

**DOROGI SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT**

**SZAKMAI PROGRAM**

**2020.**

**Készítette:  
Tóth Krisztián**

## **Tartalomjegyzék**

### **I.Szakmai Program**

- Alapadatok, az intézmény célja, feladatai
- Szakmai, szervezeti információk
- Az intézmény működésének alapelvei
- Tárgyi feltételek
- Más intézményekkel való együttműködés módja

### **II. Idősek Otthona**

- A nyújtott szolgáltatások, tevékenységek
- Az ellátandó célcsoport jellemzői
- A feladat ellátás szakmai tartalma, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége
- A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja
- Az ellátás igénybevételének módja
- A szolgáltatást igénybevevők és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

### **III.A Család és Gyermejkölési Szolgálat**

- Célok, feladatok
- Az ellátandó terület jellemzői
- Az intézményi szolgáltatások módja, működési rendje, a szolgáltatás elérhetősége
- A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

### **III.A családsegítés keretében megvalósítani kívánt program bemutatása**

- A nyújtott szolgáltatások, tevékenységek
- Az ellátandó célcsoport jellemzői
- A feladat ellátás szakmai tartalma, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége
- A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja
- Az ellátás igénybevételének módja
- A szolgáltatást igénybevevők és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

#### **IV.A gyermekjóléti szolgáltatás keretében megvalósítani kívánt program bemutatása**

- A szolgáltatás nyújtásának alapelvei
- Feladatok
- A gyermekjóléti ellátáshoz és szolgáltatáshoz tartozó tevékenységek
- Az ellátandó célcsoport jellemzői
- A feladat ellátás szakmai tartalma, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége
- Prevenációs tevékenység
- Az intézmény kapcsolata a jelzőrendszer tagjaival, és a tars szervekkel
- Az ellátás igénybevétele módja
- A szolgáltatást igénybevevők és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme
- 

#### **V. mellékletek**

- |                      |  |
|----------------------|--|
| 1. számú melléklet:  | szervezeti felépítés                                 |
| 2. számú melléklet   | SZMSZ  |
| 3. számú melléklet:  | Házirend   |
| 4. számú melléklete: | Iratminták ( együttműködési megállapodás, esetenpló) |

I.

**SZAKMAI PROGRAM**

**A költségvetési szerv neve:** Dorogi Szociális Szolgáltató Központ  
**Székhelye:** 2510 Dorog, Otthon tér 4

**Telephelyek:** Idősek Otthona "B" épület  
2510 Dorog, Scmidt villa kert 2

Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat  
2510 Dorog, Bécsi út 79-81

**Illetékességi területe a család és gyermekjóléti szolgálat tekintetében:**

az alapító önkormányzatok közigazgatási területe (Annavölgy, Bajna, Csolnok, Dág, Dorog, Epöl, Keszölc, Leányvár, Máriahalom, Piliscsév, Sárisáp, Tokod, Tokodaltáró, Úny)

**Illetékességi területe az idősek otthona tekintetében:**

Annavölgy, Bajna, Csolnok, Dág, Dorog, Epöl, Keszölc, Leányvár, Máriahalom, Nagysáp, Piliscsév, Sárisáp, Tokod, Tokodaltáró, Úny, Bajót, Dömös, Esztergom, Lábatlan, Mogyorósbánya, Nyergesújfalu, Pilismarót, Süttő, Tát

**Gazdálkodása:** önállóan gazdálkodó költségvetési szerv, melynek gazdálkodási feladatait a Kincstári szervezet végzi

**Költségvetési szerv felügyeleti szerve:**  
Dorog Város Önkormányzata

**Költségvetési szervet alapító szerv neve:**  
Dorog Város Önkormányzata

## Az intézmény célja, feladatai

A költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkció szerinti megjelölése:

	kormányzati funkciósám	kormányzati funkció megnevezése
1	102023	Időskorúak tartós bentlakásos ellátása
2	102024	Demens betegek tartós bentlakásos ellátása
3	104042	Család-és Gyermejjóléti szolgáltatások

- **Időskorúak tartós bentlakásos ellátása**

Idősek Otthona elsősorban olyan nyugdíjkorhatárt betöltött személyeknek ápolását, gondozását végzi, akiknek egészségi állapota rendszeres gyógyintézeti kezelést nem igényel, azonban napi gondozási szükséglete a 4 órát meghaladja, vagy egyéb körülmény alapján gondozási szüksége fennáll. Az idősek otthonában olyan 18. életévét betöltött személy is felvehető, aki betegsége miatt nem tud önmagáról gondoskodni és gondozási szükségletét szociális szakértői szerv szakvéleménye igazolja.

Az idősek otthona teljes körű ellátást nyújt, biztosítja az ellátottak lakhatását, étkeztetését, szükség esetén ruházattal, textíliával való ellátását, egyéni ápolását, gondozását, mentális segítségét, egészségügyi ellátását, szabadidős, kulturális tevékenységet, foglalkoztatást. Ellátja lakói érdekvédelmét, segítséget nyújt hivatalos ügyek intézésében, kapcsolattartásban.

Ha az idősek otthona ellátását igénybevevő személy esetében demencia körébe tartozó kórkép kerül megállapításra, ellátása az demens betegeket ellátó részlegben történik, biztonságos, a speciális igények figyelembe vételével kialakított védett környezetben. Az ellátottaknak nyújtott ápolási és gondozási tevékenységek mellett, komplex készségfejlesztő és készségmegtartó foglalkoztatási programokkal segítünk, ami elsősorban az elemi szociális funkciók megőrzését célozza és a mentális hanyatlást kísérő szorongást, izolációt hivatott feloldani.

- **Demens betegek tartós bentlakásos ellátása**

A demens ellátás értékeken alapuló személyközpontú gondoskodás.

A személyközpontú gondozás a dolgozók részéről kreatív innovációs készséget és kísérletező kedvet igénylő tevékenység. Az ellátottak állapot-felmérése a Mini-Mental teszt (MMSE) kitöltésével történik.

A bentlakásos ellátásban kibővített mentális állapotfelmérést végzünk, melynek része a szociális készségszint felmérő rendszer a mentális hanyatlást mutató idősek vizsgálatára. A felmérés öt fő tényező csoport mentén tényezőnként ad értékelést egy-egy hétpontos skálán, kifejezve a hanyatlás mértékét. A felmérést a klienssel együtt élő családtag ill. az őt tartósan rendszeresen gondozó személlyel folytatott interjú segítségével végezzük el. /önellátás, kommunikáció, tájékozódás, közösségi aktivitás, viselkedés adekvációja /.

Az ellátottak meglévő képességeinek megőrzésére, fejlesztésére irányuló programok bemutatása

Memória fejlesztés – memória játékok segítségével

Orientációs tréning – egyéni és csoportos foglalkozás keretében

Mozgásos gyakorlatok – torna, labdázás, séta

### Biztonságos tárgyi környezet bemutatása

Az intézmény épülete akadály-mentesített, biztonsági zárral ellátott. A gondozottak tájékozódását piktogramok, megfelelő világítás, átlátható terek segítik. A vizesblokkok mozgáskorlátozottak számára is megfelelőek. A gondozottak által használt szobák bútorzata balesetmentes igénybevételre alkalmas, stabil kerti bútorok, csúszásmentes padlózat.

### Szakorvosi ellátással való együttműködés módja

Az idősek otthonával szerződésben álló pszichiáter havonta 1 alkalommal az intézményben tart rendelőt. Szakorvosi javaslatok kiadásában, gyógyszerfelírásban, szükség esetén az előírt gyógyszerek módosításában nyújt segítséget.

Neurológus szakorvos megbízási szerződéssel szintén az ellátást igénybevevők rendelkezésére áll.

A szakorvosok segítséget nyújtanak az egyéni gondozási tervek elkészítésében.

Gondozási tervek fontos része a demens ellátásban:

- élettörténeti elemek
- személyiség tényezők feltárása
- életviteli stílus
- egyéni érdeklődés
- megtartott képességek
- változások folyamatos nyomon-követése
- naponta egyéni és csoportos foglalkozások, heti tervek alapján kell megszervezni és lebonyolítani
- folyamatos gondozói felügyelet

## • 5 Család és Gyermekjóléti alapszolgáltatás

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

Fontos feladata a családgondozás, amely meghatározott időtartamra szóló segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását jelenti, nem hatósági jellegű munka, hanem támasznyújtást jelent.

A Szolgálat javaslatokkal élhet és fordulhat a hatóságokhoz. A kliens érdekében hatósági eljárást kezdeményezhet segélyezés, természetbeni juttatások, a munkanélküliség enyhítését szolgáló intézkedések, deviancia elleni intézkedések megtételéhez.

A Szolgálat szerepe kiemelkedő a kritikus helyzetek, a krízisek, a krízishelyzet felismerésében, kezelésében és megoldásában. Ezzel együtt kiemelt szerepe van a prevenciónak, melynek során elsődleges cél a fiatalok körében a szenvedélybetegségek, bűnözés kialakulásának megelőzése.

Alapvetően a társadalmi változásokra érzékeny szervezetként működik, amely kiemelkedő szakmai tudást és csapatmunkát feltételez, valamint a társintézményekkel és egyéb szervezetekkel történő partneri együttműködést.

A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat célja: a gyermekek és családok számára nyújtott személyes szolgáltatások hatékonyabb összehangolása és a társadalmi integrációt erősítő komplex gondozási és ellátási formák kialakítása.

A meghatározott feladatoknak és hatásköröknek a Szolgálat szakmai munkájának koordinálásáról az intézmény vezetője gondoskodik.

## **Szakmai- szervezeti információk**

### **II. Az intézmény szervezeti felépítése**

#### **1. Az intézmény vezetésének tagozódása**

- 1.1. Intézményvezető
- 1.2. Az intézményvezető szakmai helyettese
- 1.3. Telephelyek szakmai vezetői
- 1.4. Gazdasági ügyintéző

#### **2. A székhely és a telephelyek szervezeti tagozódása**

##### Idősek Otthona, Demens betegek Otthona

- 2.1. Gondozási csoport
  - 2.1.1. Vezető ápoló
  - 2.1.2. Szociális gondozók és ápolók
- 2.2. Mentálhigiénés csoport
  - 2.2.1. Mentálhigiénés asszisztens
- 2.3. Gazdasági csoport
  - 2.3.1. Gazdasági ügyintéző
- 2.4. Technikai csoport
  - 2.4.1. Karbantartó
  - 2.4.2. Takarítók

##### Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat

- 3.1. Családsegítők
- 3.2. Gazdasági ügyintéző

### **III. A Szociális Szolgáltató Központ vezetése**

A Központ élén az intézményvezető áll.

Az intézményvezetőt nyilvános pályázat útján, Dorog Város Képviselő – testülete nevezi ki, felmentése a képviselő – testület hatásköre, munkáltatói jogkör gyakorlója a polgármester.

A Szolgáltató Központ integrált intézmény.

A szakosított ellátási feladatát egy központi és két telephelyen három *szakmai egység* keretein belül látja el.

A három szakmai egység feladatainak koordinálása a három egység vezetésének megbízásával ellátott dolgozó feladata.

Az ápoló, gondozó szakdolgozók és családsegítők feladataik végzésével a három egység vezetésével megbízott munkatársak irányítása alá tartoznak.

#### *A Szociális Szolgáltató Központ szervezi felépítése (1. számú melléklet)*

Az intézmény vezetője feladatát, a fenntartó szerv által meghatározott munkaköri leírás alapján végzi.

Figyelemmel kíséri a lakosság körében felmerülő gondozási igényeket, tapasztalatairól folyamatosan informálja a fenntartót. Biztosítja a szolgáltatásokon belüli koordinációt.

Megteremti a Központ és a különböző humán szolgáltatók (egészségügyi intézmények, civil szervezetek) közötti együttműködés feltételeit.

Gondoskodik a szakdolgozók regisztrációjáról, és a szakmai munka fejlesztése érdekében biztosítja a munkatársak továbbképzését. Elkészíti a továbbképzési tervet.

