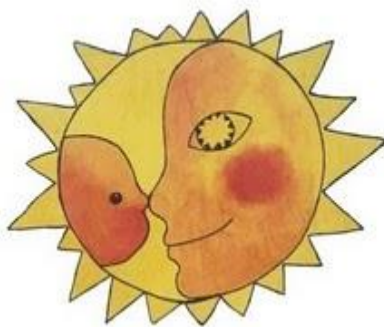


A Gondos Panni Család- és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat szakmai programja



Készült: 2021. október 26-án

Jóváhagyta: A Balatonalmádi Szociális Társulás Társulási Tanácsa a/2021 (XI.09). sz. SZT határozatával.

Módosította: A Balatonalmádi Szociális Társulás Társulási Tanácsa a/2022. (II.28.). sz. SZT határozatával.

Tartalomjegyzék

1. Bevezetés	5
1.1. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR:.....	5
1.2. A SZAKMAI PROGRAM FELÉPÍTÉSE.....	5
1.3. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK:	6
1.4. AZ INTÉZMÉNY EGYESÍTETT JELLEGÉBŐL ADÓDÓ FELADATOK	8
1.5. A SZAKMAI MUNKA MEGSZERVEZÉSE INTEGRÁLT FELADATELLÁTÁS SORÁN	9
1.6. AZ INTÉZMÉNY KAPCSOLATRENDSZERE	10
1.7. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE AZ ILLETÉKESSÉGI /MŰKÖDÉSI TERÜLETÉN.	10
1.8. AZ INTÉZMÉNY JOGÁLLÁSA	11
2. Az ellátott települések és célcsoportok bemutatása:	13
3. Az intézmény által biztosított szolgáltatások célja, a szolgáltatás során érvényesülő alapelvek	16
3.1. ÁLTALÁNOS MŰKÖDÉSI CÉLOK	16
3.2. ALAPELVEINK	17
4. Az intézmény által biztosított szolgáltatások bemutatása	18
4.1. A CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT SZAKMAI MUNKÁJÁNAK CÉLJA, FELADATA, TARTALMA	18
4.1.1. A központ feladatai a gyermekek családban történő nevelődésének elősegítése, veszélyeztetettségének megelőzése, érdekében	19
4.1.2. A központ feladatai a gyermekek védelmére irányuló hatósági intézkedésekhez kapcsolódóan.....	26

4.1.3. Szakmai támogatás nyújtása a területen működő gyermekjóléti alapszolgáltatók számára.....	27
4.2. A CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA, TARTALMA	27
4.2.1. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálatnál elérhető szolgáltatások	28
4.2.2. Feladatok a gyermek testi, lelki egészségének, a családban történő nevelésének elősegítése érdekében:.....	30
4.2.3. Feladatok a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében.....	30
4.2.4. Feladatok a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében.....	32
4.2.5. Feladatok a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében.....	32
4.2.6. Szervezési, szolgáltatási és segítő feladatok a fenti feladatok ellátásán túl	33
4.2.7. A CSALÁDSEGÍTŐSZOLGÁLAT CÉLJA, FELADATA, TEVÉKENYSÉGE	33
4.3. NEM HÁLÓZAT KERETÉBEN MŰKÖDTETETT HELYETTES SZÜLŐI ELLÁTÁS.....	35
4.4. AZ ÉTKEZTETÉS CÉLJA, FELADATA, TEVÉKENYSÉGE.....	38
4.5. A HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS CÉLJA, FELADATA, TEVÉKENYSÉGE	39
4.6. A NAPPALI ELLÁTÁS CÉLJA, FELADATA, TEVÉKENYSÉGE	42
5. A személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatások igénybevételének módja:.....	47
5.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK AZ ALAPSZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELÉRE	47
5.1.1. Az igénybe vétel módja, a szolgáltatási jogviszony létesítése	47
5.1.2. A kapcsolattartás módja	48
5.1.3. A szolgáltatásokért fizetendő térítési díj	48
5.1.4. Az ellátotti jogviszony megszűnése	49
5.2. A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZZÉTÉTELÉNEK MÓDJA	50
5.3. AZ EGYES SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA	50

5.3.1. A család-és gyermekjóléti központ szolgáltatásainak igénybe vétele.....	50
5.3.2. A család-és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásainak igénybe vétele	52
5.3.3. A HELYETTES SZÜLŐI ELLÁTÁS IGÉNYBE VÉTELE	52
5.3.4. AZ ÉTKEZTETÉS IGÉNYBE VÉTELÉNEK MÓDJA	52
5.3.5. A HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS IGÉNYBE VÉTELE.....	53
5.3.6. A NAPPALI ELLÁTÁS IGÉNYBE VÉTELÉNEK MÓDJA:	54
6. A segítő kapcsolatban résztvevők jogaival kapcsolatos szabályok	55
6.1. AZ ELLÁTOTTAK JOGAI.....	55
6.2. A MUNKATÁRSAKRA VONATKOZÓ ETIKAI SZABÁLYOK	56
6.3. A PANASZTÉTEL, ILLETVE A JOGORVOSLAT LEHETŐSÉGÉNEK A MÓDJA	56
6.4. AZ ELLÁTOTTAK JOGAI A GYERMEKJÓLÉTI ELLÁTÁSOK SORÁN.....	56
6.5. AZ ELLÁTOTT-JOGI KÉPVISELŐ/ GYERMEKJOGI KÉPVISELŐ:	57
6.6. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAI.....	58
7. A szakmai program ellátórendszerben betöltött szerepének, eredményességének és hatásának értékelése	59
8. Melléklet:	60

1. Bevezetés

1.1. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR:

A szakmai program a szociális ellátásokról szóló többszörösen módosított 1993. évi III. tv. és a többszörösen módosított 1/2000. (I. 7) sz. SzCsM rendeletben, a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról” szóló 1997. évi XXXI. tv, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, a 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről *(továbbiakban: Szmr.)* valamint A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet továbbá az egyéb ágazati jogszabályok figyelembe vételével készült.

