

**POLGÁR VÁROS ÖNKORMÁNYZAT
SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓ KÖZPONTJÁNAK**

SZAKMAI PROGRAMJAI

Családsegítő Szolgálat szakmai programja

Bevezetés

A családsegítés feladatát Polgár Város Önkormányzatának Szociális Szolgáltató Központjának Családsegítő Szolgálata látja el önálló szakmai egységként. Az intézmény működési területe Polgár város közigazgatási területe.

A szolgáltatás célja

- A Polgár város ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetben lévő személyek, családok életvezetési képességének megtartása, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése.
- Figyelemmel kíséri a lakosság életvezetését, az egyén és család között felmerülő konfliktusokat, kutatja a konfliktusok megoldási módját.

Az ellátások köre, elsődleges célcsoportja

A szolgáltatást igénybe vehetik az állandó vagy tartózkodási hellyel rendelkező magyar állampolgárságú, az állandó tartózkodásra jogosító személyi igazolvánnyal rendelkező bevándorolt, vagy magyar hatóságok által menekültként elismert állampolgárok és családok.

Szociális szolgáltatás elsődleges célcsoportja:

- időskorúak, nyugdíjasok
- fogyatékkal élők
- pszichiátriai betegek
- szenvedélybetegek
- munkanélküliek, aktív korú nem foglalkoztatott személyek
- veszélyeztetett családok, gyermekek

Ellátási terület, ellátottak köre:

Polgár Város Önkormányzatának Szociális Szolgáltató Központjának Családsegítő Szolgálatának ellátási területe Polgár közigazgatási területe.

Polgár város lakosság száma 2013. december 31-ei állapot szerint: 8069 fő. A felnőtt korú lakosság létszáma: 6515 fő.

Az ellátottak létszáma és összetétele:

Ellátotti létszám (átlagos): 168 fő

Nemek szerinti megoszlás:

Nő: 58,92%

Férfi: 41,07%

Korszerinti megoszlás:

35 év alatti: 14,28%

36-55 év közötti: 40,47%

56-70 év közötti: 42,85%

71-90 év közötti: 6,02%

Szolgálatnál kezelt problémák:

A kliens által felkínált probléma nagy általánosságban kifejezi a klientúra legfontosabb problémáit. Ezek a kliens valódi problémái még akkor is, ha mögöttük gyakran mélyebb problémák húzódnak meg.

Regisztrált problémák:

- több probléma együttes előfordulása (sokproblémás családok)

- anyagi probléma (krónikus munkanélküliség)
- segítségkérés ügyintézéshez
- információkérés
- foglalkozással kapcsolatos
- életviteli (változékony férfikapcsolatok az anya életében)
- családi kapcsolati (házassági konfliktusok)
- lelki-mentális
- gyermeknevelési problémák (iskolakerülés, gyenge teljesítmény).

Ügyfelfogadás rendje

Az intézmény ellátottak számára nyitva álló helyiségeiben:

Nyitva álló helyiség címe: 4090 Polgár, Dózsa Gy. u. 1.

ügyfelfogadás:	- hétfő- kedd - péntek:	8.00 – 12.00 óráig
	- szerda	8.00 – 12.00, 14.00 – 16.00 óráig
	- csütörtök:	8.00 – 12.00 óráig

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

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv, valamint az 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet szabályozza a családsegítő szolgálat által ellátandó feladatokat.

A családsegítő szolgálat szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás keretében:

- Tájékoztatót ad a szociális, a családtámogatási és a társadalombiztosítási ellátások formáiról, az ellátáshoz jutás módjáról.
- Önkormányzati szociális támogatási formákról, lakástámogatási rendszerről, gyámság, gondnokság, gyámügyi eljárásokról, foglalkoztatással kapcsolatos, munkatörvénykönyvi előírásokról felvilágosítást nyújt, ügyintézésben segítséget ad.
- Szociális, életvezetési, mentálhigiénés tanácsadás nyújtása. Egészséges életmóddal, személyi és környezeti higiénével, lakás és környezeti kultúrával összefüggő kérdésekben információ nyújtása.
- Segítség adása az ügyfelek számára különböző szociális, gyermekjóléti, családtámogatási, nyugellátási, és egyéb irányú ügyek intézésében.
- Meghallgatja az egyén panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében. Kérelmek, beadványok írása, információnyújtás, kapcsolatfelvétel az illetékes hatóságokkal, egészségügyi szolgáltatókkal, szervezetekkel, egyházközségekkel.
- Pszichológiai tanácsadás szervezése, egyéni tanácsadás formájában.
- Jogi tanácsadás szervezése.

Családgondozás keretében:

- Elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását. Mentális problémák esetén (pl. családi konfliktusok, válás, deviancia a családban, agresszió, generációs problémák, szenvedélybetegségek kezeléséhez) szakmai segítség nyújtása családgondozó, pszichológus által.
- Szociális, anyagi jellegű, családi, egyéni gondok enyhítésére történő technikák elsajátítása, problémamegoldó készségek fejlesztése, segítő erőforrások aktivizálása.
- Családlátogatás, környezettanulmány készítése során a család, egyén helyzetének, problémáinak megismerése, a probléma súlyosságától függően gondozásba vétel,

illetve információ továbbítás, jelzés más szolgálat (pl. gyermekjóléti szolgálat) vagy hatóság felé, különböző intézkedések kezdeményezése céljából.

- A családgondozást az egyénre, családra vonatkozóan az esetnaplóban elkészített gondozási terv alapján, személyes kapcsolat keretében végzi.

Megelőző tevékenység keretében:

- Figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja a nagyszámban előforduló, az egyén és család életében jelentkező probléma okait és jelzi azokat az illetékes hatóság, vagy szolgáltatót nyújtó szervek felé.
- Különböző oktatási-, nevelési-, kulturális- és civil szervezetekkel. Lakóközösségekkel rendszeresen kapcsolatot tart.
- Veszélyeztetettség és krízishelyzetet észlelő és jelzőrendszert működtet, ennek keretében elősegíti a szociális és egészségügyi szolgáltatók, az oktatási intézmények, gyermekjóléti szolgálat, a pártfogói felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben.
- Hivatalos szervek (Önkormányzat, Gyámhivatal, Polgármesteri Hivatal, Rendőrség, Ügyészség, Bíróság) felé nagyobb közösségeket érintő szociális problémák jelzése. Javaslattevés a problémák megoldására.
- Prevenációs munka keretében fiatal felnőttek, szülők, munkanélküliek, egyedülállók számára programok szervezése, nagycsaládosok, hátrányos helyzetű emberek számára szabadidős programok, kirándulások szervezése, programok közvetítése.

Humán jellegű civil kezdeményezések, közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezése:

- Kezdeményezi a települési önkormányzatnál a kötelező feladatának nem minősülő ellátás, szolgáltatás helyben történő megszervezését, új szociális ellátások bevezetését, illetve egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek törvényben meghatározott, vagy más szociális ellátását.

Az intézmény egyéb feladata:

- Tartós munkanélküliek, aktív korú nem foglalkoztatottak, fiatal munkanélküliek számára szolgáltatás nyújtása.
- A rendszeres szociális segélyben részesülő, aktív korú, nem foglalkoztatott személyek számára szociális és mentális állapotához igazodó programokkal összefüggő együttműködési kötelezettséget határoz meg a többször módosított 1993. évi III. törvény.
- Az együttműködésre kötelezettek programba történő bevonásának célja: a rendszeres szociális segélyben részesülő személy és család önfenntartó képességének szinten tartása és fejlesztésének elősegítése, a tartós munkanélküliség okozta pszichés traumák, valamint hátrányos helyzetből adódó nehézségek leküzdése.
- A családsegítő szolgálatnál kialakított gyakorlat szerint a segélyezettekkel való foglalkozás módszerei:
 - egyéni esetkezelés (havonként/két havonkénti jelentkeztetés, alkalom a problémák megbeszélésére, egyéni életvezetési tanácsadás
 - szükség esetén más, intézményen belüli szakemberek bevonása: pszichológus, jogász, családgondozó, szociális információs szolgáltatás
 - klubok

Szabadidő Klub:

Célja: Lelki-mentális- segítséget és információt adni azoknak a tartósan munkanélküli rendszeres szociális segélyben részesülő, elsősorban 55 év feletti személyeknek, akik egyszerre élik meg a munkahely elveszését, az elhelyezkedési nehézségeket és esetlegesen családjuk átalakulását vagy saját fizikumuk biológiai változását. Ezzel együtt, valós segítséget adni a sikeres reintegrációhoz.

A tartós munkanélküliek elszakadnak a munkaerőpiactól, melynek következményei nyilvánvalóak – teljesen felborul normális életvezetésük, életvitelük: anyagi létbizonytalanság, szociális helyzet romlása, önbecsülés hiánya, fölöslegesség érzése, emberi kapcsolatrendszerük beszűkülése, pszichoszomatikus gondok, családi problémák.

A foglalkozások 2 havonta kerülnek megszervezésre.

A Szabadidő klub tagjainak próbálunk segítséget adni a szabadidő hasznos eltöltéséhez, kikapcsolódáshoz. A klub foglalkozás során barátokat, ismerősöket szerezhetnek, megismerhetik hasonló helyzetben lévő embertársaikat. Lehetőséget biztosítunk gondjaik, panaszuk elmondásához, segítségkérés, iránymutatás céljából. Tájékoztató előadások alkalmával hasznos információkhoz juthatnak.

Munkakeresést, elhelyezkedést elősegítő program pályakezdő munkanélküliek számára, melynek célja önmaguk megismerése, képességeik, értékeik felismerése, ezek erősítése, önbizalom növelése, melyek nagymértékben elősegítik pályaválasztásukat, vagy pályamódosításukat, illetve a munkaerőpiacon való elhelyezkedésüket.

- Adósságterhekkel, lakhatási problémákkal küzdők számára tanácsadás: a többszörösen módosított 1993. évi III. törvény 55 §-a meghatározza az adósságkezelési tanácsadás működtetését a családsegítő szolgálatok részére. A családgondozók részletes tájékoztatást és tanácsadást nyújtanak az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők számára. (pl. az érintett szolgáltatóktól részletfizetés engedélyezését kérjük)
- Fogyatékkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, kábítószer problémákkal küzdők számára tanácsadás nyújtása. A segítséget kérők önkéntes jelentkezése alapján végezzük a tanácsadást.
- Szendélybetegek, krónikus betegek, kábítószer problémával küzdők családtagjaik számára információnyújtás, más intézményekkel való kapcsolatfelvétel, előzetes egyeztetés alapján továbbirányítás, intézményi elhelyezés kezdeményezése.
- Családokat segítő speciális szolgáltatások:
- Közösségépítő, családterápiás, mediációs programokat a családsegítő szolgálat nem végez.
- A nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatás keretében természetbeni segítségnyújtásként ruha-, játék-, és egyéb adományok gyűjtésével és a rászorulóknak részére történő eljuttatásával igyekszünk segíteni.
- Emellett pályázatok írása és megvalósítása útján próbálunk számukra segítséget nyújtani. (pl. szabadidős programok szervezése)
- A Magyar Élelmiszerbank Egyesület szervezésében, minden év decemberében élelmiszeradomány gyűjtésben vesznek részt a Szolgálat munkatársai, s ezen adományok a rászoruló lakosság körében kerülnek kiosztásra.

- „A Rák ellen, az emberért, a holnapért!” Társadalmi Alapítvánnyal együttműködési megállapodást kötött a Szolgálat, mely során 120-140 béres csepp kerül évente kiosztásra az arra rászorulóknak körében.

Segélyezettek együttműködési kötelezettségének szabályozása

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényt 2005. szeptember 1-jei hatállyal módosította a 2004. évi CXXXVI. törvény, amelynek keretében változott a rendszeres szociális segélyezéssel kapcsolatos szabályozás.

Változtatás elsődleges célja:

A tartósan munkanélküliek gazdasági aktivitásának növelése, a munkaerőpiacra való visszasegítést célzó, személyre szóló, beilleszkedést segítő program készítése nem hatósági eszközökkel.

Az együttműködésre kijelölt családsegítő szolgálat feladatai az alábbiak:

- Figyelemmel kíséri a határozatban megállapított határidő betartását,
- vizsgálja a mulasztás okát.
- Jogerős határozat alapján a nem foglalkoztatott személyt nyilvántartásba veszi.
- Tájékoztatást nyújt a beilleszkedést elősegítő program elkészítésének menetéről, típusairól, az együttműködés eljárási szabályairól.
- A nyilvántartásba vételtől számított hatvan napon belül a nem foglalkoztatott személy bevonásával kidolgozza a beillesztést elősegítő programot. És erről írásbeli megállapodást köt.
- Folyamatosan kapcsolatot tart a nem foglalkoztatott személlyel, és legalább három havonta személyes találkozás útján figyelemmel kíséri a beilleszkedést elősegítő programban foglaltak betartását.
- Kapcsolatot tart a munkaügyi központtal.
- A nem foglalkoztatott személlyel történő kapcsolattartásról esetenaplót vezet (1/2000. SZCSM. Rend. 7.sz. melléklet)
- Amennyiben szükséges, módosítja a beilleszkedést elősegítő programot.
- Jelzéssel él a jegyző felé, ha az együttműködésre kötelezett személy nem tesz eleget kötelezettségének.