Biztosítja a korszerű, színvonalas ellátás megvalósítását, figyelemmel kíséri és intézkedéseivel segíti az ellátottak közösségbe való beilleszkedését, irányítja és ellenőrzi ellátásukat.

Gondoskodik az előgondozások megszervezéséről, a tevékenységet végzők megbízásáról.

Ügyfélszolgálati tevékenység keretén belül tájékoztatást ad, az ellátást igénylőknek a településen működő szociális ellátásokról és a szolgáltatások igénybevételéről.

Elvégzi az Idősek Otthonába ellátást igénylő kérelmezők nyilvántartásba vételét, valamint eleget tesz az ehhez kapcsolódó – hatályos jogszabályban előírt – tájékoztatási kötelezettségének.

Elvégzi az intézményi jogviszony keletkezésével kapcsolatos intézkedéseket, megkötö az Idősek Otthona ellátottaival, vagy a Családsegítő és Gyermejköltségi Szolgálat klienseivel a szociális szolgáltatás biztosításáról szóló megállapodást, együttműködési szerződést

Aktívan közreműködik a Polgármester által felkért Szakértői Bizottság munkájában.

Elkészíti, és folyamatosan karban tartja az intézmény Szervezeti és Működési szabályzatát, a dolgozók munkaköri leírását, Szakmai Programját, a szakosított ellátások Házi rendjét, valamint az egyéb hatályos jogszabályokban előírt szabályzatokat.

Ellátja a hatályos jogszabályokban előírt, valamint a fenntartó által meghatározott feladatokat. A hatáskörébe utalt dolgozók felett munkáltatói jogokat, fegyelmi jogköröket gyakorol.

Ellenőrzi az SZMSZ-ben foglaltak megtartását, a munkafegyelem, az etikai követelmények betartását. Szervezi a munkavédelmi és tűzvédelmi előadásokat, továbbképzéseket.

Végzi a panaszok és közérdekű bejelentések kivizsgálását és ennek alapján intézkedik. Megtervezi az intézmény költségvetését, munkaerő és bérigazgatást végez. Elvégzi az éves jelentéseket (statisztikai, ÁNTSZ, munka és tűzvédelmi).

Szakmai tevékenységéről, az intézmény munkájáról rendszeresen beszámol a fenntartónak.

Az intézmény vezetője tartós távolléte esetén, az általános szakmai helyettes el. (külön kiadmányozási jog megbízásával)

#### *A helyettesítés rendje*

Az intézmény vezetőjét az intézményvezető helyettes vagy az arra kijelölt személy helyettesíti.

Az intézmény dolgozóinak esetében a helyettesítésről a közvetlen felettes köteles gondoskodni.

Helyettesítés esetén követhető eljárás:



- A helyettes a helyettesítés időtartama alatt vezetői és ügyintézői teendőit a legjobb tudásának megfelelően, a helyettesített személytől kapott útmutatás, valamint az adott ügyre vonatkozó elképzelése szerint köteles végezni, a saját önálló elképzeléseinek érvényre juttatása mellett.
- A helyettesítés alkalmával a munkakör átadás - átvétel - minden esetben - írásba kell foglalni.
- A helyettes köteles részletesen beszámolni a közvetlen szakmai vezetőnek és a helyettesítettnek a megtett intézkedésről, eseményekről és a folyamatban levő ügyekről.

### **Intézményen belüli szakmai információcsere, együttműködés módja**

Az egységes szakmai normák kialakítását és működtetését az intézményvezető irányítja.

#### *Szakmai munkaértekezlet:*

Heti rendszerességgel, pénteki napokon munkaértekezletet tart az intézményvezető vagy távolléte esetén helyettese irányításával a szakmai stáb. A szakmai team: a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítői, valamint esetenként a munkaértekezletre meghívott más szakemberekből álló munkacsoport.

- Az értekezletek állandó feladata a következő kétheti feladatok elosztása, az új esetek indítása, az aktuális szakmai feladatok áttekintése, az előző két munkahét eseteinek valamint eseményeinek értékelése, szakmai esetbeszámolók megvitatása, egyebek.
- A team egyúttal a vezetői szóbeli beszámoltatás és munkaértékelés eszközéül is szolgálhat.
- A teameken a főállású munkatársak részvétele kötelező, a többi munkatárs a vezető által megjelölt módon és időben számol be a szakmai munkájáról.
- Egyéni konzultáció. Egy új esetről jelzést kapott, váratlan helyzet elé került családsegítő egyéni konzultációt kérhet a szakmai vezetőtől, az intézmény vezetőjétől, vagy más szakembertől.

*Esetmegbeszélés:* az eset családsegítője és az esetben érintett külső szakemberek valamint bevonható segítők részvételével zajló, az intézmény vezetője vagy a szakmai vezető által vezetett megbeszélés. Ez a forma, a nehéz esetek megoldását célozza, az ott elhangzottakról feljegyzés készül.

*Szupervízió:* az igények és a lehetőségek szerint, csoportosan az egész stáb részvételével, vagy egyéni szupervízió a nehézséggel küzdő szakember részére.

#### *Továbbképzések*

A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 2001. évi LXXIX. törvény, a Szociális és Családügyi Miniszter 9/1999.(XI.24.) rendelete, és a 1/2000. (I. 7) SZCSM rendelete alapján.

*Az intézmény dolgozóinak munkarendje a Család és Gyermekjóléti Szolgálat tekintetében:*

Az intézmény dolgozóinak heti munkaideje 40 óra, amely a családsegítői munkakörökben: heti 20 órában kötött, heti 20 órában rugalmas időbeosztású.

Kötött munkaidő keretén belül látják el az adminisztratív tennivalókat, tanácsadói munkát.

A rugalmas munkaidőt a családsegítők, a családok igényeinek, az általuk ellátandó feladatok jellegének megfelelően osztják be. Az intézmény egyéb szolgáltatásai, csoport- és közösségi programjai szintén a rugalmas munkaidőkeretben végzendők.

Ugyancsak a rugalmas munkaidőn belül vesznek részt a munkatársak a heti esetmegbeszéléseken.

A belső vagy külső továbbképzéseken, egyéb szakmai rendezvényeken való részvétel elsősorban a rugalmas munkaidő terhére szervezhető.

A munkatársak a végzett tevékenységükről az intézmény vezetőjének szóban és/vagy írásban rendszeresen beszámolni kötelesek.

## **Az intézmény működésének alapelvei**

**Nyitottság:** Az intézményt mindenki felkeresheti származásra, társadalmi helyzetre, nemre, szexuális orientációra, korra, meggyőződésre vagy a társadalmi hozzájárulás mértékére való tekintet nélkül. Az egyének, csoportok, közösségek közvetlenül kereshetik fel vagy a területen működő intézmények/szervezetek javasolhatják a kapcsolatfelvételt.

**Önkéntesség és együttműködés:** Az intézmény igénybevétele önkéntes. Az állampolgár / család, csoport/problémáinak megoldásához segítséget kér, vagy a felajánlott segítséget elfogadja. Működése szolgáltató jellegű. Az együttműködés és szolgáltatás igénybe vételének alapja az ellátottakkal közösen meghatározott célok elérése, megvalósítása. A munkatársak az ellátottak érdekeit képviselve tevékenykednek, az érintett személy, illetve törvényes képviselője hozzájárulásával és együttműködésével intézkednek, kivéve, ha súlyos veszélyeztetettség, elháríthatatlan akadály, vagy sürgős szükség áll fenn.

**Egységes szakmaiság:** az intézmény a hozzá önként, jelzőrendszeren vagy hatósági megkeresés útján forduló-kerülő ellátottakkal lehetőség szerint a probléma alapján foglalkozik. A családsegítés, tanácsadás, egységes szakmai alapelvekkel történik, a különböző típusú ügyekre érvényes eltérő visszajelzési és adminisztrációs kötelezettségek érvényesítésével.

**A család egészségének, társadalmi környezetének egységes rendszerű szemlélete:** az intézmény a családot, mint alapvető közösséget kezeli, a családok egy-egy tagjának nyújtott segítséget a család belső viszonyára tekintettel biztosítja. A belső és külső környezeti erőforrások fokozásával a család összetartó erejének növelésére, a hiányzó funkciók pótlására törekszik.

**A személyiségi jogok védelme:** a munka során a munkatársak tudomására jutott - az ellátottak személyiségi jogait érintő - adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.

**Esélyegyenlőség és egyenlőség:** az intézmény munkatársai minden ellátott ügyével nemre, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül kötelesek foglalkozni, illetve a hatáskörükbe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni.

## **Tárgyi Feltételek**

### **Idősek Otthona**

Az intézmény épülete akadály-mentesített, biztonsági zárákkal ellátott. A gondozottak tájékozódását piktogramok, megfelelő világítás, átlátható terek segítik. A vizesblokkok mozgáskorlátozottak számára is megfelelőek. A gondozottak által használt szobák bútora balesetmentes igénybevételre biztosít, stabil

kerti bútorok, csúszásmentes padlózat.

### **Tárgyi feltételek**

#### **Család és Gyermekjóléti Szolgálat**

A társult településeken a szolgáltatást önálló önkormányzatok esetén a hét minden napján a településen dolgozó családsegítő végzi, közös önkormányzat esetén az esetszámok függvényében, a települések között megosztva végezzük. Minden második pénteken szakmai napot tartunk az intézmény székhelyén (esetmegbeszélés, konzultáció). Az ellátott területen végzett tevékenység ügyfélfogadást és terepmunkát is tartalmaz. A családsegítők elérhetőségét a bázisintézményben fogadónapon kívül is biztosítjuk a krízishelyzetekben való sürgősségi beavatkozások lehetőségének megteremtése érdekében.

A legtöbb helyen önálló helyiség, telefonvonal, számítógép, zárható iratszekrény, s az adminisztrációhoz szükséges eszközök biztosítják a családsegítők munkáját, illetve a bázisintézményben a családgondozók rendelkezésére állnak a szakszerű munkavégzést támogató lehetőségek (internet, számítógép, irodatechnika).

Az ellátandó településeket a munkatársak egy szolgálati autóval vagy saját gépkocsival, másrészt autóbusszal érik el, melynek költségét a társult önkormányzatok biztosítják.

### **Más intézményekkel való együttműködés módja**

#### **Idősek Otthona**

Az intézmény kapcsolatban áll:

##### a. Szociális alapszolgáltatást biztosító szervezetekkel

- Házi segítségnyújtás (Baptista Szeretetszolgálat fenntartásában) – a szolgáltatás jelzi a látókörükben felmerülő problémákat (bentlakást nyújtó szolgáltatási szükségleteket), információt nyújt a szolgáltatását igénybe vevő ellátottak számáról, körülményeiről, segíti az Idősek Otthonába jelentkezés és beköltözés kivitelezését.
- Idősek klubja – nappali ellátást nyújtó szolgáltatás Dorogi Kistérségi Társulás fenntartásában – részt vesz a tagjaival az Idősek Otthona által szervezett nyílt programokon, az általa szervezett programokra meghívja az Otthon lakóit és dolgozóit, jelzőrendszerként működik a szakellátás szükségessége esetén.
- Családsegítő Szolgálat – jelzi az otthonukban élő rászorultak intézményi elhelyezést igénylő szükségleteit, segítséget nyújt a bentlakásos elhelyezés igénybeviteléhez.

##### b. Szakellátást nyújtó szociális intézményekkel

A megyében működő ápolást, gondozást nyújtó intézményekkel, módszertani feladatok ellátására kijelölt intézménnyel – igazgatói és szakdolgozói értekezletek szervezésében, szakmai fórumok, információ átadás/közvetítés.