Ezekén kívül figyelembe vettünk minden olyan jogszabályt, amely a szociális, gyermekjóléti intézmények működéséről rendelkezik, illetve minden olyan rendelkezést, amely az egyes ellátotti célcsoportok érdekvédelmével összefüggően ír elő kötelezettségeket. Ezek:

- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Ar.),
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (a továbbiakban: NMr).
- Magyarország Alaptörvénye XVI. Cikk (1) bekezdés, valamint a XV. Cikk (5) bekezdése
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.)
- A nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Nkt.) és
- A nevelési-oktatási intézmények működéséről és a köznevelési intézmények névhasználatáról szóló 20/2012. (VIII. 31.) EMMI rendelet (a továbbiakban: Nkt. Vhr.)
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet
- A fogyatékos személyek jogáról és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1889. évi XXVI: törvény

1.2. A SZAKMAI PROGRAM FELÉPÍTÉSE

Szakmai programunk intézményünk célkitűzéseit, feladatait, tevékenységeit kívánja bemutatni ún. **differenciált** módszerrel, amelynek lényege az, hogy az egyes általános, minden szolgáltatásra

jellemző működési jellegzetességeken túl a szolgáltatások önálló szakmai leírásának összefűzésével mutatja be az intézmény szakmai munkáját.

1.3. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK:

A Gondos Panni Család-és Gyermekjóléti Központ integrált intézmény keretében biztosítja

- **a család-és gyermekjóléti központ** feladatait a Balatonalmádi Járáshoz tartozó 11 településen, valamint a fogyatékosügyei tanácsadás tekintetében Veszprém megye területén
- **a család-és gyermekjóléti szolgálat** elérhetőségét Balatonalmádi és Felsőörs, Balatonfűzfő, és Papkeszi, Szentkirályszabadja (Veszprém járás), Alsóörs és Lovas (Balatonfüredi Járás) településeken,
- nem hálózat keretében nyújtott **helyettes szülői ellátás**: Balatonalmádiban
- **a házi segítségnyújtást**: Balatonalmádi, Balatonfűzfő, Szentkirályszabadja, Litér, Felsőörs, Alsóörs, Királyszentistván és Papkeszi község közigazgatási területén élő időskorúak
- az **étkeztetést** Balatonalmádiban és Papkeszin, valamint
- az **idősek nappali ellátását** (idősek klubját) Balatonalmádiban, Balatonfűzfőn, Litéren, Felsőörsön és Szentkirályszabadján

Az intézmény megnevezése:

Gondos Panni Család-és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat

Az intézmény székhelye:

8220 Balatonalmádi, Baross Gábor u. 32.

Telefonszámunk: 88/542-551, Fax: 88/430-274

e-mail címünk:

gondozas@almadikozpont.hu,

étkeztetés, házi segítségnyújtás, nappali
szociális ellátás

csaladsegito@almadikozpont.hu

családsegítés,

gyermekjolet@almadikozpont.hu

gyermekjóléti szolgálat,

almadikozpont@almadikozpont.com

család-és gyermekjóléti központ, helyettes
szülői ellátás

Az intézmény telephelyei:

Szentkirályszabadja, Jókai út 1. Telefonszám: 88/787-779

házi segítségnyújtás, nappali ellátás

Litér, Ond u. 1.

Telefonszám: 06/20/501-73-32

házi segítségnyújtás, nappali ellátás

Felsőörs, Batthyany tér 5/1.

Telefonszám: 87/787-040

házi segítségnyújtás, nappali ellátás

Balatonfüzfő, Buggyó-forrás u. 1. Telefonszám: 88/451-051, 06/20/924-26-17
házi segítségnyújtás, nappali ellátás

Az intézmény ellátottak számára nyitva álló helyiségei:

Balatonalmádi, Baross Gábor u. 32.
Szentkirályszabadja, Jókai u. 1.
Alsóörs, Endrődi S. u. 49.
Királyszentistván, Fő u. 32-34.

Az intézmény területi irodái:

Szentkirályszabadja, Jókai u. 1.
Alsóörs, Ady E. u. 7.
Balatonfüzfő, Buggyó-forrás u. 1.
Papkeszi, Fő u. 65.

Az intézmény alapítója: Balatonalmádi Város Önkormányzata

Az intézmény fenntartója:

a Balatonalmádi Szociális Társulás 8220 Balatonalmádi, Széchenyi sétány 1.

Az intézmény irányító szerve:

A társulás döntéshozó szerve a Társulási Tanács.

A társulás munkaszervezeti (döntések előkészítése, végrehajtás szervezése) és gazdálkodási feladatait a Balatonalmádi Közös Önkormányzati Hivatal látja el.

Az intézmény szakmai felügyeletének gyakorlásában: a szociális ellátások és a gyermekjóléti szolgáltatás felett a Veszprém Megyei Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala, illetve a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság az illetékes.

2013. július 01-től az intézmény fenntartója a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (továbbiakban: Mötv.) 87. §-ában foglalt felhatalmazással élve, Alsóörs, Balatonalmádi, Balatonfüzfő, Felsőörs, Litér, Királyszentistván, Papkeszi, Szentkirályszabadja társult települések által létrehozott, a Mötv 87.§ - 95.§ -nak megfelelő, **jogi személyiséggel rendelkező Balatonalmádi Szociális Társulás.**

A Gondos Panni Család-és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat (Továbbiakban: SZAK) jogelődjét, a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatot Balatonalmádi Város Képviselő Testülete 223/1998. (XII. 22.) sz. Ö. h-val 1998. decemberében a Városi Gondozási Központ jogutódjaként hozta létre.

Intézményünkben család-és gyermekjóléti szolgálat, szociális alapellátások (házi segítségnyújtás, étkeztetés, nappali szociális ellátás) integráltan, a szakmai egységek autonómiáját biztosítva kaptak helyet, továbbá önálló szakmai egységként működik az intézményen belül a **család-és gyermekjóléti központ**.

Szervezetünkben sokféle szolgáltatás érhető el, melynek **integrált működtetése** lehetővé teszi a rendszerszemléletű segítő programok megvalósítását, szükség szerint a szolgáltatási formák közötti **átjárhatóságot**, így az egyéneknek és kisközösségeknek történő lehető leghatékonyabb támogatás megajánlását. Az ellátások átjárhatóságának létrehozásával célunk az volt, hogy az ellátást igénybe vevő családok, személyek életútját szakszerűen komplexen *megtervezve segíthessük*, végigkísérve őket egészségi, mentális és szociális állapotuk, életciklusuk különböző szakaszain.