Az ellátás igénybevételének módja

A családsegítő szolgáltatás igénybevétele önkéntes, azt térítésmentesen kell biztosítani.

A családsegítő szolgáltatás keretében végzett tevékenységnek – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig kiterjed az igénybevevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

Kiskorú személyére a családsegítés akkor terjed ki, ha:

- a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, és
- a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül – a családsegítő szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

Együttműködésre kötelezettek:

Az aktív korú nem foglalkoztatott személyek, akik a minimális biztonságot nyújtó szociális segélyben részesülnek, és részt vesznek a beilleszkedést segítő programban.

Családsegítő szolgálat szakmai tervei:

- Aktív korú nem foglalkoztatott személyek gazdasági aktivitásának követése, a munkaerő-piacra való visszasegítése.

- Kiemelt szakmai integráló szerep biztosítása az új alapszolgáltatási struktúrában
- Szakmai jártasság és szakmai ismeretek folyamatos fejlesztése
- Megfelelő háttérbázis biztosítása a szakmai munka minőségi javításához
- Közösségi ellátások biztosítása, melynek célja a pszichiátriai és szenvedélybeteg lakókörnyezetben történő gondozása, továbbá gyógyulásának és rehabilitációjuk elősegítése
- Az egyénre szabott programok kidolgozása összetett feladat, mely során a szociális munka teljes eszköztárát alkalmazni kell. Ezek az esetkezelés, tanácsadás, családgondozás, csoportmunka stb.
- A program típusától függően speciális szakemberek bevonása is szükséges, melyről gondoskodni kell. Például munkaügyi, mentálhigiénés, egészségügyi, speciális csoportvezetők.
- A személyi feltételek mellé megfelelő tárgyi feltételek is szükségesek, melyek a program zavartalan lebonyolítását biztosítják. Ilyen az interjúszoba, megfelelő klubhelyiség, a csoportos és közösségi programokhoz technikai eszközök.

Amennyiben ezek a feladatok középtávon megjelennek a településeken, jelentős mértékben enyhíthetik a bentlakásos intézmények iránti fokozott igényt.

Szakmai kapcsolatok

A családsegítő szolgálat munkája során együttműködik, és folyamatosan munkakapcsolatot alakít ki az ellátást végző szakintézményekkel, társadalmi, egyházi, állami, államigazgatási, és gazdálkodó szervezetekkel, különösen:

- az oktatási-nevelési intézményekkel, ezek vezetőivel, családvédelmi megbízottaival, az osztályfőnökkel, a tanárokkal,
- a területi egészségügyi hálózattal,
- minden olyan egészségügyi intézménnyel, ahol gyermek-vagy felnőtt pszichiátriai szakrendelés folyik,
- az ideggondozó intézetekkel,
- az alkoholgondozókkal,
- a krízisintervenciós, illetve az elme- és idegosztályokkal,
- az alkoholelles klubokkal,
- a nevelési tanácsadókkal,
- a gyermekvédelmi szakszolgálatokkal,
- a nevelőintézetekkel,
- a gyógypedagógiai intézetekkel,
- a fogyatékosok oktató-nevelőintézeteivel,
- a területi szociális gondozás intézményeivel,
- a gyermek- és felnőttgondozást végző szociális szakintézményekkel,
- a Tisztiorvosi Szolgálattal,
- a rendőrséggel, ügyészséggel, bírósággal,
- a Büntetés - végrehajtási intézetekkel,
- a városi, illetőleg a megyei önkormányzat illetékes bizottságaival, hivatali munkatársaival,
- a közigazgatási hivatalokkal,
- az egyházakkal és szociális intézményeivel,
- a vöröskereszttel,
- a szakszervezetekkel,
- a pártokkal,

- a különböző, - elsősorban szociális célokra szervezett - civil szerveződésekkel, alapítványokkal,
- az országgyűlési és önkormányzati képviselőkkel,
- a családsegítő szolgálatokkal.

Az együttműködés keretében biztosítani kell a szükséges információk átadását, a kölcsönös konzultációkat és tapasztalatszeréket.

Szakmai alapelvek és szabályok

Az ellátandó célcsoportok szakmai sajátosságai, jellemző veszélyeztető tényezők

A beilleszkedési program egyénre szabott, de általános szempontok figyelembevételével készül.

Az együttműködés folyamatában, a programok szervezéséhez az alábbi szempontokat vesszük figyelembe.

Az adott célcsoport (klienskör) jellemzői:

- alacsony iskolai végzettség
- szakképzettség hiánya
- életkori sajátosságok
- csökkent munkaképesség
- családi kapcsolatok rendezetlensége
- alacsony jövedelem
- lakhatási problémák

A munkaerő-piacra történő visszaintegrálódást akadályozó tényezők:

- alulképzettség,
- feketegazdaságban való részvétel,
- diszkrimináció (életkor, bőrszín)
- lakhatási problémák,
- szocializációs hiányosságok,
- egészségi állapot megrendülése,
- szenvedélybetegség, depresszió,
- önbizalomhiány, elbizonytalanodás, beszűkült érdeklődés,
- izolálódás (társas kapcsolatok, támogató családi háttér hiánya)
- passzivitás, mint életforma,
- munkavégzés elutasítása,
- önérvényesítés hiánya

A programnak e specifikumok ismeretében szükséges szerveződni, és a fent vázolt problémákra alternatívát keresni, nyújtani.

Oldani az izolációt, megakadályozni a teljes kirekesztődést, az anyagi ellehetetlenülést, a „segélyből élés”, mint túlélési minta generációs átörökítését.

Az ellátottak általános jogainak védelme:

- Szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szolgálat biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevétele. Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, általános és speciális jogokat kell biztosítani.

- A szolgáltatás során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármely okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti és etnikai hovatartozása, politikai, vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya, vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
- A szociális szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét kell biztosítani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzete csak a törvényben, illetve kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
- A családsegítő szolgálat által biztosított szolgáltatásokat oly módon végzi, hogy különös figyelemmel legyen az ellátottak élethez, emberi méltósághoz való jogaira.
- Személyes adatok védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titokvédelem illeti meg. Az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személy férhet hozzá.

A fogyatékos személyek speciális jogainak védelme:

- Akadálymentes közlekedés biztosítása.
- Információhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítása.
- A képességek, készségek fejlesztése, illetve az állapotfenntartás vagy javítás lehetőségeinek megteremtése.
- Önrendelkezés elve, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartása.
- Társadalmi integrációhoz való jog, más személyekkel történő kapcsolat létesítése, kapcsolat tartása, valamint az intézmények, szolgálatok igénybevétele, elérése.

A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme:

- A szociális ágazatban foglalkoztatottak vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat, és személyi jogukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- A dolgozó eredményes munkájának feltétele saját egészsége, ezért kötelező a részvétel az időszakos foglalkozás egészségügyi orvosi vizsgálatokon. Fertőző betegségben szenvedő munkatárs a szolgálatnál nem tartózkodhat, munkát nem végezhet.
- A szociális szolgálat családgondozói évente szupervízióon vehetnek részt. A szupervízió a segítők segítése.
- A családgondozók a kliensekkel végzett munkájuk során saját személyiségükkel dolgoznak. A szupervízió ezt az önmagukra való jobb rálátást, az akadályok elhárítását, nagyobb önismeretet és a szakmai személyiség fejlesztése révén létrejövő tanulást segíti. A családgondozók a szupervízió felsorolt fajtáin vehetnek részt:
 - a) Egyéni
 - b) Csoportos
 - c) Coaching (vezetői személyiségfejlesztés)
 - d) Teamszupervízió
 - e) Szervezetfejlesztés

Titoktartási kötelezettség terheli a szolgálat dolgozóit a kliens és hozzátartozói egészségi állapotával-, családi-, vagyoni-, és egyéb körülményeivel kapcsolatban tudomására jutott adat, tény vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül.

A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az érintett cselekvőképes kliens felmentést adott, vagy ha a jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

A Családsegítő Szolgáltatásra vonatkozó szakmai információk:

Családsegítő Szolgálat szakmai létszáma:

A Családsegítő Szolgálat önálló szakmai vezetéssel jelenleg nem rendelkezik. A Szolgálat szakmai vezetését a Gyermekjóléti Szolgálat szakmai vezetője látja el megbízással.

▪ **Családgondozók**

- 1 fő felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező munkatárs (szociálpedagógus)
- 1 fő részmunkaidős (heti 20 óra) munkatárs, szociálpedagógusi végzettséggel

Családsegítő Szolgálat belső feladatmegosztása

Munkából való hosszabb távolmaradás esetén a helyettesítések rendjét a munkaköri leírás tartalmazza.

A családgondozó feladata a megjelenő pályázatok figyelemmel kísérése, megírása, lebonyolítása, szükség esetén a beérkező ügyfelek fogadása, segítségnyújtás ügyintézésben, információadás. Együttműködés a gyermekjóléti szolgálat családgondozóival, más szociális-közoktatási intézményekkel önkormányzatokkal, civil szervezetekkel.

Családsegítő Szolgálat és a Gyermekjóléti Szolgálat közötti együttműködés

A Szociális törvény és a Gyermekvédelmi törvény konkrétan megfogalmazza a két szolgáltató tartalmát, a kompetenciahatárokat és az együttműködés módját.

Mindkét törvény kimondja, hogy kistérségi települési szinten a Családsegítő és a gyermekjóléti szolgálatnak jelzőrendszert kell működtetnie, ahol – többek között – a két szolgálat egymás jelzőrendszereként is működik.

A családsegítő szolgálat összehangolja tevékenységét, a gyermekjóléti szolgálattal:

- a gyermekjóléti szolgálat közvetíti a családsegítő szolgálat szolgáltatásait a klienseknek,
- a családsegítő szolgálat jelzi a kiskorú veszélyeztetettségét, amit a maga eszközeivel megszüntetni nem tud.

Célszerű a két szolgálatnak közösen kidolgozni egy együttműködési megállapodást. A megállapodás tartalmazza az együttműködés szabályait, annak tartalmi és formai kereteit, a kompetencia és a felelősségvállalás határait.

Új eset, új jelzés, esetén ajánlott a két szolgálatnak egymással egyeztetni. Amennyiben a kliens regisztrált, szükséges az illetékes családgondozót megkeresni, s vele konzultálni.

Fontos, hogy a tájékoztatás tényszerű legyen, csak a legszükségesebb információkra terjedjen ki.

A gyermeket és annak családját érintő, így a család működését segítő prevenciók célú családgondozást mindkét szolgálat végezhet, megelőzést célzó szolgáltatásokat mindkét önálló szakmai egység nyújthat.

A családsegítő szolgáltatás keretében indult családgondozás során a szolgáltatásoknak a család tagjait is érintenie kell, az viszont szükséges, hogy a szolgáltatás a gyermekekre is kiterjedjen.

Ennek alapvető feltétele, hogy a családban élő gyermek érdekei a családsegítő szolgáltatás keretében figyelembe vehetők legyenek. Amennyiben a gyermek érdeke az általános segítő

szolgáltatás keretei között nem biztosítható, akkor – a Gyvt. szabályai szerint – a gyermekjóléti szolgálatnak kell a továbbiakban a gyermek érdekeit védő speciális, személyes szociális szolgáltatást nyújtania. Ez azonban nem zárja ki, sőt lehetőséget biztosít arra, hogy a családsegítő szolgálat által nyújtott általános és speciális szolgáltatásokat továbbra is igénybe vegyék a családtagjai. A családgondozás tehát rövid távon nem ugyanazt a gondozási célt tűzi ki a családsegítő és gyermekjóléti szolgálatban, de hosszú távon együttesen, ugyanazt az eredményt igyekszik elérni, és tartóssá tenni.

Természetesen a munkakapcsolat egyeztetést kíván mindkét szolgálat családgondozója részéről. A munkatársak az adott eset kapcsán szükséges mértékű esetmegbeszélést, esetkonferenciát tartanak.

A szakmai és etikai szabályok betartása mellett kiemelt hangsúlyt kap, a kliens tudtával és beleegyezésével történő, szükséges mértékű információk átadása, cseréje, a gondozási folyamat egyeztetése, annak érdekében, hogy a lehető leghatékonyabbá váljon a segítségnyújtás.