##### c. Egészségügyi intézményekkel

- házi orvosok, szakorvosok – jelzés az intézményi elhelyezés szükségességéről, információnyújtás az új jogszabályokról, melyek a gyógyszerfelírás, szakorvosi javaslat kiadása, gyógyászati segédeszköz felírása, egészségügyi támogatások (FOT, gyógyszer-támogatás) jogosultságának változását jelenthetik.
- kórházak – Szent Borbála Szakkórház és Rendelőintézet Dorog - napi munkakapcsolatban állunk az intézménnyel az intézményi elhelyezésre váró, ápolást igénylő ellátottak esetében, akik a bekerülésig igénybe veszik az egészségügyi intézmény szolgáltatását. Ezekben az esetekben, az Idősek Otthonába beadott kérelem alapján az előgondozás lefolytatása a kórházban történik. Együttműködés alapján a kórház elvégzi az intézményi bekerüléshez szükséges vizsgálatokat (tüdőszűrés, széklet vizsgálat), valamint biztosítja a betegek szakorvosi véleményéhez szükséges vizsgálatát. Szakellátást igénylő feladatok

kivitelezéséhez helyet biztosít a gondozott számára és elvégzi azt (infúziós kezelés). Szakmai programokat, továbbképzéseket szervez egészségügyi témákban és arra meghívót küld az Idősek Otthona dolgozói részére.

- Vaszary Kolos Kórház Esztergom – akut ellátást igénylő esetekben a kórház osztályain betegeink szakszerű ellátásban részesülnek. A kezelő orvosok telefonon és beteglátogatás alkalmával személyesen is felvilágosítást és tájékoztatást adnak a gondozottaink állapotáról. A kórház szociális munkása intézményünk iránt érdeklődő személyekkel kapcsolat kialakítását szervezi és segíti az ügyintézés lebonyolítását (kérelem adatlap kitöltése, intézménybe juttatása, előgondozásban aktívan részt vesz).

- Szent Kozma és Damján Rehabilitációs Szakkórház Visegrád – lakóink rehabilitációt igénylő egészségi problémája esetén, 3-4 hetes kezelést nyújtó intervallumban fizioterápiás és egyéb terápiás módszer alkalmazásával, biztosítja a betegek gyógyulásának elősegítését.

#### d. Hatóságokkal és szakhatóságokkal

- Komárom- Esztergom Megyei Kormányhivatal – az intézmény működésének ellenőrzésével biztosítja a jogszabályok által előírtak betartását, felszólítja az intézményt a hiányosságok megszüntetésére, kérésre állásfoglalást és tanácsot nyújt a szabályos működés kivitelezéséhez.

- Városi Gyámhivatalok – Dorog és Esztergom – a gondozottakkal kapcsolatos gondnokság alá helyezési perekben segítséget nyújt, koordinálja a gondnoksági perben szereplő alanyok tájékoztatását, indítványozza az intézményvezető jelzésére a gondnokság alá helyezések elindítását. Évente véleményezést kér az intézményben élő, gondnokság alatt lévő ellátottak és gondnokaik kapcsolatáról. Jelzés esetén kivizsgálást kezdeményez a gondok munkájával kapcsolatban.

- ÁNTSZ Dorogi, Esztergomi Kistérségi Intézete Dorog – ellenőrzést végez az intézményben végzett egészségügyi tevékenységgel kapcsolatban, nem dohányzók védelmének érdekében az előírt szabályok betartását figyelemmel kíséri. A higiénias előírásokat betartatja (tálalókonyha ellenőrzése, ételminták vizsgálata, az épület helyiségeinek tisztasági meszelését, fertőtlenítését, veszélyes hulladék kezelését ellenőrzi). Probléma esetén azonnal intézkedik a fertőzések elkerülése érdekében. Szezonálisan tájékoztatja az intézményt az időjárással kapcsolatos tennivalókról (hőségriadó, fagyás, kihűlés veszély).

- Városi Bíróság Esztergom – gondnokság alá helyezési perekben, kapcsolatban áll az intézménnyel (tárgyalásokra idézés, az intézményben lefolytatott perekhez segítséget kér).

#### e. Oktatási intézmények

- helyi óvodák, általános iskolák – ünnepek alkalmával műsort adnak az otthon lakóinak, meghívót küldenek az időseknek az Anyák napi műsorukra, a városi rendezvényeken fellépnek (Idősek Napja, Városi Karácsonyi Ünnepség), ezzel erősítve a generációk közötti kapcsolat elősegítését.

- középiskolák – Zsigmond Vilmos Gimnázium Dorog, Kolping Szakiskola Esztergom – a tanulók számára előírt kötelező munkagyakorlatot a környékbeli középiskolák tanulói jelentős számban és órában töltik intézményünkben.

- felnőttképzés, szakképzés, felsőoktatás – intézményünk több oktatási intézmény hallgatója számára is terepintézményként funkcionál, tereptanárok és diplomás szakdolgozók koordinálják a szakmai gyakorlatok kivitelezését. Intézményünk dolgozói a kreditpontok megszerzése érdekében jelentős számban vesznek részt különböző képzést ajánló és biztosító intézmények által szervezett tanfolyamokon, szakmai konzultáción.

#### f. Civil szervezetekkel

- Nyugdíjas Egyesület - városi rendezvények szervezéséhez közös segítségnyújtás, Idősek Világnapja szervezése

- Mozgássérültek Egyesület – az intézmény mozgássérült lakóival kapcsolattartás,

- Nap út alapítvány - Idősek Otthonába fellépések, előadások szervezése,

- Máltai Szeretetszolgálat – az Idősek Otthona az intézményben hagyott textíliákat, ágyneműket átadja a rászorultaknak, a Máltai Szeretetszolgálat helyi vezetőjével együttműködve

- Vöröskereszt Dorog – együttműködés a városi rendezvényeken az egészségügyi háttér biztosításában. Hagyományőrző rendezvényeket szervezése a civil szervezetekkel. Intézményünk segíti a településen a közösségi és önszervező csoportok szervezését.
- g. Dorog Város Önkormányzata Emberi Erőforrás Bizottságával  
Idősek városi karácsonyi ünnepségét közösen szervezzük.
- h. Közművelődési Kht. Dorog  
Kulturális tevékenységek gazdagítása érdekében együttműködés.
- i. Munkaügyi szervezetekkel
- Munkaügyi Központ Dorog – munkaerő közvetítés, együttműködés.

### **Más intézményekkel való együttműködés módja Családsegítő És Gyermekjóléti Szolgálat**

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

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

#### *Jelzőrendszer működtetése*

A családok segítése érdekében az intézménynél veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik, az intézmény kapcsolatot tart a jelzőrendszeri tagokkal. A munkatársak feladataik ellátása érdekében rendszeres kapcsolatot tartanak fenn valamennyi a gyermekek és családok jólétében érdekelt intézménnyel, érdekképviselői szervvel, önkéntes segítőkkel, jogsegély szolgálatokkal, módszertani intézményekkel, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekkel, a szakosított ellátást nyújtó intézményekkel, az egyéb szolgáltatást biztosító szolgáltatókkal, valamint a civil szervezetekkel.

A kapcsolattartás formája, módja:

- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak
- szakmaközi megbeszélések
- évente beszámoló az önkormányzati képviselőtestület előtt
- esetmegbeszélések
- szakmai előadásokon, képzéseken való részvétel
- hivatalos ügyintézés személyesen, levélben vagy telefonon.
- együttműködési megállapodás (Magyar Máltai Szeretetszolgálat területi szervezetei, ÁNTSZ, Munkaügyi Központ, Önkormányzatok stb.)

A civil szervezetekkel való együttműködés célja, a hatékony információáramlás egymás tevékenységi köréről, közös programok szervezése, lebonyolítása.

## I. Idősek Otthona

A gondozási központ 1997-ben hiánypótló szolgáltatások érdekében jött létre. Működése óta szolgáltatási formája többször változott. Jelenleg integrált intézményként funkcionál, mely egy 50 és egy 25 férőhelyet biztosító idősek otthonából áll.

A szociális szolgáltatás keretein belül a személyes szolgáltatást az ápolást, gondozást nyújtó idősek otthona szakosított ellátás biztosítja. Szolgáltatásaival elsősorban az időskorú és a fogyatékkal élő lakosság életminőségének javítását kívánja elérni. Célja, hogy egységes szakmai értékek és irányelvek mentén, egyéni szükségleteknek megfelelő, differenciált ellátást, adekvát segítségnyújtást valósítson meg. Tevékenysége során fokozott figyelmet fordít, a személyiségi jogok érvényesülésének megtartására, az egyéni autonómia biztosítására, az aktivitás és a társadalmi integráció elősegítésére.

Az intézmény székhelye: Dorog, Otthon tér 4. szám alatt található.

Az épületet 1997-ben felújította Dorog Város Önkormányzata. 15 lakoszoba került kialakításra, melyben 50 férőhelyet biztosított 2-3-4 ágyas elhelyezéssel. A jogszabályban előírt szerint egy lakóra 6 m<sup>2</sup> és tíz lakóra 1 vizesblokkot biztosított. Az épületben található foglalkoztató, étkező, kiskonyha, látogatók fogadására szolgáló helyiség, melyeket a gondozottak önállóan is használhatnak. A működési feltételekhez megfelelő tálalókonyha, nővérszoba, orvosi szoba, gazdasági iroda a lakók teljes körű kiszolgálásához, a dolgozók részére étkező és öltözőszoba került kialakításra.

Dorog Város Önkormányzata tulajdonában álló ingatlan a Dorog, Schmidt villa kert 2. szám alatti épület. Az ingatlan 2007. évben esztétikai átalakítások után befogadó képessé vált a bentlakást nyújtó Idősek otthona, ahol a demens betegek biztonságos környezetben gondozhatók.

A gondozottak részére 11 szoba áll rendelkezésre, ahol 25 fő elhelyezésére van lehetőség 1-2-3 ágyas szobákban.

A jogszabályban előírt szerint egy lakóra 6 m<sup>2</sup> és tíz lakóra 1 vizesblokkot biztosított. Az épületben található foglalkoztató, étkező, látogatók fogadására szolgáló helyiség, melyeket a gondozottak önállóan is használhatnak. A működési feltételekhez megfelelő tálalókonyha, nővérszoba, orvosi szoba, gazdasági iroda a lakók teljes körű kiszolgálásához, a dolgozók részére étkező és öltözőszoba került kialakításra.

A személyzeti irodában folyik az ügyviteli, adminisztratív munka. A mentálhigiénés szoba teszi lehetővé négy szemközti segítő beszélgetéseket. Az orvosi és a nővérszoba igény szerint az elsősegély ellátásnak, és az egészségügyi szűréseknek (vérnyomásmérés) ad helyet.

A pihenőszoba mellett található az akadály-mentesített vizesblokk, mely alkalmas a tisztálkodásra is.

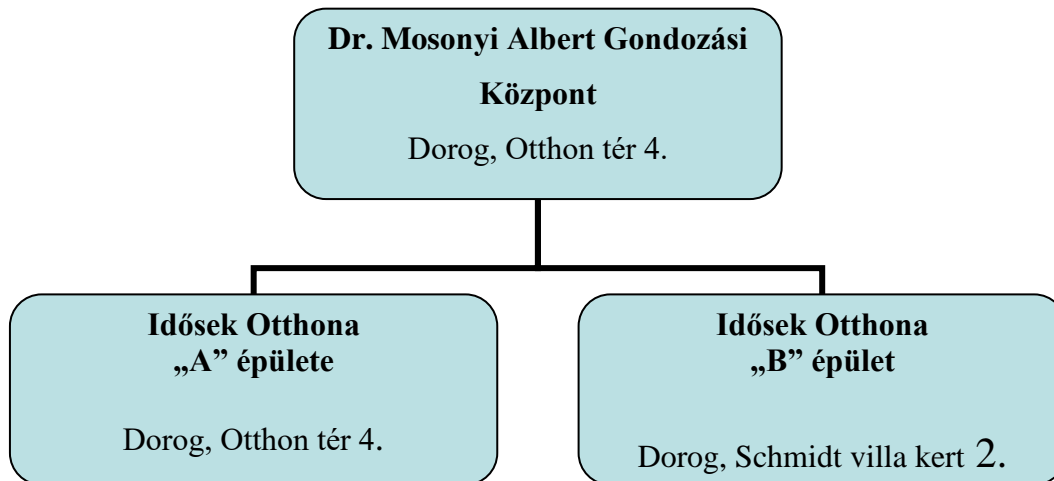
A konyhai felszerelés által biztosított az étel megmelegítése, tálalása és helyben való elfogyasztása. A konyha felszereltsége tartalmazza a konyhabútorokat, villany tűzhelyet, hűtőszekrényt, mikrohullámsütőt, a háromfázisú mosogatáshoz szükséges eszközöket.