Balatonalmádiban az elérhető szociális szolgáltatások mellett, hogy egy-egy speciális problématerületen belül nyújtanak segítséget a támogatásért fordulóknak (segélyezés, étkeztetés, stb), intézményünk működtetésével egy olyan szolgáltatás érhető el a területen élőknek, amely az alapellátás szintjén – elsődlegesen a kliens önkéntességére és együttműködésre alapozottan – a családi élet bármely problématerületén a szelektív jogosultság elvének mellőzésével – valamennyi odafordulónak személy-orientált segítséget nyújt.

A szakmai szolgáltatások között megfelelően szervezett együttműködés lehetővé teszi az ésszerű munkamegosztást, a vezetés és a munkaszervezés színvonalának emelését.

Ezáltal lehetővé válik a rászoruló szociális szükségleteinek, helyzetének, korának és egészségi állapotának megfelelő szolgáltatások, ellátások biztosítása, a különböző szintű ellátási formákban, megteremtve egyúttal ezek célirányos alkalmazását és átjárhatóságuk biztosítását, valamint a szakmai munkakörökben foglalkoztatottak munkaerő átcsoportosításának lehetőségét.

1.4. AZ INTÉZMÉNY EGYESÍTETT JELLEGÉBŐL ADÓDÓ FELADATOK

- Az intézmény, mint integrált alapszolgáltatásokat nyújtó szociális szolgáltató, az ellátási területén élő személyeknek, családoknak, közösségeknek nyújtott személyes segítő szolgáltatások összessége, amely az igénylők **közösségi részvételéhez, társadalmi integrációjához** járul hozzá.
- Ebből következően biztosítja az **esélyegyenlőséget** a különféle szolgáltatásokhoz való hozzájutásban, a szociális környezethez való **alkalmazkodásban**, valamint hozzájárul az ellátási területén élők életfeltételeinek javításához az emberi élet minden területén.
- Integrált jellegéből fakadóan komplex segítséget nyújt, un. „egyablakos” v. „**egyszemélyi segítő**” igénybevételének lehetőségével.
- Szubszidiaritás alapelve mentén **helyben megszervezett támogatással** segíti a rászoruló személyeket a lakókörnyezetükben/ lakóhelyükön való életvitelük fenntartásában, megszervezésében, megkímélve őket a más településeken elérhető szakellátások, bentlakásos otthonok időszakos, vagy végleges kényszerű igénybevételétől.
- Ennek érdekében megvalósul az ellátási területen
 - az alapszolgáltatások helyben történő elérhetőségének biztosítása, valamint a speciális szolgáltatások igény szerinti „kitelepitése” a telephelyekre.
 - a folyamatos és állandó színvonalú ellátás biztosítása érdekében a helyettesítés szakszerű koordinálása
 - az egyes szolgáltatások jogszabályban meghatározott szervezeti autonómiájának biztosítása.

1.5. A SZAKMAI MUNKA MEGSZERVEZÉSE INTEGRÁLT FELADATELLÁTÁS SORÁN

Intézményünk integráltsága számos feltételrendszer együttes teljesülésével jöhet létre.

Ezek:

1. a *rendszerszemléletű* szociális munka alapfeltételét jelentő folyamatos *konzultáció* a szakmai csoportokban tevékenykedő kollégák között
2. az intézmény székhelye és szolgáltatási telephelyei közötti folyamatos *információáramlás*
3. megfelelő *számú* és *szakképesítésű* munkatárs jelenléte a szolgáltatási színhelyeken
4. a munkacsoportok átjárhatóságának biztosítása az egyes szociális akciók, rendszerszemléletű személyre szabott szolgáltatások, családgondozás, krízisintervenció során
5. az intézmény gazdasági integrációja a szakfeladatok közötti pénzügyi kapacitások önálló feladatorientált átszervezésével, intézményi hatáskörben

A fent felsorolt feltételek közül jelenleg az 5. pontban megjelölt követelmények nem adottak jogszabályi korlátok következtében.

1.6. AZ INTÉZMÉNY KAPCSOLATRENDSZERE

Intézményünk számos, hálózatként funkcionáló helyi szerveződés tagja, így aktívan részt veszünk a Szociális Kerekasztal, a városi KEF munkájában. Programjaink jelentős részét pályázati forrásokból, adományokból, többnyire összefogásra alapozott programok megvalósításával gesztorszervezetként bonyolítjuk.

A személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások megvalósításakor kapcsolatot tartunk a települések humán bizottságaival, az Önkormányzat Igazgatási osztályával, a házi orvosokkal, a védőnőkkel, a Foglalkoztatási Hivatallal, az Együtt-Egymásért Közalapítvánnyal, az Almádiért Közalapítvánnyal és a civil szervezeteken, középiskolákon keresztül az önkéntes segítőkkel.

Aktív közreműködésük, jelzésük, valamint a nyertes pályázatok és az alapítványok által felajánlott anyagi hozzájárulások munkánk színvonalának emelését és a rászorulóknak többirányú megsegítését teszik lehetővé.

Megyei és országos szervezetek közül napi kapcsolatban állunk a Veszprém Megyei Csolnoky Ferenc Megyei Kórház- Rendelőintézettel, a hajléktalanokat ellátó szervezetekkel, a balatonfüredi ÁNTSZ-szel, a TB Megyei Igazgatóságával, az NEP megyei igazgatóságával, a szekszárdi Nyíró Gyula Kórházzal (pszichoterápiás alkohol rehabilitáció), a budapesti székhelyű Emberbarát Alapítvánnyal (munkaterápiás alkohol rehabilitáció) és számos bentlakásos ellátást biztosító idősok otthonával, a Veszprém Megyei Pártfogó felügyelő szolgálattal.

Folyamatos kapcsolatban állunk a gyermekjóléti és felnőtt-védelmi észlelő-jelző rendszer tagjaival, annak szervezőiként is, valamint támogatókkal és szponzorokkal, helyi döntés előkészítést végző szakemberekkel, a fenntartóval. A rendszeres jelző team megbeszélések az oktatási-nevelési intézmények ifjúságvédelmi felelősei, a védőnők, a Nevelési Tanácsadó munkatársai, a Rendőrség munkatársa és az önkormányzat képviselőjének részvételével zajlanak. A jelző rendszer tagjai közül a védőnőkkel és az iskolai és óvodai ifjúságvédelmi felelősökkel, valamint a rendőrség megelőzési kiemelt főelőadójával a kialakult erősebb szakmai viszony lehetővé teszi a hatékony jó együttműködést.