Szakmai adminisztráció a családsegítő szolgálatnál

A családsegítő Szolgálat által vezetett dokumentációk:

- Esetnapló
- Forgalmi napló
- Problémajelző adatlap
- Nyilatkozat
- Tájékoztató
- Jelzőrendszeri ülések jegyzőkönyve
- Számítógépes nyilvántartás a szolgáltatást igénybe vevő kliensekről

2012. július 01-től Szolgálatunk számára kötelező a Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) napi szintű használata, amely a kliensek TAJ alapú nyilvántartása. A rendszer web alapú, országos szintű. Az esetsnaplóval rendelkező és az együttműködésre kötelezett kliensek személyes adatait tartalmazza, s szükséges napi szinten jelenteni az ellátottak létszámát.

Esetnapló használata

A családsegítő szolgálat családgondozási feladatokat lát el, ellátásokat közvetít és szervezési tevékenységet végez. A fent leírtak szerinti segítségnyújtást az 1/2000. SZCSM rendelete szerinti forgalmi naplóban és az esetsnaplóban kell dokumentálni.

E dokumentumokat a szolgálat szakmai vezetője legalább negyedévente ellenőrzi.

A klienssel együttműködési megállapodást köt a családgondozó. Az esets dosszié tartalmazza a gondozással kapcsolatos egyéb iratanyagokat, levelezéseket, határozatokat.

Az esetsnapló belső tartalma („klasszikus” családgondozás, ügyintézés esetén):

- I. rész - Probléma definíciója
- II. rész - Erőforrások feltárása
- III. rész – Cselekvési terv
- IV. rész – Megállapodás

Az esetsnapló belső tartalma (RSZS-ben részesülők esetén):

- I. Együttműködési megállapodás

- II. Beilleszkedési terv
- III. Cselekvési terv

Az esetátadás szabályai

Az esetátadási szabályzat alkalmazása a családgondozó tartós távolléte esetén, illetve munkaviszonyának, vagy szerződésének megszűnése, munkakörének megváltozása, vagy összeférhetetlenség fennállása miatt válhat szükségessé.

Az esetátadás tényét, majd az eset visszaadását esetátadási jegyzékben kell dokumentálni.

Az esetátadás szabályozása megkönnyíti a kompetenciahatárok felismerését és betartását is.

Az esetfelelős rövid idejű (2 hétnél kevesebb) **távolléte** alatt:

Az esetátadó lapon rögzítheti a kollégák számára egy-egy esethez kapcsolódó konkrét feladatokat, teendőket.

A kliens érdeke azt kívánja, hogy esetfelelőse távolléte esetén is kompetens és ügyében tájékozott segítő foglalkozzon problémájával.

Jogvédelem

Szolgálatunk kötelessége gondoskodni az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórái jól látható helyen történő kifüggesztéséről. Ennek a kötelezettségnek eleget téve a gyermekjóléti szolgálatunk várótermében elhelyezett hirdetőtáblán az elérhetőségek kifüggesztésre kerültek.

A említett jogszabály előírja a szolgáltatást biztosító szervezetek, illetve dolgozóik feladatait a jogok biztosítása érdekében.

Ennek megfelelően döntött úgy a Kormány (a 2234/2003. (X. 1.) sz. határozatában), hogy az állami feladatok teljesítése érdekében létrehozza a **Betegjogi, Ellátottjogi és Gyermekjogi Közalapítványt**, amely 2004. január 5-től kezdte meg működését.

Az ellátottjogi képviselő segíti a szolgáltatást igénybevevőt:

- jogai gyakorlásában
- panasz megfogalmazásában
- segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában

Panaszjog: Az ellátott panaszával az intézmény vezetőjéhez fordulhat. A panaszost az intézményvezetője 15 napon belül köteles írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről.

A személyes adatok védelme kérdésben a Gyermekvédelmi törvény 134.§. illetve „A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII. törvény az irányadó. Szolgálatunk törekszik ezen rendelkezések maradéktalan betartására.

A Polgár Város Önkormányzatának Szociális Szolgáltató Központjában dolgozók jogait a mindenkori hatályos jogszabályok és a Közalkalmazotti Tanács működése hivatott biztosítani, melynek átszervezése rövid határidőn belül teljesítendő feladat.

A családsegítés szakmai érdekképviselete

A Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete szakmai érdekképviseleti feladatokat lát el.

Gyermekjóléti Szolgálat szakmai programja

A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei

A Gyermekjóléti Szolgálat a működési területén élő gyermekek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének a családban történő nevelésének elősegítésére irányuló tevékenység. Célja a veszélyeztetettség megelőzése, kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, és a már családjából kiemelt gyermek visszahelyezésének elősegítése.

A szolgálatot a kliensek önkéntesen kereshetik fel, szolgáltatásaink ingyenesen vehetők igénybe. A problémák megoldása érdekében összehangolt lépéseket kell tenni, a szolgálatunknak, szolgáltatást igénybe vevőknek, adott esetben a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer tagjainak egyaránt. A gyermekek védelmét ellátó szervek és személyek a

gyermekek mindenek felett álló érdekeit és törvényben elismert jogait figyelembe véve járnak el.

Gyermekjóléti alapellátások célja

Az alapellátásnak hozzá kell járulnia 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.

Az alapellátás célja, hogy a gyermek és családja lakóhelyén kaphassa meg mindazt a támogatást és segítséget, amely a gyermekek jóllétéhez szükséges.

Gyermekjóléti alapszolgáltatás

A gyermekjóléti alapszolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja

- a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését,
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését,
- a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését,
- a helyettes szülői hálózat szervezését
- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetését

A gyermekjóléti szolgálat – a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 6. § értelmében – a szolgáltatásokat

- ellátások teljesítésével (gondozással),
- ellátások közvetítésével (szolgáltatás),
- szervező tevékenységgel (szervezéssel) biztosítja.

A közvetítői tevékenység különböző formában nyilvánul meg:

- a kliens segítése valamely ellátás igénybevételében,
- közvetítés a kliens és a szolgáltató között,
- esetmenedzseri tevékenység a gyermeknek nyújtott különféle ellátások összehangolása érdekében.

Ellátási terület, ellátottak köre:

Polgár város lakosság száma: 8069 fő, melyből a 0-18 év korosztály 1554 fő, az összlakosság 19%-a.

A Gyermekjóléti Szolgálatnál 2012. évben 126 gyermek szerepelt az ellátottak között, ami a polgári gyermekek 8,1 %-a.

Jellemző veszélyeztető tényezők korosztályonként

Polgár városában az óvodás korúak (3-6-7 év) közül kevés a veszélyeztetett gyermek. A gyermekek körében tapasztalható elhanyagoltság leginkább anyagi okokra és a szülő nemtörődömiségére vezethető vissza. Az óvodás korúak közül is egyre több a nehéz körülmények között élő gyermek, melynek fő oka a növekedő szegénység, munkanélküliség, életvezetési hibák, nem egyszer az alkoholizálás.

Az általános iskolákban az előzőekhez hasonlóan szintén vezető probléma az anyagi veszélyeztetettség, azonban e korosztálynál már fokozottabban jelentkeznek az igazolatlan

hiányzások, a tanulmányi eredmény hanyatlása, bukás, a szülő-iskola együttműködésének hiánya.

Felső tagozatban egyre több a magatartási probléma, fokozódik a szülői elhanyagolás, a gyermekek körében egyre jellemzőbb az agresszivitás. Ebben a korban erős a veszélye a drogok alkalmankénti kipróbálásának, melyet nagyobb testvér, vagy barát kínál.

A fiatalok körében egyre több problémát okoz az emelkedő alkohol-, cigaretta- és drogfogyasztás. Megdöbbentő, hogy milyen korán rabjaivá válnak ezeknek a szereknek a fiatalok, a cigarettát nagyon sok családban egyáltalán nem tiltják a szülők gyermekeiktől.

Polgáron a tanköteles korú gyermekek körében növekszik az igazolatlan hiányzás, a magatartási problémás gyermekek száma, szaporodnak a rendőrségi ügyek számai: csavargás, lopás, rongálás, garázdaság.

A prevenció, megfelelő színvonalú programok, kulturált szórakozás lehetővé tétele talán jó irányba alakítaná érdeklődésüket, és ezzel együtt személyiségüket is.

A gyermekjóléti szolgáltatásra vonatkozó szakmai információk:

Gyermekjóléti Szolgálat szakmai létszáma

A Gyermekjóléti Szolgálat önálló szakmai vezetéssel rendelkezik.

- **Szakmai vezető és családgondozó**
 - 1 fő felsőfokú szakirányú végzettség, szociális szakvizsga
- **Családgondozók**
 - 1 fő felsőfokú szakirányú végzettséggel rendelkező munkatárs (szociális munkás)
 - 1 fő részmunkaidős (heti 20 óra) munkatárs, szociálpedagógusi végzettséggel
 -

Gyermekjóléti Szolgálat szakmai feladata

A gyermekjóléti alapszolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében

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

A gyermekjóléti alapszolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- a településen élő gyermekek szociális helyzetének, veszélyeztetettségének folyamatos figyelemmel kísérése,
- szükség esetén új ellátások bevezetésének kezdeményezése a települési önkormányzatnál,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,

- a jelzőrendszer tagjaival való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása,
- felkérésre környezettanulmány készítése,
- évente legalább 6 alkalommal szakmaközi esetmegbeszélések megszervezése és lebonyolítása,
- éves gyermekvédelmi tanácskozás szervezése.

A gyermekjóléti alapszolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával a gyermek problémáinak rendezése, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- az egészségügyi és a szociális ellátás – különösen a családsegítő szolgáltatás -, valamint a hatósági beavatkozás kezdeményezése,
- a védelembe vett gyermek gondozási-nevelési tervének elkészítése,
- javaslat készítése a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyre vagy annak megváltoztatására.

A gyermekjóléti alapszolgáltatás feladata a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében

- családgondozás biztosítása – 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,
- utógondozó szociális munka biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a gyermek családjába történő visszailleszkedéshez.

A Gyermekjóléti Szolgálat családgondozójának feladatai

- a gyermekjóléti szolgálathoz forduló családok részére – szolgáltató jelleggel – segítség nyújtása tanácsadással, információk közvetítésével,
- tájékoztatás a gyermeki, szülői jogokról, kötelességekről, a gyermek fejlődését biztosító szolgáltatásokhoz történő hozzájutás módokról,
- szociális ügyekben tanácsadás, információgyűjtés, ügyintézés segítése,
- tanácsadás, amely átfogja a családtervezés, szociális válsághelyzetű várandós anya, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés, káros szenvedélyek megelőzését célzó problémák kezelését, ellátások közvetítését, (tanácsadás: a szociális munkás intervenció egy típusa, melynek során a szociális munkás segíti ügyfelét egy probléma vagy cél felismerésében és megítélésében)
- a gyermeket veszélyeztető komplex okok feltárása, kivizsgálása
- családgondozás a személyes segítő kapcsolat keretében
- szociálisan és/vagy mentálisan veszélyeztetett gyermekek ellátása, figyelemmel kísérése, szakemberhez juttatása
- a gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatos jelzések fogadása
- védelembe vétel esetén a gyámhivatal kirendelésére családgondozóként végzi munkáját
- elkészíti a védelembe vett gyermek gondozási- nevelési tervét
- kapcsolattartás segítése a gyermek és a családja között
- a szakellátásból a családba visszakerült gyermek utógondozása
- folyamatos munkakapcsolatot alakít ki az iskola és óvoda gyermek- és ifjúságvédelmi felelőseivel, pedagógusokkal, óvónőkkel

- szervezi a helyettes szülői hálózatot, annak szakmai tanácsadója.
- közvetíti az iskola, óvoda, a szülők és a különböző intézmények között
- fogadja és meghallgatja a Gyermekjóléti Szolgálathoz érkezőket
- a családokkal közösen dolgoz ki konfliktusmegoldó stratégiákat
- folyamatosan és személyesen együttműködik a családokkal
- együttműködik a nevelési, oktatási, gyámügyi, egészségügyi, rendészeti és szociális igazgatással, társadalmi szervezetekkel, laikus segítőkkel
- javaslatot tesz a kapcsolódó társintézmények igénybevételére
- eljár a családok érdekében, támogatja őket jogaik védelmében
- részt vesz továbbképzéseken
- esetmegbeszéléseket szervez
- segíti a nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatainak ellátását, felkérésre környezettanulmányt készít
- magántanulói jogviszony létesítésének véleményezése
- kezdeményezi az önkormányzatnál új feladatok bevezetését
- a Területi Gyermekvédelmi Szakszolgálat felkérésének megfelelően vizsgálja és feltárja az örökbe fogadni szándékozók körülményeit.

Védelembé vétel során a kirendelt családgondozó feladata:

- A védelembé vétel során a gyámhivatal által kirendelt családgondozó gondozási nevelési tervet készít a szülővel és a gyermekkel együttműködve.
- A kirendelt családgondozó a védelembé vétel során elrendelt családgondozást a jogszabály és a kirendelő határozat keretei között látja el.

