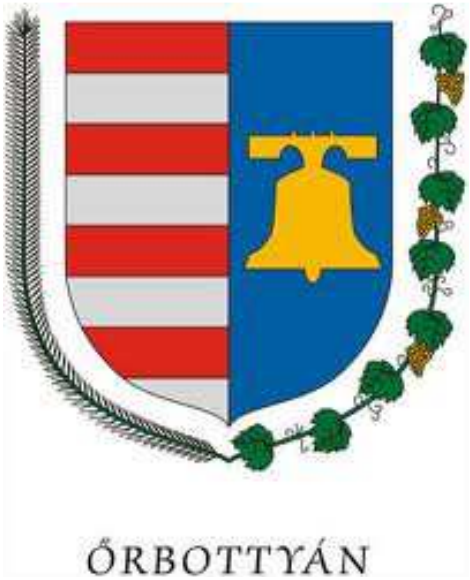
ŐRBOTTYÁN VÁROS ÖNKORMÁNYZAT



ŐRBOTTYÁNI SEGÍTŐ KÉZ SZOCIÁLIS SZOLGÁLAT

SZAKMAI PROGRAMJA

2018.

TARTALOMJEGYZÉK

I. Fejezet BEVEZETÉS 4

1.1. A fenntartó és szolgáltató adatai 4

1.2. Az intézmény adatai és tevékenysége 5

1.3. Az intézmény működési területe: Őrbottyán Város közigazgatási területe. Őrbottyán Város Önkormányzata és Vácduka Község Önkormányzata által kötött feladat-ellátási szerződés alapján Vácduka településen szociális étkeztetést és házi segítségnyújtást biztosít a Szolgálat. 5

1.4. Az önkormányzat által nyújtott szolgáltatások működésének jogi kereteit az alábbi jogszabályok adják: 5

II. Fejezet AZ ŐRBOTTYÁNI SEGÍTŐ KÉZ SZOCIÁLIS SZOLGÁLAT TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZÓ SZAKMAI INFORMÁCIÓK 7

2.1 A működést, alapvető célokat meghatározó elméleti és szakmai alapok 7

2.2 Szakmai értékek és alapelvek az Intézmény tevékenységében 8

2.3 Az Intézmény működésének feltételrendszere 9

2.3.1 Személyi feltételrendszer 9

2.3.2 Tárgyi feltételrendszer 10

2.4 Az Intézmény ügyfélfogadási és nyitvatartási rendje: 11

2.5 A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, illetve szociális alapellátásokról szóló tájékoztatás helyi módja 11

2.6 Szakmai együttműködések, a jelzőrendszer működtetése 12

2.7 Nyilvántartás, jelentési kötelezettség 14

2.8 Jogvédelem 14

2.8.1 Az ellátottak általános jogai 14

2.8.2 A fogyatékos személyek speciális jogainak védelme 15

2.8.3 A szolgáltatást végzők jogai 15

III. Fejezet A SZAKMAI PROGRAM SZAKMAI EGYSÉGEK SZERINTI LEBONTÁSA 17

3. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS 17

3.1 A szolgáltatás célja, feladata 17

3.2 A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek 19

3.2.1 A megvalósítani kívánt program bemutatása 19

3.2.2 Szolgáltatási elemek, tevékenységek 20

3.2.2 Ellátási terület, ellátandó célcsoport jellemzői 21

3.3 A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre és rendszeressége 24

3.3.1 Biztosított szolgáltatás formái, szakmai tartalma 24

3.3.2 A család- és gyermekjóléti szolgáltatás esetében vezetett dokumentációk 27

3.3.3. Az ellátás igénybevételének módja, feltételei 28

3.4 Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása 29

4. HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS 31

4.1 A Szolgáltatás célja, feladata 31

4.2 A program bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek 31
4.3 Az ellátottak köre, az ellátandó célcsoport jellemzői 32
4.4 A házi segítségnyújtás szakmai tartalma, módja, formái 33
4.5 Az igénybevétel módja, formája 35
5. SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS 36
5.1 A Szolgáltatás célja, feladata 36
5.2 A program bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek 37
5.3 Az ellátottak köre, az ellátandó célcsoport jellemzői 38
5.4 A szociális étkeztetés szakmai tartalma, módja, formái 40
6. IDŐSEK NAPPALI ELLÁTÁSA 41
6.1 A szolgáltatás célja, feladata 41
6.2 A program bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek 41
6.3 Az ellátottak köre, az ellátandó célcsoport jellemzői 44
6.4 Az idősek nappali ellátásának szakmai tartalma, módja, formái 45
6.5 Az igénybevétel módja, formája 45
IV. Fejezet FÜGGELÉK..... 48
1. függelék 48
2. függelék 51
3. függelék 53
4. függelék 55
5. függelék 57
6. függelék 59
7. függelék 61

I. Fejezet
BEVEZETÉS

Őrbottyán Város Önkormányzata a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, illetve szociális alapellátásokat 1998. január 1-óta látja el. Az Önkormányzat e feladatokat 1998. január 1 és 2009. június 30. között önálló intézménnyel, majd 2009. július 1-től a Veresegyház Kistérség Önkormányzatainak Többcélú Társulás tagjaként, a Társulás által létrehozott és fenntartott Veresegyház Kistérség Esély Szociális Alapellátási Központ keretei között látta el. A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások 2010-ben bővültek a házi segítségnyújtással, a szociális étkeztetéssel és jelzőrendszeres házi segítségnyújtással.

Őrbottyán Nagyközség Önkormányzatának képviselő-testülete 2013. június 10. napján tartott ülésén 176/2013. (VI. 10.) számú határozatában döntött, hogy 2013. december 31. napjával kilép a Veresegyház Kistérség Önkormányzatainak Többcélú Társulásából és a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 86. § (1) és (2) bekezdésében meghatározott szociális alapszolgáltatásokat és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 94. § (2) bekezdésében meghatározott gyermekvédelmi feladatait 2014. január 1. napjától önállóan, szakfeladatként látja el.

Őrbottyán Város Önkormányzatának képviselő-testülete a szociális alapellátásokat érintő jogszabályi elvárásoknak eleget téve kezdeményezte az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat működési engedélyének módosítását. A Képviselő-testület 2017. szeptember 27. napján tartott ülésén, a …/2017. (IX. …) számú határozatában úgy döntött, hogy a szociális szolgáltatásait ismét önálló intézményi formában biztosítja az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat által. Az intézmény megalakítása mellett a szervezet elnevezése változatlan maradt. Az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálatra vonatkozó alapvető dokumentumok módosítása azonban elengedhetetlenné vált. A szervezeti és működési szabályzat módosítása mellett a szakmai program a gyermekjóléti és szociális szolgáltatást végző szolgáltató szakmai munkájának legfontosabb irányító dokumentuma, mely a központi jogszabályok, valamint a helyi igények és lehetőségek figyelembevételével készült el.
A 2018. január 1-én alapított költségvetési szerv Őrbottyán Város Önkormányzata és Vácduka Község Önkormányzata által kötött feladat-ellátási szerződés alapján 2018. január 1-től Vácduka településen is biztosítja a szociális étkeztetés és házi segítségnyújtás szociális alapszolgáltatást. Az intézmény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 62. §-a szerinti étkeztetést, 63. §-a szerinti házi segítségnyújtást, 64. §-a szerinti családsegítést, 65/F. §-a szerinti nappali ellátást, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) 39-40. §-ai szerinti gyermekjóléti szolgáltatást az alábbiak szerint:

1.1. A fenntartó és szolgáltató adatai

A fenntartó adatai:

neve: Őrbottyán Város Önkormányzat
székhelye: 2162 Őrbottyán Fő út 99.
típusa: állami
adószáma: 15731120-2-13
törzskönyvi nyilvántartási szám: 731124

elérhetőségei telefonszáma: +3628360044
fax száma: +3628360228

	e-mail címe:	orbottyan@orbottyan.hu
	honlap címe:	www.orbottyan.hu
képviselőjének	neve:	Kmetty Károly
	beosztása:	polgármester
	telefonszáma:	+3628360044
	e-mail cím:	polgarmester@orbottyan.hu
kapcsolattartójának	neve:	Gállné Mezősi Szilvia
	beosztása:	jegyző
	telefonszáma:	+3628360044
	e-mail cím:	jegyzo@orbottyan.hu

1.2. Az intézmény adatai és tevékenysége

telephely neve: Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat
telephelye: 2162 Őrbottyán Fő út 101.
telephelyvezető: Muzsay Márta
beosztása: intézményvezető
telefonszám: +36704889884 és +3628360262

Tevékenység:

a) család- és gyermekjóléti szolgáltatás
b) házi segítségnyújtás
c) szociális étkeztetés
d) idősek nappali ellátása

1.3. Az intézmény működési területe: Őrbottyán Város közigazgatási területe. Őrbottyán Város Önkormányzata és Vácduka Község Önkormányzata által kötött feladat-ellátási szerződés alapján Vácduka településen szociális étkeztetést és házi segítségnyújtást biztosít a Szolgálat.

1.4. Az önkormányzat által nyújtott szolgáltatások működésének jogi kereteit az alábbi jogszabályok adják:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról,
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról,
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról,
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
- 2004. évi CXL. törvény a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól,
- 2005. évi LXXXVIII. törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről,
- 2012. évi I. törvény a Munka Törvénykönyvéről,
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- 2017. évi C. törvény Magyarország 2018. évi központi költségvetéséről,
- 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 368/2011. (XII.31) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról,

- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet és módosításai a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 340/2007. (XII.5.) Korm. rendelet a személyes gondoskodás igénybevételével kapcsolatos eljárásokban közreműködő szakértőkre, szakértői szervekre vonatkozó részletes szabályokról
- 81/2004. (IX. 18.) ESzCsM rendelet az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről
- 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól
- 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről,
- 29/2003. (V. 20.) ESzCsM rendelet a helyettes szülők, a nevelőszülők, a családi napközit működtetők képzésének szakmai és vizsgakövetelményeiről, valamint az örökbefogadás előtti tanácsadásról és felkészítő tanfolyamról,
- 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról,
- 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről,
- 513/2013. (XII. 29.) Korm. rendelet a nevelőszülői foglalkoztatási jogviszony és a helyettes szülői jogviszony egyes kérdéseiről,
- Őrbottyán Város Önkormányzat Képviselő-testületének 3/2015. (II. 27.) önkormányzati rendelete a szociális gondoskodás helyi szabályairól

II. Fejezet
AZ ŐRBOTTYÁNI SEGÍTŐ KÉZ SZOCIÁLIS SZOLGÁLAT TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZÓ SZAKMAI INFORMÁCIÓK

2.1 A működést, alapvető célokat meghatározó elméleti és szakmai alapok

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás, a házi segítségnyújtás, a szociális étkeztetés és az idősek nappali ellátása személyes gondoskodást nyújtó alapellátás. Az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat (továbbiakban: Intézmény) tevékenysége során a szociális munka eszközeinek és módszereinek alkalmazásával a társadalomban meglévő akadályokat, méltánytalanságokat, igazságtalanságokat célozza meg. Munkánk során elvárt követelmény a professzionalitás.
Tevékenységünk módszertanának tudásalapja olyan rendszerezett, tudományos eredményeken nyugszik, amelyek részben kutatásokból, részben a gyakorlat értékeléséből származnak, figyelembe véve a sajátos helyi viszonyokat.
Tevékenységünk az alábbi szolgáltatási elemeket tartalmazza:
a) tanácsadás: az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul,
b) esetkezelés: az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
c) pedagógiai segítségnyújtás: szocializációs, pedagógiai, andragógiai és gerontológiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, folyamat, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját teszi lehetővé, gyakoroltatja, aminek eredményeként az igénybe vevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlődésében egy magasabb szint elérésére,
d) gondozás: az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítés mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését,
e) étkeztetés: gondoskodás hideg, illetve meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő lakhelyén, szolgáltatónál, egyéb étkezdében vagy közterületen,
f) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás: az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani,
g) készségfejlesztés: az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására,
h) megkeresés: szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják,
i) közösségi fejlesztés: egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsopor-

tokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.
Szolgálatunk a gyógypedagógiai segítségnyújtást, felügyeletet, szállítást, illetve a lakhatás megoldásában segítségnyújtást kizárólag a szolgáltatás közvetítésével tudja megoldani, amennyiben erre az ellátást igénybe vevővel megállapodás köttetik.

Szaktudásunk támaszkodik az emberi fejlődésről és viselkedésről, valamint a társadalmi rendszerekről szóló elméletekre, hogy elemezni tudjuk az összetett helyzeteket és elősegítsük az egyéni, a szervezeti, a társadalmi és kulturális változásokat.
Munkánk különböző formáiban az egyén és környezete közötti sokrétű, összetett kölcsönhatásaival foglalkozunk. Küldetésünk, hogy képessé tegyük az embereket lehetőségeik minél teljesebb kiaknázására, életük gazdagítására és megelőzzük a diszfunkciókat.

Az esetmunka munka során a problémamegoldásra és változásra kell összpontosítani. A szociális munkások a változás előmozdítói, mind a társadalomban, mind az egyén, a család és a szűkebb közösségek életében.
Az emberi jogok tisztelete és a társadalmi igazságosság elvei motiválják és legitimálják a szociális munka akcióit.
A szakma szolidáris a hátrányos helyzetűekkel, küzd a szegénység ellen és azért, hogy felszabadítsa a sebezhető és elnyomott embereket, előmozdítva a társadalmi kirekesztés megszűntetését.

Feladatunk a szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetbe került személyek, családok életvezetési képességének megőrzése, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése. Tevékenységi körünkbe tartozik a családi kohézió erősítése, a megküzdő képesség, a problémamegoldó készség kialakítása és fejlesztése a kliensekben, az egyének, családok és társintézmények természetes és mesterséges erőforrásainak mobilizálása, az önerő bevonása a segítő kapcsolatba, valamint fokozott preventív munka a gyermek-, ifjúság-, és családvédelem területén.
Az általunk végzett szociális munka a helyi társadalompolitika és szociálpolitika elvi állásfoglalásainak, koncepcióinak gyakorlati megvalósítása kell, hogy legyen.

2.2 Szakmai értékek és alapelvek az Intézmény tevékenységében

Tevékenységünket a **Szociális Munka Etikai Kódexe** alapján végezzük.
A szociális munka olyan szakmai tevékenység, amely a szociális munkás felelősségét meghatározó etikai elveken alapul. A szociális munkás felelőssége, hogy saját kompetenciáján belül – a tevékenység szolgáltató vagy hatósági jellegének megfelelően – nyújtson szakmai szolgáltatásokat.

A szociális munka jogszabályban meghatározott képesítési követelmények alapján elsajátítható szakmai ismeretekre, tapasztalatokra, készségekre és értékekre épül.
A családgondozás komplex feladat. A szociális munkát végzőnek ismeretekkel kell rendelkeznie a szociológia, szociálpolitika, szociálpszichológia, gyermek- és ifjúságvédelem, pszichológia, államigazgatás, a jog speciális területein.

A szakma értékei az Intézmény munkatársai gondolkodásának, cselekedeteinek iránytűjeként kell szolgálnia. Ezek a **szabadság, egyenlőség, igazságosság, diszkrimináció mentesség, tolerancia, titoktartás, a szociális munka etikai normáinak betartása, betartatása.**

A szociális munkás az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését, de társadalmi felelőssége vagy egyéb kötelezettségek módosíthatják ezt a felelősségét, amit mindenkor a kliens tudomására kell hoznia. A titoktartás minden szó-

beli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.

A szociális munkát végző felelős az általa vezetett segítő folyamatért, annak minőségéért.
Tiszteletben kell tartania munkatársai nézeteit, tekintettel kell lennie képzettségükre, kötelezettségeikre. Szaktudását, gyakorlati tapasztalatait, szakmai információit meg kell osztania munkatársaival, különös tekintettel a pályakezdőkre, gyakornokokra.

Munkatársa helyettesítésekor tekintettel kell lennie annak érdekeire, szakmai munkájára és a klienssel kialakított kapcsolatára.

2.3 Az Intézmény működésének feltételrendszere

2.3.1 Személyi feltételrendszer

Az önkormányzat által biztosítandó szociális feladatokat önálló intézményként látja el. Ennek megfelelően az Intézmény alapvető működési szabályait Őrbottyán Város Önkormányzat Képviselő-testülete által elfogadott szervezeti és működési szabályzat tartalmazza.

Az intézményvezetőt Őrbottyán Város Önkormányzat Képviselő-testülete nevezi ki határozott időre. Az intézményvezetővel kapcsolatos egyéb munkáltatói jogokat Őrbottyán Város polgármestere gyakorolja.
Az Intézménynél alkalmazásban álló munkatársakkal kapcsolatosan a munkáltatói jogokat az intézményvezető gyakorolja:

a) kinevezés,
b) jogviszony módosítása, megszüntetése,
c) minősítés,
d) jutalmazás,
e) fegyelmi és kártérítési eljárás megindítása, felelősség megállapítása,
f) összeférhetetlenség megállapítása,
g) szabadság engedélyezése,
h) helyettesítés rendjének meghatározása
i) munkaköri leírás elkészítése
j) javaslattétel jutalmazáshoz, minősítéshez
k) javaslattétel rendkívüli munkavégzés elrendelésére
l) javaslattétel a munkáltatói döntésekhez

Az Intézmény szervezeti integrációs formában működik, több szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatás különálló szakmai egységekben történő megszervezésével:

a) Család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai egység
b) Házi segítségnyújtás szakmai egység
c) Szociális étkeztetés szakmai egység
d) Idősek nappali ellátása szakmai egység

Az Intézménynél megvalósul az alapszolgáltatások egymásra épülése, átjárhatósága. Az Intézmény székhelyén (2162 Őrbottyán, Fő út 101.) működik mind a négy szakmai egység így folyamatos az információcsere az egyes ellátási formák dolgozói között, ez lehetővé teszi, hogy mindenki a számára legmegfelelőbb ellátási típusban részesüljön. A zavartalan szakmai munkát az épületrészek elkülönülése segíti.

Az alapszolgáltatások biztosítása folyamatos, ezért az Intézmény dolgozói hosszabb távolléte esetén a munka koordinálhatósága és szervezhetősége érdekében az intézményvezető intézkedik a helyettesítésről, a helyettesítés rendje szerint.

A helyettesek személyéről az Intézmény dolgozói, valamint az ellátottak is tájékoztatást kapnak. Az Intézményben dolgozó szakemberek részletes, konkrét feladatait a munkaköri leírások tartalmazzák.
Az egyéb, juttatás ellenében végzett feladatok ellátása megbízási szerződések kötésével valósul meg.

Az Intézményben foglalkoztatott dolgozók létszámnormáit és szakmai előírásait a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 1. melléklete és az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 2. és 3. melléklete, valamint a 1997.évi XXXI. törvény határozza meg.