1.7. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE AZ ILLETÉKESSÉGI /MŰKÖDÉSI TERÜLETÉN

- a) Étkeztetés
 - a. Balatonalmádi közigazgatási területén
 - b. Papkeszi Közigazgatási területén
- b) Házi segítségnyújtás
 - a. Balatonalmádi közigazgatási területén
 - b. Szentkirályszabadja közigazgatási területén
 - c. Litér közigazgatási területén
 - d. Felsőörs közigazgatási területén
 - e. Balatonfűzfő közigazgatási területén
 - f. Alsóörs közigazgatási területén
 - g. Királyszentistván közigazgatási területén

- h. Papkeszi közigazgatási területén
- c) Család- és gyermekjóléti szolgáltatás
 - a. Balatonalmádi közigazgatási területén
 - b. Szentkirályszabadja közigazgatási területén
 - c. Alsóörs közigazgatási területén
 - d. Lovas közigazgatási területén
 - e. Felsőörs közigazgatási területén
 - f. Balatonfüzfő közigazgatási területén
 - g. Papkeszi közigazgatási területén
- d) Helyettes szülői ellátás:
 - a. Balatonalmádi közigazgatási területén
- e) Helyettes szülői szolgáltatás közvetítése és tanácsadás
 - a. Balatonalmádi és
 - b. Balatonfüzfő közigazgatási területén
- f) Család- és gyermekjóléti központ működtetése a Balatonalmádi járás területén
 - a. Balatonalmádiban
 - b. Balatonfüzfőn
 - c. Papkeszin
 - d. Litéren
 - e. Királyszentistvánon
 - f. Felsőörsön
 - g. Balatonkenesén
 - h. Balatonakarattyán
 - i. Balatonfőkajáron
 - j. Csajágon
 - k. Küngösön
 - l. fogyatékosügyei tanácsadás tekintetében Veszprém megye teljes területén
- g) Idősek nappali ellátása/Idősek klubja szolgáltatás
 - a. Balatonalmádi közigazgatási területén 35 férőhellyel
 - b. Szentkirályszabadja közigazgatási területén 25 férőhellyel
 - c. Litér közigazgatási területén 30 férőhellyel
 - d. Felsőörs közigazgatási területén 30 férőhellyel
 - e. Balatonfüzfő közigazgatási területén 30 férőhellyel

1.8. AZ INTÉZMÉNY JOGÁLLÁSA

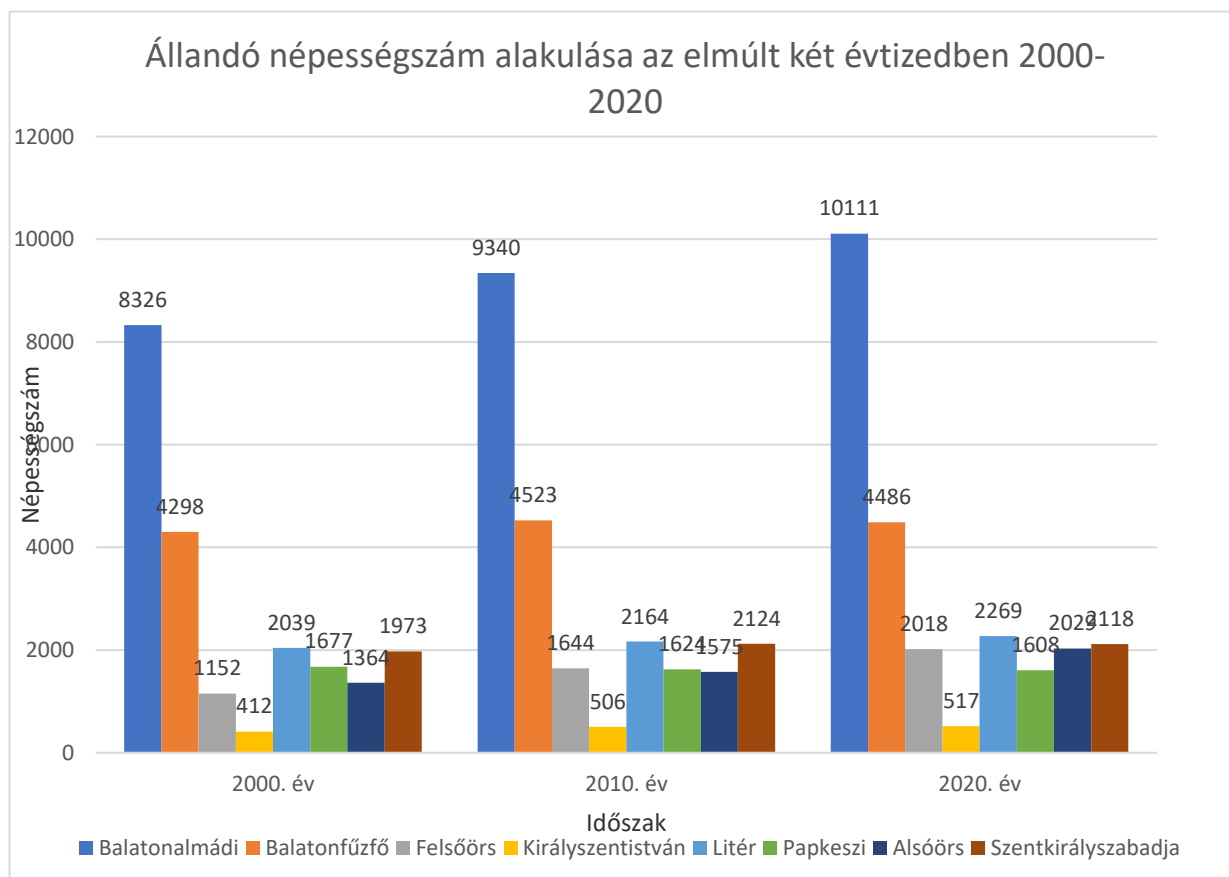
Önálló jogi személyként működő, külön önálló szakmai egységet alkotó, az előirányzatok feletti rendelkezési jogosultság szempontjából teljes jogkörű költségvetési szerv.

Az intézményt az alapító okiratban és az ágazati jogszabályokban meghatározott módon kinevezett intézményvezető vezeti.