A gondozottak számára biztosított ellátási szintek

- eseti tanácsadás /rendszeres segítségnyújtást nem igényel, tájékoztató jelleggel egy alkalommal jelenik meg/
- önkéntes ellátott /a kliens maga kéri a segítséget/
- önkéntes gondozott /a gyermek helyzete a veszélyeztetettség határán van, de a helyzet javulása önkéntességi alapon is várható/
- hatósági határozat alapján gondozott /az együttműködés alapja a hatósági határozat, mert akarata ellenére senkit sem lehet eredményesen gondozni/
- nyilvántartott kliens /a Gyermekjóléti Szolgálat az esetgazda/

A Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásainak, igénybevételének feltételei

A jogszabályban meghatározott ellátások, szolgáltatások igénybevétele ingyenes és általában önkéntes. A gyermek és szülője vagy más törvényes képviselője csak a törvényben meghatározott esetekben kötelezhető valamely ellátás igénybevételére.

A Gyermekjóléti Szolgálat szabadidős programjának célkitűzései

A program célja: hátrányos helyzetben lévő, tanulási, magatartási, kapcsolatteremtési és beilleszkedési nehézségekkel küzdő gyerekek, fiatalok elérése, problémáik azonosítása, valamint számukra célzott segítségnyújtás.

A program célcsoportja

A Polgáron élő

- óvodás korú gyermekek (3-7 év)
- általános iskolai korosztály (7-16 év).

Tapasztalataink alapján a célcsoporthoz tartozó gyerekeknél a következő problémák jelentkeznek: veszélyeztetett helyzet, hátrányos szociális helyzet; magatartási, beilleszkedési és kapcsolatteremtési nehézségek; lelki és érzelmi problémák; kamaszkori nehézségek; életkori, fejlődési és aktuális krízisek; családi és szülői kapcsolati zavarok.

A szabadidős programok felépítése

a.) Szabadidős programok

- Játékos foglalkozások (társas játékok, kézműves foglalkozások stb.)

A szabadidős foglalkozások lehetőséget adnak a gyermekeknek és fiataloknak különböző játékok keretében az informális kommunikációra.

b.) Prevenációs programok

A gyermekjóléti szolgáltatások prevenációs tevékenysége, a szolgáltató tevékenység egyik legfontosabb eleme, mivel ezáltal tud megfelelni a szolgáltatás a jogszabály által előírt feladatának, vagyis annak, hogy elősegítse a gyermekek családban nevelkedését, támogassa a gyermekek szocializációját, és meggátolja a veszélyeztetettség kialakulását. A prevenációs szolgáltatások a veszélyeztető helyzeteknek a kialakulását kell megelőzni.

A prevenációs programok típusai

A szabadidős tevékenységek – a program formáját, rendszerességét tekintve – a következő fő csoportokra bonthatók:

- *Alkalmakhoz kapcsolódó programok (ünnepekhez, évszakokhoz)*
- *Családi Nap*

A személyzetre vonatkozó alapvető etikai és magatartási szabályok

A Gyermekjóléti Szolgálat valamennyi dolgozójának egymáshoz és a kliensekhez való viszonya a személyiség tiszteletére épül. Elvárja a kölcsönös tapintatot, udvariasságot, megértést és ésszerű határokig a toleranciát.

Általános elvárások

1. A személyzet külső megjelenésére (öltözék), személyi higiéniájára fordítson kiemelt figyelmet.
2. A családgondozást, kliensek fogadását végző személyzet legfontosabb személyiségjegyei:
 - jó megfigyelőképesség, szakismereten alapuló logikus gondolkodás
 - pontosság (a feladatokat megfelelő módon és időben kell teljesíteni)
 - megbízhatóság
 - együttműködési készség
 - felelősség
 - udvariasság
 - tapintatosság
 - pártatlanság
 - empátia készség
 - önfegyelem
 - pozitív hozzáállás
3. A személyzet eredményes munkájának feltétele a saját egészsége. Kötelező az időszakos foglalkozás-egészségügyi orvosi vizsgálatokon való részvétel.
Fertőző betegségben szenvedő munkatárs az intézményben nem tartózkodhat, munkát nem végezhet.

Egyéb szakmai követelmények

1. A személyzet munkáját a munkaköri leírásában foglaltak alapján, az intézmény munkarendje, szabályzatai és a szakma általános elvei szerint köteles végezni.
2. Alapkövetelmény, hogy a családgondozó az általa gondozott klienseket név szerint ismerje, kívánságuk szerint szólítsa.

Etikai kérdések

1. Az intézmény dolgozója tevékenységét csak a kliensek és munkatársai személyhez fűződő jogainak és vagyoni érdekeinek messzemenő figyelembevételével végezheti.
2. Az intézmény dolgozója munkahelyi és munkaidőn kívüli viselkedésével sem a gondozottak emberi méltóságát, sem az intézmény jó hírét nem sértheti.

3. Az intézmény dolgozója az általa végzett tevékenységért, okozott kárért, mulasztásért felelősséggel tartozik.
4. Az intézmény dolgozója, valamint a közös háztartásban élő közeli hozzátartozója az intézmény kliensével tartási, életjáradéki és örökösödési szerződést a gondozás időtartama alatt, illetve annak megszűnésétől számított 1 évig nem köthet.
5. Az intézmény dolgozója munkájáért a kliensektől pénzt, egyéb ellenszolgáltatást nem követelhet, nem fogadhat el.

Titoktartási kötelezettség

1. Az intézmény dolgozóját a kliens és hozzátartozói egészségi állapotával-, családi-, vagyoni és egyéb körülményeivel kapcsolatban tudomására jutott adat, tény vonatkozásában időbeli korlátozás nélkül titoktartási kötelezettség terheli, függetlenül attól, hogy az információkat milyen módon ismerte meg.
2. A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az érintett cselekvőképes kliens felmentést adott vagy ha jogszabály adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő.

Jogvédelem

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekek jogai teljes körű védelmének kötelezettségét fogalmazza meg. Előírja, hogy a gyermekeknek a **gyermekjogi képviselőn** keresztül is segítséget kell biztosítani jogaik megismerésében és azok érvényesítésében.

A gyermeki jogok védelme minden olyan természetes és jogi személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, ügyeinek intézésével foglalkozik.

A gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző biztosítja, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék.

Szolgálatunk kötelessége gondoskodni az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórái jól látható helyen történő kifüggesztéséről. Ennek a kötelezettségnek eleget téve a gyermekjóléti szolgálatunk várótermében elhelyezett hirdetőtáblán az elérhetőségek kifüggesztésre kerültek.

A említett jogszabály előírja a szolgáltatást biztosító szervezetek, illetve dolgozók feladatait a jogok biztosítása érdekében.

Ennek megfelelően döntött úgy a Kormány (a 2234/2003. (X. 1.) sz. határozatában), hogy az állami feladatok teljesítése érdekében létrehozza a **Betegjogi, Ellátottjogi és Gyermekjogi Közalapítványt**, amely 2004. január 5-től kezdte meg működését.

A gyermekjogi képviselő kapcsolatot tart a gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltatást végző személyekkel, szervezetekkel.

Az ellátottjogi képviselő segíti a szolgáltatást igénybevevőt:

- jogai gyakorlásában
- panasz megfogalmazásában
- segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában

Panaszjog: Az ellátott panaszával az intézmény vezetőjéhez fordulhat. A panaszost az intézményvezetője 15 napon belül köteles írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről.

A személyes adatok védelme kérdésben a Gyermekvédelmi törvény 134.§. illetve „A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról” szóló 1992. évi LXIII. törvény az irányadó. Szolgálatunk törekszik a rendelkezések maradéktalan betartására.

A Polgár Város Önkormányzatának Szociális Szolgáltató Központjában dolgozók jogait a mindenkori hatályos jogszabályok és a Közalkalmazotti Tanács működése hivatott biztosítani, melynek átszervezése rövid határidőn belül teljesítendő feladat.

Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

A szakmai program szerves része, hogy a Polgár Város Önkormányzatának Szociális Szolgáltató Központjának Gyermekjóléti Szolgálatánál dolgozók szakmai fejlődését biztosítsa.

A gyermekjóléti szolgálatnál dolgozó szakemberek végzettsége a képesítési előírásoknak megfelel.

A dolgozók folyamatos továbbképzése az egyik legfontosabb eleme a minőségjavításnak. Ennek érdekében az intézmény a családgondozók számára minden olyan képzésen való részvételt igyekszik biztosítani, amely a szakmai fejlődés lehetőségét célozza meg. A helyben megvalósítható tréningekre, szupervízióra különösen nagy hangsúlyt kívánunk fektetni.

Szakmai együttműködések:

A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése:

A jelzőrendszer működésének

- **célja:** feltárni a veszélyeztető tényezőket, elősegítve a problémák időben történő felismerését, valamint azok megoldását.
- **feladata:** figyelemmel kísérni a településen élő gyermekek szociális helyzetét, életkörülményeit, az életformákat, a közösségi viszonyokat, ellátó intézményeket.

Az észlelő- és jelzőrendszer makroszintű funkciója keretében a gyermekjóléti szolgálat figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek

- életkörülményeit és szociális helyzetét,
- a gyermekjóléti és egyéb szociális ellátások iránti szükségletét,
- a gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét.

Az észlelő- és jelzőrendszer mikroszintű funkciója keretében a gyermekjóléti szolgálat

- az észlelő- és jelzőrendszer részét képező, a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot ellátó személyek és intézmények bármely gyermek veszélyeztettségével kapcsolatos jelzését fogadja, és a probléma jellegéhez, a veszélyeztettség mértékéhez, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedésről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- fogadja a panaszával hozzá forduló gyermeket, és segíti őt a problémája megoldása érdekében.

A gyermekjóléti szolgálat kezdeményezi, szervezi és összehangolja

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók, különösen a családsegítő szolgálat,
- köznevelési intézmények
- rendőrség,
- ügyészség,
- bíróság,
- pártfogó felügyelői szolgálat
- a társadalmi szervezetek, egyházak, alapítványok, valamint
- más érintett személyek és szervezetek részvételét az észlelő- és jelzőrendszerben.

Az észlelő- és jelzőrendszer működésének alapelvei:

- a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszeri tevékenység nem hatósági jellegű,
- a tevékenységnek mindenkor a gyermek és a család érdekeit kell szolgálnia,
- a jelzőrendszer valamennyi munkatársát titoktartási kötelezettség köti,
- a gyermekvédelmi munkában részt vevő szakember a legjobb tudása szerint és az etikai elvek, normák betartásával járul hozzá a gyermekek jóllétét szolgáló módszerek kialakításához és megvalósításához.

A Gyermekjóléti Szolgálat által szervezett megbeszélések:

A jelzőrendszeri tagok hatékony együttműködésének az információkat kicserélő, feladatokat szétosztó esetmegbeszélés ad keretet, amely a jelzőrendszerben nevesített szakemberek bevonásával történik.

Formái:

- ***Esetkonferencia:*** az esetkonferencián résztvevő családtagok és az ügyben érintett szakemberek együttesen keresik a problémák megoldásának lehetséges módjait, és megállapodnak a szükséges feladatok elosztásáról és ezek teljesítésének határidejéről.
- ***Szakközözi esetmegbeszélés:*** a gyermekjóléti szolgálat családgondozója olyan megbeszélést szervez, ahol az adott ügyben érintett jelzőrendszeri tagokkal együtt keresik a problémák megoldásának lehetséges módjait, és megállapodnak a szükséges feladatok elosztásáról és ezek teljesítésének határidejéről.

A gyermekjóléti szolgálat évente legalább hat alkalommal tart szakközözi esetmegbeszélést.

Szolgálatunk kéthavonta hívja össze a jelzőrendszer tagjait jelzőrendszeri esetmegbeszélésre, melynek során az előre egyeztetett témák kerülnek megvitatásra.

Az esetkonferenciáról, szakközözi megbeszélésről írásbeli emlékeztető készül, melyet minden részt vevő megkap.

Az esetmegbeszélés mellett, az esetvezetés során a családgondozók lehetőségeikhez mérten ***esetkonzultációt*** tartanak.

Formái:

- ***Egyéni esetkonzultáció:*** amikor az esetben bevonandó szakemberrel vagy segítővel külön-külön beszél meg a családgondozó az elért eredményeket, a további teendőket.
- ***Intézményi esetkonzultáció vagy team:*** az intézményben dolgozó kollégák nyújtanak segítséget az esetgazda számára a kívülálló, az esetben be nem vont szakemberek szerepében.

Az intézményi esetkonzultáció két szinten történik:

- a gyermekjóléti szolgálat munkatársai között,
- a gyermekjóléti és a családsegítő szolgálat munkatársaival.

A gyermekjóléti szolgálatnál dolgozó szakemberek munkáját segíti az ellátások centralizálása. A feladatok ellátása így hatékonyabban szervezhető. Integrált intézményként a szakmai munkakörökben foglalkoztatottak részt vehetnek több ellátási forma munkájában is. A szabadságon, táppénzen lévő dolgozók helyettesítése, a szakmai képzési előírásokat is figyelembe véve, belső átszervezéssel, átirányítással megoldható, lehetőség szerint figyelembe véve a saját gondozó iránti igényeket.