A külső, zárt terasz, a tágas udvar a közösségi élet szabadtéri színtere.

Mindkét épület akadály-mentesített, így nem jelent problémát a mozgássérült ellátottak gondozása sem.

Dorog területének bármely pontjáról maximum 15 percen belül közúton megközelíthetők az intézmények. Tömegközlekedéssel is könnyen elérhető mindkét intézmény. Buszmegállótól 5 perc gyaloglással, vonatállomástól 10-15 perc alatt.

A szociális szolgáltatás keretein belül a személyes szolgáltatást az ápolást, gondozást nyújtó idősök otthona szakosított ellátás biztosítja.



A Gondozási Központ a szociális szolgáltatások és intézmények működtetésén túl, tájékoztatást nyújt, az ellátási területén élőknek a településen működő szociális intézményekről, és szolgáltatásokról. A lakosság tájékoztatását a helyi médiában, információs füzet megjelentetésével, intézményi nyílt napok szervezésével végzi.

Tanácsadás és szükség esetén, közvetítés révén segítséget nyújt a különböző szolgáltatások igénybevételéhez. Javaslatot tesz a szociális ellátások fejlesztésére, új ellátási formák bevezetésére, valamint új gondozási módszerek alkalmazására.

A Gondozási Központ szolgáltatásait igénybe vevő ellátottnak, egyéni gondozási terv alapján, személyes szükségletének megfelelően nyújt segítséget.

**A szakmai program megvalósítása várható következményeinek, eredményességének, az ellátórendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelése.**

**A bentlakást nyújtó szolgáltatás férőhelyszámának növelésével és a 25 fős részleg specializációjával, az ellátási terület hatékonyabb kiszolgálását teszi lehetővé. Az ellátási területünkön elő demenciában szenvedő betegek védett környezetben, teljes körű ellátásban részesíthetők. Az intézményfejlesztés, a hozzátartozók terheinek csökkentése révén javítja a kistérségben élő lakosság életminőségét.**

Elősegítjük a szociális szakemberek számára, az idős emberek magas szintű ellátásához szükséges szakismeretekhez, gyakorlati tapasztalatokhoz való hozzájutást képzések, tréningek, konferenciák szervezésével. Szakmai segítséget nyújtunk a Dorogi Kistérségben működő szociális alapszolgáltatások részére.

**Az intézmény működtetésével közvetett módon, az aktív korú hozzátartozók munkaerőpiaci részvételét is segíti.**

#### Létrejövő kapacitások – a szolgáltatás indikátorai

Az intézmény ellátási területe a Dorogi és Esztergomi Kistérség településeinek közigazgatási területe:

Dorog, Annavölgy, Bajna, Csolnok, Dág, Epöl, Kesztlőc, Máriahalom, Nagysáp, Piliscsév, Sárísáp, Tokod, Tokodaltáró, Úny, Bajót, Dömös, Esztergom, Látatlan, Mogyorósbánya, Nyergesújfalu, Pilismarót, Süttő, Tát.

Ellátási terület	Állandó népesség/fő	60 év feletti lakosok száma/fő
Dorogi Kistérség	39 202	9 211
Esztergomi Kistérség	54 033	12 896
	93 235	<b>22 107</b>

*KSH adatok 2011. évi népszámlálás*

Gondozási Központ székhelyén és egy telephelyén biztosítja az idősek tartós bentlakásos intézményi ellátását:

- Idősek Otthona „A” épületében – Dorog, Otthon tér 4. - 50 férőhelyen
  - Idősek Otthona „B” épületében – Dorog, Schmidt villa kert 2. - 25 férőhelyen
- összesen 75 fő ellátását tudja garantálni.

Idősek Otthona	Gondozási egység/szám	Gondozási egység/fő	Gondozási csoport/szám	Gondozási csoport/fő
„A” épület	2	18 és 32	5	10
„B” épület	2	5 és 20	5	5
Összesen	4	75	10	

### **1. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formája, köre, rendszeressége, ápolási - gondozási feladatok jellege, szolgáltatási elemek**

Szolgáltatási elemek:

a) *étkeztetés:* legalább napi három alkalommal ebből egy alkalommal meleg étel biztosított. Orvosi előírásra, a lakó együttműködésével diétás étkezés biztosított. Az étkezés fent járók esetében az intézményi étkezőben két turnusban történik, fekvőbetegeknek lehetősége van az ételt a lakószobában elfogyasztani. A lakók rendelkezésére áll az intézmény teakonyhája.

b) *lakhatás:* 2-3-4 ágyas lakószobákban, ahol az egy főre minimum 6 négyzetméter lakóterület jut. Házaspárok elhelyezése 2 ágyas szobában történik. Távfűtés biztosítja a megfelelő hőmérsékletet az épületen belül. Hideg-melegvíz ellátottság biztosított. A lakó és közösségi szobák felszereltsége az ellátottak korához és egészségi állapotához igazítottak.

c) *gondozás:* az igénybevevő bevonásával történik. Egyéni gondozási tervben megfogalmazott célkitűzések alapján valósul meg a célzott, adekvát segítségnyújtás a gondozott szükségleteinek megfelelően.



d) *felügyelet*: napi 24 órában folyamatosan biztosított. Az ápoló, gondozó személyzet 12 óras folyamatos műszakrendben gondoskodik a személyi felügyeletről. A szobákban nővérhívó rendszer kiépített.

e) *tanácsadás*: az igénybevevő bevonásával történik. A gondozottak jogait figyelembe vevő vélemény, javaslatkialakítási folyamat, mely hozzásegíti a lakókat a helyes magatartás kialakításához, információ hozzájutáshoz.

f) *esetkezelés*: probléma esetén a lakó hozzásegítése a megoldáshoz. Kapcsolati tőke bevonása, mely preventív hatással lehet a további problémák elkerülésében.

g) *háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás*: az igénybe vevő segítése a mindennapi életvitelében, környezete rendben tartásában, mindennapi ügyek intézésében, személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása.

*mosás* - az ágynemű cseréjéről és tisztításáról háromhetente és szükség szerint gondoskodunk. A ruházat mosásáról, vasalásáról, kisebb javításáról hetente és szükség szerint gondoskodunk.

*személyi és környezeti higiénia* – az ápoló, gondozó személyzet segíti a testi higiénia biztosítását. A technikai személyzet a takarítási feladatok ellátásával a személyes környezet higiéniáját hivatott ellátni.

*étkezés* – az étel elkészítését az Elamen Rt. főzőkonyha, a tálalást és mosogatást az intézmény technikai személyzete végzi. Lakók szükség szerint az intézmény kiskonyháját használhatják, melynek higiéniájáról az intézmény gondoskodik.

*ügyintézés* – szociális munkatárs és a gazdasági ügyintéző segíti a hivatalos ügyek intézését, nyomtatványok beszerzésében, kitöltésében kérésre közreműködik. Vásárlás intézése a szociális munkatárs közreműködésével valósítható meg.

h) *szállítás*: a gondozott eljuttatása a szolgáltatások, közösségi és családi programok helyszínére, ha ezek más módon nem oldhatók meg. Szállítás az igénybevevő kérésére, az intézmény gépkocsijával – a településen belül – térítésmentesen biztosított.

A felsorolt szolgáltatási elemeket kiegészítve az intézmény teljes körűen biztosítja az alábbiakat:

*Ruházattal, textíliával való ellátás*. Minden lakó használhatja saját ruházatát, ágyneműjét, egyéb – tisztálkodást segítő – textíliáit. Abban az esetben, ha az ellátott megfelelő minőségű és mennyiségű ruházattal nem rendelkezik, biztosítunk öt váltás fehérneműt, hálóruhát, az évszaknak megfelelő két váltás felsőruházatot, utcai cipőt, három váltás ágyneműt, törölközőt. A saját ruházat, textília egyéni leltározása a beköltözéskor kerül felvételre, karbantartása évente és szükség szerint. Szükséges és célszerű a saját ruha és textília egyedi megjelölése. Az intézményi textília az intézményi leltáron szerepel.

Biztosítjuk az inkontinens betegek ellátásához szükséges anyagokat, eszközöket.

A tisztálkodáshoz szükséges anyagok közül az Eü. papírt, folyékony szappant, papírtöröltőt folyamatosan biztosítunk a WC és fürdő helyiségekben.

*Egészségügyi ellátást*. Az egészségügyi alapellátás keretében heti két alkalommal biztosítjuk a háziorvosi ellátást. Helyben biztosítjuk a pszichiátriai és neurológiai szakellátást, szükség esetén fogszakorvosi ellátást. Segítjük más szakorvosi ellátáshoz, szükség esetén kórházi kezeléshez való hozzájutást, az ellátott egészségi állapotától függően, szállítását elsősorban az intézmény végzi. Évente tüdőszűrő és szemészeti szűrővizsgálatot szervez. Az orvos által elrendelt gyógyszer, kötszer, gyógyászati segédeszköz beszerzését biztosítjuk. Az előírt gyógy-készítmények adagolásáról, kezelésekről is gondoskodunk. Az előírás szerinti gyógyszer és gyógyászati segédeszköz ellátást jogszabály szerint biztosítjuk. Gondoskodunk az egészségmegőrzését szolgáló felvilágosításáról. Végezzük az alapápolási

tevékenységeket, gondoskodunk a személyi higiénia biztosításáról. Segítséget nyújtunk az étkezésben, a folyadékpótlásban, a hely- és helyzetváltoztatásban.

*Vallásgyakorlást:* az intézményben lakók vallásukat szabadon gyakorolhatják, ennek érvényre jutását az intézmény minden eszközzel segíti. A katolikus felekezethez tartozók részére helyben hetente miseóra, havonta mise biztosított az intézmény társalgójában. A református istentisztelet igény szerint kerül megszervezésre.

*A szórakoztató és információ-hordozó elektronikai készülékek használatát és különböző sajtótermékeket.*

*Érték és vagyonmegőrzést:* Írásos megbízás alapján segítséget nyújtunk lakóink pénzkezelésében, érték és vagyon megőrzésében. A tevékenység részletes szabályait a Pénzkezelési Szabályzat tartalmazza.

*Az ellátottak érdekvédelmét:* Az Érdekvédelmi Fórum működése részletes szabályait a Házirend 1. számú melléklete tartalmazza. Az intézmény információt nyújt szóban és az intézmény faliújságain az Ellátottjogi Képviselő működésével, elérhetőségével kapcsolatban.