Az intézmény közalkalmazotti jogviszonyban alkalmazott munkatársait az intézmény vezetője –, az 1/2000 (I.7) SzCsM rendeletben foglalt képesítési előírások betartásával nevezi ki és gyakorolja a munkáltatói jogokat.

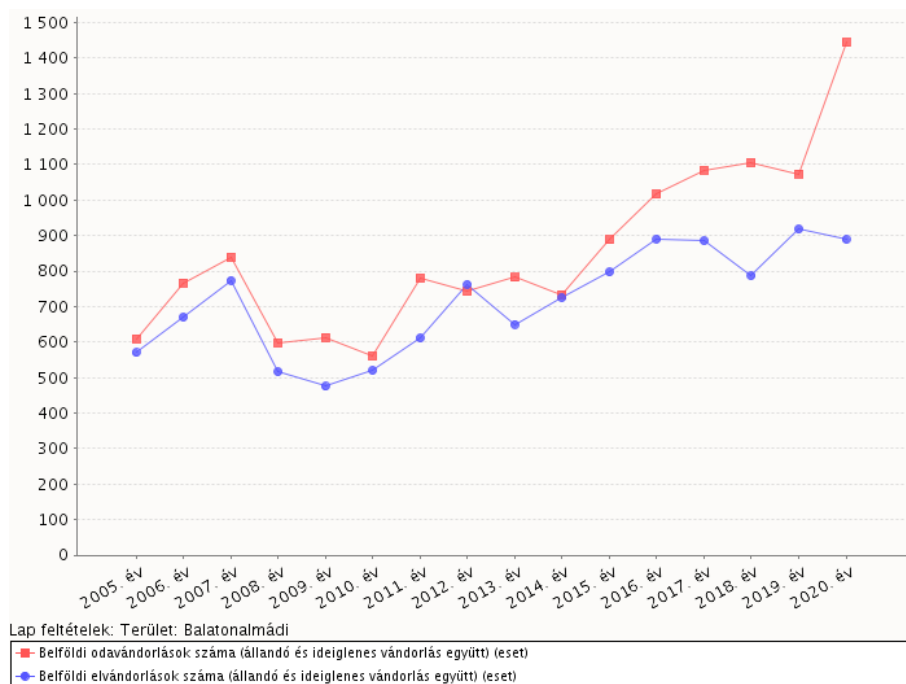
2. Az ellátott települések és célcsoportok bemutatása:

A Gondos Panni Család- és Gyermejkölési Központ és Szociális szolgálat ellátási területe Balatonalmádi Járásban hat, - Balatonalmádi, Balatonfüzfő, Felsőörs, Litér, Királyszentistván, Papkeszi, valamint két szomszédos (a Balatonfüredi és Veszprémi) járás, Alsóörs, Lovas és Szentkirályszabadja településére terjed ki. A KSH település és területi statisztikai összesítése alapján az elmúlt másfél évtizedben, egy település kivételével, folyamatos emelkedést mutat. A csökkenő lélekszámú település Papkeszi.

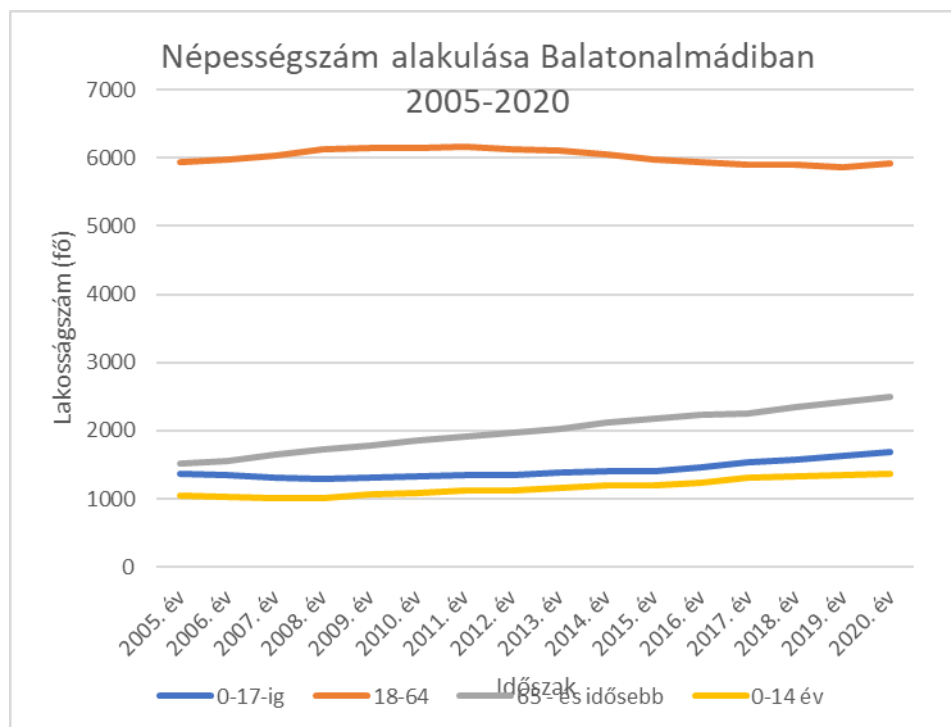


Az ellátott települések közül kiemelkedő Felsőörs 43%-os, Alsóörs 33%-os és Királysztistván 20 %-os és Balatonalmádi 18 %-os népességszám növekedése. Balatonfüzfő 4 %, Litér 10 %, Szentkirályszabadja 7%-os népességnövekedést tudhat magáénak. A már említett Papkeszi település lélekszáma csökkent 4 % - al egyedülként a csoportban.

A lakónépesség számának emelkedése minden település esetében a bevándorlás, lakóhely létesítés pozitív eredménye. Példaként Balatonalmádi be és elvándorlási mutatói mutatnak markáns képet.