	Mutatószám	Szakmai minimumlét-szám a mutatók alapján	Státusz
Család- és gyermekjóléti szolgáltatás	7 350 fő lakosság	1,8	3 családsegítő (8 órás)
Házi segítségnyújtás	14 fő ellátott	1,5	2 szociális gondozó (egy 8 órás+egy 4 órás)
Szociális étkeztetés	20 fő ellátott	0	0
Idősek nappali ellátása	15 fő ellátott	1,5	1 családsegítő és 1 szociális gondozó (egy 8 órás+egy 4 órás)
Összesen		4,8	6

Az Intézmény valamennyi munkatársa szakirányú végzettséggel rendelkezik vagy szakképzettnek tekinthető.
A szolgáltatás ellátásához, mindenkori megfelelő színvonalú biztosításához elsődleges célkitűzés, a jogszabályban meghatározott képesítési előírások betartása, a megfelelő képesítéssel rendelkező munkavállalók foglalkoztatása.
A belső szakmai fejlődés érdekében minden munkavállaló köteles folyamatos önképzést folytatni, szakfolyóiratok, szakkönyvek olvasásával, szakmai konzultációk folytatásával.
Az intézményvezető kötelessége és feladata a munkavállalók továbbképzési tervének elkészítése, annak ütemezése.
Minden kollégának kötelessége a jogszabályok naprakész ismerete, a módosítások áttekintése, értelmezése. Ehhez segítséget elsődlegesen az intézményvezető köteles nyújtani.
A munkavállalók jogszabályban meghatározott továbbképzési lehetőségének biztosítása szintén az intézményvezető hatáskörébe tartozik. A szakmai érdeklődésnek és a területen adódó problématípusnak megfelelő képzés kiválasztása a munkavállaló lehetősége. A kiválasztásnál szem előtt kell tartani a kreditjóváírás, az anyagi vonatkozás, a munkából történő távolmaradás paramétereit.
Lehetőség szerint ösztönözni kell a munkavállalót az önkéntesség elvére, ennek hiányában a vezető kötelezheti a munkavállalót (csakis jogszabályi előírásoknak megfelelően) a képzés elvégzésére.
Az Intézmény alkalmazottjainak kötelessége az általuk megismert, egy-egy új szakmai anyag vagy konferencia, továbbképzés, tanácskozás, szakmai út anyagának közzététele, az arról történő beszámolás.
Az Intézmény lehetőség szerint költségvetéséből biztosítja a szakkönyvek beszerzését és szakmai anyagok bővítését, ezzel is lehetőséget nyújtva a szakmai fejlődésre.

2.3.2 Tárgyi feltételrendszer

Az Intézmény a városban jól megközelíthető helyen található, az Őrbottyáni Polgármesteri Hivatal épületével közös udvarban, mely parkolóként is működik. Az akadálymentesítés megoldott, babakocsi és kerékpár tárolására a lehetőség biztosított.
Kliensfogadásra a család- és gyermekjóléti szolgáltat előterében 1 váróhelyiség, az idősek nappali ellátását biztosító helyiségben 1 akadálymentes belépő áll rendelkezésre. A családsegítők rendelkezésére álló szoba egy közel 30 m^2-es szoba, valamint egy interjú szoba, mely alkalmas az intimebb beszélgetések, konfliktuskezelés, vagy szakmai megbeszélések lebonyolítására. Az idősek nappali ellátásának közösségi tere, egy igen tágas helyiség áll rendelkezésünkre, kiszolgáló és mellékhelyiségekkel. A dolgozók kényelmét e mellett egy jól felszerelt teakonyha szolgálja. A dolgozók, illetve a kliensek számára épületrészenként külön-külön mosdó, WC van kialakítva, a kliensek számára nyújtott mosási és szárítási lehetőséggel.
Telefonkészülékek (vezetékes és mobil), számítógépek, DVD lejátszó, fényképezőgép segíti a szakmai tevékenységet.
A preventív szabadidős programok lebonyolításában játékok, pavilon, mobil asztalok, padok, stb. állnak rendelkezésünkre.

2.4 Az Intézmény ügyfélfogadási és nyitvatartási rendje:

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai egység ügyfélfogadási rendje:

Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
09.00 – 12.00 13.00 – 18.00	09.00 – 12.00 kizárólag előre egyeztetett időpontban	09.00 – 12.00 13.00 – 15.00	13.00 – 15.00 kizárólag előre egyeztetett időpontban	09.00 – 12.00

Az idősek nappali ellátása szakmai egység nyitvatartási rendje:

Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
08.00 – 16.00	08.00 – 16.00	08.00 – 16.00	08.00 – 16.00	08.00 – 16.00

A Vácduka településen, a házi segítségnyújtás és szociális étkeztetés szolgáltatáshoz való hozzájutás megkönnyítésére, szociális gondozónk a Polgármesteri Hivatal épületében (2167 Őrbottyán, Béke tér 1.) szerdai napokon 15-16 óráig ügyfélfogadást tart.

2.5 A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, illetve szociális alapellátásokról szóló tájékoztatás helyi módja

Az Intézmény elérhetőségei, programjai, szolgáltatásai és azok térítési díjai, a munkatársak neve és elérhetősége a honlapon, a helyi újságban (Őrbottyáni Hírmondó), szóróanyagokon és plakátokon jutnak el a lakosokhoz. Elsősorban a fiataloknak szóló programjainkat a facebook oldalon is népszerűsítjük.
Az Intézmény munkatársai részt vesznek a helyi rendezvényeken, ahol különböző tevékenységeink (pl.: prevenciós ifjúsági program, egészségügyi szűrés) mellett tájékoztatást is végzünk.

2.6 Szakmai együttműködések, a jelzőrendszer működtetése

Az Intézmény együttműködése, kapcsolattartása más szervekkel, intézményekkel, valójában a jelzőrendszeri feladatok megvalósítása.

Az Intézmény a veszélyeztető élethelyzetek megelőzése érdekében, a jogszabályban meghatározottak szerint együttműködik a gyermekek védelmét ellátó szervezetekkel, hatóságokkal, intézményekkel és más szolgálatokkal, együttesen továbbiakban a jelzőrendszer tagjaival.
Az Intézmény a jelzőrendszer tagjainak bevonásával, azok tevékenységének összehangolására, koordinálása törekszik, melynek érdekében, évente legalább hat alkalommal előre meghatározott témakörben szakmaközi megbeszélést, évente egy alkalommal, (a jogszabályban meghatározott határidő betartása mellett) éves szakmai tanácskozást tart. Az éves szakmai tanácskozáson átfogóan értékeljük a jelzőrendszer éves működését, áttekintjük a település szociális és gyermekjóléti alapellátásának valamennyi formáját, és szükség szerint javaslatot teszünk működés javítására.

Az együttműködés elsődleges célja a veszélyeztetettség okainak feltárása, a problémák időben történő felismerése, valamint a megoldási javaslatok kidolgozása, feladata a településen élő gyermekek szociális helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, a veszélyeztetettség, és a kiváltó okok felismerése, megoldási lehetőségek kidolgozása, és a településen élő gyermekek gyermekjóléti vagy egyéb szociális ellátások iránti szükségleteinek feltérképezése.

A családsegítők számára fontos a szakmai kapcsolatrendszer kiépítése, ápolása a szakmai munka hatékonyságának előtérbe helyezésével. Az Intézmény szakemberei, családsegítői jól működő és hatékony kapcsolatrendszer kialakítására törekszenek. A folyamatos kapcsolattartás formái a személyes megkeresés, telefonos információcsere, email és levelezés.
A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban tevékenykedő szakemberek, a jelzőrendszer működtetése során figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek
- életkörülményeit és szociális helyzetét,
- a gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét,
- a gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- a jelzőrendszer részét képező, a szociális és gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot ellátó személyek és intézmények bármely gyermek veszélyeztetettségével kapcsolatos jelzését fogadja és a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedésről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- fogadja a panaszával hozzá forduló gyermeket, és segíti őt a problémája megoldása érdekében.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretein belül kezdeményezzük, szervezzük és összehangoljuk
- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, különösen a védőnői szolgálat, a háziorvos, a házi gyermekorvos,
- személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- köznevelési intézmények,
- rendőrség,
- ügyészség,
- bíróság,
- pártfogó felügyelői szolgálat
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a munkaügyi hatóság,
- a javítóintézet,

- a gyermekjogi képviselő,
- jegyző,
- a járási hivatal,
- a jogi segítségnyújtói szolgálat,
- a magánszemélyek, valamint
- más érintett személyek és szervezetek részvételét az észlelő- és jelzőrendszerben.

Az Intézmény munkája során együttműködik, és folyamatosan munkakapcsolatot alakít ki az ellátást végző szakintézményekkel különösen
- a járási család- és gyermekjóléti központtal,
- a területi szociális gondozás intézményeivel,
- a gyermek- és felnőtt gondozást végző szociális szakintézményekkel,
- minden olyan egészségügyi intézménnyel, ahol gyermek-vagy felnőtt pszichiátriai szakrendelés folyik,
- a vöröskereszttel.

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos tevékenységek koordinálása a települési jelzőrendszeri felelős feladata. Jelenleg ezt a feladatkört az intézményvezető gyakorolja.
Konkrét feladatok a jelzőrendszer működtetésével kapcsolatban:
- a beérkezett jelzésekről és azok alapján a megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- konkrét esettel kapcsolatosan a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez,
- éves szakmai tanácskozást szervez és tart, valamint a munkatársak és a jelzőrendszer tagjainak bevonásával jelzőrendszeri intézkedési tervet készít egy évre vetítve.

Magánszemélyek jelzése megtehető személyesen, telefonon, vagy írásban, melyről a családsegítő írásos feljegyzést készít. A jelzőrendszer tagjai jelzést csak írásban tehetnek. Krízishelyzet esetén telefonos vagy személyes jelzés is lehetséges, de utólagosan kötelező az írásbeli jelzés.
Az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat külső kapcsolatrendszere kiterjed a városi intézményekre, az ott dolgozókkal szoros munkakapcsolatot alakítunk ki. Intenzív szakmai kapcsolatban állunk az önkormányzat Igazgatási csoportjának munkatársaival, valamint a Pest Megyei Kormányhivatal Váci Járási Hivatal Gyámügyi Osztályával, Hatósági-, Foglalkoztatási- és Népegészségügyi Osztályával.
Szakmai munkánk színvonalát emeli más intézmények szakembereivel történő szoros együttműködés, amely a közös családlátogatások, illetve napi szintű személyes, illetve telefonos kapcsolat formájában valósul meg.
Őrbottyán Város Önkormányzatával, mint fenntartóval és felügyeleti szervvel, nem kizárólag a szervezeti egység működtetése kapcsán, hanem konkrét esetek kapcsán is együttműködünk. Szakterületünk sajátosságai miatt a képviselő-testületek közül a Humánügyi Bizottsággal folyamatos a kapcsolattartásunk.
A települést ellátó rendőri szervek ifjúságvédelmi szakemberét bevonva részt vesz a fiatal bűnözők és szenvedélybetegek felkutatásában és csoportjaik gondozásában.
Az Intézmény együttműködik a településen dolgozó háziorvosokkal, gyerekorvossal, egészségügyi dolgozókkal, a váci kórház és a közeli szakrendelő szociális munkásával.
Az Intézmény keresi a kapcsolatot minden humán és karitatív tevékenységet végző állami, civil és egyházi szervezettel, amelyekkel együttműködve segítheti klienseit.
Az Intézmény együttműködik a településeken működő civil szervezetekkel, különös tekintettel a szociális, ifjúságvédelem, gyermek és ifjúsági érdekképviselet, szabadidő szervezés terén működő szervezetekkel.

Mint új lehetőség, törekszünk a jó szakmai kapcsolat, a megfelelő együttműködés kialakítására a váci járási Család-és Gyermekjóléti Központtal. Az együttműködés kiterjed a kölcsönös tájékoztatásra, információcserére, közös szakmai tevékenység végzésére, a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszeri munka megbeszélésére, szervezésére, koordinálására.

További szakmai kapcsolatainkat ápoljuk a versegyházi és gödöllői szociális otthonnal, illetve a környező települések házi segítségnyújtást szolgáltató intézményeivel.
Szociális étkeztetés biztosítása kapcsán folyamatos munkakapcsolatban állunk a helyi önkormányzat fenntartása alá tartozó Őrbottyáni GAMESZ-szel, valamint a szervezetileg hozzá tartozó élelmezés/konyha vezetőjével és munkatársaival. Az Őrbottyáni GAMESZ-szel nagyobb adományok (élelmiszer, bútor) szállítása okán is kapcsolatban állunk, mivel a nagyobb terjedelmű adományok szállítását másként nem tudjuk megoldani. A szervezet a Magyar Élelmiszerbank Egyesület által felajánlott élelmiszerek, Intézményünkhöz való eljuttatásában is segédkezik.
Szintén folyamatos a kapcsolattartás a térítésköteles szolgáltatások díjának számlázása végett az Őrbottyán Város Önkormányzatának pénzügyi csoportjával.

A szervezeten belüli szakmai együttműködés értelmében az intézményvezető a szolgáltatási egységekben heti rendszerességgel team-megbeszélést tart. A team megbeszélés mind az Intézmény működését, mind az esetekkel/ellátottakkal kapcsolatos munkát érintő kérdésekre kiterjed.
Szakmai elakadások oldására, kezelésére külső szakember, szupervízor nyújt segítséget 2 heti rendszeres team-szupervízió keretében.

2.7 Nyilvántartás, jelentési kötelezettség

Az intézményvezető a szolgáltatásra vonatkozó igényt az érkezésének napján nyilvántartásba veszi az Szt. 20. §-ban és a Gyvt. 139. §-ban meghatározott adattartalommal. A szakmai egységenkénti nyilvántartás vezetése az intézményvezető feladata, aki a vonatkozó jogszabályoknak megfelelően teljesíti az igénybevételi adatok jelentési kötelezettségét. Család- és gyermekjóléti szolgáltatás esetén a családsegítő kollégák feladata a szolgáltatáshoz tartozó nyilvántartás adattartalommal való feltöltése.

2.8 Jogvédelem

2.8.1 Az ellátottak általános jogai

Az Intézmény tevékenységét oly módon végzi, hogy figyelemmel van az igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, testi-lelki egészséghez való jogokra.
Az ellátást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
A szolgáltatást igénybe vevő családok, egyének érdekeik képviseletéhez az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központ honlapján közzétett (www.obdk.hu), területi ellátottjogi képviselőjéhez, a fenntartóhoz, illetve az intézményvezetőhöz fordulhatnak. Az érdekképviseletet a családsegítő szakembere, illetve a kliens is kezdeményezheti.

A gyermekek jogainak védelme kapcsán a Gyvt. 6-9. §-ai a gyermeki jogokra vonatkozó, a 11. § (1) és 11/A. § (1) bekezdései a gyermeki jogok védelmére, valamint a 12. § (2) bekezdése a szülői jogokra vonatkozó rendelkezéseket tartalmazza. Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos előírásokat tartalmaz még a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 2. § (1) - (6) bekezdése. A gyermekjogi képviselő e jogok érvényesítésében vállal feladatot.

A személyes gondoskodás során a gyermeki és szülői jogok tiszteletben tartásával, azok érvényesülését biztosítva kell eljárni.
A személyes gondoskodást nyújtó személy, illetve Intézmény az önkéntesen vagy hatósági intézkedés alapján igénybe vett ellátás megkezdésekor gondoskodik a gyermeknek és szülőjének, illetve fiatal felnőttnek tájékoztatásáról. Tájékoztatást kell nyújtani az ellátás tartalmáról és feltételeiről, az Intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásról, a jogosult jogait és érdekeit képviselő érdekképviseleti fórumról. A gyermek szülője illetve a fiatal felnőtt írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről.
A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője a szolgáltatónál kérelmezheti, hogy betekinthessen a gyermekvédelmi nyilvántartásnak a gyermek vonatkozásában kitöltött adatlapjaiba, valamint – kivételeket leszámítva – a gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltatással kapcsolatban keletkezett, illetve részére megküldött, gyermekkel kapcsolatos iratanyagba. Az iratokról kivonat vagy másolat kérhető.
Nem lehet betekinteni (az érintett írásbeli hozzájárulása nélkül) a másik szülőre vonatkozó, különleges adatot tartalmazó iratba, kivéve, ha az a gyermek érdekében kezdeményezett, a gyermek nevelésbe vételére irányuló gyámhatósági eljárás, illetve a gyermek elhelyezésének megváltoztatására irányuló bírósági eljárás megindításához elengedhetetlenül szükséges.
A jelzést tevő adatai zártan kezelendők, így abba nem lehet betekintést nyerni.

2.8.2 A fogyatékos személyek speciális jogainak védelme

A fogyatékos személyek speciális jogainak védelme érdekében biztosított az akadálymentes közlekedés biztosítása. További jog az információhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítása, továbbá a képességek, készségek fejlesztése, illetve az állapotfenntartás vagy javítás lehetőségeinek megteremtése. Speciális jogok védelme érdekében fontos az önrendelkezés elvének és a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartása.
Kiemelten kezelendő a társadalmi integrációhoz való jog, más személyekkel történő kapcsolat létesítése, kapcsolat tartása, valamint az intézmények, szolgálatok igénybevétele, elérése.

Az ellátottnak joga van arra, hogy az ellátásában részt vevő személyek az ellátása során tudomásukra jutott egészségügyi és személyes adatait csak az arra jogosulttal közöljék és azokat bizalmasan kezeljék. Joga van arról nyilatkozni, hogy kiket zár ki adatai részleges vagy teljes megismeréséből. (A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól a beteg felmentést adott vagy jogszabály az adatszolgáltatásának kötelezettségét írja elő.)

2.8.3 A szolgáltatást végzők jogai

A szolgáltatást végzők jogainak védelme a Gyvt. 15. § (6) alapján:
A gyermekjóléti és gyermekvédelmi rendszerben foglalkoztatottakat – külön jogszabályban meghatározott munkakörükkel összefüggésben – megilleti a jog, hogy személyüket megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat tiszteletben tartsák, tevékenységüket értékeljék és elismerjék.
Joga van megtagadni az ellátást, ha az igénylő problémája nem az Intézmény kompetenciájába tartozik vagy az általa kért szolgáltatás jogszabályba vagy szakmai szabályba ütközik. Joga van továbbá megtagadni az ellátást, az ellátotthoz fűződő személyes kapcsolata miatt. Házi segítségnyújtás esetén, ha a gondozó saját egészségügyi állapota vagy egyéb gátló körülmény következtében az ellátásra fizikailag alkalmatlan, és a saját életét és testi épségét a gondozott ellátása veszélyezteti.
A családsegítők és gondozók munkavégzéséhez szükséges feltételeket, a munkáltatónak biztosítani kell.