*Mentálhigiénés ellátást:*

- Az ellátottak részére személyre szabott bánásmódot
- A konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében egyéni és csoportos megbeszélést
- A szabadidő kulturált eltöltésnek feltételeit
- Havi két alkalommal pszichoterápiás foglalkozást, csoportos és egyéni segítséget
- Az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatainak fenntartásának feltételeit. A mentálhigiénés csoport feladata a telefonon és levélben történő kapcsolattartás segítése.
- A gondozási tervek megvalósítását
- Támogatjuk az intézményen belüli kis közösségek, társas kapcsolatok kialakulását és működését.
- Az ellátott korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembe vételével szervezzük:
  - Az aktivitást segítő fizikai tevékenységeket
  - A szellemi és szórakoztató tevékenységeket. Megemlékezünk a főbb állami és egyházi ünnepekről, óvodások vagy iskolások műsorával. Megünnepeljük lakóink születésnapját. A Művelődési ház időszaki kiállításra minden alkalommal szervezünk látogatást.
  - Az aktuális programokat, heti bontásban az intézményi étkező előtti rajztábláján tesszük közzé. Az éves mentálhigiénés és foglalkoztatási tervet az intézmény faliújságain található.
  - Az intézményen belüli kreatív műhelyekhez szükséges anyagokat, eszközöket biztosítjuk. Az intézményen kívüli programok önköltségi áron vehetők igénybe, ebben az esetben törekszünk az akadálymentes személyszállításra.
  - Foglalkoztatás keretében, a különböző intézményi ünnepekhez, rendezvényekhez a lakók közreműködésével készítjük a süteményeket. A régi hagyományos, évszaknak megfelelő tevékenységeket lekvár főzés, szalonnasütés, kocsonyakészítés is a szabadidő hasznos eltöltését segítik.
- Az Idősek Otthona működésével kapcsolatos foglalkozásokat is szervez:
  - kertészkedés
  - udvar takarítás
  - terítés, tálalás
  - szobanövények ápolása

A lakók feladatvállalása önkéntes, a munka jellegétől függően tájékoztatást kapnak munka tűzvédelmi és higiénés szabályokról.

## 2. Ellátás igénybevételének módja

Az intézményben nyújtott ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérésére történik.

Amennyiben az ellátást igénylő cselekvőképességében teljesen korlátozott, a kérelmet, az indítványt törvényes képviselője terjeszti elő. Cselekvőképességében részlegesen korlátozottan személy a kérelmet, indítványát törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő. Ha közöttük a kérelem, az indítvány kérdésében vita van, arról a gyámhivatal dönt.

Amennyiben a törvényes képviselő ideiglenes gondnok, a gondnokolt intézményi elhelyezésére vonatkozó kérelméhez, indítványához a gyámhivatal előzetes jóváhagyása szükséges.

Az Idősek Otthonában az intézményi ellátás igénybevétele iránti kérelmet az intézményvezetőnél kell benyújtani.

Az ellátásra vonatkozó igény szóban és írásban is kérelmezhető. A kérelem előterjesztésekor mellékelni kell a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet szerinti orvosi igazolást vagy a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve annak követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentést, jövedelemnyilatkozatot és az Szt. 117/B. § szerinti vállalás kivételével - a kérelem előterjesztésekor be kell nyújtani a vagyonyilatkozatot.

A kérelem nyilvántartásba vételét követően, az ellátást igénylő előgondozásban részesül, melynek célja a leendő ellátott gondozásának előkészítése, kölcsönös információadás és tájékoztatás. Az előgondozást végző személy tájékozódik az intézményi ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, egészségi állapotáról, szociális helyzetéről a megfelelő, személyre szabott szolgáltatás biztosítása érdekében, továbbá felkészíti az ellátást igénybe vevőt az intézményi elhelyezésre.

Az előgondozás során tájékoztatjuk az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét az intézménnyel kötendő megállapodás tartalmáról, a térítési díjról és a házirendről, továbbá elvégezzük a kérelmező gondozási szükséglet vizsgálatát. Időszothoni elhelyezésre az a személy jogosult, akinek gondozási szükséglete a napi négy órát meghaladja, vagy egyéb más – a 36/2007. (XII. 22.) SzMM rendelet 4.§-ban foglalt körülmény fennállását igazolja.

Demens személyek ellátása esetén az igénybevételre irányuló kérelemhez be kell nyújtani az orvosszakértői szerv vagy a Pszichiátriai/ Neurológiai Szakkollégium által befogadott demencia centrum vagy pszichiáter, neurológus, geriáter szakorvos által kiállított demencia kórkép legalább közepes súlyos fokozatát megállapító szakvéleményt.

A gondozási szükségletéről az intézményvezető igazolást állít ki és a gondozási szükséglet fennállása esetén a kérelmező, várakozói nyilvántartásba vételéről is gondoskodik. Amennyiben az elhelyezést kérelmező gondozási szükséglete nem áll fenn, erről az intézmény vezetője írásban értesíti az ellátást igénylőt illetve törvényes képviselőjét. Ezzel egy időben a kérelmező a szükségleteinek, állapotának megfelelő más ellátási forma igénybevételére tesz javaslatot és tájékoztatást nyújt annak igénybevételéről.

A kérelmezőt illetve törvényes képviselőjét az előgondozás időpontjáról telefonon, a nyilvántartásba vételről és az intézményi térítési díj összegéről írásban értesítjük.

Az intézményi jogviszony keletkezését az intézményvezető intézkedése alapozza meg. Döntéséről írásban értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Amennyiben az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézményvezető döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhez vételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ilyen esetben a Dorog Város Önkormányzata Emberi Erőforrás Bizottságához címzett beadványban kérhet jogorvoslatot. Az intézményvezető az ellátás igénybevételének megkezdésekor az ellátást igénylővel, illetőleg törvényes képviselőjével „Megállapodás”-t köt.

A megállapodás tartalmazza:

- az ellátás igénybevételének kezdő időpontját, határozott időtartamú elhelyezés esetén záró időpontját
- az intézmény által nyújtott szolgáltatások tartalmát,
- a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat,
- a panasztétel lehetőségét, annak kivizsgálási módját,
- intézményi jogviszony megszűnésének módját,
- megállapodás módosításának szabályait
- az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

Az intézményvezető az ellátást igénylő soron kívüli elhelyezéséről gondoskodik, ha annak helyzete ezt indokolja. A soron kívüli elhelyezésre vonatkozó igényt a kérelemben fel kell tüntetni.

Soron kívüli elhelyezés iránti igény sorrendben megelőzi a többi kérelmet. Több, soron kívüli elhelyezési igény esetén az intézményvezető haladéktalanul intézkedik az előgondozás lefolytatásáról.

Soron kívüli elhelyezést csak az intézményben rendelkezésre álló üres férőhelyekre lehet biztosítani. Nem teljesíthető ilyen igény azon igénybe vevő férőhelyére, aki a férőhely elfoglalásának időpontjáról már értesítést kapott.

Az intézményi férőhely elfoglalását követően az intézmény orvosa megvizsgálja az ellátást igénybe vevő új lakót. Az otthon vezetője szükség esetén intézkedik a külön jogszabály szerinti ápolási-gondozási feladatok ellátásáról. Az intézményvezető az ellátás igénybevételét követő egy hónapon belül gondoskodik az egyénre szabott gondozási terv elkészítésében

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

Internetes szolgáltatás igénybevételével – [www.dorog.hu](http://www.dorog.hu) honlapon

Helyi hírlapban – Közhírré tételük – az Intézményben történt programok közzétételével

Napilapokban – 24 óra – az intézményben történt eseményekről

Helyi televíziós szolgáltatás útján – Dorog Tv

A szociális alapszolgáltatások és szakosított ellátások a közép-dunántúli régióban 2009 kiadványban

Komárom-Esztergom Megyei telefonkönyvben – telefonos elérhetőség, telephely címek

Tájékoztató szórólap útján

### **4. A szolgáltató és az igénybevevő kapcsolattartása**

Kapcsolattartási mód

A szolgálat az ellátottak és hozzátartozóik számára személyesen, telefonon, levélben és e-mail-en is elérhető. Az elérhetőségről az ellátás kezdetén minden ellátott számára tájékoztatást adunk.

Elérhetőségek

Személyesen vagy levélben:

2510 Dorog, Otthon tér 4. vagy 2510 Dorog, Schmidt villa kert 2.

Tel: 06 33 441 721 vagy 06 33 440 268

E-mail: [drmosonyia@invitel.hu](mailto:drmosonyia@invitel.hu) vagy [drmosonyidem@dorog.hu](mailto:drmosonyidem@dorog.hu)

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

Az intézmény vezetője gondoskodik, hogy a gondozási központ szolgáltatásait igénybe vevők és az ellátást nyújtók emberi és állampolgári jogai érvényesüljenek. Ennek alapfeltétele, hogy mindkét fél tisztában legyen saját és a másik fél jogaival. Az intézmény vezetője biztosítja ezen jogok, és az intézmény kötelezettséginek ismertetését. A tájékoztatás alapidokumentuma a szociális törvény és a szociális munka etikai kódexe.

Az Érdekképviselői Fórum a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézménnyel intézményi jogviszonyban állók jogainak, érdekeinek érvényesülését elősegíteni hivatott szerv, mely a házirendekben meghatározott feltételek és eljárás szerint működik.

Érdekképviselői Fórum feladata:

- előzetesen véleményezi a szakmai programot, az éves munkatervet, házirendet, tájékoztatókat
- megtárgyalja az intézményben élők panaszait, és intézkedést kezdeményez az intézményvezető felé
- tájékoztatást kérhet az intézményvezetőtől az ellátottakat érintő kérdésekben, az ellátás szervezésével kapcsolatos feladatokban
- intézkedés megtételét kezdeményezheti a fenntartó felé, valamint más illetékes hatóságok, szervek felé, amennyiben az intézmény működésével kapcsolatos jogszabálysértésre utaló jeleket észlel

Ellátottak jogai:

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményének megtartása mellett minden ellátott egyéni szükségleteit és élethelyzetét figyelembe véve személyre szabott segítségnyújtásban részesül.

Az intézmény szolgáltatását oly módon végzi, hogy az ellátást igénylők alkotmányos jogai maradéktalanul érvényre jussanak. Különös figyelemmel az élethez és az emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

Az ellátást igénylőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatást készít, mely tartalmazza az intézmény éves működési költségét, egy havi intézményi térítési díj összegét és az egy főre jutó önköltséget

Az ellátottak személyes adatainak védelme és a magánéletével kapcsolatos titokvédelem betartásra kerül. Különösen a egészségi állapot, jövedelmi viszony, szociális rászorultság.

Az intézmény nem korlátozza az ellátottat, a személyes tulajdonát képező illetve mindennapi használati tárgyainak használatában. A házirendben meghatározott azon tárgyak köre, mely veszélyt jelent az intézményben élő testi épségére.

Az intézmény vezetője gondoskodik igény esetén az ellátottak vagyontárgyainak, értékeinek biztonságos elhelyezéséről. Az érték és vagyonmegőrzés részletes szabályait a házirend és a pénzügyi szabályzat tartalmazza.

Az ellátottak szabad mozgását az intézmény nem korlátozza, az intézményből történő eltávozás és visszatérés rendjét a házirend tartalmazza.

Az Idősek Otthonában az ellátott kapcsolattartásához való joga biztosítása érdekében az intézmény a látogatási időt nem korlátozza, javasolja azonban a délelőtti és a délutáni órákat.

Az ellátott egészségi vagy mentális állapota miatt nem képes ügyei vitelére, az intézmény vezetője gondokság alá helyezési eljárást kezdeményez, vagy elősegít / biztosítja az ellátott jogi képviselővel történő kapcsolatfelvételt.

Panasztétel esetén az intézményvezetője 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. A határidő elmulasztásakor, vagy ha a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételét követő 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

Az ellátott jogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybevevő, illetve a szolgáltatásban részesülő személyeknek nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Az ellátott jogi képviselő tevékenységéről és elérhetőségéről az intézmény faliújságain, szóban lakógyűléseken tájékoztatjuk a szolgáltatást igénybevevőket.

A szociális szolgáltatást végzőknek biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, a munkáltató megfelelő munkakörülményeket biztosítson számukra.

Az intézményekben foglalkoztatottak védelme érdekében, belső utasítás tartalmazza a vészhelyzetek kezelésére vonatkozó teendőket.

### **III.Család és Gyermejjóléti szolgálat:**

A család és gyermejjóléti alapellátásnak hozzá kell járulnia a gyermek egészséges fejlődéséhez, jólétéhez, a családban történő nevelkedésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családból történő kiemelésének megelőzéséhez.

Családsegítés keretében:

közösségfejlesztő programokat kell szervezni, kríziskezelést végezni nehéz élethelyzetben lévő családokat segítő szolgáltatásokhoz juttatni.