A szolgálat külső kapcsolatrendszere:

A Polgár Város Önkormányzatának Szociális Szolgáltató Központjának Gyermekjóléti Szolgálatának külső kapcsolatrendszere kiterjed egyrészt a városi intézményekre, az ott dolgozókkal szoros munkakapcsolatot alakítottunk ki. Jó szakmai kapcsolatban állunk az önkormányzat Szociális Irodájának munkatársaival, valamint a gyámhivatallal.

Szakmai munkánk színvonalát emeli más intézmények szakembereivel történő szoros együttműködés.

Másrészt a Polgár Város Önkormányzatával, mint fenntartóval és felügyeleti szervvel együttműködünk. A szakfeladathoz tartozó Módszertani Intézettel az intézmény kapcsolata jó, bármikor fordulhatunk hozzájuk segítségért. Az általuk szervezett programokon szolgálatunk családgondozói igyekeznek részt venni.

A gyermekjóléti szolgálat által vezetett dokumentációk:

- Nyilatkozat a szolgáltatások önkéntes igénybevételéről,
- Tájékoztató a gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevők jogairól
- Esetvezetés
- IX. számú adatlap
- Forgalmi napló
- Családlátogatási napló
- Problémajelző adatlap
- Gyermekünk védelmében elnevezésű dokumentációs és együttműködési rendszer adatlapjai /2007. április 01. napjától hatályba lépett új adatlapok, Törzslap, „GYSZ-1” - „GYSZ-8” /
- Jelzőrendszeri ülések jegyzőkönyve

2012. július 01-től Szolgálatunk számára kötelező a Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) napi szintű használata, amely a kliensek TAJ alapú nyilvántartása. A rendszer web alapú, országos szintű. A szolgáltatást igénybe vevők (alap ellátott és védelembe vett gyermekek) személyes adatait tartalmazza, s szükséges napi szinten jelenteni az ellátottak létszámát.

Az esetátadás szabályai

Az esetátadás alkalmazása a családgondozó tartós távolléte esetén, illetve munkaviszonyának, vagy szerződésének megszűnése, munkakörének megváltozása, vagy összeférhetlenség fennállása miatt válhat szükségessé.

Az esetátadás tényét, majd az eset visszaadását esetátadási jegyzékben kell dokumentálni.

Az esetátadás szabályozása megkönnyíti a kompetenciahatárok felismerését és betartását is.

Az esetfelelős rövid idejű (2 hétnél kevesebb) **távolléte** alatt:

Az esetátadó lapon rögzítheti a kollégák számára egy-egy esethez kapcsolódó konkrét feladatokat, teendőket.

A kliens érdeke azt kívánja, hogy esetfelelőse távolléte esetén is kompetens és ügyében tájékozott segítő foglalkozzon problémájával.

A gyermekjóléti szolgálat fejlesztési tervei

A Gyermekjóléti Szolgálat rövid távú fejlesztési céljai

- A gyermekek és családok átmeneti elhelyezését biztosítani kell településünkön. Ennek érdekében a helyettes szülői hálózat kiépítését rövid időn belül meg kell oldani, akár a környező településekkel társulás formájában.
- Szabadidős programokhoz szükséges tárgyi eszközök biztosítása, bővítése, lehetőség szerint az alternatív napközbeni ellátás bevezetése

Nagyobb szerepet kell kapnia a **megelőző tevékenységeknek**, amelyek során figyelemmel kísérjük a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét.

A terep munka során nagyobb mértékben feltárjuk az emberek, családok életében jelentkező problémák okait, és jelezzük, képviseljük azokat az illetékes hatóságoknak vagy szolgáltatást nyújtó intézménynek, civil szervezetnek. Ahol szükséges, **esetmenedzserként** képviseljük ügyfelünket. Szakembereink képzettsége lehetővé teszi ennek a technikának az alkalmazását.

A Gyermekjóléti Szolgálat hosszú távú fejlesztési céljai

- Szabadidős programok szervezésének bővítése (táboroztatás, üdültetés),
- Hivatalos ügyek intézésénél gyermekfelügyelet szervezése és biztosítása
- Házi gyermekfelügyelet létrehozása
- Személyzeti fejlesztés – pszichológus, fejlesztő pedagógus
- A tárgyi feltételek javítása érdekében szolgálati autó beszerzése az intézményben működő valamennyi szakfeladaton alkalmazott személyek számára elérhetővé tétele a hatékonyabb szakmai munka megvalósítása céljából

A szolgáltatások bővítése magával vonzza az intézmény bővítését és strukturális átalakítását.

- Külön bejáratú interjúszoba kialakítása
- Vizesblokk bővítése és átalakítása
- Akadálymentes közlekedés biztosítása

A szakmai program mellékletét képezi:

- a gyermekjóléti szolgálat ügyfélfogadási rendje

Ügyfélfogadás rendje

Az intézmény ellátottak számára nyitva álló helyiségeiben:

Nyitva álló helyiség címe: 4090 Polgár, Dózsa Gy.u.1.

ügyfélfogadás:	- hétfő- kedd - csütörtök:	8.00 – 12.00 óráig
	- szerda	8.00 – 12.00 óráig, 14.00 -16.00 óráig
	- péntek:	8.00 – 12.00 óráig

Házi segítségnyújtás Szakmai programja

Bevezetés

A szociálisan rászorultak részére személyes gondoskodást az állam valamint az önkormányzatok biztosítják. A személyes gondoskodás magába foglalja a szociális alapszolgáltatást. A Polgár Város Önkormányzatának Szociális Szolgáltató Központja biztosítja a házi segítségnyújtás, mint alapszolgáltatást.

A házi segítségnyújtás célja, feladata

A szolgáltatás célja az egészségi állapotuk miatt önmagukat ellátásra nem képes személyek lakókörnyezetében, önálló életvitele megtartásában való közreműködés a családpótló szerep betöltése. Az alapvető gondozás és az alapápolás körébe tartozó feladatokat lát el. Segítséget nyújt az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott és lakókörnyezete higiénés körülményeinek megtartásában. A házi segítségnyújtás keretében a szolgáltatást igénybe vevő személy lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást. Segítséget nyújt az igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete

- saját környezetében,
- életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően,
- meglévő képességeinek fenntartásával biztosított legyen.

A házi segítségnyújtás keretébe tartozó gondozási tevékenység különösen

- az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása
- az orvos előírása szerinti alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátása,
- közreműködés a személyes és lakókörnyezeti higiéné megtartásában,
- közreműködés az ellátást igénybevevőnek a környezetével való kapcsolattartásában,
- segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőt veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában
- az előgondozást végző személlyel való együttműködés

A szolgáltatás biztosítása

az 1993. évi III. törvény

a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról,

az I/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet

a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről,

Polgár Város Önkormányzat Képviselő testületének 30/2013. évi (XII.20.) számú a szociális igazgatásról és ellátásokról szóló rendelete alapján.

Ellátási terület

Polgár közigazgatási területe

Ellátás biztosítása

Munkanapokon

(Hétfőtől – Péntekig)

Az ellátottak összetétele

	NŐ	75%
	FÉRFI	25%
36 – 70 év közötti		28%
70 év fölötti		85%

Az ellátottak köre:

- azokról az időskorú személyekről, akik otthonukba önmaguk ellátására, saját erőből nem képesek és róluk nem gondoskodnak
- azokról az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik ezt az ellátási formát igénylik
- azokról a személyekről, akik a rehabilitációt követően a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.

A feladatellátás módja

A házi segítségnyújtás, módját, formáját és gyakoriságát a vezető gondozó az elláttal, és a házi orvossal együtt a szükségletek figyelembevételével határozzák meg. Az ellátás módja a feladatellátás tartalmától függ. A házi segítségnyújtásban részesülő személyre vonatkozóan egyéni gondozási tervet kell készíteni. Amennyiben a házi orvos véleménye alapján ápolási feladatok ellátása is szükséges, a gondozási terv - ápolási tervvel egészül ki.

A szolgáltatást nyújtó szociális gondozó segítséget nyújt ahhoz, hogy a szolgáltatást igénybe vevő saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával és fejlesztésével fizikai, mentális és szociális környezete biztosított legyen.

Fizikai ellátás

- a személyi és lakókörnyezeti higiéne megtartásában való közreműködés
- a szolgáltatást igénybevevő háztartásának vitelében való közreműködés,
- szolgáltatást igénybevevővel való segítő kapcsolat kialakítása, annak fenntartása,
- a szolgáltatást igénybevevőt érintő veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában való segítségnyújtás,
- egyéni és csoportos szabadidős, foglalkoztató és rehabilitációs programok szervezésében való részvétel,
- a szolgáltatást igénybevevő szociális ellátásokhoz való hozzájárulásában való segítségnyújtás
- bentlakást nyújtó intézménybe történő felvételt megelőzően az előgondozást végző személlyel való együttműködés,
- a bentlakást nyújtó intézménybe való beköltözés segítése.

Mentális gondozás

Segítségnyújtás - a környezettel való kapcsolattartásban

- az izoláció veszélyének megszüntetése
- személyiségnek a gondozása, illetve a lelki szükségletek kielégítése,
- pszichés állapot javítása

Egészségügyi ellátás

- betegség, állapotromlás esetén az orvos értesítése, gyógyszer kiírata, kiváltása, az orvos utasítása szerinti gyógyszeradagolás.
- az ellátott fizikai, szellemi állapotának figyelemmel kísérése, állapotromlások esetén szakorvosi vizsgálatok megszervezése.
- az ellátottnak az egészséges életmód felé irányítása, tanácsadás

Foglalkoztatás célja

A testi-lelki egészség érdekében a gondozott állapotának megfelelő elfoglaltság biztosítása. Gondoskodni kell az ellátott állapotától függően fizikai és érdeklődésének megfelelően szellemi tevékenységéről is. Az ellátottakkal való beszélgetés, a világ aktuális híreiről szóló újságok felolvasása.

A házi segítségnyújtást

Hétfő – Kedd - Csütörtök 7.30-16-ig
Szerda 7.30 – 18-ig

Pénteken 7.30-13.30.-ig, vehetik igénybe az ellátottak

Az elvégzendő feladatokat a kérelmező problémáihoz igazodóan részben a házi orvos javaslata alapján, részben az egyszerűsített előgondozás során, tapasztaltak alapján a vezető gondozó határozza meg, az érintettel együttműködve.

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:

Önkormányzat tájékoztatása, helyi média, helyi újságban, személyes kapcsolat útján.

A feladatellátás rendszeressége:

Az igénylők által jelzett rendszerességgel a megállapodásban foglaltak szerint.

Az ellátás igénybevételének módja:

A szolgáltatás igénybevétele az ellátást igénylő kérelmét követően előgondozás elvégzése, illetőleg az intézményvezető értesítése időpontjától vehető igénybe munkanapokon. Az ellátási megállapodás mellett a házi orvosi javaslata alapján az igénylő szükségleteihez igazodó gondozási tervben rögzített formában és gondozási tartalommal biztosított. A házi segítségnyújtási szolgáltatás keretébe nyújtott szociális alapellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője, kérelme alapján lehetséges kérelmet írásban kell az erre rendszeresített nyomtatványon előterjeszteni

Polgár Város Önkormányzatának Szociális Szolgáltató Központja
4090 Polgár, Dózsa Gy. út. 1.

A szociális gondozó a segítségnyújtás során egyéni gondozási tervet készít a szolgáltatást igénylővel való együttműködésben a szolgáltatás módja, formája és gyakorisága meghatározása érdekében.

Amennyiben ápolási feladatok is felmerülnek, úgy a Szolgálat munkatársa együttműködik az otthonápolási szolgálattal. Ebben az esetben egyénre szabott ápolási tervet is készíteni kell.

A kérelem benyújtását követően az Intézményvezető, illetve a vezető gondozónő gondozási szükséglet vizsgálatot végez. Amennyiben a gondozási szükséglet nem haladja meg a napi 4 órát, illetve azt nem igénylik magasabb óraszámban a házi segítségnyújtás biztosítható az igénylő számára.

A szolgáltatás csak fertőzésmentes lakókörnyezetben nyújtható. Amennyiben a szolgáltatás fertőző beteg számára biztosítandó, úgy a fertőzés idejére a vezető gondozó kijelöli azt a gondozót, amely az állapot fenn álltáig kizárólag a fertőző beteget gondozza.

A Szolgálat szociális gondozói napi, folyamatos tevékenységükről gondozási naplót vezetnek, melyet a vezető gondozó heti rendszerességgel ellenőriz.

E napló tartalma alapján állapítja meg a szociális segítő a havonta térítendő térítési díjat.

Az elvégzendő gondozási feladatokat minden munkanap reggelén 7.30 és 8.00 között a vezető gondozó vagy az őt helyettesítő szociális gondozó osztja fel a gondozók között.