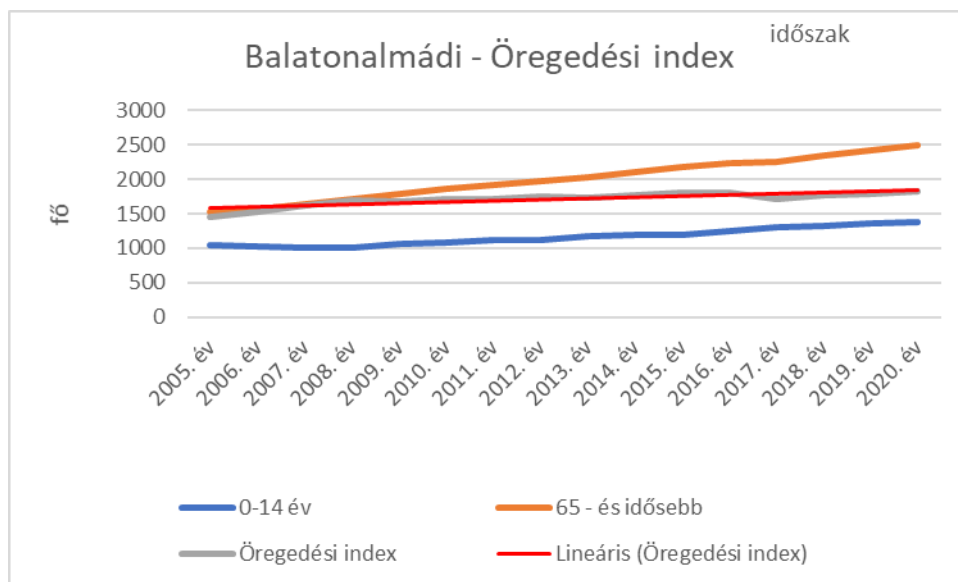


A mértékét tekintve az elvándorlás és a természetes fogyást is ellensúlyozza, emelve minden réteg szolgáltatásokhoz, infrastruktúrához való hozzáféréseinek igényét és szükségletét. Intézményünk szolgáltatási spektrumának két kiemelkedő társadalmi, korosztályi csoportja van. Az egyszerre növekvő gyermekszám és a települések idősödő társadalma. A két életkori csoport a középgenerációt is jelentős kihívás elé állítja.



A korcsoportos összetételt vizsgálva jól látszik, hogy a 14 év alattiak és a 65 éves és idősebbek aránya emelkedő a lakosságon belül. Az emelkedés az idősebb korosztályban nagyobb, így Balatonalmádi lakosságát az előregedés jellemzi, melynek a mutatószáma az öregedési index. Ez a mutató a népesedési folyamatok egyik leggyakrabban alkalmazott mérőszáma.

Ez a mutató a fiatal korosztály (0-14 évesek) arányát mutatja az idős korosztályhoz (65 év felettiek) viszonyítva.



A település szerkezeti adottságai sajátosak. Az itt élők tudatában négy jól elhatárolható városrészt különíthetünk el, ezek:

1. Budatava városrész: panelos lakótelepi és családi házas kevert övezet
2. Vörösberey falusias jellegű városrész
3. Balatonalmádi Központ: lakó terület növekvő társasházi
4. Káptalanfüred üdülő, - lakótelep

A népességnövekedés minden városrészben érzékelhető módon növelte az új épületek és felújítások számát. Eltérő mértékben, de az infrastrukturális változások tetten érhetők mindenütt és minden szolgáltatási ágazatba. A növekvő gyermekszám a gyermek gondozási, nevelési-oktatás, és egészségügyi ellátórendszer, az idősödő lakosság jellemzően az egészségügyi és szociális ellátórendszer állítja kihívás elé. A lakosságszám növekedése, élete, életvitele a fizikális (víz, áram, csatorna, közút) szolgáltatások növekedési szükségszerűségét is magával hozza. Jellemzően a kisebb lélekszámra tervezett közműszolgáltatások és a megnövekedett igények akadozó, problematikus kielégítésének képében. A népességszám növekedés és az ebből adódó szükségletkielégítési paradigmák minden településen előtérbe helyezik a jóléti politikák és ellátórendszerek átalakítását. Ennek legfőbb területe a fenntartók kompetenciájába tartozó szociálpolitikai kerekasztalok léte, tevékenysége.

3. Az intézmény által biztosított szolgáltatások célja, a szolgáltatás során érvényesülő alapelvek

3.1. Általános működési célok

Az intézményünkben szervezett **önerős, vagy inkubátor-szerűen** befogadott szolgáltatások biztosításával, azok átjárhatóságának megteremtésével és egyéni szükségletekhez igazításával általános célunk az ellátási területünkön élők lét-és szociális biztonságának elősegítése, a szociális és gyermekjóléti szolgáltatásokhoz való hozzáférés földrajzi okokra visszavezethető egyenltlenségeinek kompenzálása, a társadalmi egyenlőtlenségek enyhítése.

A társadalmi befogadásra épülő szemlélet kialakítása érdekében fő értéknek tekintjük a diszkrimináció tilalmát, a partnerséget és ehhez kapcsolódó kooperatív folyamatok biztosítását, és a minőségirányítást.

Célunk, hogy:

- az ellátási területünkön élő szociális, mentális, vagy egészségügyi okok miatt rászorult emberek, családok csoportok leszakadásuk elkerülése érdekében a szociális szolgáltatásokhoz hozzáférjenek, azok hátránykompenzáló, védőhatásából részesüljenek
- a gyermekek jóléte, biztonsága, veszélyeztetettségének megelőzése érdekében olyan, speciális és akár kísérleti jellegű programokat biztosítsunk, amelyek a családok, gyermekek széles rétegeinek egyébként nem, vagy nehezen elérhetőek lennének.
- célunk, hogy a csoportos, vagy közösségi jellegű szupportív programok életre hívásával, befogadásával a közösségi támasz jelentőségének megélését elősegítsük,
- célunk továbbá az is, hogy az alapellátás fenntartója számára az aktuális és a területen jellegzetesen kialakult szociális problémák és ahhoz igazított kívánatos beavatkozási pontok szükségességét jelezzük és ezáltal, valamint a szociális kerekasztalon a társszakmák megszólításával és bevonásával a szociális ellátórendszer hatékonyságát növeljük.

A fenti célok érdekében szolgálatunk az egyéni, csoportos és közösségi rendszerszemléletű szociális munkamódszerek preventív és korrektív jellegű alkalmazásával, segítő közösségek, és önkéntesek bevonásával nyújt dinamikus (rövid időszakonként értékelt és a változó szükségletekhez igazított) támogatást fő szabályként a segítségkérők és a segítő(k) önkéntes együttműködésére alapozottan.

Munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek minél sokrétűbb elsajátítása, a folyamatos önképzés és szervezetfejlesztés a segítségre szoruló kliensek és gyermekek, valamint a helyi közösségek érdekében.