A szakemberek közfeladatot ellátó személynek minősülnek.
A családsegítők és gondozók közalkalmazottak, rájuk a közalkalmazotti törvény jogi szabályozása vonatkozik.
Az alkalmazotti közösséget és annak képviselőit jogszabályokban meghatározott részvételi, javaslattételi, véleményezési, egyetértési és döntési jogok illetik meg.

III. Fejezet
A SZAKMAI PROGRAM SZAKMAI EGYSÉGEK SZERINTI LEBONTÁSA

3. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS

3.1 A szolgáltatás célja, feladata

A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás integrált szervezeti keretben, összehangolt szakmai tartalommal család- és gyermekjóléti szolgáltatásként működik.
A család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, valamint a fentiek végrehajtási rendeletei a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (1. 7.) SZCSM rendelet, és a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet határozza meg.

Család- és gyermekjóléti szolgáltatás célja
A szolgáltatás célja az Őrbottyán város ellátási területén élő gyermekek részére a gyermeki jogok érvényesülésének biztosítása, valamint a gyermekek életkori sajátosságainak megfelelő gondozás-nevelés figyelemmel kísérése, gyermekek családban történő nevelkedésének elősegítése, veszélyeztető körülmények megelőzése, a kialakult veszélyeztető körülmények megszűntetésében való közreműködés.
A szolgáltatás célja továbbá a 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 a felnőtt lakosság körében.
Célunk továbbá figyelemmel kísérni a lakosság életvezetését, az egyén és család között felmerülő konfliktusokat, azok megoldási módját.
Hosszú távú célunk, hogy az ellátottjaink képessé váljanak saját ügyeik, problémáik önálló megoldására, érdekeik képviseletére.
Lényeges és komplex feladatnak tekintjük továbbá a családok, csoportok, közösségek szociális és mentális szükségleteinek feltárását, közvetítését és a megoldás elősegítését, a preventív lehetőségek kidolgozását és működését, a családok összetartó erejének megőrzését, támogatását, illetve az átmenetileg sérült vagy hiányzó családi funkciók helyreállításának elősegítését.
További célunk a településszintű kapcsolati háló megerősítése, a hiányzó kapcsolatok kiépítése, az intézményekkel, egyházakkal, civil szervezetekkel történő együttműködés különböző szintereinek kialakítása, az Őrbottyánban élő családok, egyének szociális biztonsága érdekében.
A szolgáltatás küldetésének megvalósításához, a kollektíva minden rendelkezésre álló forrásrendszert felhasznál, és a hiányzó elemek megteremtése érdekében felkutatja azokat a lehetőségeket, melyek szabad teret nyitnak a fejlesztéshez, az innovatív elgondolások megvalósításához, a szolgáltatások bővítéséhez, esetlegesen színvonaluk emeléséhez.

Család- és gyermekjóléti szolgáltatás feladata
- az Intézményen belül működő szakmai egység, tájékoztatást ad a szociális, a családtámogatási és társadalombiztosítási ellátások formáiról és a hozzájutás módjáról,
- segítséget nyújt, illetve megszervezi az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli és természetbeli ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutást.

A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében
- tájékoztatja a szülőt, a gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés, a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és a gyermekjóléti alapellátáshoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése,
- szabadidős programok szervezése
- a hivatalos ügyek intézésének segítése.

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében
- a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben, az együttműködés megszervezése és tevékenységük összehangolása,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése.

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében
- a családgondozással a gyermek problémáinak rendezése, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése,
- egyéb gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, egészségügyi ellátások, a pedagógiai szakszolgálatok igénybevételének kezdeményezése.

A gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó hatósági intézkedések alatt álló gyermekek védelme érdekében
- a családsegítő a járási család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere által bevont feladatokban segítőként végzi munkáját,
- esetmegbeszéléseket szervez.

Szervezési, szolgáltatási, gondozási feladatok körében végzett egyéb tevékenységek
- figyelemmel kíséri a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetét, feltárja a nagyszámban előforduló problémákat, a gyermekek veszélyeztetettségét és jelzi azokat az illetékes hatóság, vagy szolgáltatást nyújtó szervek felé,
- fogadja és meghallgatja az Intézménybe érkezőket, meghallgatja a gyermek panaszát és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- segíti a nevelési-oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatának ellátását,
- kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátás bevezetését,
- biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéshez szükséges helyiséget,

Egyéb feladatai
- információ nyújtása a szociális ellátási formákról, azok igénybevételének módjáról, valamint segítséget nyújt azok vitelében,
- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás nyújtása,
- tanácsadás nyújtása a hátrányos helyzetű személyek, csoportok részére,
- elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket,
- nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat, valamint az ezekhez való hozzáférésének megszervezi.

- hatósági eljárás során a hatóság munkájának segítése érdekében, felkérésre környezettanulmány készítése.

A munkánk során kulcsfontosságú a prevenció, a humánum, az empátia, előítélet mentesség, az önkéntes együttműködés, a komplex problémamegoldás, valamint a személyi-, emberi- és gyermeki jogok védelme és tiszteletben tartása.

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

3.2.1 A megvalósítani kívánt program bemutatása

A szakmai programban foglaltak megvalósítása esetén a szolgáltatást igénybevevők problémájuk megoldásához személyre szabottan kapnak segítséget.
Szolgáltatásunk a szociális munka eszközeivel és módszereivel nyújt segítséget a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok, a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, a kábítószer – problémával küzdők, az idősek, válsághelyzetben lévő várandósok, illetve szabálysértést vagy bűncselekményt elkövetők és a bántalmazott felnőttek és gyermekek számára.
Feladatunk, hogy a tájékoztató, információs tevékenységünk által az igénybevevők pontos információt kapjanak lakóhelyükön elérhető szociális ellátásokról, azok igénybevételének feltételeiről, módjáról, valamint segítséget nyújtunk azok intézésében. A különböző pénzbeli ellátások és szociális szolgáltatások biztosításával enyhíthetők a lakhatási problémákkal küzdők, a díjhátralékosok problémái és megelőzhető a hajléktalanná válásuk. A gyermeket, illetve szülőjét tájékoztatni kívánjuk mindazokról a jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének elősegítésével. A tájékoztatást úgy szervezzük, hogy arról a gyermek - fejlettségétől függően - önállóan, törvényes képviselője nélkül is tudomást szerezhessen.
Feladatunk az Őrbottyán város ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémák miatt veszélyeztetett, illetve krízishelyzetben lévő személyek, családok életvezetési képességének javítása és megtartása, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, valamint a krízishelyzet megszüntetésének elősegítése. Feladatunk továbbá a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése, az itt élő családok életminőségének javítása, a szociális és mentálhigiénés problémák megoldása, krízishelyzetbe került egyének, és családok segítése, az okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése.
Mindezek megvalósulása érdekében figyelemmel kísérjük a lakosság életvezetését, az egyén és család között felmerülő konfliktusokat, kutatjuk a konfliktusok megoldási módját.
A család- és gyermekjóléti szolgáltatás hatékony működéséhez – krízishelyzet és a veszélyeztetettség elhárítása okán – elengedhetetlen a jelzőrendszer kiépítése, működtetése. A munka eredményessége érdekében folyamatos személyes kapcsolatra van szükség a jelzőrendszer tagjaival. Fontos, hogy a különböző szakemberek a segítő tevékenység során a maguk területén ellátva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, támogatva és azt kiegészítve dolgozzanak a közös cél érdekében. Az észlelő- és jelzőrendszer hatékony együttműködésének alapja az abban résztvevők együtt működése. Intézményünk a jól működő jelzőrendszer kiépítésére folyamatosan törekszik.

Célunk a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése következtében az, hogy a család- és gyermekjóléti szakmai egység látókörébe kerüljön a városunkban élő minden veszélyeztetett gyermek, a krízishelyzetbe került család és egyén. Szolgáltatás közvetítésével, a szociális munka módszereinek alkalmazásával, a családgondozással a veszélyeztetés a minimálisra, s ez által a szakosított ellátási formák és a gyermekvédelmi szakellátás igénybevételének esélye is csökkenjen.

Kapacitásunk korlátja az idevonatkozó rendeletben családsegítőnként meghatározott 25 család, illetve azon felül 10 eseti ügy, illetve az ügyhöz kapcsolódó családdal kapcsolatos tevékenység. A család- és gyermekvédelmi szolgáltatás nyújtása során, veszélyeztetettség fennállása esetén, annak ellenére, hogy a kapacitás már nem tenné lehetővé, nem utasítunk el egyetlen igénybevevőt, reagálunk a jelzésre és eszköztárunkban szereplő tevékenységekkel megteszünk mindent a veszélyeztetettség megszűntetésére. Abban az esetben, ha tartósan a jogszabályban megfogalmazott korlát felett teljesítenek a szakemberek, átgondolásra kerül a szakmai létszám bővítése, illetve megkezdődik a fenntartóval való egyeztetés a túlzott leterheltség megszűntetésére. A jelenlegi szakmai létszám a jogszabályi minimum feletti, mivel felelősségteljesen, zökkenőmentesen kizárólag ilyen módon lehet megoldani a szolgáltatás nyújtását.

3.2.2 Szolgáltatási elemek, tevékenységek

Az Intézmény a család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében az alábbi szolgáltatási elemeket tudja nyújtani:
a) tanácsadás: az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul,
b) esetkezelés: az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
c) pedagógiai segítségnyújtás: szocializációs, pedagógiai, andragógiai és gerontológiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, folyamat, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját teszi lehetővé, gyakoroltatja, aminek eredményeként az igénybe vevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlődésében egy magasabb szint elérésére,
d) gondozás: az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítés mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését,
e) étkeztetés, részben közvetítéssel, részben az Intézmény saját erőforrásaival megoldva (gondoskodás hideg, illetve meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő lakhelyén, szolgáltatónál, közterületen, vagy egyéb étkezdében - kizárólag közvetítetten)
f) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás közvetítése (az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani)
g) készségfejlesztés: az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására,
h) megkeresés: szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják,
i) közösségi fejlesztés: egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsopor-

tokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.
Intézményünk gyógypedagógiai segítségnyújtást, felügyeletet, szállítást, illetve a lakhatás megoldásában segítségnyújtást kizárólag a szolgáltatás közvetítésével tudja megoldani, amennyiben erre Megállapodás köttetik, és Cselekvési terv készül.
A család- és gyermekjóléti szolgáltatás az alábbi tevékenységeken keresztül tudja megvalósítani célkitűzéseit:
- a gyermek veszélyeztetettségét, a család, a személy krízishelyzetét észlelő és jelzőrendszer működtetése,
- szociális és gyermekvédelmi, gyermekjóléti ügyekben tájékoztatás, információnyújtás,
- ügyintézésben való segítségnyújtás,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- szociális segítő munka (családgondozás),
- életvezetési tanácsadás,
- mentálhigiénés tanácsadás,
- állásközvetítésben, álláskesésben való közreműködés,
- átképzési lehetőségek feltárása, közvetítése,
- környezettanulmány készítése felkérésre,
- szabadidős programok szervezése,
- adományok gyűjtése, közvetítése, szétosztása (ruha-, játék-, élelmiszer, bútor és egyéb eszközök, szolgáltatások)
- telefonálási, faxolási és fénymásolási lehetőség biztosítása,
- mosási lehetőség biztosítása,
- nyári gyermekétkeztetésben való közreműködés,
- ifjúsági preventív célú szabadidős programok szervezése, lebonyolítása,
- Speciális támogató, önsegítő csoportok megszervezése, működtetésének segítése,
- pszichológiai tanácsadás,
- a járási Család- és Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatásainak közvetítése.

3.2.2 Ellátási terület, ellátandó célcsoport jellemzői

Az Intézmény, család- és gyermekvédelmi feladatait Őrbottyán város közigazgatási területén végzi.

a) Ellátottak köre
Az Intézmény ellátotti köre kiterjed valamennyi, a gyermekvédelmi jogszabályokban meghatározott gyermekre, különös tekintettel a szakmai egységet önkéntesen felkereső, továbbá a gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatokat ellátó, a Gyvt. 17. §-ban meghatározott szervezetek jelzése alapján az Intézmény látókörébe került gyermekekre és családokra.

b) Az ellátandó célcsoport jellemzői
A szolgáltatást igénybe vehetik az állandó lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező, előbbiek hiányában életvitelszerűen a településen tartózkodó magyar állampolgárságú, vagy az állandó tartózkodásra jogosító személyi igazolvánnyal rendelkező bevándorolt állampolgárok és családok.

c) Kiemelt célcsoportok
- az élethelyzetükben megrendült családok,
- az alkalmi munkából élők és a munkanélkülivé válók,
- veszélyeztetett gyermekek, fiatalok és azok szülei, törvényes képviselői, akikkel elsősorban a jelzőrendszer problémajelzése alapján kerülünk kapcsolatba

- iskolarendszerből kikerülő fiatalok
- alkohol és egyéb szenvedélybetegséggel küzdők és családjaik,
- az alacsonyabb jövedelmű családok, különösen azok, ahol gyermekek veszélyeztetett helyzetűek,
- krízishelyzetben lévő várandós anyák,
- a krízishelyzetbe került személyek és családok,
- a bántalmazottak,
- a lakhatási problémákkal küzdők,
- a fogyatékkal élők, a krónikus pszichiátriai betegek.
- idősek,
- szabálysértést, bűncselekményt elkövetők.

d) Regisztrált problémák
- több probléma együttes előfordulása (sokproblémás családok)
- anyagi probléma (megélhetéssel, lakhatással összefüggő, krónikus munkanélküliség)
- önálló ügyintézésben való bizonytalanság
- információhiány
- foglalkoztatással, munkahely kereséssel kapcsolatos
- életviteli (változékony férfikapcsolatok az anya életében)
- családi kapcsolati (házassági konfliktusok)
- szülői elhanyagolás
- lelki-mentális
- gyermeknevelési problémák (iskolakerülés, gyenge teljesítmény)
- gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség
- magatartászavar, teljesítményzavar
- családon belüli bántalmazás
- szenvedélybetegség

e) A szolgáltatást igénybe vevők jellemzői
Órbottyánban a szolgáltatást igénybevevőkre jellemző, hogy nehéz anyagi körülmények között élnek, sok esetben létfenntartási gondokkal küzdenek. Az intézménnyel kapcsolatba kerülő családoknak a munkahely megszűnése, az ezzel együtt járó anyagi biztonság romlása, a szenvedélybetegségek kialakulása komoly nehézséget jelent. A szolgáltatást igénybe vevőknél jellemző a több probléma együttes előfordulása.
Az összetett problémákra jellemzően a nehézségek is halmozottan jelentkeznek.
Gyakori a szülők házasságának megromlása és az ebből eredő gyermek elhelyezési és kapcsolattartási nehézségek, továbbá az ehhez kapcsolódó lakhatási gondok.
A gyermekes családok esetében feltárhatóak nevelési hiányosságok, családi konfliktusok és magatartási problémák a felszíni problémák hátterében
Megfigyelhető a családmodell változása, a házasságkötések számának csökkenése, az élettársi kapcsolatban élők számának emelkedése. Jellemző, hogy a család anyagi nehézségeinek megszüntetését egy újabb gyermek vállalásától reméli, sok esetben evvel még inkább súlyosbítva a problémát.
Az ellátottak köre a szociálisan hátrányos helyzetűek, nagycsaládosok, gyermekeiket egyedül nevelő szülők, mentális problémával küzdő szülők és gyermekek, munkanélküliek, halmozott problémával küzdők, veszélyeztetett gyermekek, családok, nevelésből kikerült, devianciákkal küzdő gyermekek, fiatalok és szülők, időskorúak, nyugdíjasok, fogyatékkal élő személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek.
A szolgáltatást nemek tekintetében nagyobb arányban veszik igénybe a nők, mint a férfiak. Életkor tekintetében a jellemzően a fiatal felnőtt, és a középkorú nők veszik igénybe a szolgáltatásokat. Elenyésző azon kiskorúak száma, akik önként, önállóan, a szülő kísérete nélkül kereste volna fel Intézményünket.

A szolgáltatást igénybe vevők gazdasági aktivitását tekintve nagyrészt tartós munkanélküliek vagy inaktív keresők.
Családi állapot szerint legtöbben párkapcsolatban, gyermekkel élnek. Több elvált szülő esetén gyakori az anyagi, életviteli, foglalkoztatási problémák előfordulása. Egyedül élőknél jellemző a mentális-lelki problémák és a szenvedélybetegségek előtérbe kerülése.
Iskolai végzettségüket tekintve legmagasabb arányban az alacsony iskolai végzettségűek veszik igénybe a szolgáltatást.
A településen szociális problémát főképp a tartós munkanélküliség okozza, illetve a hozzá kapcsolódó szenvedélybetegség.
A segítségnyújtást igénybevevő családok nagyobb része a szolgáltatást korábban családgondozás nélkül, egyszeri jelleggel vette igénybe. Az eset az első találkozás alkalmával tett intézkedéssel lezárható volt.
A problémák halmozott előfordulása változást indukál, mely szerint a hosszabb gondozási/segítési folyamat adekvátabb beavatkozási lehetőség és szükségszerűség a jövőben.
A felnőtt aktív korú ellátottak nagy része alkalmi munkából, vagy rövidebb munkaviszonyokból származó jövedelemből tartja fenn magát. További jellemző a szociális transzferek igénybevétele, a szűkülő lehetőségek ellenére. Halmozott problémára utal, hogy a gyermekes családoknál sok esetben kizárólag a gyermekek után járó támogatás az egyedüli bevételi forrás.
A településen jellemző, hogy az alacsony iskolázottság, a munkaerő-piaci lehetőségeket erősen beszűkíti.
A tartós jövedelemhiány által generált közüzemi és hiteltartozások több család és egyén lakhatási biztonságát is veszélyezteti. Az előbbi problémára adható válasz, illetve szolgáltatás lehetőségei az utóbbi években erősen beszűkültek. További lehetőségek azonban a munkaerő-piaci reintegráció területén, bár kevésbé kötött formában, mint a megelőző időszakban.
Az ellátási területen egyre nagyobb esetben fordulnak elő az idős, magára hagyott, esetenként ellátatlan, tehetetlen kliensek. Ezt a családi kapcsolatok beszűkülése, teljes megszakadása generálhatja.
A gyermekes családok diszfunkcionális működése a gyermekek iskolai teljesítményét ronthatja, teljesítményzavarok, beilleszkedési problémák, interperszonális kapcsolati problémák és magatartási problémák kialakulását eredményezhetik. A gondozott gyermekek családjaiban, nagy számban fordul elő az alacsony iskolázottság, a munkaerő-piaci elhelyezkedés nehezítettsége, anyagi ellehetetlenülés. A helyzet tartóssága okán a megélhetési problémák fokozódnak, a családban a feszültség és tehetetlenség érzése növekszik, mely további problémákat generál. A frusztráció okozta pszichés megterhelés sok helyzetben szomatikus tünetekkel is társul, mely előfordul, hogy nem a szülőn, hanem a családban nevelkedő gyermeken tapasztalható. A diszfunkcionális működés következtében, sok esetben elhanyagoló, bántalmazó szülői attitűd tapasztalható.