A gondozói munka folyamán felmerült a szolgáltatás keretében el nem látható feladatok esetén a szociális gondozó köteles ezekről tájékoztatást adni a vezető gondozónak. Aki ezek felmérése alapján meghatározza a legmegfelelőbb segítségadás módját, döntésképtelensége esetén írásban vagy szóban, vagy telefonon értesíti az intézményvezetőt. Felvilágosítást és

segítséget nyújt a gondozottnak, biztosítja a legmegfelelőbb intézménybe való jutást, s azokhoz a szükséges lépéseket megteszi.

A Szolgálat napi, heti, havi, féléves és éves statisztikát készít az ellátotti létszámtól, a vizitek számáról, a nyújtott szolgáltatásokról, valamint a szolgáltatást biztosító gondozói létszámról.

A Szolgálat szociális gondozói napi, folyamatos tevékenységükről gondozási naplót vezetnek, melyet a vezető gondozó heti rendszerességgel ellenőriz. E napló tartalma alapján állapítja meg a fenntartó minden hónap 1-10-ig fizetendő havi térítési díj összegét.

A házi gondozó együttműködik más egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

A feladat ellátásához minden gondozónő részére, aki határozatlan időtartalomra szóló kinevezéssel rendelkezik, annak az intézmény kerékpárt biztosít a feladat ellátásához.

A tíz fő gondozónőt meghaladó szolgáltatás esetében 1 fő vezető gondozót kell alkalmazni.

Idősek Nappali Ellátása Szakmai Programja

Bevezetés:

A Polgár Város Önkormányzatának Szociális Szolgáltató Központja Idősek Nappali Ellátása keretén belül biztosítja az alapszolgáltatást.

A szolgáltatás célja:

A nappali ellátás Polgár közigazgatási területén élő és tartózkodó időskorúak vagy egészségi állapotuk miatt és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képtelen személyek részére napközbeni tartózkodásra nyújt lehetőséget. A szolgáltatás a nappali ellátás biztosításán túl nyitottan, a helyi szükségletekre gyorsan reagáló önszerveződő csoportoknak nyújt segítséget.

Az Idősek nappali ellátásába felvehető az a 18. életévét betöltött személy is, aki egészségi állapotára figyelemmel az intézmény szolgáltatására jogosult.

A szolgáltatás feladata:

Az intézmény helyiségeiben napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint alapvető higiéniai szükséglete kielégítésére van lehetőség. Az ellátottak napközbeni étkezésének megszervezése igény szerint történik. A település lakói szociális és mentális jellegű igényeihez kapcsolódó közösségi programok szervezése. Önszerveződő csoportok működésének segítése. Helység biztosítása közösségi szervezésű programok lebonyolítására.

A szolgáltatás során az intézmény biztosítja:

- szabadidős programok szervezését,
- szükség szerint egészségügyi ellátás megszervezését, a szakellátáshoz való hozzájutás segítségét
- hivatalos ügyek intézésének segítségét
- életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítségét,
- speciális önszerveződő csoportok támogatását, működésének megszervezését
- az igényelt egyszeri meleg étkezést, korának, egészségi állapotának megfelelő biztosítását
- szabadidős programok szervezését, sajtótermékek, könyvek, kártya, társasjátékok, tömegkommunikációs eszközök biztosítását, rendezvények szervezését.
- az egészségügyi ellátás körébe felvilágosító előadások szervezését, tanácsadást az egészséges életmódról, gyógytorna lehetőségének biztosítását, mentális gondozást.
- természetbeni adományok juttatása.

A szolgáltatás biztosítása:

A szolgáltatást a hét öt munkanapján, hétfőtől-péntekig, szociális szakemberek által biztosítja az intézmény.

A nappali ellátás jogszabályban meghatározott látogatási és eseménynaplóba jegyzik fel elvégzett gondozási feladataikat, napi eseményeket.

Az 1/2000. (1.7.) SzCsM rendelet 79. § (1) bekezdése alapján 10. számú melléklet szerint.

Az intézmény a klubtagok életkorának, egészségi állapotának és a helyi igényeknek megfelelő foglalkozásokat szervez (vitadélutánok, vetélkedők, kézimunkázás, lelki gyakorlat, nagyitorna, nóta kör, egészségmegőrző előadások, kulturális műsorok).

Az intézményben rendelkezésre álló szórakoztató eszközök, társasjátékok, egymás igényeinek figyelembevételével használhatók.

Igény esetén az ellátottak kérésére, az intézmény alapfeladatainak körébe nem tartozó szolgáltatásokat, is biztosít.

Az Idősek nappali ellátása alábbi programokat megszervezi, amennyiben az ellátottak körében ezekre igény merül fel:

- Színház - mozi látogatás
- Kirándulások megszervezése, lebonyolítása,

- Hagyományőrző fesztiválok az amatőr csoportok fellépésének szervezése,
- Igény szerinti rendezvényekre való felkészítés, műsorok összeállítása, betanítása,
- A fentiekén túl egyéb eseti igények felmérése, megvalósulásának segítése (névnapok, születésnapok közös ünneplésének lehetőségének biztosítása).

Az intézményben lehetőség van pihenőszoba igénybevételére, mely a napközbeni csendes pihenő célját szolgálja. A pihenőszobát valamennyi klubtag használhatja, de ügyelni kell a rend, a tisztaság és az együttélés szabályainak betartására.

Tisztálkodási, fürdési lehetőség az intézmény fürdőszobájában áll a klubtagok rendelkezésére. A mosakodást, tisztálkodást, zuhanyozás keretében lehet megoldani, kádfürdő az intézményben nincs.

A fürdés igény szerint a gondozónők segítségével illetve közreműködésével történik. Szükség szerint más lehetőség hiányában a személyes ruhanemű mosása is biztosított, gondozónői segédlettel, a biztonsági előírások megtartása mellett.

Az intézmény az ellátottak részére napi egyszeri meleg étkezést biztosít, az étkezés ideje mindennap 11³⁰-14 óráig tart.

Az étkezés a szociális konyha ebédlő helyiségében történik, az étkezésért térítési díjat kell fizetni melyet a fenntartó rendeletben határoz meg.

Engedélyezett férőhelyek száma: 60 férőhely

Az ellátottak száma: 66 fő

Az ellátottak összetétele:	NŐ	77,28%
	FÉRFI	22,72%
36 – 55 év közötti:		7,57%
55 – 70 év közötti		33,3%
70 -90 év közötti:		59%

Az Idősek nappali ellátása nyitvatartási rendje:

hétfő –kedd - szerda:	7.30-16.00
csütörtök:	7.30-18.00
péntek:	7.30-13.30

A szolgáltatás személyi feltételei:

Nappali ellátás	Teljes munkaidős
1 fő	klubvezető
1 fő	szociális gondozó
1 fő	szociális gondozó

A szolgáltatás igénybevételének módja, folyamata:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, ill. törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.

A szolgáltatás térítésmentes.

Az igénybevétel folyamata:

- kérelem benyújtása az Szt. 93. §. (1) bekezdése alapján
- tájékoztatás az ellátás feltételeiről, a megállapodás tervezetről az Szt. 94/B §. szerinti tartalommal
- nyilvántartásba vétele a kérelemmel (sorszámozott, hitelesített, elektronikus) Szt. 20.§. szerinti tartalommal
- 2010. január 1- e után kérelmezett ellátás esetén az ellátást igénybe vevő személy nyilatkozata arról, hogy igénybe vesz-e más szolgáltatónál, intézménynél valamilyen alapszolgáltatást
- értesítés a jogosultság fennállásáról a megállapodás megkötésének és igénybe vételének időpontjáról
- megállapodás megkötése, mellyel intézményi jogviszony létesül, és ennek megküldése a fenntartóhoz, valamint a házirend 1 pld. átadása.
- nyilatkozat a tájékoztatási kötelezettség teljesítéséről az Szt. 96. §. szerint.

Az intézményi ellátotti tagság keletkezése:

A belépni kívánó ellátott önkéntes kérelem alapján a Klub vezetője tájékoztatja az intézmény által nyújtott szolgáltatások köréről, ismerteti a házirendet.

Az ellátott írásban nyilatkozik arról, hogy az Idősek nappali ellátásának tagja kíván lenni, a klubtagsággal járó kötelezettségeknek eleget tesz, a klubvezető tájékoztatását tudomásul veszi, a jogszabályok által előírt nyilvántartásokhoz szükséges adatokat szolgáltat, valamint értesíti az intézményt azokról az adatváltozásokról, amelyek érintik az intézményi jogviszonyt.

Az intézmény és az igénybe vevő közötti kapcsolat tartás módja

A nappali ellátás gondozónője folyamatos, napi kapcsolatban áll az ellátottal. A gondozónő a jogosult akadályoztatása esetén lakásában, illetve egészségügyi intézményben személyesen őt, illetve a megjelölt hozzátartozóját felkeresi, vagy telefonon érdeklődik állapota felől.

A klubtagság megszűnése:

- az ellátott saját kérésére, írásos kérelem benyújtásával
- az intézmény jogutód nélkül megszűnik,
- a klubtag elhalálozik.

Megszüntethető a klubtagság abban az esetben, ha a klubtag a házirendet súlyosan megsérti.

Magatartási szabályok:

Az intézményben a klubtagok kötelesek egymással szemben udvariasan, tisztelettudóan viselkedni. Kerülni kell az egymás nyugalma zavaró hangoskodást, rendbontást. Egymás emberi méltóságát tiszteletben kell tartani.

A rosszabb egészségi, érzelmi állapotban lévő klubtagok részére segítséget kell nyújtani.

Az új klubtagokat segíteni kell abban, hogy minél hamarabb beilleszkedjenek a közösségbe.

A klubtagok az intézmény dolgozóival, illetve a dolgozók a klubtagokkal szemben udvarias hangnemet és magatartást kötelesek tanúsítani.

Az intézménybe alkoholt hozni, illetve alkoholt fogyasztani nem szabad. Az ittas állapotban lévő klubtagot el kell küldeni az intézményből.

Minden klubtag és minden intézményi dolgozó köteles az intézmény rendjét, tisztaságát megőrizni.

Az intézmény nyitott jellegű. A klubtagokat rokonaik, ismerőseik bármikor látogathatják, az intézmény nyitvatartási idején belül. A látogatás ideje alatt a házirendben foglaltak betartása a látogatók számára is kötelező.

Az intézmény tulajdonát képező berendezéseket, fejlesztési tárgyakat rendeltetésüknek megfelelően kell használni.

Szociális étkeztetés szakmai programja

Bevezetés

A Polgár Város Önkormányzatának Szociális Szolgáltató Központja vásárolt élelmezés kötött megállapodás alapján biztosítja az étkeztetés alapszolgáltatást. Az ételedegokat a vásárolt élelmezésre kötött megállapodásban meghatározott konyha biztosítja.

A szolgáltatás ellátási területe: Polgár közigazgatási területe

A szolgáltatás időtartama: hétfőtől –péntekig

A szolgáltatás formája:

- helyben fogyasztással
- elvitellel
- lakásra szállítással

Kiszállítás módja:

- gépjárművel
- kerékpárral

A szolgáltatás célja

Magyarországon ma a családok széthullása, a többgenerációs együttélések megszűnése a jellemző. A fiatalok belső migrációja, az idősek életkorának meghosszabbodása az egyszemélyes háztartások növekedéséhez vezettek. Az étkeztetés a szociális alapszolgáltatások egyik pillére, mellyel a saját lakókörnyezetben töltött idő kitolható. Az étkeztetés keretében Polgár város azon szociálisan rászorult személyeinek legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, ill. eltartottjaik részére tartósan, vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt.

Az étkeztetésnek el kell érnie és a lehető legteljesebb mértékben le kell fednie a településen élő szociálisan rászorultak körét, ide értve az időseket, betegeket, a fogyatékkal élőket, pszichiátriai- és szenvedélybetegeket.

A szolgáltatás biztosítása

A Polgári Szociális Központ a napi egyszeri meleg ételt ebéd formájában biztosítja a szolgáltatást igénybe vevő részére. Az étkeztetés történhet az étel helyben fogyasztásával, elvitelével, ill. házhozszállításával. Az étkezést helyben, ill. elvitellel igénylők ebédje Polgár Város Önkormányzat Városgondnokság konyháján kerül kiadagolásra, ott vehető át, ill. annak étkezőjében fogyasztható el. A tiszteletdíjas ebédhordók, illetve szociális gondozók által szállított, továbbá saját szállítású ebédek ugyanezen a főzőhelyen kerülnek kiadagolásra az étkezők által biztosított ételhordó edényekbe.

az 1993. évi III. törvény
a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról,

az 1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet
a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről,

Polgár Város Önkormányzat Képviselő Testületének 30/2013.(XII. 20.) szám a szociális igazgatásról és ellátásokról szóló rendelete alapján.

Ellátottak köre:

Azok a személyek és eltartottjaik, akik

- szociális helyzetük
- koruk
- egészségi állapotuk
- fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségeik
- szenvedélybetegségeik
- hajléktalanságuk miatt

önmaguk és eltartottjaik részére a napi egyszeri meleg ételt tartósan, vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, az étkezésről nem tudnak más módon gondoskodni.