#### **Célok, feladatok:**

A családok és gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése érdekében: figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek életkörülményeit, szociális helyzetét, szolgáltatás iránti szükségletet

-a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásról való tájékoztatás, a támogatáshoz való hozzájutás segítése

-tanácsadás (mentálhigiénés, nevelési) ill. a tanácsadások igénybevitelének lehetőségéről tájékoztatás, segítségnyújtás a tanácsadás felkeresésében

-szociális válsághelyzetben élő várandós anya segítése, támogatása, tájékoztatása őt illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról, ellátásokról (anyaotthonok, csáó)

-születendő gyermekük felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és titkos örökbefogadás lehetőségeiről tájékoztatja

-segíti az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról

-hivatalos ügyek intézésének segítése, szükség esetén támogatások megállapításának, ellátások igénybevitelének kezdeményezése

-a gyermekek és családok számára olyan szabadidős programok szervezése, amelyek a családban jelentkező nevelési problémák, hiányosságok káros hatásainak enyhítését célozzák, illetve a szabadidős programokhoz való hozzájutás segítése.

-a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család és gyermekjóléti központnak a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

-a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése

-a veszélyeztető okok feltárása, javaslat készítés ezek megoldására

-együtműködés a közoktatási intézményekkel, a nevelési tanácsadóval, az egészségügyi szolgáltatókkal. Különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, házi gyermekorvos hálózattal, valamint más érintett személyekkel és szervezetekkel, esetmegbeszélést szervez, arról feljegyzést készít, éves szakmai tanácskozást és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít.

#### **A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése a szociális segítőmunka keretében:**

-családgondozás, a család működési zavarainak oldása, elhárítás a családi konfliktusok megoldásának elősegítése különösen a válás, a gyermekelhelyezés, a kapcsolattartás esetében az érintett tagok közötti közvetítéssel (mediálás), konfliktuskezelő módszerek alkalmazásával.

-elősegíti, hogy a szülők akik a házasság felbontása vagy a gyermek elhelyezése, illetve a szülő és gyermek közötti kapcsolattartás rendezése céljából indított eljárás résztvevői értesüljenek a konfliktuskezelő, kapcsolatügyi szolgálatok igénybevételének lehetőségeiről,

-egészségügyi és szociális ellátás, hatósági beavatkozások kezdeményezése tájékoztatást a család és gyermekjóléti központ egyéb speciális szolgáltatásairól

#### **Az ellátandó terület jellemzői a család és gyermekjóléti szolgálat tekintetében:**

Az intézmény a kistérség 14 településének közigazgatási területén látja el feladatát. Ezek a települések a következők: Annavölgy, Bajna, Csolnok, Dág, Dorog, Epöl, Kesztlőc, Leányvár, Máriahalom, Piliscsév, Sárísáp, Tokod, Tokodaltáró, Úny.

\*A kistérség központja Dorog városa (1984-ben nyerte el városi rangját).

A lakónépesség 38.845 fő, amelynek mintegy 40 %-a az iparban, 35 %-a a szolgáltatási ágazatban, 15 %-a a mezőgazdaságban dolgozik, 10 %-a egyéb tevékenységet folytat. A munkavállalási korú népesség 27 182 fő, amelyből a nyilvántartott álláskeresők száma 1 127 fő. Az aktuális munkanélküliségi ráta a kistérségben 12 %, amely mutató meghaladja a 9,2 %-os országos átlagot. A dorogi kistérségben az infrastruktúra fejlettségi foka az országos átlagnak megfelelő. Egy településen - Úny - nem került még csatornahálózat kiépítésre. A vezetékes gáz a kistérségben mindenütt bevezetésre került.

#### **Közutak**

A kistérség legfontosabb útja a 10-es számú Budapest – Dorog - Almásfüzitő állami főút. Ehhez csatlakozik Dorog központjában a Dorog-Esztergomi főút, melynek dorogi átkelési szakasza már nem visel átmenő forgalmat, mert néhány éve elkészült a Dorogot megkerülő 117-es számú főút, lehetővé téve a város kikerülését Esztergom felé.

Az állami mellékutak közül a kistérség számára is legfontosabb az 1119-es számú Tatabánya-Tát összekötő út érintett szakasza, mert két falut közvetlenül, hármat pedig közvetve feltár és Tatabánya felé is kapcsolatot ad. A középső négy települést az 1106-os számú Dorog-Tinnye összekötő út szervezi, ezért fontosabb. További állami mellékutak az 1118-as tokodi, az 1121-es számú sárísápi, az 1122-es számú Bajna-máriahalmi, az 1105-ös számú Bajna-zsámbéki (kijárat az M1 autópálya felé), valamint a 11125-ös piliscsévi, a 11126-os kesztölci és a 11131-es számú nagysápi bekötő utak. Valamennyi út aszfaltburkolatú, az 1996-ban utolsónak kiépített Epöl-máriahalmi is.

#### **Vasúti közlekedés**

A kistérséget két vasútvonal érinti.

Budapest – Pilisvörösvár – Esztergom: A Nyugati pályaudvar és Esztergom között gyorsított személyvonatok is közlekednek. Almásfüzitő – Esztergom: 2014-től Komáromig közlekedik. Rakodó pályaudvar található Leányváron és Tokodon.

A **foglalkoztatásban** csökkent, de még mindig jelentős az ipar szerepe. A kistérség szerkezetét korábban a bányászat, a gyógyszergyártás (Richter Gedeon ZRT) és az energiaipar határozta meg.

A kistérségben közel 1600 **társas vállalkozás** székhelyét jegyezték be, ezeknek 31%-a Dorogon működik. A kistérségben számos **nagyvállalkozás** is működik : Pfeleiderer RT, Richter Gedeon ZRT, ONYX KFT, Rosenberg Hungária Lég-és Klimatechnikai KFT, DBK Dorogi Brikettgyár KFT, TRGY Tokodaltárói Rácsgyártó és Kereskedelmi KFT, PilisPack Csomagolótechnikai ZRT, Kienle+Spiess Hungary Ipari KFT, Synkron Electric Kft.\*

### **A Szolgálat által nyújtott szolgáltatások igénybevételének módja, működési rendje, a szolgáltatás elérhetősége**

A segítséget kérő egyének, családok, csoportok, közösségek vagy közvetlenül keresik fel az intézményt, vagy a területen működő jelzőrendszer, más intézmények javasolják a kapcsolatfelvételt.

Kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás történhet ügyfélfogadási időben a szolgálat megfelelő helyiségében, személyesen, telefonon az előre megbeszéltek szerint, írásban, levélben, családlátogatás során. A szociális törvény, illetve a gyermekvédelmi törvény által előírt kötelező feladatok és szolgáltatások ingyenesek.

A szolgálat munkatársai az Etikai Kódex-ben megfogalmazott elvek szerint kötelesek eljárni.

*Az intézmény nyitva tartása:* Hétfő, Kedd, Szerda, Csütörtök:7,30 órától - 16,00 óráig

Pénteken :7,30 órától - 13,30 óráig.

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

A szolgáltatási területen élők az adott településen való elérhetőségéről, a szolgáltatás helyéről, idejéről, gyakoriságáról, az általa nyújtott szolgáltatásokról, programokról és az igénybevétel módjáról a helyi televízión illetve újsághirdetéseken keresztül, a rendezvényekről szórólapok, plakátok biztosításával az ügyfélváróban információs táblákon, valamint személyesen tájékoztatja.

### **III.A családsegítés keretében megvalósítani kívánt program bemutatása**

Az intézmény által végzett szociális munka a helyi társadalompolitika és szociálpolitika koncepcióinak gyakorlati megvalósítása kell, hogy legyen. A Családsegítő Szolgálat a családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. A jelzés alapján feltérképezi az ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve őket tájékoztatást ad a családsegítés céljáról, tartalmáról.

A családsegítés keretében biztosítani kell:



- a szociális , életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézséggel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok , illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- közösségfejlesztő valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezését, vagy a hozzájutáshoz való lehetőség biztosítását,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek a kábítószer problémával küzdők illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,

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

Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha:

- a kiskorú családjának ellátása a családsegítés keretében indult
  - a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül – a családsegítés keretében is megfelelően biztosíthatók

## **Nyújtott szolgáltatások, tevékenységek**

### *Információnyújtás, ügyintézés*

Olyan egyének, családok és szerveződött csoportok segítségét jelenti, akik nem tudják megfelelő módon érdekeiket érvényesíteni, képviselni. Segítünk a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási és társadalombiztosítási területen való tájékozódásban. Azonnali beavatkozó lépésekkel segítjük a krízisben levőket helyzetük átmeneti rendezésében.

### *Szociális tanácsadás*

- tájékoztatást nyújt az egyes szociális és jóléti ellátások formáiról, intézményrendszeréről, funkcióiról és igénybevételenek módjáról
- információt szolgáltat az egyes ellátási formák előnyeiről, hátrányairól
- segítséget nyújt - az önálló döntés lehetőségének megtartása mellett - az ellátásban részesülő számára legmegfelelőbb ellátási forma kiválasztásában

### *Életvezetési tanácsadás*

- segítséget nyújt az életpályán, életútban való elakadás, illetve megtorpanás feloldásában,
- segítséget nyújt a probléma feldolgozásában és a megoldási stratégia kidolgozásában,
- az egészséges életmódra nevelő tanácsadásokat szervez.

## *Mentálhigiénés tanácsadás*

A mentálhigiénés tanácsadás keretében segítséget nyújt

- a mentálhigiénés problémák feltárásában, kezelésében,
- a családon belüli konfliktusok feltárásában, a kapcsolatok helyreállításában.

A testi, lelki és szociális egyensúly megteremtése céljából a tartós munkanélküliek, az idős korúak, a fiatal munkanélküliek, adósságterhekkkel és lakhatási problémákkal küzdők, fogyatékossgal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek, kábítószer problémával küzdők és családtagjaik számára. Életvezetési problémák esetén, krízishelyzetekben való segítségnyújtás. Stresszek, lelki háttérű problémák felderítése és kezelése szakember segítségével.

### *Aktív korú, nem foglalkoztatottak beilleszkedési programja*

Célcsoport: rendszeres szociális segélyben részesülők

Módszer: egyéni esetkezelés, egyéni tanácsadás

## *Konfliktuskezelés*

A konfliktusban álló felek a szakember irányításával megkísérelnek egy mindannyiuk számára előnyös egyezsége jutni, megoldást keresni.

Munkatársak: családsegítők

*Szolgáltatások és dologi javak közvetítése és nyújtása szociálisan hátrányos helyzetű egyének és családok számára:*

- Adományok közvetítésével, a folyamatos családgondozás alatt álló ügyfeleink körében jelentkező igényektől függően; alkalom, ill. kampányszerűen foglalkozunk.
- fax, fénymásolás, postai levelezési cím biztosítása

## *Szociális munka csoportokkal*

A csoportokkal végzett munka célja, hogy segítsen az embereknek a környezetükkel való kapcsolatteremtésben, a környezettel való harmonikus együttélésben, a társadalmi normák elsajátításában és fenntartásában.

A családgondozó segíti az önségítő és prevenciós csoportok szervezését, működtetését. Csoportok kategória rendszere: terápiás, oktató, személyiségfejlesztő, szocializációs feladat, prevenciós és önségítő csoportok.

## *Közösségi szociális munka*

Közösségfejlesztő, szabadidős és prevenciós programokat kínálunk a térség lakosai számára. Rendezvényeink célja a családi kohézió erősítése. A rendezvényeket jellemzően a térségben működő

oktatási intézményekkel, civil és egyházi szervezetekkel együttműködve szervezzük. A közösségi szociális munka célja nevelés, tájékoztatás, közösségformálás, közösségi érdekek és szükségletek elérése, kivívása. A rendezvények során ismertségünk nő a működési területünkön élő lakosság körében.