A fentiekből eredően hivatásunk gyakorlása során **tudatosan vállaljuk:**

- **ismereteink**, készségeink, szakmai eszközeink, szakmai tudásunk és értékrendünk tudatos és folyamatos **fejlesztését**
- a szociális munka **etikai kódexében** rögzített szakmai normák betartását

- a személyiségünk, min munkaeszközünk védelmét szolgáló programokban való részvétel, önismeretünk, **személyiségünk** fejlesztését,
- a kirekesztettek, marginalizálódott csoportok, politikailag szegények társadalmi **érdekvédelmét**, szükségleteik becsatornázását a döntéshozók, erőforrásokkal rendelkezők felé,
- a társadalmi normák, értékek közvetítését a kliensek felé,
- a társadalmi szolidaritás erősítést, a helyi szociálpolitikai fórumokon keresztül a helyi létbiztonság erősítését.

3.2. Alapelveink

Alapelveink a hatékony, a segítségre szoruló családok életében tényleges változást eredményező folyamatok végigkísérése, aktiválása érdekében

- az egyének szükségleteire szabott segítségnyújtás
- a földrajzi, egzisztenciális, települési hátrányokból fakadó **hozzáférési különbségek csökkentése**
- az emberi méltóság tisztelete és a hátrányos megkülönböztetés tilalma,
- valamit a **bizalmon alapuló segítő-kliens kapcsolatok** fenntartása érdekében a titoktartás, valamint az információk szakszerűen zárt kezelésének biztosítása
- A gyermek mindenek felett álló érdekének elve
- **A család egységének elve**

A szolgálatnak munkája során a lehető legszélesebb körű védelmet és segítséget kell nyújtani a családnak, amely a társadalom természetes és alapvető egysége, különösen a családalapítás tekintetében és addig, amíg a család felelős az eltartott gyermekek gondozásáért és neveléséért

- **A nyitottság elve**

Intézményünk mindenki számára nyitott, szolgáltatásaink igénybevételét kizárólag a házirendben meghatározottak betartásához kötjük.

A szolgálat –a kötelező együttműködés kivételével- a megajánlott szolgáltatások közül kizárólag a kliens által igényelteteket biztosítja.

- **Az önkéntesség elve**

Szolgálatunk működése nem hatósági jellegű, így önkéntesség alapján alakít ki igénylőivel együttműködést. (Ez alól a védelemben vételi eljárás kivételt jelent). Az együttműködés alapja a klienssel közösen megfogalmazott célok megvalósítása.

A gyermek súlyos veszélyeztetettsége esetén a szolgálat munkatársai hatósági beavatkozást kezdeményezhetnek.

- **A személyiségi jogok védelmének elve**

A szolgálat munkatársai tevékenységük során a tudomásukra jutott, a kliensek személyiségi jogait érintő adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelesek betartani az adatok védelméről szóló törvényben, valamint a Szociális Munka Etikai Kódexében foglalt előírásokat.

- **Az egyenlőség elve**

A szolgálat minden kliens ügyével nemre, fajra, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül köteles érdemben foglalkozni, illetve hatáskörébe nem tartozó ügyekben a szükséges tájékoztatást megadni.

4. Az intézmény által biztosított szolgáltatások bemutatása

4.1. A CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT SZAKMAI MUNKÁJÁNAK CÉLJA, FELADATA, TARTALMA

A Család- és Gyermekjóléti Központ **fő célja** a gyermekek családban való nevelkedésének segítése, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése.

Ennek érdekében a kliensek igényeiknek és szükségleteiknek megfelelő **egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat** biztosítunk, amelyek elősegítik a családok kiegyensúlyozott életvitelének megteremtését, a konfliktusos helyzetek feloldását, a **hátrányok mérséklését**, a gyermekek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi egészségének, családban történő nevelésének elősegítését.

A Gyermekjóléti Központ által biztosított speciális szolgáltatásokkal célunk továbbá az, hogy segítséget nyújtsunk a Balatonalmádi Járás területén élő családoknak, gyermekeknek és a gyermekvédelem rendszerében, vagy a gyermekekért dolgozó szakembereknek a személyes életviteli vagy szakmai problémáik megoldásához, illetve a problémák megelőzéséhez.

Kiemelt küldetésünknek tekintjük, hogy:

- szolgáltatásainkkal a társadalmi egyenlőtlenségekből adódó **hátrányokat kompenzáljuk**, visszaszorítsuk a gyermekszegénységet és a gyermekek társadalmi kirekesztettségét;
- minden gyermek számára a korának, fejlettségi állapotának, személyiségének és családi helyzetének megfelelő ellátást biztosítunk

Munkánk középpontjában a gyermek fejlődési szükségletein és jogain alapuló, integrált, a szülőket és valamennyi társszakmát, intézményt partnerének tekintő programok, szolgáltatások állnak. Alapvető szemlélet a prevenció erősítése, a szakemberek által jelzett problémák lehetséges megelőzése, illetve rövid időn belüli megoldása.

A központ fő célcsoportja a veszélyeztetett, illetve a veszélyeztetettség valamely tényezőjével fenyegetett családok és gyermekek köre.

A központ valamennyi szolgáltatása elérhető az intézmény **székhelyén, Balatonalmádiban**, a Baross Gábor utca 32. sz. alatt, nyitvatartási időben.

H: 8:00-18:00

K: 8:00-16:00

Sz: 8:00-16:00

Cs: 8:00-16:00

P: 8:00-13:00 (kapcsolatügyelet esetén 18:00-ig)

Az egyéni és csoportos speciális programok igénybe vehetők valamennyi településen, nyitvatartási időben és azon túl is előre egyeztetett időpontban.

Időpont egyeztetés, időpont kérés: a 88/542-553-as, vagy 88/542-551-es telefonszámon, vagy az alamdikozpont@gmail.com e-mail címen.

4.1.1. A központ feladatai a gyermekek családban történő nevelődésének elősegítése, veszélyeztetettségének megelőzése, érdekében

A központ az ellátási területén élőknek életviteli nehézségeik feloldására, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, megszüntetése érdekében egyéni és csoportos speciális programokat biztosít.