Az ellátott gyermekes családokra jellemző, hogy ha koragyermekkorban nem is olyan intenzíven jelentkezett a családi diszfunkció hatása, a kamaszkor beköszöntével fokozódik, erősödik probléma az előfordulása. Az általános iskola felső tagozatában a korosztálynál már megjelennek az igazolatlan hiányzások, a tanulmányi eredmény hanyatlása, bukás, a negatív tapasztalatok indukálta szülő-iskola együttműködésének hiánya.
Vezető a magatartási probléma előfordulása, fokozódik a szülői elhanyagolás, a gyermekek körében egyre jellemzőbb az agresszivitás és a devianciák előfordulása. A dohányzás és az alkoholfogyasztás, esetenként az alkalmi drogfogyasztás/kipróbálás is egyre jellemzőbb erre a korosztályra, illetve a probléma előfordulásának életkori megjelenése egyre korábbra tolódik.
Tapasztalatunk szerint a tanköteles korú gyermekek körében folyamatosan növekedik a magas óraszámú igazolatlan hiányzások előfordulása, végkifejletként emelkedik a rendőrségi ügyek száma, sűrűsödik a csavargás, lopás, rongálás, garázdaság előfordulása.

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

3.3.1 Biztosított szolgáltatás formái, szakmai tartalma

a) Megelőző tevékenység keretében
Észlelő és jelzőrendszer működtetése, a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárása, valamint az egyes gyermekek veszélyeztetettségének időben történő felismerése. (A téma „A más intézményekkel történő együttműködés módja" részben részletesen került kifejtésre)
Szabadidős programok szervezése a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából, valamint a gyermekek, fiatal felnőttek, szülők, munkanélküliek, egyedülállók, nagycsaládosok, hátrányos helyzetű emberek számára szabadidős programok szervezése, programok közvetítése.

b) A szolgáltatás szabadidős programjai
A program célja: hátrányos helyzetben lévő, tanulási, magatartási, kapcsolatteremtési és beilleszkedési nehézségekkel küzdő gyerekek, fiatalok elérése, problémáik azonosítása, valamint számukra célzott segítségnyújtás.
Az Őrbottyánban élő óvodás korú gyermekeket (3-7 év) szüleikkel együtt, illetve az általános iskolai korosztályt (7-16 év) céloztuk meg e programmal.
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.
Egyik, ismét működő ifjúsági klubunk, mely tervezetten két hetente kerül megszervezésre, változó létszámú gyermeket vonz, az alkalmazott tartalmi elemek függvényében. A kézműves foglalkozások, kreatív foglalkozások, az egyes alkalmakhoz, ünnepekhez kapcsolódó programok inkább a kisebb gyermekeket vonzza, akár a szülő jelenlétével, bevonásával együtt. A sportos szabadidős programok – csocsó, ping-pong – inkább a nagyobb és fiúgyermekeket vonzza inkább. A legszélesebb korcsoportot megmozgató programok a településen kívüli, kulturális programok, mely során a gyermekek sok esetben olyan programokon is részt vehetnek, melyet a család, egyéni anyagi teherbírása alapján nem látogathatna.

c) Prevenciós programok
A gyermekjóléti szolgáltatások prevenciós tevékenysége, a szolgáltató tevékenység egyik legfontosabb eleme, mivel ez által 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 prevenciós szolgáltatások a veszélyeztető helyzeteknek a kialakulását kell megelőzni.
A szabadidős programok típusai
A szabadidős tevékenységek – a program formáját, rendszerességét tekintve – a következő fő csoportokra bonthatók:

- alkalmakhoz kapcsolódó programok (ünnepekhez, évszakokhoz)
- ifjúsági klub jellegű programok

d) Gondozási tevékenység keretében
A kliensekkel történő kapcsolattartás módjai
- Családlátogatás, melynek során a klienst otthonában keressük fel.
- Személyes megkeresés az Intézményben.
- Telefonon történő kapcsolattartás.

A segítséget igénylő családok szociális és mentális gondozásánál a cél az, hogy egy meghatározott ideig tartó, folyamatos segítő kapcsolatot alakítsunk ki, illetve tartsunk fenn annak érdekében, hogy a kapcsolatot igénylő fél problémái feltárhatókká, megfogalmazhatókká, ezáltal megoldási lehetőségei kialakíthatóvá váljanak. A problémamegoldás stratégiái, módjai az együttműködés folyamatában alakulnak ki.

e) Krízisintervenció

Krízisállapotban az egyén, illetve a család egyensúlyi állapota megbomlik és az adott helyzetben a szokásos probléma megoldási módok hatástalanok az egyensúly helyreállításában. A krízisintervenció célja, hogy segítse a családot a korábbi vagy egy új egyensúly megteremtésében, helyreállításában. A krízisintervenció első feladata a feszültségcsökkentés és az aktuálisan fellépő veszélyhelyzet elhárítása. A beavatkozás során fontos, hogy a nagy feszültség miatt „tehetetlenséget" megélő kliens problémamegoldó képességét aktiváljuk. Kezdetben arra kell törekedni, hogy a kliens minden körülmények között érezze a támogatást, de amint helyzete valamelyest megszilárdul, fokozatosan csökkenteni kell a személyes támogatást és szélesíteni, erősíteni kell a támogató szociális hálózatot (rokonok, barátok, munkatársak, szociális háttérintézmények).

f) Tanácsadás

Életvezetési, háztartásszervezései tanácsadás, amelynek célja az önálló, hatékony életvezetés elérése (pl. pénzbeosztás, gazdálkodás, stb.)

Gyermeknevelési tanácsadás, gyermek(ek) gondozásával, nevelésével kapcsolatos problémák elhárítása.

Mentálhigiénés tanácsadás**,** melynek célja az egyén mentális egészségének helyreállítása, megőrzése.

Az Intézmény pszichológiai tanácsadást nyújt külsős pszichológus szakember bevonásával, olyan eseteknél, ahol a szociális szakember eszköztára kevésnek bizonyul a helyzet feltárásában, megoldásában, illetve jelenléte elengedhetetlen a hatékony segítéshez. A pszichológus havonta 20 óra időtartamban (4x5 órában), megbízási szerződéses formában végzi tevékenységét az Intézmény erre a célra kijelölt helyiségében, és fogadja az Intézmény szakemberei által megfogalmazott javaslat alapján a megnevezett klienseket, gyermekeket és felnőtteket egyaránt.

Családtervezési tanácsadás során felhívjuk a kliens figyelmét arra, hogy életkörülményeinek figyelembe vételével tervezze a gyermek(ek) születését, tájékoztatás történik a fogamzásgátlásról is.

Családi kapcsolatot javító tanácsadás során segítséget nyújtunk a családi konfliktusok, párkapcsolati problémák kezeléséhez.

g) Komplex családgondozás

A családgondozás az egyéni esetkezelés olyan formája, mely hosszabb, megtervezett, strukturált tevékenység. Időtartama változó, az egyén, a család mobilitásától, aktuális státuszától függően 6-12 hónap, sokproblémás családok esetében előbbinél is hosszabb időt vesz igénybe a folyamat. Mivel a kezdeti megállapodást egy évre kötjük a családokkal, előfordul, hogy az első évet kénytelenek vagyunk meghosszabbítani, amennyiben a többszöri felülvizsgálat során további megoldatlan problémákat definiálunk.

A folyamat addig tart, amíg a család képessé nem válik az önálló életvitelre, amíg az alapproblémák nem oldódnak meg. A kapcsolat alapját a feltétel nélküli elfogadás teremti meg, mind a segítő, mind a segített részéről.

h) Esetmegbeszélés, esetkonferencia

A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakember esetkonferenciát tart egy adott család ügyében, a családdal foglalkozó intézmények/szakemberek és a családtagok részvételével, valamint esetmegbeszélést, ahol kizárólag az érintett szakemberek vannak jelen.

i) Szolgáltatás
A nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatás keretében természetbeni segítségnyújtásként ruha-, játék-, és egyéb adományok gyűjtésével és a rászorulók részére történő eljuttatásával igyekszünk segíteni.
A Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel szerződésben állunk, rendszeresen közvetítjük a felajánlott élelmiszereket, tápszereket az ellátottjaink részére.

j) A család- és gyermekjóléti szolgáltatás főbb munkaformái
Eseti tanácsadás, amikor a család és a gyermek rendszeres segítségnyújtást nem igényel, a gyermek nem veszélyeztetett, tájékozódó jelleggel, egy alkalommal megjelentek a szolgáltatásban. Teendők: forgalmi naplóba névvel, esetleg anonim tanácsadás megjelöléssel bevezetni. Egyéni esetkezelés: az egyén életvitelének javítása a családban és a társas kapcsolatokban.

k) A szakmai módszerek bemutatása
A család- és gyermekjóléti szolgáltatás a problémákat komplex módon kezeli, tevékenységét ügyfélfogadás és családlátogatás keretében végzi.
A segítő szolgáltatás a kliens otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg.
Módszerek
- családgondozás
- családlátogatás
- interjúkészítés
- konzultáció, a családtagok közvetlen bevonásával, bekapcsolódásával kívánnánk elérni a családban lévő konfliktusok oldását, a családtagok problémamegoldó képességének erősítését, toleranciájuk növekedését,
- a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetéséhez a jelzőrendszeri tagokkal való együttműködés a mind hatékonyabb problémamegoldás érdekében,
- prevenciós tevékenység végzése, felvilágosító előadások szervezése,
- a szociális munka egyéb módszerei az egyéni adottságok és szükségletek figyelembevételével.
- a gyámhivatal valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére környezettanulmányt készít a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapján.

l) A kliensek számára biztosított ellátási szintek
Önkéntes, egyszeri intézkedéssel lezárható esetekben: ha a kliens maga kérte a segítséget, és a segítséget kérő kliens, családja, vagy az ügyben érintett a gyermek veszélyeztetettségének alacsony szintje nem igényli a rendszeres segítségnyújtást (pl. kérelem, adatlap kitöltéséhez kért segítséget, tájékoztatást kért egyszerűbb nevelési problémák megoldásához) Teendők: forgalmi naplóba az adatokat felvezetni, tanácsadást, segítséget adni, figyelemmel kísérni a család életvezetését.
Önkéntes, többszöri beavatkozást, gondozási folyamatot igénylő esetekben: a családban a gyermek helyzete problémás, a súlyos veszélyeztetettség határán van, a család és a gyermek rendszeres kontrollt, folyamatos segítséget igényel, együttműködési készségük megfelelő, a gyermek helyzete nem rosszabbodik, önkéntességi alapon is várható a helyzet javulása. Teendők: forgalmi naplóba bevezetni, esetnaplót vezetni, félévente értékelni a gondozási folyamatot, felülvizsgálni és módosítani a cselekvési tervet.

3.3.2 A család- és gyermekjóléti szolgáltatás esetében vezetett dokumentációk

- Nyilatkozat az adatkezeléshez
- Forgalmi napló
- Esetnapló

- Együttműködési megállapodás
- Problémajelző adatlap
- Gyermekeink védelmében elnevezésű egységes gyermekvédelmi nyilvántartási rendszer adatlapjai
- Jelzőrendszeri ülések jegyzőkönyve
- Esetmegbeszélések jegyzőkönyvei
- Heti jelentés a Család- és Gyermekjóléti Központ felé - nyomtatvány

2012. július 01-től Intézményünk 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 személyes adatait tartalmazza, s szükséges napi szinten jelenteni az ellátottak létszámát.

Esetnapló használata
A család- és gyermekjóléti szolgáltatás családgondozási feladatokat lát el, ellátásokat közvetít és szervezési tevékenységet végez. A fent leírtak szerinti segítségnyújtást a 15/1998. NM rendelet és az 1/2000. SZCSM rendelete szerinti forgalmi naplóban és az esetnaplóban kell dokumentálni. A klienssel együttműködési megállapodást köt a családsegítő. Az esetdosszié tartalmazza a gondozással kapcsolatos egyéb iratanyagokat, levelezéseket.

Az esetnapló belső tartalma
A. rész - Adatlap (személyes adatok)
B. rész – Belső tartalom (probléma definíciója, elsődleges hozott probléma, cselekvési terv, intézkedések)

Az esetátadás szabályai
Az esetátadás alkalmazása a családsegítő tartós távolléte esetén, illetve munkaviszonyának megszűnése, munkakörének megváltozása, vagy összeférhetetlenség fennállása miatt válhat szükségessé. Az esetátadás tényét, majd esetlegesen az eset visszaadását esetátadási jegyzékben kell dokumentálni.
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.

Szakmai ellenőrzés, belső ellenőrzés
Az intézményvezető a dokumentációt rendszeresen negyedévente, illetve szükség szerint, aktuálisan az esetvitelben bekövetkező változás vagy szakmai elakadás esetén ellenőrzi.
Az esetvitellel kapcsolatos folyamatok ellenőrzése a rendszeres team-megbeszélések alkalmával történik. Az intézményvezető javaslatot tesz az esetleges probléma, elakadás megoldására, és visszajelzés szintjén azt nyomon követi. Az ellenőrzés megtörténtét és tapasztalatait az esetnapló kijelölt részén, vagy betétlapon rögzíti.

3.3.3. Az ellátás igénybevételének módja, feltételei

Intézményünk a település központi részén, frekventált, könnyen megközelíthető helyen található.

Általános működési rend
A szolgáltatás heti öt napos (hétfőtől-péntekig) munkarenddel üzemel, heti 40 órás munkavégzéssel. A szolgáltatás családlátogatás és ügyfélfogadás formájában valósul meg. A terepmunka és az

irodai munka nagyságát a feladat típusa határozza meg, azonban a terepmunka aránya heti munkaidőkeretének felét teszi ki.

A szolgáltatás igénybevételének feltételei
A szolgáltatás igénybevételét kezdeményezheti a kliens, hozzátartozója, vagy az észlelő- és jelzőrendszer bármely tagja.
A jogszabályban meghatározott ellátások, szolgáltatások igénybevétele ingyenes és önkéntes. A gyermek és szülője vagy más törvényes képviselője csak a törvényben meghatározott esetekben kötelezhető valamely ellátás igénybevételére.

3.4 Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

A szakmai program szerves része, hogy az Intézményben dolgozók szakmai fejlődését biztosítsa.
A család- és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakemberek végzettsége a képesítési előírásoknak megfelel.
A dolgozók folyamatos továbbképzése az egyik legfontosabb eleme a minőségjavításnak.
A szociális területen dolgozó szakemberek is egyre gyakrabban találják szembe magukat új és speciális szaktudást, ismereteket és módszereket igénylő problémákkal, helyzetekkel. A megnövekedett és folyamatosan növekvő szociális és mentális problémák kezelése hatékony, rugalmas, a változásokhoz alkalmazkodó szakmai felkészültséget igényel, mely folyamatos továbbképzéssel oldható meg.
Ennek érdekében az Intézmény a családsegítői 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.

Egyéb szakmai követelmények
A személyzet a munkáját a munkaköri leírásában foglaltak alapján, az Intézmény munkarendje, szabályzatai és a szakma általános elvei szerint köteles végezni. Alapkövetelmény, hogy a családsegítő az általa gondozott klienseket név szerint ismerje, kívánságuk szerint szólítsa.

Etikai kérdések
Az Intézmény dolgozója tevékenységét csak a kliensek és munkatársai személyhez fűződő jogainak és vagyoni érdekeinek messzemenő figyelembevételével végezheti.
Az Intézmény dolgozója munkahelyi és munkaidőn kívüli viselkedésével sem a gondozottak emberi méltóságát, sem az Intézmény jó hírét nem sértheti.
Az Intézmény dolgozója az általa végzett tevékenységért, okozott kárért, mulasztásért felelősséggel tartozik.
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.
Az Intézmény dolgozója munkájáért a kliensektől pénzt, egyéb ellenszolgáltatást nem követelhet, nem fogadhat el.

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

4. HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

4.1 A Szolgáltatás célja, feladata

A házi segítségnyújtás szolgáltatás célja
A szociálisan rászorulók részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önellátó életvitelük fenntartásában, valamint egészségi, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában segítség nyújtása.

A házi segítségnyújtás szolgáltatás feladata
Házi segítségnyújtás keretében a szolgáltatást igénybe vevő személy saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást.
A házi segítségnyújtás keretében biztosítani kell
- az alapvető gondozási, ápolási feladatok elvégzését,
- az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott és lakókörnyezete higiéniás körülményeinek megtartásában való közreműködést,
- a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, illetve azok elhárításában való segítségnyújtást.
Őrbottyán Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális gondoskodás helyi szabályairól 3/2015. (II. 27.) önkormányzati rendelete a 22. §-ban szabályozza a biztosítandó ellátások körét.

Feladatellátás biztosítása más településen – szerződés alapján
Őrbottyán Város Önkormányzata és Vácduka Község Önkormányzata által kötött feladat-ellátási szerződés alapján 2018. január 1-től Intézményünk Vácduka településen is biztosítja a házi segítségnyújtás szociális alapszolgáltatást, mind személyi gondozás, mind szociális segítés jogosultság esetén. Az igénybevételre és az ellátás feltételeire vonatkozó szabályokat Vácduka Község Önkormányzatának Képviselő-testülete által hozott rendelet szabályozza.

4.2 A program bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek

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

A házi segítségnyújtás keretébe tartozó gondozási tevékenység különösen:
- az ellátást igénybe vevő segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása,
- az orvos előírása szerinti alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátása,
- közreműködés a személyi és lakókörnyezeti higiéné megtartásában,
- közreműködés az ellátást igénybe vevő háztartásának vitelében,
- segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőnek a környezetével való kapcsolattartásában,
- segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőt érintő veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában,
- az ellátást igénybe vevő segítése a számukra szükséges szociális ellátásokhoz való hozzájutásban,
- az előgondozást végző személlyel való együttműködés,
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

b) A szakmai program megalapozásának, megteremtésének értékelése
Településünkön a házi segítségnyújtás, mint szolgáltatás igénylésére az akkori Családsegítő Szolgálat 2012-ben szükségletfelmérést végzett. A szükségletfelmérés eredménye beigazolást nyert, hiszen az eltelt közel 4 évben a szolgáltatást igénybe vevők létszáma 10-14 fő között mozgott. 2016 január 1-től az addig négy órás foglalkoztatásban lévő szociális gondozó teljes státuszt kapott, így két teljes munkaidőben tevékenykedő gondozóval biztosítottuk a szolgáltatást. A jogszabályi környezet változása megengedte, hogy a gondozók számát a megállapodásokban foglalt időtartamok alapján állapítsuk meg, így 2018. januártól másfél fővel tudjuk biztonságosan nyújtani a szolgáltatást. Őrbottyánban a gondozotti létszámunk hosszabb ideje állandó, a 10 fő ellátottra minimálisan egy szociális gondozó foglalkoztatása szükséges, ám nem kielégítő. Mivel a házi segítségnyújtás szolgáltatásra Vácduka településsel az Őrbottyán Város Önkormányzata ellátási szerződést köt, így 2018. január 1-től a Vácduka településen jelentkező ellátottak számával is kalkulálni kell. További fontos szempont a szakmai létszám kialakításánál a helyettesítés megoldása is, egyrészt a szabadság időtartamára, másrészt az esetleges betegszabadság/betegállomány időtartamára.

c) A gondozás a gondoskodás gyakorlati megvalósítása az eszközök és módszerek szintjén. A gondoskodás célja és feladata a gondozásra szoruló ember szükségleteihez igazodó segítségnyújtás, melynek mértékét és fajtáját mindenkor a segítségre szoruló ember testi, lelki és szociális állapota határozza meg.
A gondozás tehát egy komplex (összetett) tevékenységi forma, ahol
- a gondozás valamennyi elemét együtt (egyszerre) kell alkalmazni,
- maximálisan figyelembe kell venni a gondozásra szoruló egyéniségét, igényeit, sajátosságait, kultúráját,
- a gondozást tudatosan és tervszerűen kell szervezni és végrehajtani.