### **Ellátandó célcsoport jellemzői**

A családok problémái nem korlátozódnak területekre. Összességében elmondható, hogy növekszik a hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű családok száma, melynek oka az alacsony iskolai végzettség, a jövedelemcsökkenés, és a szociális hátrányok együttes megléte. A kialakult nehéz gazdasági helyzet miatt a társult településeken is nő a szolgáltatás éves forgalma, melyben az is szerepet játszik, hogy a korábban eredményes gondozással zárult eset érintettjei visszatérnek. Az új ügyfelek körébe az együttműködésre kötelezett kliensek is beletartoznak (rendszeres szociális segélyben részesülők,), illetve azok, akikkel környezettanulmány készítése kapcsán kerülünk kapcsolatba.

Az általános iskola nyolc osztályát végzett ügyfelek és a szakmunkásképző illetve szakiskolai végzettségű ügyfelek számának kiugró emelkedése szintén a gazdasági válság hatásának tudható be.

A termelés csökkenése a fizikai munkások számának csökkenését vonta maga után, emiatt a szakmunkások egy része kiszorult a munkaerőpiacról. A válság elhúzódásával, a gazdasági fellendülés elmaradásával az esetek egy részében a munkanélküliekből segélyből élők lettek. Az álláskeresők száma sem mutat csökkenő tendenciát, legfeljebb a kimutatásokban kerülnek át az inaktív keresők csoportjába. Fokozatosan növekszik a családokban az eltartottak száma is, mely a pályakezdők elhelyezkedési nehézségeivel függ össze. Általánosságban elmondható, hogy a térségben nincs összhang a munkaerő kínálat és kereslet között.

A szolgálatnál többségében nők kérnek segítséget a család vagy egyéni problémáik megoldása érdekében. A szolgáltatást igénybevevők közel fele adósságproblémával küzd, egy részük pedig hosszabb - rövidebb ideje munkanélküli.

*Jellemző probléma területek a szolgálatot felkeresők körében:*

- Megélhetési problémák: Jövedelem nélküliség, alacsony jövedelem. Ennek következménye a hátralékok megjelenése, a különböző fizetési kötelezettségek halasztása, az alapvető szükségletek kielégítésének labilitása. Szorosan összefügg a probléma a foglalkoztatási helyzettel, a megoldást nehezíti az érintettek egészségi és mentális állapota.
- Foglalkoztatással, munkavégzéssel kapcsolatos problémák: Munkahely elvesztése, munkaügyi problémák, elhelyezkedési nehézségek.
- Lakhatással kapcsolatos problémák: Lakásfenntartási, lakás karbantartási gondok, lakáshoz jutás szűk lehetőségei, lakáselvesztés veszélyei.
- Kapcsolati problémák – mentálhigiénés problémák: Családon belüli és más személyközi kapcsolati konfliktusok. Kapcsolatok teljes hiánya és az elmagányosodás.

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

*A feladatellátás tartalma, módja*

A családsegítés a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy közötti együttes munkafolyamat, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre.

A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

A családsegítés szolgáltatásait esetenaplóban és forgalmi naplóban dokumentálja (melyet a szakmai vezető legalább negyedévenként ellenőriz).

A családgsegítők területi beosztás alapján dolgoznak, meghatározott ügyfél fogadási nappal, illetve terepmunkával biztosítják az ellátást. Családlátogatás során megismeri a kliens lakókörnyezetét, családtagjait, a család belső struktúráját.

A kliensekkel kapcsolatos tevékenységet, intézkedéseket az 15/1998 IV.30 NM. rendeletben meghatározott módon esetenaplóban rögzíti. Ennek része a megállapodás és a cselekvési terv. A cselekvési terv, illetve a fent említett együttműködési megállapodás előre elkészített formanyomtatvány felhasználásával történik. A kliensek anyagi segítésére intézményen belül nincs mód. A családsegítők részt vesznek természetbeni adományok gyűjtésében, közvetítésében. Az intézményegység megszervezi az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutást.

A feladatellátás során

- segítséget nyújt: az ellátás igényléséhez szükséges dokumentumok beszerzésében, a kérelem és a hozzá csatolandó dokumentumok kitöltésében, az ellátásban részesülő kérésére érdekeit képviseli,
- közreműködik: az elutasított kérelmek jogorvoslati kérelmek benyújtásában, tanácsadással segíti a pénzbeli ellátás felhasználását

*A feladatellátás módja:* az ellátás módja a feladatellátás tartalmától függ.

A feladatellátás történhet: rendszeresen és esetenként.

*A család és gyermekjóléti szolgálat megelőző tevékenysége:*

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet, ennek keretében elősegíti különösen az egészségügyi szolgáltatók, oktatási intézmények, a Gondozási Központ, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben. A kapott jelzés alapján az intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok és személyek körét és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról és tartalmáról.

A helyzet-, és problémafelmérést követően történik a megfelelő szolgáltatások felajánlása, a szükséges szakemberek bevonása. A szerződésben rögzítjük a probléma megfogalmazást, a rövid és hosszú távú célokat, a segítő munka várható időtartamát, a kapcsolattartás formáit és a célok eléréséhez megtervezett lépéseket, feladatokat. A segítő munka során a kapcsolattartás előre megbeszélte és alkalom szerű időpontokban történik, akár a szolgálatnál, akár az ügyfél lakásán, vagy más helyszínen valósul meg. A segítő kapcsolat szükség szerint kiterjed az ügyfél családtagjaira, közvetlen környezetére is. Az intézmény kompetenciahatárán túlmutató egyes eseteket a megfelelő társintézmények felé írásban jelzi, ezáltal

megvalósítva a kölcsönös együttműködés elvét, mely egyben a kliens adekvát problémamegoldását is segíti.

Cél: az egyéni életfeltételek javítása a családban és a társas kapcsolatokban.

Módszer: információ nyújtás, segítő beszélgetés, ügyintézés segítése, tanácsadás.

### **A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja**

Az ellátást igénybe vevővel, hozzátartozójával, családjával vagy törvényes képviselőjével a Szolgálat családsegítői tartják a kapcsolatot.

Ennek módja lehet:

- személyes kapcsolattartás
- a szolgálatnál segítő beszélgetések és segítő munkaformák alkalmazásával
- a kliens lakásán, családi környezetében családlátogatás keretében
- telefon igénybevételével
- írásos, levélben történő megkeresés útján

### **Az ellátás igénybevételének módja**

A szolgáltatást az állandó lakcímmel rendelkezőkön kívül igénybe vehetik a társult településeken életvitelszerűen tartózkodó lakosok, köztük az albérletben élők és a szívésségi lakáshasználók, valamint hajléktalan ügyfelek.

A Család és Gyermejjóléti Szolgálat minden kliens ügyével nemre, származásra, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül köteles érdemben foglalkozni, illetve a hatáskörébe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni. Nyitott intézmény, igénybevétele feltételhez nem köthető.

A családsegítés a szolgáltatást igénybevevő személy otthonában, családi környezetében tett látogatások, illetve a szolgálatnál folytatott segítő beszélgetés és segítő munkaformák útján valósul meg. Segítő munkaformák különösen a szociális esetszolgálat, a szociális csoportmunka és a közösségi szociális munka.

Az esetfelelős családsegítő a család aktuális problémájának megfelelően a megkötött megállapodásban rögzítettek szerint az eset lezárásáig tart személyes kapcsolatot, a szolgáltatást igénybevevő személlyel.

A családsegítő szolgáltatás igénybevétele történhet:

- Önkéntesen: Az ellátás igénybevétele alapvetően önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére történik. A kérelmező és a szolgálat a feladatellátás tartalmi elemeit megállapodásban rögzítik. Az ellátás igénybevétele történhet személyesen vagy telefonon.
- Együttműködésre kötelezett megjelenéssel: A Szociális törvényben és a helyi rendeletekben meghatározottak szerint.
- Észlelő és jelzőrendszeren keresztül: A jegyző, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató intézmény, valamint a pártfogó és a jogi segítségnyújtó szolgálat **jelzi**, a társadalmi szervezetek ,

egyházak és magánszemélyek **jelezhetik** a szolgálatnak, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

*A szakmai munkavégzés dokumentációi:*

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet és mellékletei, a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásról szóló 226/2006. (XI.20.) Kormányrendelet, valamint az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Programra (OSAP) vonatkozó mindenkori kormányrendelet szerint a következő dokumentációkat vezetjük a szolgálatnál:

- forgalmi napló
- esetenapló
- elektronikus igénybevevői nyilvántartás (KENYSZI)
- statisztika

*E dokumentumokat a családsegítő kötelesek a törvényi előírásnak megfelelően vezetni. Az ellenőrzést negyedévenként a szakmai vezető végzi, melyet írásban rögzít.*

*A Szolgálat működésével kapcsolatos dokumentumok aktualizálását az intézményvezető végzi.*

## **A szolgáltatót igénybe vevők és a szociális szolgáltatót végzők jogainak védelme**

*A szolgáltatást igénybe vevők jogai*

*A szolgáltatást igénybe vevőkkel a kapcsolattartás során figyelembe vevő elvek*

- önkéntesség elve
- titoktartási kötelezettség (Szociális Munka Etikai Kódexe)
- adatkezelési szabályok (adatvédelmi törvény, Szociális Munka Etikai Kódexe)
- a szolgáltatást igénybevevők jogai (adatvédelem, betekintési jog, ellátott jogi képviselő)

A szociális szolgáltatást igénybevevőnek joga van a teljes körű tájékoztatáshoz.

Az intézményi szolgáltatást igénybevevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján a szolgáltatás igénybevételére.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.

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

*Panaszjog*

A család és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszával az intézményvezetőhöz fordulhat.

A vezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézmény fenntartójához továbbá az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat jogorvoslati kérelmével.

Az ellátottjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a váróhelyiségben kell elhelyezni. Ezzel kapcsolatosan a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

**Ellátottjogi képviselő: (Forgács Béla, elérhetősége: 1075 Budapest, Madách tér 3-4, tel.: 06 20 489 9529)**

#### *A szociális szolgáltatást végzők jogai*

A szociális munkás az Etikai Kódex elvárásainak megfelelő szakmai normák szerint látja el feladatát, munkája jogszabályban meghatározott képesítési követelmények alapján szakmai ismeretekre, tapasztalatokra, készségekre és értékekre épül. A családgondozás komplex feladat. A szociális munkát végzőnek, ismeretekkel kell rendelkeznie a szociológia, szociálpolitika, pszichológia, gyermek és ifjúságvédelem valamint az *államigazgatás és jog speciális területein*.

Az intézményben dolgozó más végzettségű szakemberek, saját szakmai etikai szabályukat betartva végzik munkájukat.

A személyes gondoskodást végző személy közfeladatot ellátó személynek minősül, megilleti a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülés, az emberi méltóság és személyiségi jogai tiszteletben tartása, munkája elismerése, valamint az, hogy a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számára.

E jogok gyakorlásának alapjai a 1992. évi XXII. törvény a Munka Törvénykönyvéről, 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról, az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról, valamint a Szociális Munka Etikai Kódexe.

#### **IV. A Gyermekjóléti szolgáltatás keretében megvalósítani kívánt program bemutatása:**

A gyermekek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, valamint a gyermek családból történő kiemelésének megelőzése.

##### **A szolgáltatás nyújtásának alapelvei:**

- a gyermekek mindenek fölött álló érdekeinek képviselete, érdekvédelme
- különféle ellátásokkal, támogatásokkal segíteni kell a gyermekek családban történő nevelkedését,

##### **Feladatok:**

*A gyermekjóléti szolgáltatás általános feladata a gyermek családban történő nevelésének elősegítése érdekében:*

- A gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése;
- A család/gyermek megsegítése családtervezési, pszichológiai, pedagógiai, egészségügyi, mentálhigiénés tanácsadás, vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése révén valamint prevenciók tevékenység végzése;

- Szociális válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása; valamint számára a családok átmeneti otthonában, anyaotthonban igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése;
- Szabadidős programok szervezése;
- Hivatalos ügyek intézésének segítése.