Az ellátottak összetétele:	67%	NŐ
	33%	FÉRFI
35 év feletti	2%	
36 – 50 év közötti	2%	
51 – 70 év közötti	33%	
70 év fölötti	62%	

A szolgáltatás igénybevételének módja, folyamata

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, ill. törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. A szolgáltatásért fizetendő térítési díj mértékét Polgár Város Önkormányzatának helyi rendeletei szabályozzák.

Az ellátás igénybevételének folyamata:

- kérelem benyújtása az Szt. 93.§.(1) bekezdése alapján,
- tájékoztatás az ellátás feltételeiről, a megállapodás tervezetről az Szt. 94/B §. szerinti tartalommal,
- nyilvántartásba vétele a kérelemmel (sorszámozott, hitelesített),
- értesítés a jogosultság fennállásáról a megállapodás megkötésének és igénybevételének időpontjáról,

- megállapodás megkötése,
- nyilatkozat a tájékoztatási kötelezettség teljesítéséről az Szt. 96. §. szerint.

Az ellátás igénylésének helye:

Az engedélyes telephely neve: Polgár Város Önkormányzatának Szociális Szolgáltató
Központja Étkezés

Címe: 4090 Polgár, Barankovics tér 12.

A szolgáltatás közzétételének módja, formái:

- szórólapok,
- helyi televízió, sajtó közreműködése,
- házi orvosok tájékoztatása,
- polgármesteri hivatal tájékoztatása.

A kapcsolattartás módja a szolgáltató és az igénybevevő között

Az ellátást igénylő személlyel, illetve hozzátartozójával, törvényes képviselőjével a szolgáltató rendszeresen kapcsolatot tarthat: személyesen az intézmény irodahelyiségében, vagy az ügyfél lakásán, ill. telefonon, vagy írásban. Az intézmény és a szolgáltatást igénybevevő közötti jól működő kapcsolattartást fontosnak tartjuk:

- a szolgáltatást igénybe vevők részére csak folyamatos, élő kapcsolat kialakításával és működésével nyújtható a szükségletnek, életkornak, élethelyzetnek, egészségi állapotnak megfelelő szolgáltatás ellátás.
- a szolgáltatást igénybe vevővel kialakított kétoldalú kapcsolat alapján az információközvetítésnek.

Az intézmény és a szolgáltatást igénybe vevő közötti kapcsolat az alábbi figyelembevételével alakul:

- tervszerűség
- céltudatosság
- folytonosság
- koordinálás
- megtartás
- bizalom megszerzése és megtartása
- közvetlen és közvetett kapcsolattartási módok együttes alkalmazása

Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátott adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról illetéktelen személy nem szerezhet tudomást.

Az ellátásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, az e törvényben meghatározott általános és speciális jogokat is biztosítani kell. A szociális 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, fogyatékosága, születési, vagy egyéb helyzete miatt.

Az intézmény a szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

Az ellátottjogi képviselő

Az ellátottjogi képviselő Hajdú-Bihar Megyében:

Fülöpné Mezei Anikó

telefonos elérhetősége +36 (20) 4899546

A szociális szolgáltatás végzők jogai:

A munkaviszonyban álló szociális szolgáltatást végző szakembereknek biztosítani kell, hogy a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra. Az étkeztetés munkakörét betöltő személyek közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

A szolgáltatást ellátó személy: Szociális munkás

Munkaideje:

heti 40 óra

Támogató Szolgálat Szakmai Programja

A Támogató Szolgálat általános adatai

A Szolgálat önálló szakmai egységként, a Polgári Szociális Központ szervezeti egységként működik.

A Szolgálat neve: Polgár Város Önkormányzatának Szociális Szolgáltató
Központjának Támogató Szolgálata

A Szolgálat címe: 4090 Polgár, Barankovics tér 12.

A fenntartó neve székhelye: Polgár Város Önkormányzata
4090 Polgár, Barankovics tér 5.

A Szolgálat célja, feladatai

Célja: A támogató szolgáltatás célja a fogyatékos személyek saját lakóhelyükön, lakókörnyezetükben való ellátása, személyre szabottan, lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítségével, valamint életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális személyes segítségnyújtás biztosításával mindennapi életük segítése. A társadalmi hátrányok csökkentése érdekében, és a fogyatékkal élő társadalmi aktivitását növelő módon végzett segítő, támogató szolgáltatás a cél, amelyet a szolgáltató a jogosult személy lakásán és azon kívül egyaránt végez.

Feladatai:

- az ellátási területen élő valamennyi fogyatékos személy felkutatása,
- személyi segítő szolgálat szervezése és működtetése,

- szállító szolgáltatáshoz való hozzájutás megszervezése,
- információnyújtás, tanácsadás, ügyintézés,
- gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás segítése,
- közösségi, kulturális és szabadidős programokban való egyenjogú részvétel elősegítése,
- a fogyatékkal élő személy általános egészségügyi, szociális ellátásokhoz való hozzájutásának biztosítása,
- állapotjavító és megőrző szolgáltatás közvetítése,
- a munkavállalást, munkavégzést segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevitelének elősegítése,
- segítségnyújtás a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának megvalósulásához, valamint a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős kapcsolatokban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása,
- alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása.

A támogató szolgáltatás kapcsolata az egyéb szociális szolgáltatásokkal

A Támogató Szolgálat az intézmény szervezeti egységeként folyamatos, napi kapcsolatban áll az intézmény által nyújtott szolgáltatásokkal, valamint az ellátási területen az intézmény által nem ellátott települések szolgáltatói által biztosított alapszolgáltatásokkal. A feladatok így egymást kiegészítve, erősítve, komplexen működnek együtt a szolgáltatást igénybe vevő egyéni igényeinek megfelelően.

Ellátottak köre

A Támogató Szolgálat igénybevitelére jogosult az ellátási területen életvitelszerűen tartózkodó fogyatékos személy, aki: mozgásszervi, érzékszervi, vagy mentális fogyatékosága miatt a társadalmi életben való részvételében tartósan korlátozott, s ennek kompenzálásához támogató szolgáltatásokra van szüksége.

A szolgáltatás valamennyi fogyatékosági csoportba tartozó személyre kiterjed, így:

- mozgásfogyatékkal,
- látásfogyatékkal,
- hallásfogyatékkal,
- értelmi fogyatékkal élő személyekre,

valamint:

- autisták,
- halmozott fogyatékkal élő személyekre.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény értelmében a támogató szolgáltatás igénybevétele során szociálisan rászorultnak minősül az a súlyosan fogyatékos személy, aki:

- fogyatékosági támogatásban,
- vakok személyi járadékában,
- magasabb összegű családi pótlékban részesül.

A szolgáltatás igénybeviteléhez a súlyos fogyatékosági állapotot igazolni lehet:

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

A feladatellátás szakmai tartalma

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65/C.§, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet 39/A.§ által meghatározott feladatokat látja el:

- személyi segítő szolgálat működtetése,
- szállító szolgálat működtetése,
- tanácsadás.

Személyi segítő szolgálat

A szolgáltatás szakmai tartalma megfelel az 1/2000(I.7.) SzCsM rendeletben előírt jogszabályi követelményeknek, így a fogyatékos személy aktív közreműködésével segítséget nyújt a higiénias, életviteli, életfenntartási szükségletek kielégítésében, valamint az önálló munkavégzés, tanulmányok, kulturális, művészeti, sport és szabadidős tevékenységek gyakorlásában.

Általános életviteli segítségnyújtás: lakásfenntartással kapcsolatos segítségnyújtás, közszolgáltatásokhoz, elsősorban szociális és egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése, ügyintézésben való segítségnyújtás, gyalogos kísérés, tömegközlekedéshez nyújtott személyi segítség.

A Szolgálat munkatársai a fogyatékkal élő személy állapotának és igényeinek megfelelően, az egyéni szükségletekhez igazodva, az ellátotttal, vagy annak hozzátartozójával, törvényes képviselőjével közösen határozzák meg az ellátás módját, tartalmát.

Tanácsadás

A fogyatékkal élő személyeket érintő eseményekkel, szolgáltatásokkal, juttatásokkal kapcsolatos információk nyújtása a szolgálatvezető és a személyi segítő munkatársak feladata. Amennyiben a szolgálatnak nem áll módjában információt szolgáltatni, úgy az ügyfél az illetékes szakemberrel való kapcsolatfelvételben segíti. Szükség esetén tanácsadást, ügyintéztést végez.

E részzolgáltatás részeként a Szolgálat az alábbi területeken nyújt segítséget:

- fogyatékkal él személyek számára jogszabályok által biztosított támogatási lehetőségek,
- alapszolgáltatások elérésének lehetőségei,
- szakosított ellátások elérésének lehetőségei,
- rehabilitációs, fejlesztési és rehabilitációs lehetőségek,
- gyógyászati segédeszközök beszerzésének lehetőségei,
- speciális képző intézményekkel, szervezetekkel való kapcsolatteremtés,
- a Munkaügyi Központ kirendeltségének rehabilitációs csoportjai, védett, integrált munkalehetőségei,
- jogsegély lehetőségek,
- civil szervezetekkel való kapcsolatteremtés.

Szállító Szolgálat

A szállító szolgálat az ellátotttak egyéni igényeit figyelembevéve az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutást hivatott biztosítani, igény szerinti – előzetes egyeztetés alapján – időpontban, szükség esetén személyi segítő kíséretében.

Igénybe vehető rendszeresen, vagy alkalmasszerűen.

A szolgáltatás igénybevétele

Az ellátások igénybevétele önkéntes, a szolgáltatások az ellátást igénylő, vagy a törvényes képviselő kérelmére történnek az intézmény által rendszeresített formanyomtatványon és annak mellékletein, a 9/1999.(XI.24.) SzCsM rendeletben meghatározott tartalmi követelményeknek megfelelően.

A személyi segítő szolgálat és a szállító szolgálat igénybevétele esetén az igénybevétel folyamata:

- kérelem benyújtása az Szt. 93.§.(1) bekezdése alapján,
- a kérelem kézhezvételét követően a szolgálatvezető környezettanulmányt végez az igénylő otthonában. Tájékoztodik az igénylő fizikai és mentális állapotáról, meggyőződik az igénylő szolgáltatás iránti jogosultságáról, részletes tájékoztatást nyújt a szolgáltatások feltételeiről, tartalmáról; az intézmény térítési díjairól, a befizetés módjáról.
- nyilvántartásba vétele a kérelemmel (sorszámozott, hitelesített)
- a szociális rászorultság igazolására alkalmas iratok, nyilatkozatok beszerzéséig az intézményvezető döntése alapján a szolgáltatást igénylő ellátása legfeljebb 60 napig,
- értesítés a jogosultság fennállásáról, a megállapodás megkötésének és igénybevételén időpontjáról, vagy értesítés a szociális nem rászorultság tényéről, illetve arról, hogy ez esetben az intézmény ellátja-e, s ez esetben a térítési díjról,
- megállapodás megkötése
- nyilatkozat a tájékoztatási kötelezettség teljesítéséről az Szt. 96.§ szerint.

A tanácsadás részzolgáltatás tekintetében a tájékoztatás formái az alábbiak:

- személyes megbeszélés,
- egyéni kérésre írásban, telefonon.

A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás

A szociális szolgáltatást végzők az általuk ellátott személyekkel rendszeres, napi kapcsolatban vannak.

A fogyatékkal élő személlyel, hozzátartozójával, vagy törvényes képviselőjével a Támogató Szolgálat munkatársai kapcsolatot tarthatnak: személyesen a Támogató Szolgálat irodahelyiségében, vagy az ügyfél lakásán, ill. telefonon, vagy írásban.

A szolgálatvezető feladata, hogy valamennyi ellátottal személyes kapcsolatot teremtsen, majd folyamatosan kapcsolatot tartson. Ez történhet telefonon keresztül, ill. személyes felkeresés formájában is.

Az egyéni gondozási tervek értékelése a jogszabályi előírásoknak megfelelően félévente történik, ennek érdekében a szolgálatvezető kötelezettsége a személyes kapcsolat kezdeményezése.