A gondozás elemeinek egyszerre történő alkalmazása feltételezi, hogy a gondozott igényei szerint hol egyik, hol másik gondozási elem kerül túlsúlyba, aszerint, hogy a rászoruló elsősorban testi, lelki vagy környezeti támogatást igényel-e.

d) A program megvalósításának várható eredményei
Az egészségügyi és szociális ellátó rendszer között az együttműködés nő, köszönhető a jelen területen is működő jelzési hajlandóságnak. Az ellátáshoz való hozzájutás sok esetben lehetővé teszi, hogy minél tovább éljen saját lakásában, megszokott környezetében az idős és beteg ember, és ne kelljen indokolatlanul bentlakásos intézményt igénybe vennie.

4.3 Az ellátottak köre, az ellátandó célcsoport jellemzői

Ellátottak köre
Házi segítségnyújtás keretében kell gondoskodni:
- azokról az időskorú személyekről, akik otthonukban önmaguk ellátására, saját erőből nem képesek és róluk nem gondoskodnak,
- azokról a pszichiátriai betegekről, fogyatékos személyekről, valamint szenvedélybetegekről, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására képesek,
- azokról az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik ezt az ellátási formát igénylik, illetve bentlakásos intézményi elhelyezésre várakoznak.
- azokról a személyekről, akik a rehabilitációt követően a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.

Ellátandó célcsoport jellemzői
Őrbottyán lakosságának közel 18%-át teszik ki a 60 éven felüli férfiak és nők. Az öregedési index %-ban kifejezett értékének növekedése azt mutatja, hogy növekszik a 65 éven felüli lakosok aránya és száma a településen. Az adatok nem mutatják meg, hogy mi ennek a növekedésnek az oka, ezért erre csak következtethetünk. Egyrészt származhat abból, hogy a „Ratkó korszak" gyermekei ezekben az években érik el a nyugdíjkorhatárt, másrészt pedig eredhet Őrbottyán „nyaraló település" jellegéből. Sokan vásároltak nyaralót Őrbottyánban, mely ingatlant, amíg dolgoztak valóban csak hétvégén vagy nyaranta használtak. Egy részük, amikor nyugdíjba ment, véglegesen kiköltözött településünkre, növelve ezáltal az időskorú lakosság arányát.
A településen élő időskorúak nagy része rendelkezik nyugdíjjal vagy nyugdíjszerű ellátással. E mellett viszonylag nehéz felmérni azt, hogy mennyi időskorú szorul valamilyen támogatásra. Szerencsére az önkormányzat és a családsegítő szolgálat munkatársai a rendszeres kapcsolattartás révén ismerik és segítik a rászoruló időseket.
Az időskorúak helyzetének bemutatásához elengedhetetlen annak vizsgálata, hogy körükben hányan élnek egyedül. Sajnos ilyen vonatkozású adat jelenleg még nem áll rendelkezésre, de a szociális szolgáltatástervezési koncepcióval összhangban, megkezdtük az őrbottyáni időskorúak feltérképezését, mely új és pontosabb információkat nyújt majd számunkra, elősegítve ezzel a hatékony intézkedések megfogalmazását és végrehajtását.

A település vizsgálatát megelőzően is megfogalmazható tendencia, hogy egyre nagyobb mértékben növekszik az egyedül élő, különböző testi, szellemi és szociális problémákkal küzdő idősek száma. Különösen gondot jelent az egyedül élő idős emberek helyzete, akik kevésbé számíthatnak környezetük segítésére. A családok egy jelentős része megélhetési gondokkal küzdenek és ilyen körülmények között sok esetben komoly nehézséget jelent az idős, beteg szülő ápolása több ok miatt is:
- fizikailag távol vannak a szülőktől.
- anyagi lehetőségeik nem teszik lehetővé, hogy megfizessenek egy ápolót az idős mellé.
- családi összefogásban történő gondozás, ahol meghatározott időpontokban, felváltva végzik az ápolást, hosszú távon a kapcsolatok megromlásához vezethet.
- bentlakásos idősek otthonába kérnek elhelyezést, de legtöbb helyen a várakozási idő hosszadalmas.

4.4 A házi segítségnyújtás szakmai tartalma, módja, formái

A szolgáltatás tartalma
A házi segítségnyújtás olyan gondozási forma, amely az igénybevevő önálló életvitelének fenntartását – szükségleteinek megfelelően – lakásán, lakókörnyezetében biztosítja.
A szociális gondozó segítséget nyújt abban, hogy az ellátást igénybevevő fizikai, mentális, szociális szükséglete saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, fejlesztésével biztosított legyen.

A házi segítségnyújtásban részesülő személyre vonatkozóan egyéni szükségleteknek megfelelő szolgáltatáselemeket, tevékenységeket a megállapodásban rögzítjük. Amennyiben a háziorvos, vagy kezelőorvos véleménye alapján ápolási feladatok ellátása is szükséges, a gondozásról szóló megállapodást, ápolási tevékenységgel egészítjük ki.

Szociális segítés
Célja: a rászorulók alapvető szükségleteinek (étkezés, ruházat, pihenés, tisztálkodás) kielégítése.
A szociális segítés tevékenységen belül az alábbi résztevékenységeket végezzük:
- a lakókörnyezet, személyi környezet tisztántartása a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben, a hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben,

- ruházat- és ágyneműcsere, mosatásról gondoskodás, ruhajavítás, vagy utóbbi megszervezése
- a háztartási tevékenységekben való közreműködés az élelmezés területén (az önmaga ellátására képtelen gondozott esetén, reggeli és vacsora készítése, előkészítése, szükség esetén a szociális étkeztetés igénybevételének segítése, annak megszervezésével, ill. a tevékenységeket követően mosogatás),
- az élelmezést érintő, de azon kívüli, tisztálkodási és tisztítószerek beszerzésére irányuló bevásárlás a személyes szükséglet mértékében,
- közkútról, fúrtkútról vízhordás, amennyiben nincs vezetékes ivóvízellátás,
- tüzelő beszerzése, szükség szerint a tüzelő behordása, lakásba történő bekészítése,
- télen hó eltakarítás és síkosság-mentesítés a lakás bejárata előtt,
- a személyes kapcsolatok ápolása és az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése érdekében az ellátott kísérése,
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.
Elsődleges feladat a veszélyhelyzet kialakulásának megelőzése és a kialakult veszélyhelyzet elhárítása.

Személyi gondozás
Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:
- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás, melynek célja, hogy a gondozott megőrizze lelki egyensúlyát, aktivitását,
- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése a társas kapcsolatok megőrzése érdekében,
- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés, mely lehetőséget ad a testi, lelki funkciók, hangulatváltozások folyamatos megfigyelésére.
- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében (szociális támogatási formák igénylésében való segédkezés, közüzemi és egyéb szolgáltatási díjak rendezésében való segédkezés).
A gondozási és ápolási feladatok körében az alábbi résztevékenységeket végezzük:
- mosdatás
- fürdetés
- öltöztetés
- ágyazás, ágyneműcsere
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése
- haj, arcszőrzet ápolás
- száj, fog és protézis ápolás
- körömápolás, bőrápolás
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)
- mozgatás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés
- sztómazsák cseréje
- gyógyszer kiváltása
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
- vérnyomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
- a háziorvos, szakorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig), panasz vagy probléma esetén konzultáció az orvossal.

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

A gondozási tevékenységek végzésénél, azzal egyidejűleg pszichés gondozás is történik, így kiemelten fontos az ellátott és a gondozó bizalmon alapuló kapcsolata.

4.5 Az igénybevétel módja, formája

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére történik.
Házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően vizsgálni kell a gondozási szükségletet. A szolgáltatás iránti kérelem alapján az intézményvezető végzi el az igénylő gondozási szükséglet vizsgálatát.
Az intézményvezető a gondozási szükségletet vizsgálatát követően megállapítja a napi gondozási szükséglet mértékét, ez a dokumentum igazolásként is szolgál a házi segítségnyújtás igénybevételéhez.
A házi segítségnyújtást a megállapított napi gondozási szükségletnek megfelelően, a szolgáltatás kapacitásának figyelembevételével tudjuk nyújtani. Működési engedélyünk jelenleg 14 ellátott személyi gondozását teszi lehetővé. Amennyiben az ellátott a gondozási szükséglet vizsgálat alapján „teljes ellátásra szoruló" minősítést kap, a szolgáltatást igénylőt az intézményvezető tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybe vételének lehetőségéről. Utóbbi esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig a megállapodás szerinti időtartamban, házi segítségnyújtásra jogosult.
Ha a szolgáltatást igénylő személy, vagy törvényes képviselője a gondozási szükséglet vizsgálatának eredményét vitatja, a gondozási szükséglet felülvizsgálatát a fenntartónál kérheti. A fenntartó a felülvizsgálatba köteles bevonni olyan személyt, aki rendelkezik a szakképzett szociális gondozókra vagy vezető gondozókra jogszabályban meghatározott képzettséggel és a gondozási szükséglet addigi vizsgálatában nem vett részt.

A házi segítségnyújtást igénylőnek a szolgáltatás gyakoriságára vonatkozó igényét a szolgáltatás igénybevételére irányuló kérelem tartalmazza. A szolgáltatásra vonatkozó megállapodás, az igény, az egyéni szükségletet meghatározó jogosultságok figyelembe vételével ellátottal, vagy a törvényes képviselőjével köttetik. Ha a szolgáltatás igénybe vevő nem igényli a gondozási szükséglet vizsgálatáról kiállított igazolás szerinti mennyiségben a házi segítségnyújtást, a szolgáltatást az általa igényelt időpontban és időtartamban kell nyújtani. A szolgáltatást igénybe vevő személy a gondozási szükséglet vizsgálatáról kiállított igazolás szerinti vagy az általa igényelt, annál alacsonyabb mennyiségnek megfelelő időtartamú házi segítségnyújtást hetente – a hét egy vagy több napjára – összevontan is igénybe veheti, amennyiben a szolgáltatás kapacitása azt lehetővé teszi.
Az ellátásra való jogosultságot az intézményvezető mérlegeli, az ellátás igénybevételéről, annak további feltételeiről tájékoztatja az igénybe vevőt.
Az ellátás időtartamát, gyakoriságát, módját és tartalmát, valamint a szolgáltatás után fizetendő térítési díjat megállapodásban kell rögzíteni.

Az ellátás megszűnik
- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a határozott időtartam lejártával,
- a jogosult, illetve törvényes képviselője kezdeményezése alapján a megállapodás felmondásával a megegyezés szerinti időpontban,
- ha az ellátást igénylő a szolgáltatást 30 napot meghaladóan nem veszi igénybe,

- ha az ellátás továbbiakban nem indokolt,
- együttműködő magatartás hiányában,
- ha az ellátott, (vagy törvényes képviselője, vagy a térítési díj megfizetését vállaló személy) a térítésidíj-fizetési kötelezettségnek nem tesz eleget (Szt. 102. §)

A „teljes ellátásra szoruló" minősítés (intézményi elhelyezés) esetén, az ellátott vagy hozzátartozója kérelmére megszűnik az ellátás, mely tényét írásban kell rögzíteni.

Amennyiben a gondozó, illetve az intézményvezető úgy véli, hogy a rászorultság tényezői már megszűntek, és az ellátás továbbiakban nem indokolt, a gondozási szükséglet ismételt vizsgálata válik indokolttá.

A szolgáltatás igénybevételének térítési díja
Az ellátásért jövedelemtől függően a mindenkori jogi szabályozások szerint térítési díjat kell fizetni. Őrbottyán Város Önkormányzata a fizetendő térítési díjakról évente legalább egy alkalommal (legfeljebb kétszer) rendeletet alkot.
A kötelezett által fizetendő személyi térítési díj összegét az intézményvezető konkrét összegben állapítja meg és arról az ellátást igénylőt az ellátás igénybevételét megelőzően írásban tájékoztatja.
Az ellátásért fizetendő személyi térítési díj nem haladhatja meg a jogosult rendszeres havi jövedelmének 25 %-át (házi segítségnyújtás és szociális étkeztetés együttes igénylése esetén 30 %-át).
Felvételkor a megállapodásban foglaltak ellen vagy a gondozásba vétel elutasítása esetén az ellátott, illetve a kérelmező a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

A házi segítségnyújtás által vezetett dokumentációk:
- Kérelem
- Értékelő adatlap a gondozási szükséglet megállapításához
- Tájékoztatás a szolgáltatás igénybevételéről
- Tájékoztatás a térítési díjról
- Megállapodás a szolgáltatás igénybevételéről
- Tevékenységi napló („A", „B")
- Havi összesítő a gondozási tevékenységekről
- Pénzügy felé számlázáshoz adatok
- Normatíva igényléséhez havi szintű összesítések

2012. július 01-től a házi segítségnyújtás szolgáltatás esetében is a „Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről" rendszerében szükséges a napi szintű adatrögzítés, az ellátottak TAJ alapú nyilvántartása. 2016 évtől a szolgáltatás egyéb paramétereit is rögzíteni szükséges a rendszerben. Jelenleg az ellátott személyes adatain kívül a gondozási szükségletvizsgálat által meghatározott óraszám, a szolgáltatás tevékenység típusa (szociális segítés, személyi gondozás), az előbbiekben bekövetkező változások követése, illetve a napi szinten megvalósult szolgáltatás tevékenység típusa (szociális segítés, személyi gondozás) és a gondozásra fordított időtartam kerül rögzítésre.

5. SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS

5.1 A Szolgáltatás célja, feladata

A szolgáltatás célja
A településen is megfigyelhető a többgenerációs együttélések megszűnése, az egyszemélyes háztartások növekedése. A szociális étkeztetés a szociális alapszolgáltatások egyik pillére, mellyel a szociális krízishelyzetek egy része oldható. Hosszabb távon leginkább az önmagukról tartósan

gondoskodni nem képes, egészségi állapotuk miatt rászorulóknak jelent megoldást. A szolgáltatás célja, hogy településünkön ne legyen ellátatlan személy, illetve minden rászoruló, a jogszabályoknak és a helyi rendeletben szabályozott módon megfelelő ellátást kapjon. A lehető legteljesebb mértékben le kell fednie a településen élő szociálisan rászorultak körét. A szociális étkeztetés alapszolgáltatás biztosításával az egészségügyi állapot szinten tartása várható, ugyanis a napi egyszeri meleg fő étkezéssel változatosabb, ezáltal egészségesebb étrend biztosítható.

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

Szolgáltatás előtt megtett előkészítések
A szociális étkeztetés ellátásáról a jelzőrendszerben működő intézmények, szervezetek, szakemberek folyamatos tájékoztatása megtörténik. Az ellátásról a célcsoport tájékoztatása sok esetben direkt módon történik. Sok esetben e szolgáltatás felajánlásával, az ellátás igénybevételével csökken a szociális krízis mértéke, mélysége.

Feladatellátás biztosítása más településen – szerződés alapján
Őrbottyán Város Önkormányzata és Vácduka Község Önkormányzata által kötött feladat-ellátási szerződés alapján 2018. január 1-től Intézményünk Vácduka településen is biztosítja a házi segítségnyújtás szociális alapszolgáltatást, mind személyi gondozás, mind szociális segítés jogosultság esetén. Az igénybevételre és az ellátás feltételeire vonatkozó szabályokat, Vácduka Község Önkormányzatának Képviselő-testülete által hozott rendelet szabályozza.

5.2 A program bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek

A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény alapján a szociális alapszolgáltatások keretein belül szociális étkeztetés alapszolgáltatást nyújtja az önkormányzat. A szolgáltatás feladata, hogy a napi egyszeri meleg élelmet biztosítsa az önkormányzat azon szociálisan rászorultaknak, akik önmaguk és más eltartottjaik részére ezt nem tudják biztosítani koruk, egészségi állapotuk, fogyatékosságuk, pszichiátriai betegségük, vagy hajléktalanságuk miatt. Az igénybevétel feltételeit az Őrbottyán Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális gondoskodás helyi szabályairól 3/2015. (II. 27.) önkormányzati rendelete 21. §-a szabályozza.
A szolgáltatás célja, hogy településünkön ne legyen ellátatlan személy, illetve minden rászoruló a jogszabályoknak és a helyi rendeletben szabályozott módon megfelelő minőségű ellátást kapjon.
Ezt az ellátást minden szociális, illetve egészségügyi szempontból rászoruló számára lehetővé tesszük. 2014-ben az engedélyeztetés szerint a szolgáltatás igénybevételére irányuló megállapodások száma, azaz az igénybevevők száma nem lehetett több 20 főnél. Előbbi szám a konyha kapacitásához alkalmazkodott. A konyha bővítésével, korszerűsítésével lehetőség nyílt a kapacitás növelésére. Az utóbbi időszakra jellemző, hogy az akkor engedélyezett 20 fő alatt, tartósan 17 fő veszi igénybe az ellátást.
További szolgáltatáselem az ebéd házhozszállítása. A házhozszállítást, a megromlott egészségi állapot esetén, orvosi igazolással és javaslattal alátámasztottan kérelmezi az igénybe vevő. Indokoltsága esetén a napi egyszeri meleg étkeztetést az ellátott lakására szállítjuk.
Az ellátottaknak lehetőségük van az ebéd, közvetlen a főzőhelyen való átvételére, valamint az Intézmény nappali ellátást nyújtó épületrészében, a közösségi helyiségben való elfogyasztására, melyet megállapodásban rögzítünk. Mind a főzőhelyen való átvétel, mind az ebéd helyben való elfogyasztása az Intézmény házirendjének figyelembevételével történhet.