## **A gyermekjóléti ellátáshoz és szolgáltatáshoz tartozó tevékenységek**

*A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében végzett tevékenységek:*

- a veszélyeztetettséget észlelő- és jelző rendszer működtetése, valamint annak elősegítése, hogy a nem állami szervek és magánszemélyek részt vegyenek a megelőzésben
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására tett javaslat készítése
- a jelzőrendszerrel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása
- tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokról, illetve abba a gyermek örökbefogadásához való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről

*A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében végzett tevékenységek:*

- A gyermekkel és családjával végzett szociális munka révén elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását
- A családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a szülői felügyeleti jog gyakorlása és a kapcsolattartás eseteiben.

Kezdeményezni az alábbi ellátások/ szolgáltatások igénybevételét:

- gyermekjóléti alapellátás
- szociális alapszolgáltatás (különösen a családsegítés)
- pedagógiai szakszolgálat
- egészségügyi ellátás

*Szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatok a Gyermekjóléti Szolgálatnál:*

- folyamatosan figyelemmel kíséri az ellátási körzetébe tartozó gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét;
- meghallgatja a gyermek panaszát és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést;
- segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatainak ellátását;
- felkérésre környezettanulmányt készít;
- kezdeményezi az önkormányzatnál új ellátások bevezetését;
- biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiséget;
- amennyiben működik a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum, részt vesz annak munkájában.

*Az tehát családgondozással, ellátások közvetítésével, szervező tevékenységgel biztosítja a településen élő valamennyi gyermekre kiterjedően a gyermekjóléti szolgáltatást.*



## **Az ellátandó célcsoport jellemzői**

Ha az ellátásba kerülést problémátípusonként elemezzük, hasonlóan a korábbi évekhez képest leggyakrabban az anyagi/megélhetési problémával küzdők igénylik a segítséget, ezután következik gyakoriságban a gyermeknevelési problémával (következetlen gyermeknevelés) küzdők ellátása, a harmadik helyen pedig az életviteli problémákkal ellátásba kerülők említhetőek. Egyre inkább jelent problémát a drogok használata, amelyeket egyre fiatalabb korban próbálnak ki a gyermekek. Ennek hátterében legtöbbször a szeretet hiány, rossz baráti társaság áll. Továbbra is jelentős probléma az igazolatlan hiányzások, valamelyest csökkent az iskoláztatási támogatások folyósításának szüneteltetésének bevezetését követően. A tapasztalataink alapján a gyermekek nagyrészt nem rettent el az iskoláztatási támogatás folyósításának szüneteltetésének következtében a család jövedelmének kiesése, valamint a szabálysértési hatóság által a törvényes képviselőre kiróható pénzbüntetés, annak be nem fizetése esetén elzárás lehetősége.

Ezek az adatok alapját képezik a nyújtott szolgáltatások a szabadidős programok szervezése, a prevenciók tevékenység megtervezésének.

*Az ellátás igénybevétele történhet:*

- önkéntesen
- együttműködésre kötelezve: 1997.évi XXXI.tv.68.§ (1) bekezdése szerint - ha a szülő a gyermek veszélyeztetettségét az alapellátások önkéntes igénybevitelével megszüntetni nem tudja vagy nem akarja, de alaposan feltételezhető, hogy segítséggel a gyermek fejlődése a családi környezetben mégis biztosítható, az illetékes Járási Gyámhivatal a gyermeket védelembe veszi.

## **Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

A gyermekvédelmi beavatkozás mindig a gyermek érdekében történik és amennyiben lehetséges, a szülőket támogató módszerek is hangsúlyt kapnak. A családsegítő a családgondozást tervezett módon végzi a működési zavarok ellensúlyozása és a családi konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében. A gondozási tervet a szülővel és a gyermekkel együttműködve készíti el a szakember. A tervben rögzítik azokat a feladatokat, határidőket, amelyek elvégzésével a gyermeket a családjában lehet megtartani és elhárítani a veszélyeztető helyzetet. Az eredményes gondozás érdekében szükség szerint, de legalább fél évente értéklik a gondozási munka eredményességét. A családsegítő- védelembe vételt megelőzően a Család és Gyermekjóléti Központtal együttműködve szükség szerint- esetkonferenciát hív össze a jelzőrendszer illetékes tagjainak meghívásával és a család részvételével annak érdekében, hogy összehangolja a veszélyeztettség megszüntetésére irányuló közös munkát. A családsegítő a gyermek érdekében a szülő támogatásának, megerősítésének céljával kezdeményezheti a különböző szolgáltatások igénybevitelét is. Az összes körülmény feltárása után mérlegeli, hogy a helyzet rendezhető-e az önként igénybe vehető alapellátásokkal vagy szükséges-e a Család és Gyermekjóléti Központtal együttműködve gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó egyéb hatósági intézkedés kezdeményezése.

*Veszélyeztetettséget megelőző tevékenység*

A gyermekvédelem fontos pillére a megelőzés, melyben igen nagy szerepet játszik a jelzőrendszer. Kiépítése, koordinálása a gyermekjóléti szolgálat törvényben foglalt feladata. Az információcsere, a gyermekekkel foglalkozó intézmények, szervezetek kölcsönös együttműködése, a feladatok szétosztása, az esetek folyamatos megbeszélése része a gyermekek védelméért folytatott tevékenységnek. Koordinátorként a gyermekjóléti szolgálat szervezi, mozgatja, segíti a szakemberek közös munkáját, a

problémákhoz igazítottan közös megoldási módot keresve azért, hogy ne kelljen gyermeket kiemelni a családjából.

Az írásos jelzések a veszélyeztetett gyerekekre hívják fel a figyelmet. A gyermekjóléti szolgálat a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a család szükségleteihez igazodó intézkedéseket tesz.

A jelzőrendszer szakembereivel tartott rendszeres esetmegbeszélések, szakmaközi megbeszélések és esetkonferenciák a szakmai tevékenységet segítik. Minden esetmegbeszélésről feljegyzést kell készíteni. A jelzöt tájékoztatni kell a fejleményekről.

Prevenációs tevékenységek:

1997. évi XXXI. tv. a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (Gyvt.) – 39. §. (2)

„A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében: d) szabadidős programok szervezése;”

☞ 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint magánszemélyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről –

6. § (5) „A gyermekjóléti szolgálat szervezési feladatai körében gondoskodik szabadidős programok szervezéséről” is.

### *Veszélyeztetettség megszüntetése*

Az intézmény családsegítője gondozást végez, melynek során a veszélyeztető körülmények elhárítása, a gyerek személyiségfejlődésének helyes irányba terelése a cél. Ennek érdekében segíteni kell a szülőket a gyermek gondozásában, nevelésében, a családban jelentkező működési zavarok megszüntetésében, életvezetési tanácsadással, rendszeres családlátogatással.

A gondozás megkezdésekor a családsegítő megfelelően tájékoztatja a szülőt és gyermekét az ellátás tartalmáról és feltételeiről, az intézmény által vezetett nyilvántartásokról, valamint a panaszjog gyakorlásának módjáról. A tájékoztatás megtörténtéről a szülőt írásban nyilatkoztatni kell.

A családsegítő feladatai:

- Feltárja a veszélyeztetettséget kiváltó okokat,
- Tájékoztatást ad a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról, a támogatásokhoz való hozzájutást segíti a családok számára,
- Segíti a hivatalos ügyek intézését ,
- Tájékoztat a gyermeki jogokról, érdekekről, azok érvényesítését figyelemmel kíséri,
- Életvezetési, gyermeknevelési segítséget nyújt,
- Feltárja a krízishelyzeteket, lehetőség szerint azonnali segítséget ad,
- Segíti a szülői kötelességek teljesítését,
- Elősegíti a családi konfliktusok megoldását,
- Rendszeres és szoros kapcsolatot tart a gyermekvédelmi rendszerhez tartozó intézményekkel.

A családi konfliktusok enyhítése, azok megoldása érdekében a családsegítő közvetítéssel, más szakterületek igénybevételének lehetőségével támogatja a gyereket.

### **A Szolgálat kapcsolata a jelzőrendszer tagjaival, és a társ-szervekkel:**

Annak érdekében, hogy a Család és Gyermekjóléti Szolgálat be tudja tölteni a törvény által neki szánt koordinatív szerepet, a szakmai tanácskozások, társszervekkel való esetmegbeszélések szervezését

kiemelt feladatunknak tekintjük. Fontosnak tartjuk a jelzőrendszer és a társ-szervek aktiválását az egyéni esetvezetésekben való hatékonyabb együttműködés érdekében.

Az esetet küldő hatóság, társintézmény, szakember felé, a családdal való kapcsolatfelvétel után az intézmény, törvényi határidőn belül írásos visszajelzést küld, mely a szakmai protokollnak megfelelő szabályok/szemponatok alapján készül.

Ezt követően a gondozási folyamat során a jelzést tevővel legalább havonként egy alkalommal illetve szükség szerint konzultál a családsegítő, valamint kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapjait.

Az esetleges új információkról, és a személyes konzultáció tényéről, az esetvezetésben való együttműködésről született megállapodásokról, a családsegítő rövid feljegyzést készít az esetvezetéssel kapcsolatos dokumentációjában. A Család és Gyermekjóléti Központ és a Család és Gyermekjóléti Szolgálat munkatársának közös felelőssége az esetkonferencia, esetmegbeszélés kezdeményezése. Az itt elhangzottakat, az egyes szakemberek által vállalt feladatokat, az együttműködés további módjait, és a felülvizsgálat, legközelebbi konzultáció módját és időpontját szintén írásban rögzítjük.

A Család és Gyermekjóléti Szolgálat minden év február 28-ig éves szakmai tanácskozást szervez, amelyen a jelzőrendszer tagjainak írásos tájékoztatóit figyelembe véve átfogóan értékeli a jelzőrendszer és a szolgálat éves működését, együttműködését, áttekintik a település gyermekvédelmi rendszerének működését, megfogalmazzák a javaslatokat a működés javítására, melyet az önkormányzat Képviselő - Testülete megtárgyal. Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-éig készíti el.

### **A ellátás igénybevételének módja:**

A személyesen először jelentkező klienseket családsegítő fogadja. Az írásban érkező megkereséseket, jelzéseket követően a családsegítő felveszi a kliensekkel a kapcsolatot, megkezdí az esetteltárást. A szükséges információk birtokában dönt a gondozás szükségességéről, gondozás esetén annak formályáról. Az esetek, valamint az esetekkel kapcsolatos dilemmák megbeszélése- sürgős beavatkozást igénylő eseteket kivéve - a kéthetenkénti megbeszélések alkalmával történik.

### **A szolgáltatást igénybe vevők és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme**

#### *A szolgáltatást igénybe vevők jogai*

A gyermeknek joga van a szabad véleménynyilvánításhoz, és ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon jogairól, jogai érvényesítésének lehetőségeiről, továbbá ahhoz, hogy a személyét és vagyonát érintő minden kérdésben közvetlenül vagy más módon meghallgassák, és véleményét korára, egészségi állapotára és fejlettségi szintjére tekintettel figyelembe vegyék.

A gyermeknek joga van ahhoz, hogy az őt érintő ügyekben a gyermekvédelmi törvényben meghatározott fórumoknál panasszal éljen.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek e törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

A gyermekjogi képviselő jogosult a gyermekjóléti, illetve gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni.

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

### *Panaszjog*

Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, illetve a jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszával az intézményvezetőhöz fordulhat:

- az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében
- a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén
- a Gyvt. 136/ A § szerinti iratbetekintés megtagadása esetén

Az intézményvezető a panaszt kivizsgálja és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, valamint a gyermekönkormányzat és a gyermek illetve fiatal felnőtt az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

**Gyermekjogi képviselő: Berze Mariann, elérhetősége: Tatabánya, Fő tér 4., tel.: 06 20 489 9565**

### *A szociális szolgáltatást végzők jogai*

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

A szociális munkás az Etikai Kódex elvárásainak megfelelő szakmai normák szerint látja el feladatát.

Dorog, 2020. 01.20.

Tóth Krisztián  
intézményvezető