Az ellátást igénylők és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

Az ellátottak jogai

A fogyatékkal élő személyt fogyatékoságából kifolyólag semmiféle hátrányos megkülönböztetés nem érheti az ellátás 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, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt. A szolgálatnak a szolgáltatásait oly módon kell végeznie, hogy figyelemmel legyen a fogyatékos személyeket megillető alkotmányos és emberi jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására. Az ellátást igénybe vevőt megilleti a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

Általános jogok:

- Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
- Az ellátottnak joga van szociális helyzete, egészségi állapota, speciális helyzete és egyéni szükségletei alapján az egyéni szolgáltatás, vagy a teljes körű ellátás igénybevételére.
- A fogyatékkal élő személyt fogyatékkosságából kifolyólag semmiféle hátrányos megkülönböztetés nem érheti az ellátás során.
- A Szolgáltatónak a szolgáltatásait oly módon kell végeznie, hogy figyelemmel legyen a fogyatékkal élő személyeket megillető alkotmányos és emberi jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.
- A szolgáltatás igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, az ellátott személyes adatai, egészségi állapota, szociális és anyagi helyzete az intézményi ellátás során bizalmasan kezelendő, betartva az adatvédelemről szóló jogszabályi előírásokat külső információ csak az ellátott vagy törvényes képviselője írásbeli nyilatkozata alapján szerezhető be, belső információ ugyanilyen eljárással, szabályozott formában adható ki.
- A szolgáltatónak biztosítani kell az ellátott személy önrendelkezési jogát, mert a fogyatékkal élő személy saját szükségleteinek meghatározója, döntési joga van az életminőséget befolyásoló kérdésekben.

Speciális jogok:

- Akadálymentes környezet biztosítása.
- Képességek, készségek fejlesztésére, ill. az állapotfenntartás, vagy javítás lehetőségeinek megteremtése.
- Az információhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítása.
- Az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartása.
- Társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra.
- Az ellátott vagy törvényes képviselője egyéni panaszával és problémáival személyesen, vagy írásban az intézményvezetőhöz fordulhat.

Az ellátottjogi képviselő

Az ellátottjogi képviselő Hajdú-Bihar Megyében:

Fülöpné Mezei Anikó

telefonos elérhetősége +36 (20) 4899546

A szociális szolgáltatás végzők jogai:

A munkaviszonyban álló szociális szolgáltatást végző szakembereknek biztosítani kell, hogy a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra. A Támogató Szolgálat munkaköreit betöltő személyek közfeladatot ellátó személyeknek minősülnek.

A szolgáltatásról szóló helyi tájékoztatás

A szolgáltatás közzétételének módja, formái:

- szórólapok,
- helyi televízió, sajtó közreműködése
- érdekképviselői szervek, egyházak és civil szervezetek tájékoztatása,
- házi orvosok tájékoztatása,
- fogyatékosok lakóotthona, oktatási intézmények, egészségügyi-, szociális intézmények értesítése,
- polgármesteri hivatalok tájékoztatása.

A támogató Szolgálat személyi feltételei

Támogató szolgáltatás	4 teljes munkaidős álláshely
1 fő	Szolgálat vezető
1 fő	Személyi segítő
1 fő	Személyi segítő
1 fő	gépkocsivezető

A Támogató Szolgálat működésében közreműködő személyek a Szolgálatvezető közvetlen-irányítása alatt végzik a munkájukat, amelyről rendszeresen beszámolnak. Felelősek a Szolgálat színvonalas szakmai működésért, fejlesztésért, gazdálkodásáért; a tulajdon védelméért a munkahelyi és etikai helyzetért, a hatályos jogszabály betartásáért, intézkedéseikért, az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogainak biztosításáért. Figyelemmel kísérik az ellátottak igényeit, megszervezik a fogyatékos személyek szállítását.

Feladatkörök

Szolgálatvezetői feladatok

A szakmai munkával kapcsolatos jogszabályi háttér naprakész ismerete. Az intézmény folyamatos működésének biztosítása: tárgyi, személyi finanszírozási feltételek az intézményvezető iránymutatás a szerint. Szakmai munka megszervezése, koordinálása, ellenőrzése, értékelése. Esetmegbeszélések vezetése hetente, melyről emlékeztető készül. Havi és éves statisztikai jelentés készítése. Éves munkaterv, valamint éves értékelő beszámoló elkészítése. Folyamatos tájékozódás a pályázati lehetőségekről, pályázatok elkészítése.

Személyi segítői feladatok

Közreműködés a szolgáltatások nyújtásában: információ nyújtása, tanácsadás, szolgáltatást igénylők tájékoztatása, környezettanulmányok végzése, gondozási tervek készítése (de nem kell gondozási terv készítése, ha tanácsadásról vagy szállító szolgáltatásról van szó), ellátottak jogainak érvényesítése. Betegség, akadályozottság esetén személyi segítség.

Gépjárművezető

Szállító Szolgálat járművének vezetése, személyi segítség helyzetváltoztatás elősegítésében. A részletes feladatokat a munkatársak munkaköri leírása tartalmazza.

A Szolgálat ügyfélfogadási rendje:

Nyitva álló helyiség címe: 4090 Polgár, Barankovics tér 12.

Hétfő:	7.30-16.00 óra
Kedd:	7.30-16.00 óra
Szerda:	7.30-16.00 óra
Csütörtök:	7.30-16.00 óra
Péntek:	7.30-16.00 óra

A szolgálat tárgyi feltételei, szükségletei

A szolgálat kialakításához rendelkezésünkre áll:

- iroda bútorzata
- fénymásoló
- számítógép
- nyomtató
- telefonkészülék
- szállító gépjármű, amely különböző igények kielégítésére alkalmas és akadálymentesen igénybe vehető.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Szakmai programja

Bevezetés

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás az 1993. évi. III. törvény 59/A.§ (1) bek. b. pontja alapján szociális alapszolgáltatási tevékenység.

Az alapszolgáltatások megszervezésével az állam és a települési önkormányzat segítséget nyújt a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás biztosítása állami feladat.

A szolgáltatás célja

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

A szolgáltatás feladata

Az alapszolgáltatást igénybe vevők számára a biztonságos életvitel megteremtése, mellyel:

- fenntarthatók az önálló életvitel feltételei, az ellátottak saját otthonában,
- a felmerült krízishelyzetek gyorsan, szakszerűen elháríthatók,
- az ellátást igénybevevő megkapja a szükséges segítségnyújtást, (gyógyszer, orvos, mentő, esetleg higiénés körülmények kielégítése stb.)
- kitolódik a bentlakásos otthoni elhelyezés ideje, az ellátott tovább gondozható otthonában, és ez által elkerülhető a gyakori – szociális és mentális állapot romlása miatti – kórházi kezelés,
- oldódik a magány okozta feszültség, félelem érzése, izoláció.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás korszerű ellátási forma, hiszen az ellátás igénybevevő otthonában elhelyezett készülékről kezdeményezhető a segélykérés. A jelzés a rádió hullámain keresztül aktiválódik, az átjátszó állomás felerősíti a jeleket és továbbítja a központi számítógépre, mely a diszpécserközpontban van elhelyezve. A központ folyamatos működése és elérhetősége a nap 24 órájában biztosított, s így a központ dolgozóinak közreműködésével jut az információ a területi gondozókhoz, akik 30 percen belül a segélykérő otthonában sietnek. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás biztonságot nyújt az ellátást igénybe vevő idős, beteg, fogyatékos számára, hiszen a nap 24 órájában, az év minden napján igény bevehető a szolgáltatás.

Együttműködés más intézményekkel

- a támogató szolgáltatást végzőkkel,
- a házi segítségnyújtást végző szolgáltatóval, hiszen az esetek többségében az ellátást igénybevevő napközben a házi segítségnyújtásban gondozható,
- az egészségügyi alapellátást nyújtó szakemberekkel,
- a családsegítő szolgálat családgondozójával,
- jelzéseket fogad alakosság részéről.

A kapcsolat tartás módja esetei, illetve egyes esetekben megállapodásban rögzített tevékenységekre terjed ki.

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

A szolgáltatást ÖNKÉNTESEN lehet igénybe venni.

A szolgáltatásért TÉRÍTÉSI DÍJAT nem kell fizetni.

Az ellátási terület

- Polgár
- Görbeháza

- Újtikos
- Tiszagyulaháza

A szolgáltatás időtartama

A hét minden napján 24 óra

Az ellátottak összetétele	NŐ	77%
	FÉRFI	23%

Korszerinti megoszlás

36 – 55 év közötti	0,9%	ezek az adatok természetesen folyamatosan változnak.
57 -70 év közötti	8,7%	
70 év közötti	90,4%	

Személyi – Tárgyi feltételek

Polgár – Újtikos - Tiszagyulaháza településen 8 fő Együttműködési megállapodással látják el a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás feladatait. Az utazást segítő közlekedési eszköz CADDY gépkocsival. A gondozók részére biztosított készenléti táska, vérnyomásmérő, vércukorszintmérő, kötszerek és alapvető gyógyszerek, valamint mobiltelefon.

Görbeháza településen 4 fő társadalmi gondozó látja el a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás feladatait, az utazást segítő közlekedési eszköz kerékpárral. A gondozók részére biztosított készenléti táska, vérnyomásmérő, vércukorszintmérő, kötszerek és alapvető gyógyszerek valamint mobiltelefon.

A készenléti beosztás minden hónap végén előre elkészül a következő hónapra vonatkozóan, melyet a gondozók aláírásukkal elfogadnak. A szolgáltatást a megállapodásban rögzített juttatásért végzik, melyet minden hó 10-ig az intézmény kifizet részükre.

- A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás önkéntesen igénybe vehető szociális alapszolgáltatás. A szolgáltatás formanyomtatvány kitöltésével kérelmezhető. A szolgáltatás biztosítása az ellátott lakásán segélyhívó készülék kihelyezése kerül sor, melynek pánikgombja nyomás hatására jelzést közvetít a diszpécser központban elhelyezett központi számítógépre. A helyszínre érkező gondozónő a készülék ápolói gombjának használatával üzenetet küld a központba, hogy kikerkezett és az intézkedést megkezdte. A hívásokat településenként regisztrálja. A helyszínen intézkedő gondozónő segélyhívási jegyzőkönyvet készít, rögzíti a riasztás okát és a probléma megoldását. Több gondozónő munkanapokon a házi segítségnyújtásban dolgozik házi gondozóként. Ezen feladatot heti váltásban éjjel – nappal ügyeletet tartva végzik.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást végző gondozónő szakmai feladatai

A segélyhívástól a krízishelyzet megoldásáig tartó folyamat leírása:

- Az I/2000. (I:7.) SZCSM rendelet alapján a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszerben történik
- A diszpécserközpont segélyhívás esetén értesíti a készenlétben lévő gondozónőt
- A gondozó a riasztást követően a legrövidebb időn – 30 perc – belül a segítséget kérő lakásán felkeresi
- A segítségkérés okának megismerése után dönt arról, hogy a felmerült problémát egyedül vagy más személyek bevonásával oldja meg

- Ha más személyek bevonását a probléma megoldása szempontjából indokoltnak tartja, haladéktalanul értesít azokat
- Ha problémát a helyszínen megoldhatónak értékeli, elvégzi a szükséges gondozási tevékenységet
- A gondozó mindaddig a gondozottal marad, amíg annak állapotát megnyugtatónak nem tartja
- A gondozási folyamat lezárása után az esetet írásban rögzítik (segélyhívási jegyzőkönyv)
- A gondozónő gondozási naplót vezet, melyben feltünteti a kiérkezési időpontot, a segélykérés okát, a megtett intézkedéseket, a távozás idejét
- A segélykérés tényéről, a probléma megoldás menetéről 24 órán belül beszámol a szolgáltatás irányítójának, intézményvezetőjének
- A gondozónők riasztásokról havonta jelentést készítenek, melyhez csatolják a segélyhívási jegyzőkönyveket, melyet az ellátottnál végzett tevékenységről készítenek a riasztás alkalmával
- Munkájukat az Etikai Kódexben foglaltak szerint végzik, különös tekintettel:
 - az Etikai Kódex alap elveire,
 - az ellátott és a gondozónő és a szakma kapcsolatára,
 - a gondozónő és a munkatársak kapcsolatára
 - a szociális munkát végző gondozónő munkahelyéhez és a társadalomhoz való viszonyára

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

Az ellátott jogai - kötelességei:

- az ellátottnak joga van a készüléket a nap 24 órájában használni, illetve használatáról lemondani
- kötelességük a készüléket a sérüléstől, rongálástól, megóvni
- a készüléket másra átruházni nem lehet
- az ellátás megszűnése esetén / a szolgáltatás visszamondása, ellátott halála, elköltözése / a készüléket vissza kell szolgáltatni
- a jogviszony megszűnik, ha az ellátott alkalmatlan a készülék kezelésére
- az ellátott köteles a gondozónőt tiszteletben tartani, vele együttműködni

A személyes gondoskodást végző személy jogai – kötelességei:

- a gondozónő köteles a feladatát maradéktalanul ellátni
- a tudomására jutott információt, személyi adatokat, titkosan kezelni
- a rábízott lakáskulcsokat biztonságosan megőrizni, érte büntető jogi és anyagi felelősséget vállalni
- köteles az ellátottak akaratát tiszteletben tartani
- köteles a veszélyhelyzet elhárítását minden körülmény között ellátni
- a rábízott eszközök megóvásáról gondoskodni
- adminisztrációs feladatait az elvárásoknak megfelelően elvégezni
- joga van személyiségi jogait ért sérelem orvoslásra, személyes biztonságának védelmére.