Előbbiek mellett felmerült az igény, hogy a főzőhely által elkészített vendégétkeztetésként továbbértékesített egyszeri meleg étkeztetés (ebéd) kiszállítását biztosítja Intézményünk, olyan esetekben is, amennyiben a szociális étkeztetés jelen szabályozás mellett nem tudja igénybe venni a kérelmező, de aktuális élethelyzete az ebéd házhozszállítását indokolja.
Mind az étkeztetés adagárának, mind a szállítás térítési díjának megállapítása a hatályos jogszabályon alapul.
Az alapszolgáltatási forma célja a helyi lakosság egészségügyi, mentális, fizikai vagy egyéb szociális rászorultságából adódó hátrányainak enyhítése. Az önkormányzat az ellátást igénybe vevők részére a napi egyszeri meleg étkeztetés biztosításával az életminőség javítását, a rászoruló lakosság egészségügyi és fizikai állapotának szinten tartását és romlásának megelőzését szeretné elérni.

5.3 Az ellátottak köre, az ellátandó célcsoport jellemzői

Ellátottak köre
A szociális étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkeztetéséről kell gondoskodni, akik önmaguknak, illetve eltartottjuknak tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani. Szociális étkeztetésben kell részesíteni azokat is, akik koruk vagy egészségi állapotuk miatt ezt más módon nem tudják megoldani. Ebből a körből kerülnek ki legnagyobb mértékben az idősek.

Demográfiai mutatók
Őrbottyán szerencsés helyzetben van a lakosságszámot illetően, hiszen a lakosok száma folyamatosan nő, ez köszönhető a főváros közelségének, illetve a természeti adottságoknak. A lakosságszám növekedésével arányosan viszont nő a 65 év feletti lakosság szám is, akik ezen ellátási forma részbeni célcsoportját képezik.
Az étkeztetést igénybevevők száma az életkor emelkedésével egyre nő. 40 év alatt elvétve fordul elő igénylő. Az életkor emelkedésével az idősek egészségi állapotának romlása miatt igénylik egyre többen az étkeztetést. A szociális étkeztetésben is tapasztalható a nők nagyobb aránya, mely a demográfiai folyamatok következménye, hiszen a férfiak várható élettartalma több évvel kevesebb, mint a nőké.

Az ellátottak szociális jellemzői
A szolgáltatás tekintetében nincs jelentős különbség azon két csoport között, akik az ebédért saját maguk jönnek, vagy kizárólag csak otthonukba való szállítással tudják igénybe venni a szolgáltatást.

Ellátási szükségletek
Miután öregedőben van a társadalom, egyre nagyobb mértékben növekszik az egyedül élő, különböző testi, szellemi és szociális problémákkal küzdő idősek száma. Különösen gondot jelent az egyedül élő idős emberek helyzete, akik kevésbé számíthatnak környezetük segítségére, a gyerekek gyakran más városban a szülőktől távol telepedtek le. A családok egy jelentős része megélhetési gondokkal küzdenek és ilyen körülmények között sok esetben komoly nehézséget jelent az idős, beteg szülő gondozása.
Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen
- koruk,
- egészségi állapotuk,
- fogyatékosságuk,
- pszichiátriai betegségük, vagy

- hajléktalanságuk miatt.

5.4 A szociális étkeztetés szakmai tartalma, módja, formái

Az Intézmény 2018. januárjától vásárolt szolgáltatás útján kívánja biztosítani az étkeztetés alapszolgáltatást. Az Intézmény az Őrbottyáni GAMESZ létrehozása után, mint külön költségvetési szervtől vásárolt étkeztetés formában, a gyermekétkeztetést és intézményi étkeztetést is biztosító konyháról (Őrbottyán, Rákóczi Ferenc utca 113.) rendeli meg a szociális étkeztetésként szolgáltatott meleg ételt.
Az Intézmény a napi egyszeri meleg ételt, ebéd formájában biztosítja a szolgáltatást igénybe vevő részére. Az étkeztetés történhet az ebéd elvitelével, házhozszállításával, a nappali ellátást biztosító szolgáltatás engedélyeztetése után helyben fogyasztással is. Az ebéd az Önkormányzat konyháján készül el és kerül kiadagolásra, ott vehető át, illetve a gépjármű is szintén erről a főzőhelyről szállítja ki az ebédeket. Helyben fogyasztás esetén az ebéd a konyha szállító gépjárművével kerül a nappali ellátást nyújtó épületbe, ahol azonnal fogyasztásra kerül.
Az étkeztetés a hét munkanapjain 12.00 -14.00 óra között biztosított.

A szolgáltatás igénybevételének módja:
A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő vagy törvényes képviselő kérelmére történik.
Az ellátás igénybevételének folyamata**:**
- kérelem benyújtása,
- tájékoztatás az ellátás feltételeiről, a megállapodás tartalmáról az
- nyilvántartásba vétele a kérelem benyújtásával azonos időben,
- értesítés a jogosultság fennállásáról, a fizetendő térítési díjról, a megállapodás megkötésének és igénybevétel megkezdésének időpontjáról,
- megállapodás megkötése,
- nyilatkozat a tájékoztatási kötelezettség teljesítéséről.

Az ellátás megszűnik:
– a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
– a jogosult halálával,
– a határozott időtartam lejártával,
– a jogosult, illetve törvényes képviselője kezdeményezése alapján a megállapodás felmondásával a megegyezés szerinti időpontban,
– ha az ellátást igénylő a szolgáltatást 30 napot meghaladóan nem veszi igénybe
– ha az ellátás nem indokolt,
– együttműködő magatartás hiányában,
– ha az ellátott, (vagy törvényes képviselője, vagy a térítési díj megfizetését vállaló személy) a térítésidíj-fizetési kötelezettségnek nem tesz eleget (1993. évi III. törvény 102.§)

A szolgáltatások igénybevételének térítési díja:
Az ellátásért jövedelemtől függően - a mindenkori jogi szabályozások szerint - térítési díjat kell fizetni. Az Önkormányzat a fizetendő térítési díjakról évente legalább egy alkalommal (legfeljebb kétszer) alkot rendeletet.
A személyi térítési díjat az intézmény vezetője állapítja meg a Szt. 116. §-ának (3) bekezdése a) pontja alapján konkrét összegben és arról az ellátást igénylőt az ellátás igénybevételét megelőzően írásban tájékoztatja.

A személyi térítési díj összege nem haladhatja meg az étkezést igénybevevő rendszeres havi jövedelmének 30 %-át (étkeztetés és házi segítségnyújtás együttes igénybevétele esetén is a 30 %-át).
A térítési díjat az ellátást igénybevevő a tárgyhónapot követően minden hónap 10-ig fizeti meg.

A megrendelt étkezést két nappal előtte lehet lemondani.

A szociális étkeztetés által vezetett dokumentációk:
- Kérelem
- Orvosi igazolás az egészségi állapotról
- Tájékoztatás a szolgáltatás igénybevételéről
- Tájékoztatás a térítési díjról
- Megállapodás a szolgáltatás igénybevételéről
- Igénybevételi napló
- Havi összesítő a szolgáltatásról
- Pénzügy felé számlázáshoz adatok
- Normatíva igényléséhez havi szintű összesítések

2012. július 01-től a szociális étkeztetés szolgáltatás esetében is a „Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről" rendszerében szükséges a napi szintű adatrögzítés, az ellátottak TAJ alapú nyilvántartása. A szociális étkeztetés esetében az adatok rögzítése és nyilvántartása tekintetében nem jelentkezett változás.

6. IDŐSEK NAPPALI ELLÁTÁSA

6.1 A szolgáltatás célja, feladata

Az idősek nappali ellátásának célja
Az idősek nappali ellátását az otthonukban élő, szociálisan rászoruló, az önmaguk ellátására részben képes időskorúak számára biztosítja az Intézmény. A szolgáltatás célja, hogy megelőzze az elmagányosodást, elszigetelődést, illetve a szociális kapcsolatrendszer beszűkülését.

Az idősek nappali ellátásának feladata:
Az idős korban bekövetkező testi, szellemi, lélektani változásokhoz való alkalmazkodásban, a kialakított napirendnek, az életmódnak hangsúlyos szerepe van. Az idősek nappali ellátásakor az ellátottak részére napi életritmust biztosító szociális, egészségi és mentális állapotuknak megfelelő szolgáltatást nyújt. Az Intézmény a helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervez a közösségi térben, valamint külső helyszíneken. Az Intézmény helyet biztosít a településen szerveződő közösségek programjainak, csoportjainak. Az Intézmény biztosítja, hogy a szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön.
A társas igények kielégítésén túl hangsúlyos az alapvető szükségletek, pl. étkeztetés és a higiéniai szükségletek kielégítése is. Az étkeztetés igénylése szabadon választható. Bizonyos higiénés szükségletek, igény szerint szervezett formában is biztosíthatóak. Szükség esetén az alapvető gondozási szükségletek terén is biztosítunk ellátást, segítve az önálló életvitel fenntartását.
Feladatunk a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, illetve azok elhárításában való segítségnyújtás.
Átmeneti jellegű állapotromlás, krízishelyzet esetén az Intézmény további szolgáltatási egységeivel a kapcsolat kiépítése, az ellátottal kapcsolatba kerülő szakemberekkel a bizalmi kapcsolat kiépítésének elősegítése.

6.2 A program bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek

6.2.1 A program bemutatása

Az idős korban bekövetkező testi, szellemi, lélektani változásokhoz alkalmazkodva, az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükségletét figyelembe véve a szociális, mentálhigiénés

munkatárs és a szociális gondozó feladatai ellátása során személyes segítséget nyújt az ellátottaknak. Ez a személyes segítség megvalósul az ellátott életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, egyénileg kialakított módon. Fontos szempont, hogy az ellátott meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével legyen biztosított a szolgáltatás.
A társas igények kielégítése megvalósul a helyi lehetőségeknek és igényeknek megfelelő közösségi programok szervezésével, megvalósításával. A programok az Intézmény közösségi terein kívül külső helyszíneken is megvalósíthatóak. Az ellátottak igényeinek és az egészségi állapotuknak megfelelő programokat, pl. séta, kirándulás, vagy egyéb kulturális programok, mint múzeumlátogatás, mind a közösségi igények kielégítésére szolgál. Előbbiek mellett az Intézmény biztosítja, hogy a szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön. Az Intézmény helyet biztosít a településen szerveződő közösségek programjainak, csoportjainak, amennyiben az illeszkedik az Intézmény célkitűzéséhez, megfogalmazott küldetéséhez.
A szolgáltatás tervezett kapacitása 15 fő. A közösségi helyiségek lehetővé teszik 15 ellátott egy időben történő ellátását, gondozását. Mivel a szolgáltatás a szakmai program elkészítésekor még nem működő szolgáltatás, teljes kihasználtságát még nem tudjuk felmérni. Az engedélyeztetési folyamatban megállapított kapacitás függvényében, valamint szociális étkeztetésre és a házi segítségnyújtásra, Vácduka településsel a köttetett feladat ellátási szerződés előrevetíti, hogy az idősek nappali ellátás nyújtására is nyitottak legyünk.

6.2.2 Szolgáltatási elemek, tevékenységek

Az Intézmény az idősek nappali ellátása keretében az alábbi szolgáltatási elemeket tudja nyújtani:
a) tanácsadás: az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul,
b) esetkezelés: az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
c) pedagógiai segítségnyújtás: szocializációs, pedagógiai, andragógiai és gerontológiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, folyamat, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját teszi lehetővé, gyakoroltatja, aminek eredményeként az igénybe vevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlődésében egy magasabb szint elérésére,
d) gondozás: az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítés mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését,
e) étkeztetés: gondoskodás hideg, illetve meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatónál, közterületen, vagy egyéb étkezdében - kizárólag közvetítetten)
f) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás közvetítése (az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani)

g) készségfejlesztés: az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására,
h) megkeresés: szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják,
i) közösségi fejlesztés: egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.
Intézményünk a felügyeletet kizárólag csak korlátozottan, az aktuális kapacitásainak ismeretében tudja biztonságosan nyújtani. A szállítást, illetve a lakhatás megoldásában segítségnyújtást az Intézmény kizárólag a szolgáltatás közvetítésével tudja megoldani, amennyiben erre Megállapodás köttetik.

Az idősek nappali ellátása szolgáltatási egység az alábbi tevékenységeken keresztül tudja megvalósítani célkitűzéseit:
- részvétel a veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelzőrendszer működésében,
- igény szerint napi étkeztetés biztosítása (normál és diétás ebéd),
- szociális ügyekben tájékoztatás, információnyújtás,
- ügyintézésben való segítségnyújtás,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- személyi tisztálkodás lehetőségének biztosítása,
- szociális segítő munka - gondozás,
- életvezetési tanácsadás,
- mentálhigiénés tanácsadás, pszichológiai tanácsadás,
- állásközvetítésben és foglalkoztatásban való segítségnyújtás,
- képzési lehetőségek feltárása, közvetítése, előadások szervezése
- szabadidős programok szervezése, lebonyolítása
- adományok gyűjtése, közvetítése, szétosztása (ruha-, élelmiszer, bútor és egyéb eszközök, szolgáltatások)
- telefonálási, faxolási, fénymásolási és internet-használati lehetőség biztosítása,
- ruházatra vonatkozó mosási, szárítási és vasalási lehetőség biztosítása,
- speciális támogató, önsegítő csoportok megszervezése, működtetésének segítése,
- a prevenciót szem előtt tartva segítjük a szűrővizsgálatokhoz való hozzájutást,
- a járási Család- és Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatásainak közvetítése (pl.: jogi tanácsadás, mediáció).

A szakmai program megalapozásának értékelése
Az idősek nappali ellátásának biztosítását saját intézményi keretek között az Intézmény által használt épület bővítése, felújítása teszi lehetővé, mely a közösségi igényeknek mindenben megfelelő épületrész kialakítását jelenti.
A családsegítő tevékenységünk végzése folytán, több esetben találkoztunk olyan helyzetekkel, amikor a család aktív korú tagjai, munkavégzésük időtartamára, tartalmas és biztonságos időtöltést kívántak keresni az idősebb hozzátartozójuknak. E mellett, segítő munkánk végzése során, találkozunk elszigetelődött, társas kapcsolataiban beszűkült, ám fizikailag és egészségileg jó állapotban lévő idős lakosokkal. A kapcsolatfelvétel során kirajzolódott, hogy van igényük társas együttlétre, de úgy érzik, hogy a településen működő önszerveződő csoportok/klubok között mégsem találják meg a számukra megfelelő elfoglaltságot.

A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer tagjai, csatlakozva a családsegítős és a házi segítségnyújtást végző kollégákhoz, többször jeleztek olyan eseteket, melyben teljesen elmagányosodott, bezárkózott, szociális kapcsolatait teljesen leépítő lakossal sikerült valamilyen helyzetben mégis találkozni.
Az idősek nappali ellátásának intézményi szintű biztosításával, az előbbi típusú szükségletekre válasz született. Szakképzett kollégák, a szakmai követelményeknek megfelelő, akadálymentes épületben várják a nappali ellátást igénylőket, biztosítva számukra az egyéni szükségletek szerint megvalósítható fizikai-, szociális- és mentális támogatást.

A gondozás a gondoskodás gyakorlati megvalósítása az eszközök és módszerek szintjén.
A nappali ellátás szolgáltatás esetén a gondoskodás célja és feladata hasonló a házi segítségnyújtás szolgáltatáshoz, mivel a gondozásra szoruló ember szükségleteihez igazodik, figyelembe véve az ember testi, lelki és szociális állapotát, azzal a különbséggel, hogy ez a szolgáltatás az ellátott lakóotthonán kívül valósul meg. Kivételt képez ez alól a kapcsolat-felvételi helyzet, mely esetén a gondozó/segítő szakember a gondozásra szoruló embert a lakó-, vagy tartózkodási helyén látogatja meg, tájékoztatva az ellátás igénybevételéről. Későbbiekben hasonló kivételt képez az a helyzet, amikor a szolgáltatást rendszeresen igénybe vevő ellátottunk, akut betegség folytán otthonába kényszerül, és átmeneti segítséget igényel.
A gondozás tehát az idősek nappali ellátását biztosító szolgáltatás esetén is egy komplex (összetett) tevékenységi forma, ahol a gondozás valamennyi elemét együtt, akár egyszerre kell alkalmazni, figyelembe véve a gondozásra szoruló egyéniségét, igényeit, sajátosságait, kultúráját. A gondozási/segítő tevékenységet tudatosan és tervszerűen kell szervezni és végrehajtani. Amint a házi segítségnyújtás esetében, itt is a gondozás elemeinek egyszerre történő alkalmazása feltételezi, hogy a gondozott igényei szerint hol egyik, hol másik gondozási elem kerül túlsúlyba, aszerint, hogy a rászoruló elsősorban testi, lelki vagy környezeti támogatást igényel-e.

A program megvalósításának várható eredményei
Feltételezzük, hogy az idősek nappali ellátását biztosító szolgáltatás nyújtásával meg tudjuk valósítani célkitűzésünket, miszerint ellátottjainknál meg tudjuk előzni az elszigetelődést, elmagányosodást és a szociális kapcsolatrendszer teljes beszűkülését. További várható eredmény, hogy az ellátottak, amennyiben a fizikai szükségletei terén jelentkezik hiányosság, előbbi pótlásával, megoldásával megelőzhetjük, hogy indokolatlanul bentlakásos intézményt kelljen igénybe vennie, így lehetővé teszi, hogy az ellátott minél tovább éljen saját lakókörnyezetében.

6.3 Az ellátottak köre, az ellátandó célcsoport jellemzői

Ellátottak köre
Az idősek nappali ellátása során gondoskodni kell:
- azokról az időskorú személyekről, akik otthonukban önmaguk ellátására részben képesek, de bizonyos szükségletek kielégítésében segítséget igényelnek,
- azokról a 18 évet betöltött pszichiátriai betegekről, fogyatékos személyekről, valamint szenvedélybetegekről, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására képesek,
- azokról a személyekről, akik a rehabilitációt követően a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.

Ellátandó célcsoport jellemzői
A településen élő időskorúakkal kapcsolatos jellemzőket a házi segítségnyújtásnál megfogalmazott leírásban megfogalmaztuk. Kiemelendő, hogy a településen élő időskorúak szinte egésze rendelkezik nyugdíjjal vagy nyugdíjszerű ellátással. E mellett, a nappali ellátás igénybevételét a már megemlített veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer jelzései és a gyakorlati családsegítős

munkánk alapján tudjuk meghatározni. Megfogalmazható az a tendencia, hogy egyre nagyobb mértékben növekszik az egyedül élő, különböző testi, szellemi és szociális problémákkal küzdő idősek száma. Különösen gondot jelent az egyedül élő idős emberek helyzete, akik kevésbé számíthatnak környezetük segítésére. A családok jelentős része megélhetési gondokkal küzd és ilyen körülmények között sok esetben komoly nehézséget jelent az idős, beteg szülő támogatása, ellátása és a kapcsolat tartása, ápolása.

6.4 Az idősek nappali ellátásának szakmai tartalma, módja, formái

A szolgáltatás tartalma

Az idősek nappali ellátását biztosító szolgáltatás esetén komplex tevékenység folyik, a gondozás több elemét együtt, akár valamennyit egyszerre szükséges alkalmazni, figyelembe véve a gondozásra szoruló egyéniségét, igényeit, sajátosságait, kultúráját. A gondozási/segítő tevékenységet tudatosan és tervszerűen kell szervezni és végrehajtani. A gondozás folyamatában változik, hogy az ellátott elsősorban testi, lelki vagy környezeti támogatást igényel-e.

A szolgáltatás igénybevételekor kiemelt szerepe van a veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő és jelzőrendszer működésének. A probléma jelzése kapcsán, Intézményünk kapcsolatba kerül a lakossal, ahol bizonyos szükséglet kielégítetlensége, megoldatlansága fogalmazódik meg. Amennyiben az idősek nappali ellátása adekvát megoldás a problémára, úgy a szolgáltatás felajánlásával kezdjük el az ellátást. Mind a felajánlott szolgáltatással, mind egyéb szociális ügyekkel kapcsolatos tájékoztatás, információnyújtás is feladatunk, azzal a céllal, hogy az ellátott, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, számára legmegfelelőbb ellátáshoz jusson.

Az ellátott személy fizikai, szociális és mentális állapotának helyzetét felmérve, az ellátásban részesülő személyre vonatkozóan az egyéni szükségleteket figyelembe véve, megállapodást kötünk. A megállapodás tartalmazza részletesen a szolgáltatás tartalmát, formáját, rendszerességét, időtartamát. A megállapodásban törekszünk az egyénre szabott, az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási, fejlesztési tevékenységeket rögzíteni. Újabb szükségletek jelentkezésekor a megállapodás módosításra kerül.

- alapvető szükségleteinek (étkezés, ruházat, pihenés, tisztálkodás) kielégítése,
- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás, melynek célja, hogy az ellátott megőrizze lelki egyensúlyát, aktivitását,
- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében (szociális támogatási formák igénylésében való segédkezés, közüzemi és egyéb szolgáltatási díjak rendezésében való segédkezés).
- ruházat mosatásról, szárításáról való gondoskodás, ruhajavítás megszervezése,
- étkezési igény esetén az ebédeltetésnél előkészítés, segítség az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására, illetve a tevékenységeket követően mosogatás
- a személyes kapcsolatok ápolásában és az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítésében közreműködés,
- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés, mely lehetőséget ad a testi, lelki funkciók, hangulatváltozások folyamatos megfigyelésére.
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés ügyintézése,

6.5 Az igénybevétel módja, formája

Az idősek nappali ellátása, mint szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére történik.

Az igénybevételt követően vizsgáljuk az igénybe vevő szükségleteit, fizikai és mentális állapotát, mely meghatározza, hogy mely szolgáltatáselemek és tevékenységek nyújtására kötünk megállapodást. Felmérjük, hogy milyen gyakorisággal, és milyen időtartamban célszerű nyújtani a szolgáltatást, alkalmazkodva a még meglévő közösségi kapcsolatokhoz, programokhoz.

Étkeztetés igénybevétele esetén vizsgáljuk, hogy az igénybevevő jogosult-e a szociális étkeztetést igénybe venni, vagy az étkeztetése/ebédeltetése kizárólag vendégétkeztetés nyújtásával oldható meg. A szociális étkeztetés igénybe vétele esetén, a szolgáltatás után fizetendő térítési díjról a megállapodást megelőzően értesítést kap az igénybevevő. A meleg étkezetés helyben fogyasztás esetén 12-14 óráig vehető igénybe.

Étkeztetés igénybevétele nélkül, az idősek nappali ellátása térítésidíj mentes. Az Intézményen kívül tervezett szabadidős és kulturális programokra, személyi jövedelem függvényében hozzájárulás kérhető.

Az ellátás igénybevételéről, annak további feltételeiről az intézményvezető tájékoztatja az igénybe vevőt. Az ellátás időtartamát, gyakoriságát, módját és tartalmát, valamint étkeztetés igénybevétele esetén a szolgáltatás után fizetendő térítési díjat a megállapodásban rögzítjük.

Az ellátás megszűnik
- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a határozott időtartam lejártával,
- a jogosult, illetve törvényes képviselője kezdeményezése alapján a megállapodás felmondásával a megegyezés szerinti időpontban,
- ha az ellátást igénylő a szolgáltatást 30 napot meghaladóan nem veszi igénybe,
- ha az ellátás továbbiakban nem indokolt,
- együttműködő magatartás hiányában,
- ha az ellátott, (vagy törvényes képviselője, vagy a térítési díj megfizetését vállaló személy) a térítési díj-fizetési kötelezettségnek nem tesz eleget (Szt. 102.§)

Amennyiben az ellátott vagy törvényes képviselőjének kérelmére megszűnik az ellátás, ennek tényét írásban kell benyújtani, illetve rögzíteni.

A szolgáltatás igénybevételének térítési díja
Étkeztetés igénybevétele nélkül, az idősek nappali ellátása térítésidíj mentes.
A szociális étkeztetés ellátásért, jövedelemtől függően - a mindenkori jogi szabályozások szerint - térítési díjat kell fizetni. Az Önkormányzat a fizetendő térítési díjakról rendeletet alkot, majd évente azt felülvizsgálja.
Az étkeztetés igénybevétele esetén vizsgáljuk, hogy az igénybevevő jogosult-e a szociális étkeztetést igénybe venni, vagy az étkeztetése/ebédeltetése kizárólag vendégétkeztetés útján oldható meg. A fizetendő személyi térítési díjat az intézmény vezetője állapítja meg az Szt. 116. §-ának (3) bekezdése a) pontja alapján konkrét összegben. A szociális étkeztetés igénybe vétele esetén, a szolgáltatás után fizetendő térítési díjról az igénybevevőt az intézményvezető értesíti. Az intézményvezető a fizetendő térítési díjról az igénybevevőt, Őrbottyán Város Önkormányzat Képviselő-testületének 3/2015. (II. 27.) rendelete alapján értesíti. A rendelet melléklete tartalmazza a fizetendő térítési díjak összegét és a szociális rászorultságtól függő kedvezmény mértékét.
A személyi térítési díj összege nem haladhatja meg az étkezést igénybevevő rendszeres havi jövedelmének 30 %-át (étkeztetés és házi segítségnyújtás együttes igénybevétele esetén is a 30 %-át).
A térítési díjat az ellátást igénybevevő a tárgyhónapot követően minden hónap 10-ig fizeti meg.
Az ellátás igénybevételét, a fizetendő térítési díj összegével együtt, megállapodásban rögzítjük.
Akadályoztatottság – kórházi tartózkodás, vagy egyéb intézményi tartózkodás esetén – az igénybevétel szünetel, így erre az időszakra térítési díj nem számolható.
Az Intézményen kívül tervezett szabadidős és kulturális programokra, személyi jövedelem függvényében hozzájárulás kérhető.

A szolgáltatás igénybevételekor a megállapodásban foglaltak ellen, vagy a térítési díjról szóló értesítés tartalma ellen az ellátott, illetve a kérelmező a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

Az idősek nappali ellátása kapcsán vezetett dokumentációk:
- Kérelem
- Orvosi igazolás az egészségi állapotról
- Tájékoztatás a szolgáltatás igénybevételéről
- Tájékoztatás a fizetendő térítési díjról
- Megállapodás a szolgáltatás igénybevételéről
- Látogatási és eseménynapló (ellátottanként vezetendő)
- Havi összesítő lap a szolgáltatásról
- Pénzügy felé számlázáshoz adatok
- Normatíva igényléséhez havi szintű összesítések
- Statisztikai szintű összesítések

A nappali ellátás szolgáltatás esetében is a „Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről" rendszerében szükséges a napi szintű adatrögzítés. Az ellátottak TAJ alapú nyilvántartásába az ellátott személyes adatain kívül az igénybevétel tényét szükséges rögzíteni.

Jelen Szakmai Program 2018. január 1-től hatályos szövegét Őrbottyán Város Önkormányzat Képviselő-testületének …/2017. (IX. …) határozatával elfogadta.

IV. Fejezet
FÜGGELÉK

1. függelék
Család- és gyermekjóléti szolgáltatásnál, házi segítségnyújtás szolgáltatásnál, szociális étkeztetés szolgáltatásnál és idősek nappali ellátás szolgáltatásnál vezetendő:

NYILATKOZAT ADATKEZELÉSHEZ

Alulírott, ……. kijelentem, hogy az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény által biztosított adatkezeléshez történő hozzájárulási jogomról, valamint a szolgáltatás igénybevételével járó papíralapú és elektronikus adat-nyilvántartási kötelezettségről tájékoztatásban részesültem.

Aláírásommal, **önkéntesen hozzájárulok / nem járulok hozzá**, hogy az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat a jogszabályokban előírt kötelezően vezetendő dokumentációhoz elengedhetetlen személyes adataimat rögzítse, tárolja, a személyes adataimról nyilvántartást vezessen, hivatalos megkeresés esetén azokról adatot szolgáltasson, az együttműködés során tudomására jutott különleges adataimat a mindenkori hatályos jogszabályokban előírtak szerint kezelje.

Őrbottyán, ……

.....
Igénybe vevő

Az alábbi adatok kezeléséhez járulok hozzá:

név:
születési név:
anyja neve:
születési hely:
születési idő:
lakóhely:
tartózkodási hely:
értesítési cím:
TAJ szám:
állampolgárság (jogállása):
telefonszám:
e-mail cím:
családi állapot:
iskolai végzettség:
jövedelemforrás (gazdasági aktivitás):
először jár-e intézményünkben? igen / nem

Tájékoztatási kötelezettség - 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról:

33. § (1) A személyes gondoskodás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatni kell.
(2) A személyes gondoskodást nyújtó ellátás esetén az ellátás megkezdésekor az ellátásra jogosult gyermeket és törvényes képviselőjét, illetve a fiatal felnőttet tájékoztatni kell
a) az ellátás tartamáról és feltételeiről,
b) az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról,
c) az ellátásra jogosult gyermek, fiatal felnőtt és hozzátartozói közötti kapcsolattartásról, különösen a látogatás, a távozás és a visszatérés rendjéről
e) az intézmény házirendjéről,
f) panaszjoga gyakorlásának módjáról,
g) a fizetendő térítési, illetve gondozási díjról,
h) a jogosult jogait és érdekeit képviselő érdekképviseleti fórumról.

TÁJÉKOZTATÁS A SZOLGÁLAT TEVÉKENYSÉGEIRŐL:
a) tanácsadás: az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul,
b) esetkezelés: az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, terv-szerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
c) pedagógiai segítségnyújtás: szocializációs, pedagógiai, andragógiai és gerontológiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, folyamat, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját teszi lehetővé, gyakoroltat-ja, aminek eredményeként az igénybe vevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlődésében egy magasabb szint elérésére,
d) gondozás: az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítés mind-azon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését,
e) étkeztetés: gondoskodás hideg, illetve meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő lakhelyén, szolgáltatónál, egyéb étkezdében vagy közterületen,
f) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás: az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani,
g) készségfejlesztés: az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák ki-dolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására,
h) megkeresés: szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják,
i) közösségi fejlesztés: egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.
Szolgálatunk a gyógypedagógiai segítségnyújtást, felügyeletet, szállítást, illetve a lakhatás megoldásában segítségnyújtást kizárólag a szolgáltatás közvetítésével tudja megoldani, amennyiben erre az ellátást igénybe vevővel megállapodás köttetik.

15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről:
2/A § (2) A gyermekvédelmi nyilvántartás célja, hogy biztosítsa a különböző gyermekvédelmi szolgáltatások, intézmények, valamint a hatóságok között a Gyvt. adatkezelésre vonatkozó rendelkezéseinek figyelembevételével a kölcsönös tájékoztatást és az együttműködést, továbbá megjelölje az elvégzendő gondozási-nevelési feladatokat, illetőleg lehetővé tegye a gyermek sorsának alakításában részt vevő intézmények és hatóságok tevékenységének ellenőrzését.

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatókra vonatkozó országos nyilvántartás a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásának (a továbbiakban: szolgáltatói nyilvántartás) adataira épülve tartalmazza: a) az Szt. 20/B. §-a szerinti országos jelentési rendszerbe szolgáltatott adatokat, és b) a szolgáltatások igénybe vevőinek az Szt. 20/C. §-ában, illetve a Gyvt. 139. § (2) bekezdésében meghatározott adatairól vezetett központi elektronikus nyilvántartási rendszer (a továbbiakban együtt: igénybevevői nyilvántartás) adatait.

2. függelék
Család- és gyermekjóléti szolgáltatás - megállapodás

MEGÁLLAPODÁS

Ellátást igénybe vevő neve: …….. elérhetősége: +36.…….

TAJ száma: ……

Születési helye, ideje: ……

Anyja neve: ……

Lakóhelye (Az ellátást igénybe vevő állandó bejelentett lakása)**: ……**

Tartózkodási helye: ……

Törvényes képviselő neve: …… elérhetősége: +36..…….

Családsegítő neve: ……, elérhetősége: +36704889884

TÁJÉKOZTATÁSI NYILATKOZAT

Alulírott…… kijelentem, hogy az általam igényelt szolgáltatások tartalmáról és feltételeiről a tájékoztatást megkaptam. Az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálattal együttműködöm Hozzájárulok, hogy az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat a személyes adataimról nyilvántartást vezessen, azokat az országos igénybe vevői nyilvántartásban rögzítse, valamint hivatalos megkeresés esetén azokból adatot szolgáltasson. Hozzájárulok továbbá, hogy az együttműködésünk során, az intézmény tudomására jutott különleges adataimat az intézmény a mindenkori hatályos jogszabályokban előírtak szerint kezelje.
A család- és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele térítési-díj mentes.
A szolgáltató az ellátás megszűnéséről, írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét.
Az ellátást igénybe vevő a szolgáltatást érintő egyéb panaszával a szolgáltatás vezetőjéhez fordulhat, aki a kivizsgálás eredményéről írásban értesíti 30 napon belül a panaszost. Ha a kivizsgálás eredményével az ellátott nem ért egyet, úgy a fentebb szabályozottaknak megfelelően a fenntartóhoz fordulhat. Az ellátott jogai gyakorlásához igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét. A területileg illetékes ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége: Forgács Béla +36204899529. A területileg illetékes gyermekjogi képviselő: Juhász Leventéné +36204899629.

A megállapodás módosítására csak közös megegyezéssel kerülhet sor. A felek a megállapodást, mint akaratukkal egyezőt jóváhagyólag írják alá.

…… ……..
ellátást igénybe vevő neve ellátást igénybe vevő neve

Az intézménytől az alábbiakban felsorolt segítségnyújtást igénylem:

.....

.....

.....

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény által biztosított adatkezeléshez történő hozzájárulási jogomról, valamint a szolgáltatás igénybevételéhez járó

adat-nyilvántartási kötelezettségről tájékoztatásban részesültem. Személyazonosító adataimban történő változást köteles vagyok bejelenteni.

Őrbottyán, 20……

……..	……
ellátást igénybe vevő neve	ellátást igénybe vevő neve
……..	……
családsegítő aláírása	intézményvezető aláírása

3. függelék
Házi segítségnyújtás – Megállapodás

MEGÁLLAPODÁS
A HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS IGÉNYBEVÉTELÉRŐL

amely a mai napon létrejött egyrészről Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat, mint szolgáltató, másrészről:

Név: **…..**
Születési név: **……**
Anyja neve: **……..**
Születési hely, idő: **……, ……..**
Lakóhely: **……..**
TAJ-szám: **… … …**

továbbiakban az ellátást igénylő között szociális alapszolgáltatás keretében nyújtott házi segítségnyújtás igénybevételéről az alábbiak szerint:

1. A szolgáltató, szociális alapszolgáltatás keretében házi segítségnyújtást biztosít:
az intézmény vezető által megállapított gondozási szükséglet és igényfelmérés alapján, napi…**xx**…..óra, heti…**xx**…alkalommal,

….x….szociális segítés
….x….személyi gondozás biztosításával.

2. A házi segítségnyújtás igénybevételének kezdő időpontja: 2018. …xx...hó.…xx…nap.
A házi segítségnyújtás időtartama:
X határozatlan,
□ határozott:……év…….hó……nap

3. A szolgáltatás az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartása érdekében- szükségleteinek megfelelően- az igénybevevő fenti lakcímén történik.
4. A házi segítségnyújtás keretében a gondozási tevékenységek közül a dokumentációban foglaltak szerint, az ellátott igényeinek és a gondozási szükségletfelmérésnek megfelelően az intézmény az alábbiakat biztosítja:
- az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása,
- az orvos előírása szerinti alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátása
- közreműködés a személyi és lakókörnyezeti higiéné megtartásában
- segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőt érintő veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában,
- részvétel az egyéni és csoportos szabadidős, foglalkoztató és rehabilitációs programok szervezésében,
- az ellátást igénybevevő segítése a számukra szükséges szociális ellátásokhoz való hozzájutásban,
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése,
- (egyéb tevékenységek, szolgáltatáselemek felsorolása a szükséglet függvényében)

Szolgáltató, a felsoroltak közül az egyéni szükségletnek megfelelően a megállapodásban szabályozott módon biztosítja a házi segítségnyújtást.
5. Az házi segítségnyújtás szolgáltatásért a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 114. §-a, valamint Őrbottyán Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális gondoskodás helyi szabályairól szóló 3/2015 (II.27.) önkormányzati rendelete alapján térítési díjat kell fizetni. A fizetendő térítési díj…**xxx**…..Ft/óra
Az ellátásért fizetendő személyi térítési díj összege nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét, illetve a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmének 25%-át.
A személyi térítési díj fizetése utólag történik, számla ellenében a szolgáltató által meghatározott napokon, tárgyhót követő hó 10-ig.
6. Amennyiben a térítési díj fizetésére kötelezett a befizetést elmulasztotta, a szolgáltatás vezetője 15 napos határidő megjelölésével a befizetésre kötelezett személyt írásban felszólítja az elmaradt térítési díj befizeté-

sére. Ha a megjelölt határidőre nem történik meg a befizetés teljesítése, ismételt írásban történő felszólítás kerül kiküldésre. Amennyiben ezek után is eredménytelen a felhívás, a szolgáltatás vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi, majd negyedévenként tájékoztatja erről a fenntartót.

7. Az ellátás megszűnik:

- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a határozott időtartam lejártával,
- a jogosult, illetve törvényes képviselője kezdeményezése alapján a megállapodás felmondásával a megegyezés szerinti időpontban,
- ha az ellátást igénylő a szolgáltatást 30 napot meghaladóan nem veszi igénybe
- ha az ellátás nem indokolt,
- együttműködő magatartás hiányában,
- ha az ellátott, (vagy törvényes képviselője, vagy a térítési díj megfizetését vállaló személy) a térítésidíj-fizetési kötelezettségnek nem tesz eleget (1993. évi III. törvény 102.§)

Az ellátás megszüntetésére vonatkozó felmondási idő 15 nap.

A szolgáltató az ellátás megszűnéséről, írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét.

Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához benyújtandó panasszal élhet. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható ítéletet nem hoz.

8. Az ellátott a szolgáltatást érintő egyéb panaszával az intézményvezetőhöz fordulhat, aki a kivizsgálás eredményéről írásban értesíti 30 napon belül a panaszost. Ha a kivizsgálás eredményével az ellátott nem ért egyet, úgy a fentebb szabályozottaknak megfelelően a fenntartóhoz fordulhat. Az ellátott jogai gyakorlásához igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét. A területileg illetékes ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége: Forgács Béla +36204899529.

9. A házi segítségnyújtás lemondása írásban történik az ehhez szükséges formanyomtatványon.

10. A megállapodás módosítására csak közös megegyezéssel kerülhet sor. A felek a megállapodást, mint akaratukkal egyezőt jóváhagyólag írják alá.

Kelt, Őrbottyán, 20……

ellátást igénylő, és/vagy törvényes képviselője	P. H.	szolgáltató / Muzsay Márta intézményvezető

4. függelék
Szociális étkezés – Megállapodás

MEGÁLLAPODÁS
A SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS IGÉNYBEVÉTELÉRŐL

amely a mai napon létrejött egyrészről Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat, mint szolgáltató, másrészről:

Név: **…..**
Születési név: **……**
Anyja neve: **……..**
Születési hely, idő: **……, ……..**
Lakóhely: **……..**
TAJ-szám: **… … …**

továbbiakban az ellátást igénylő között szociális alapszolgáltatás keretében nyújtott szociális étkeztetés igénybevételéről az alábbiak szerint:

1. A szolgáltató, szociális alapszolgáltatás keretében napi egyszer meleg élelmet biztosít azon ellátást igénylők számára, akik szociális rászorultságuk okán önmaguk, illetve más eltartottaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani az étkeztetést, és az Őrbottyán Város Önkormányzat képviselő testületének 3/2015. (II.27.) számú, a szociális gondoskodás helyi szabályairól szóló önkormányzati rendelete alapján rászorulónak tekinthetők. A szolgáltató a szociális étkeztetést az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartása érdekében – szükségleteinek megfelelően - biztosítja.
2. A szociális étkeztetés igénybevételének kezdő időpontja: 2018. …xx...hó.…xx…nap.
A szociális étkeztetés időtartama:
X határozatlan,
□ határozott:……év…….hó……nap

3. A szolgáltatás minden munkanap
elvitellel
kiszállítással
helyben fogyasztással (2162 Őrbottyán, Fő út 101.)
biztosítható. A szociális étkeztetés igénybevétele kizárólag tisztántartott ételhordóban lehetséges.
4. Az ebéd átvételének, helyben fogyasztásának illetve kiszállításának időpontja 12.00 – 14.00 óráig biztosított.
5. A szociális étkeztetés szolgáltatásért a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 114. §-a, valamint Őrbottyán Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális gondoskodás helyi szabályairól szóló 3/2015 (II.27.) önkormányzati rendelete alapján térítési díjat kell fizetni.
A fizetendő térítési díj mértéke

..... Ft / adag + ……..Ft kiszállítási költség, összesen: ……..Ft/nap
..... Ft / adag elvitellel, vagy helyben fogyasztva összesen: ……..Ft/nap

Az ellátásért fizetendő személyi térítési díj összege nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét, illetve a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmének 30%-át.
A személyi térítési díj fizetése utólag történik, számla ellenében a szolgáltató által meghatározott napokon, tárgyhót követő hó 10-ig.
6. Amennyiben a térítési díj fizetésére kötelezett a befizetést elmulasztotta, a szolgáltatás vezetője 15 napos határidő megjelölésével a befizetésre kötelezett személyt írásban felszólítja az elmaradt térítési díj befizetésére. Ha a megjelölt határidőre nem történik meg a befizetés teljesítése, ismételt írásban történő felszólítás kerül kiküldésre. Amennyiben ezek után is eredménytelen a felhívás, a szolgáltatás vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi, majd negyedévenként tájékoztatja erről a fenntartót.
7. Az ellátás megszűnik:

- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a határozott időtartam lejártával,
- a jogosult, illetve törvényes képviselője kezdeményezése alapján a megállapodás felmondásával a megegyezés szerinti időpontban,
- ha az ellátást igénylő a szolgáltatást 30 napot meghaladóan nem veszi igénybe
- ha az ellátás nem indokolt,
- együttműködő magatartás hiányában,
- ha az ellátott, (vagy törvényes képviselője, vagy a térítési díj megfizetését vállaló személy) a térítésidíj-fizetési kötelezettségnek nem tesz eleget (1993. évi III. törvény 102.§)

Az ellátás megszüntetésére vonatkozó felmondási idő 15 nap.
A szolgáltató az ellátás megszűnéséről, írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét.
Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához benyújtandó panasszal élhet. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható ítéletet nem hoz.
8. Az ellátott a szolgáltatást érintő egyéb panaszával az intézményvezetőhöz fordulhat, aki a kivizsgálás eredményéről írásban értesíti 30 napon belül a panaszost. Ha a kivizsgálás eredményével az ellátott nem ért egyet, úgy a fentebb szabályozottaknak megfelelően a fenntartóhoz fordulhat. Az ellátott jogai gyakorlásához igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét. A területileg illetékes ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége: Forgács Béla +36204899529.
9. A szociális étkeztetés lemondása írásban történik az ehhez szükséges formanyomtatványon. Amennyiben az ellátott nem tudja igénybe venni a szociális étkeztetést, azt mielőbb köteles jelezni a +3628360262 telefonszámon.
10. A megállapodás módosítására csak közös megegyezéssel kerülhet sor. A felek a megállapodást, mint akaratukkal egyezőt jóváhagyólag írják alá.

Kelt, Őrbottyán, 2018……

_____		_____
ellátást igénylő, és/vagy törvényes képviselője	P. H.	szolgáltató / Muzsay Márta intézményvezető

5. függelék
Családsegítő szolgáltatás, Esetnapló

ESETNAPLÓ

(Az Esetnaplót kell minden olyan esetben vezetni, amikor a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le.)

A.) Adatlap

1. Nyilvántartásba vétel kelte:

2. Az ellátást igénybe vevő neve:

2.1 Társadalombiztosítási Azonosító Jele:

2.2 Születési helye, ideje:

2.3 Lakóhelye (Az ellátást igénybe vevő állandó bejelentett lakása)**:**

2.4 Tartózkodási helye, ott-tartózkodás minősége:

2.5 Elérhetősége (telefonszám, e-mail cím):

2.6 Állampolgársága, külföldi állampolgár esetén Magyarországon való tartózkodásának jogcíme:

2.7 Családi állapota (Meg kell jelölni, hogy az ellátást igénybe vevő házastársi/élettársi kapcsolatban él, vagy egyedülálló)**:**
2.8 Legmagasabb iskolai végzettsége:

2.9 Gazdasági aktivitása (Itt kell megjelölni az ellátást igénybe vevő munkahelyét, illetve inaktív kereső vagy nyugdíjas státuszát)**:**

2.10 Gyermekeinek neve, születési helye, ideje (Amennyiben a gyermek/gyermekek veszélyeztetettsége a szociális segítés során felmerül, az Esetnapló betétlap is töltendő gyermekenként)**:**

2.11 Az együttműködési megállapodás megkötésének időpontja:

2.12 Az együttműködési megállapodás megszűnésének időpontja:

3. Családsegítő neve:

B) Belső tartalom

1. A probléma definíciója:

1.1 Elsődleges (hozott) probléma típusa (A statisztikai adatszolgáltatással megegyező problématípusonként kell regisztrálni. A megfelelő aláhúzandó)**:**

- **Életvitel**
- **Családi, kapcsolati (családon belüli bántalmazás, kapcsolati erőszak)**
- **Lelki-mentális**
- **Gyermeknevelési**
- **Gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézség**
- **Magatartászavar, teljesítményzavar**
- **Anyagi**
- **Foglalkoztatással kapcsolatos**

- **Egészségkárosodás következménye**
- **Ügyintézéshez segítségkérés**
- **Információkérés**
- **Egyéb, éspedig:**

1.2 Közösen meghatározott probléma (A szükségletfelmérés és a problémafeltárás következtében, az igénybe vevő által hozott, illetve a valós és nem látszó, de megoldást kívánó probléma kerül megfogalmazásra, mely lehet, hogy eltér a hozott probléma típusától. A cselekvési terv erre a problémára készül el):

2. Cselekvési terv (A cselekvési tervet félévente felül kell vizsgálni, és indokolt esetben módosítani kell)**:**

……
az ellátást igénybe vevő aláírása

3. Intézkedések:

……
családsegítő aláírása

Ellenőrző személy neve:

Ellenőrzés időpontja:

……..
ellenőrző személy aláírása

6. függelék
Idősek nappali ellátása – Megállapodás

MEGÁLLAPODÁS
AZ IDŐSEK NAPPALI ELLÁTÁSA IGÉNYBEVÉTELÉRŐL

amely a mai napon létrejött egyrészről Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat, mint szolgáltató, másrészről:

Név: **…..**
Születési név: **……**
Anyja neve: **……..**
Születési hely, idő: **……, ……..**
Lakóhely: **……..**
TAJ-szám: **… … …**

továbbiakban az ellátást igénylő között szociális alapszolgáltatás keretében nyújtott idősek nappali ellátása igénybevételéről az alábbiak szerint:

1. A szolgáltató, szociális alapszolgáltatás keretében

Igény szerint napi egyszer meleg élelmet, ebédet biztosít azon ellátást igénylők számára, akik szociális rászorultságuk okán önmaguk részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani az étkeztetést, és az Őrbottyán Város Önkormányzat képviselő testületének 3/2015. (II.27.) számú, a szociális gondoskodás helyi szabályairól szóló önkormányzati rendelete alapján rászorulónak tekinthetők. A szolgáltató a szociális étkeztetést, vagy közvetítetten vendégétkezés szolgáltatás nyújtásával, az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartása érdekében – szükségleteinek megfelelően - biztosítja.
2. A szociális étkeztetés igénybevételének kezdő időpontja: 2018. …xx...hó.…xx…nap.

Szociális étkeztetés igénybevételével:
x A szociális étkeztetés időtartama:
X határozatlan,
□ határozott:……év…….hó……nap

Vendég étkeztetés igénybevételével:
x A vendég étkeztetés időtartama:
X határozatlan,
□ határozott:……év…….hó……nap

3. A szolgáltatás minden munkanap
elvitellel
helyben fogyasztással (2162 Őrbottyán, Fő út 101.)
biztosítható. A szociális étkeztetés igénybevétele kizárólag tisztántartott ételhordóban lehetséges.
4. Az ebéd helyben fogyasztásának időpontja 12.00 – 14.00 óráig biztosított.
5. Az idősek nappali ellátása térítési díj mentesen vehető igénybe.
A szociális étkeztetés szolgáltatásért a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 114. §-a, valamint Őrbottyán Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális gondoskodás helyi szabályairól szóló 3/2015 (II.27.) önkormányzati rendelete alapján térítési díjat kell fizetni.
A vendégétkeztetés igénybevétele esetén fizetendő térítési díjat Őrbottyán Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális gondoskodás helyi szabályairól szóló 3/2015 (II.27.) önkormányzati rendelete határozza meg.
Ebéd igénybevétele esetén a fizetendő térítési díj mértéke

..... Ft / adag elvitellel, vagy helyben fogyasztva összesen: ……..Ft/nap

Szociális étkeztetés igénybevétele esetén az ellátásért fizetendő személyi térítési díj összege nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét, illetve a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmének 30%-át. A vendégétkeztetés igénybevétele esetén nincs maximálva a fizetendő térítési díj.
A személyi térítési díj fizetése utólag történik, számla ellenében a szolgáltató által meghatározott napokon, tárgyhót követő hó 10-ig.

6. Amennyiben a térítési díj fizetésére kötelezett a befizetést elmulasztotta, a szolgáltatás vezetője 15 napos határidő megjelölésével a befizetésre kötelezett személyt írásban felszólítja az elmaradt térítési díj befizetésére. Ha a megjelölt határidőre nem történik meg a befizetés teljesítése, ismételt írásban történő felszólítás kerül kiküldésre. Amennyiben ezek után is eredménytelen a felhívás, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi, majd negyedévenként tájékoztatja erről a fenntartót.

7. Az ellátás megszűnik:

- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a határozott időtartam lejártával,
- a jogosult, illetve törvényes képviselője kezdeményezése alapján a megállapodás felmondásával a megegyezés szerinti időpontban,
- ha az ellátást igénylő a szolgáltatást 30 napot meghaladóan nem veszi igénybe
- ha az ellátás nem indokolt,
- együttműködő magatartás hiányában,
- ha az ellátott, (vagy törvényes képviselője, vagy a térítési díj megfizetését vállaló személy) a térítésidíj-fizetési kötelezettségnek nem tesz eleget (1993. évi III. törvény 102.§)

Az ellátás megszüntetésére vonatkozó felmondási idő 15 nap. A Házirend súlyos, vagy többszöri megszegése kapcsán, az Intézményvezető egyoldalúan megszűntetheti az ellátást, és az ellátáshoz kapcsolódó jogviszonyt.
A szolgáltató az ellátás megszűnéséről, írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét.
Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához benyújtandó panasszal élhet. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható ítéletet nem hoz.

8. Az ellátott a szolgáltatást érintő egyéb panaszával az intézményvezetőhöz fordulhat, aki a kivizsgálás eredményéről írásban értesíti 30 napon belül a panaszost. Ha a kivizsgálás eredményével az ellátott nem ért egyet, úgy a fentebb szabályozottaknak megfelelően a fenntartóhoz fordulhat. Az ellátott jogai gyakorlásához igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét. A területileg illetékes ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége: Forgács Béla +36204899529.

9. Az ellátás lemondása írásban történik az ehhez szükséges formanyomtatványon. Amennyiben az ellátott nem tudja igénybe venni a szolgáltatást, azt mielőbb köteles jelezni a +3628360262 telefonszámon.

10. A megállapodás módosítására csak közös megegyezéssel kerülhet sor. Kivételt képez a Házirend súlyos, vagy többszöri megszegése kapcsán történő jogviszony megszűntetés.
A felek a megállapodást, mint akaratukkal egyezőt jóváhagyólag írják alá.

Kelt, Őrbottyán, 2018……

_____		_____
ellátást igénylő, és/vagy törvényes képviselője	P. H.	szolgáltató / Muzsay Márta intézményvezető

7. függelék

HÁZIREND

Név: Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat

Székhely: 2162 Őrbottyán, Fő út 101.

Elérhetőségünk: 2162 Őrbottyán, Fő út 101. **Telefon/fax.:** 06/28/360262

A Házirend hatálybalépésének időpontja: 2018.01.01.

A Házirend módosításának módja: A fenntartó, az intézményvezető és az Intézmény alkalmazottja kezdeményezheti.

A Házirend hatálya: A jelenlegi Házirend visszavonásig érvényes, és vonatkozik az Intézmény összes alkalmazottjára, a szolgáltatást igénybevevőkre és az Intézmény területére érkezőkre.

Az Őrbottyáni Segítő Kéz Szociális Szolgálat az alábbi feladatokat látja el:

- Család- és gyermekjóléti szolgáltatás
- Házi segítségnyújtás
- Szociális étkeztetés
- Idősek nappali ellátása

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai egység ügyfélfogadási rendje:

Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
09.00 – 12.00 13.00 – 18.00	09.00 – 12.00 kizárólag előre egyeztetett idő-pontban	09.00 – 12.00 13.00 – 15.00	13.00 – 15.00 kizárólag előre egyeztetett idő-pontban	09.00 – 12.00

Az idősek nappali ellátása szakmai egység nyitvatartási rendje:

Hétfő	Kedd	Szerda	Csütörtök	Péntek
08.00 – 16.00	08.00 – 16.00	08.00 – 16.00	08.00 – 16.00	08.00 – 16.00
ebédidő	ebédidő	ebédidő	ebédidő	ebédidő
12.00-14.00	12.00-14.00	12.00-14.00	12.00-14.00	12.00-14.00

A Vácduka településen, a házi segítségnyújtás és szociális étkeztetés szolgáltatáshoz való hozzájutás megkönnyítésére, szociális gondozónk a Polgármesteri Hivatal épületében (2167 Őrbottyán, Béke tér 1.) szerdai napokon 15-16 óráig ügyfélfogadást tart.

Amennyiben az Intézmény előre tervezhetően szünetelteti a nyitva tartását, úgy azt a kliensekkel, ellátottakkal a zárás előtt 3 nappal közli. A tájékoztatás az Intézmény bejáratán kerül kifüggesztésre.

Az Intézmény összes alkalmazottja, a szolgáltatást igénybevevők és a Szolgálat területére érkezők kötelesek betartani a munka és tűzvédelmi szabályokat és vagyonvédelmi előírásokat. Megszegésük fegyelmi felelősséget, ill. kártérítési kötelezettséget ró maga után.

Az Intézmény összes alkalmazottjára kötelezően érvényes az SzMSz, a munkaköri leírás, a Szakmai- etikai Kódex, valamint az ide vonatkozó törvények, rendeletek, előírások.

Az Idősek nappali ellátására szolgáló helyiségek használata:

- az intézményi jogviszony keletkezését az intézményvezetővel kötött megállapodás alapozza meg,

- az idősek nappali ellátás szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselőjének kérelmére történhet, a jogszabályi előírások figyelembevételével,

- az intézményvezető az intézményi jogviszonyt megszünteti, ha az igénybevevő:

a) a Házirendet súlyosan, vagy rendszeresen megszegi,

b) nem tartja be a közösségi magatartási szabályokat,

c) két hónapon túli térítési díj tartozása van.

Az ellátás megszüntetésére vonatkozó felmondási idő 15 nap. A Házirend súlyos, vagy többszöri megszegése kapcsán, az Intézményvezető egyoldalúan megszűntetheti az ellátást, és az ellátáshoz kapcsolódó jogviszonyt. Az Intézmény az ellátás megszűnéséről, írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét.
Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához benyújtandó panasszal élhet. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható ítéletet nem hoz.

Panaszjog gyakorlása: Az ellátott a szolgáltatást érintő egyéb panaszával az intézményvezetőhöz fordulhat, aki a kivizsgálás eredményéről írásban értesíti 30 napon belül a panaszost. Ha a kivizsgálás eredményével az ellátott nem ért egyet, úgy a fentebb szabályozottaknak megfelelően a fenntartóhoz fordulhat. Az ellátott jogai gyakorlásához igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét. A területileg illetékes ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége: Forgács Béla +36204899529.

Őrbottyán, 2018.01.01. intézményvezető aláírása