Egyéni és csoportos speciális programok:

- lakótelepi és utcai szociális munka
- kapcsolattartási ügyelet
- mediációs szolgáltatás
- készenléti szolgálat
- tanácsadói szolgálat
 - jogi tanácsadás
 - pszichológiai tanácsadás
 - dinamikus családkonzultáció

A fenti egyéni és csoportos speciális programok részletes bemutatása:

- **LAKÓTELEPI ÉS UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA** A program keretében az *intézményes ellátásból kimaradó*, az utcán *életvitelszerűen tartózkodó* személyeknek, csoportoknak, családoknak és közösségeknek az utcai szociális munkát végző munkatárs közvetíti a megfelelő típusú, szakszerű segítséget, a szükséges szolgáltatások elérését szociális, egészségi, pszichés és egyéb problémáik megoldásához. Az utcai szociális munka legfontosabb célja a közterületeken az egyéni és csoportos szociális problémák *felkutatása és prevenciója*. Az utcai szociális munkában a *segítő keresi fel* a klienseket, ügyfeleket tartózkodási helyükön. A munkában kiemelt szerepet játszik a *kapcsolatteremtés*, valamint a szükségletek, problémák felmérése. Elsődleges cél, hogy a problémát, annak súlyosságától függően azonnal és helyben kezeljék, illetve a szükséges speciális erőforrásokhoz, támogatásokhoz való hozzáférést segítsék. Ennek érdekében a bizalom kiépítése útján az önkéntes bevonódás támogatása a cél. A Központ az érintett gyermekek lakókörnyezetében, saját szolgáltatási körében szervezi meg a gyermekeknek szóló ifjúsági programjait. Az ellátási területen erre remek lehetőséget

biztosítanak a Gyermekjóléti Központ, valamint a területi szolgáltató házak klubtermei. Itt helyet kaphatnak csoportos foglalkozások (klubok) és felnőtt által felügyelt szabadon játszható játékok is. A program kiemelt feladata az, hogy felismerje a csellengő fiatalok utcai bandákba való szerveződését. Ezen túl fontos cél az is, hogy a szociális segítő támogassa a veszélyeztetett fiatalokat abban, hogy az oktatási intézménybe, családjukba életvitelszerűen visszatérjenek.

Nekik az alábbi szolgáltatásokat nyújtjuk:

- felvilágosító programok,
- szabadidős programok szervezése,
- szünidei gyermekfelügyelet biztosítása, többek között
 - szünidőngölő program
 - karógörbítő klub keretében
- drogprevenciós programok a KEF közreműködésével
- pozitív életstílus kialakulásának elősegítése (képességfejlesztés, közösségfejlesztés, támogató csoportok)

KAPACITÁS: A programelemek nyitvatartási időben, vagy ezen túl előre meghirdetett módon és időben, változó kapacitással indulnak az érdeklődés függvényében.

→ **A KAPCSOLATTARTÁSI ÜGYELET** a Központban működő kapcsolatügyi szolgálatunknak célja, hogy a gyermekek válást követően is kapcsolatban maradjanak szüleikkel, nagyszüleikkel, testvéreikkel. Amennyiben a gyermekeknek ez az alapvető jogának érvényesülése valamilyen ok miatt nem biztosított, akkor intézményünk közvetítői (mediátori) segítségét, semleges helyet, a gyermek számára nyugodt, természetes környezetet, önkéntes segítő és szakemberek segítségét tudjuk felajánlani. Munkatársaink a látogató szülő és a gyermek kapcsolatának rendezésében, fejlődésében is segítenek. A kapcsolatügyi szolgálatot azok a szülők vehetik igénybe, akik közvetítő segítségével megállapodást kötöttek egymással, vagyis egyetértettek a kapcsolatügyi szolgálat céljaival, aláírták a kapcsolatügyi együttműködés kereteiről szóló egyezséget, és hajlandók a fokozatosság, a kapcsolattartási szintek betartására.

A kapcsolatügyelet nyugodt, semleges hely a gyermekek számára, hogy a külön élő szüleikkel, rokonaikkal barátságos környezetben találkozhasanak. Amit intézményünk nyújtani tud: gyerekek életkorának megfelelő játékok, könyvek, zenehallgatási lehetőség, Internet használat, teázási lehetőség, önkéntes segítségnyújtás. Amit kérünk: tartsa be Ön is a házirendet.

Nyitva tartás: a határozatnak megfelelően, vagy önkéntes igénybevétel esetén előzetesen egyeztetett időpontban hétfői vagy pénteki napokon.

A kapcsolatügyelet igénybe vételének szabályai:

- Szülők írásbeli megállapodás nélkül intézményünk helyiségeit kapcsolattartás céljából nem használhatják. Bírósági és gyámhivatali határozattal küldött családok esetében

jogerős döntést követően csak a két szülő és a mediátor által megkötött megállapodás után vehető igénybe a szolgáltatás.

- Kapcsolattartásra csak a kijelölt helyiségek vehetők igénybe.
- A gondozó szülő és kísérői, valamint a látogató szülő kísérői –eltérő rendelkezés hiányában– a kapcsolattartás teljes idejére elhagyják a kapcsolatügyelet területét.
- A gondozó szülő távozáskor az ügyelet munkatársának megadja a mobiltelefonszámát, vagy azt a telefonszámot, amin a kapcsolattartás ideje alatt szükség szerint elérhető.
- Az intézmény helyiségeiben csak a szülők közötti megállapodásban szereplő személyek tartózkodhatnak.
- A folyosón csak az ügyelet munkatársai tartózkodnak.
- Ha a látogató szülő a kapcsolattartás idejére gyermekének enni- és innivalót hoz, mediátor munkatársunktól kérhet ehhez evőeszközöket, edényeket.
- Távozás előtt a kapcsolattartásra használt helyiségeket ugyanolyan rendben kell átadni az ügyeletesnek, ahogyan azt megkapták. Az igénybevett helyiséget és eszközöket rendeltetésszerűen kell használni. Ettől eltérő használat esetén az igénybevevő látogató szülő kártérítési felelősséggel tartozik az okozott kárért.
- A kapcsolattartás időtartama alatt eltérő rendelkezés hiányában sem a gyermek, sem a látogató szülő nem használhatja mobiltelefonját.
- Ha a látogató szülő a gyermek előtt becsmérítő kifejezéseket használ a gyermekre, vagy a gondozó szülőre vonatkozóan, a találkozót a másodszori figyelmeztetés után megszakítjuk.
- A kapcsolatügyeleten ittas, drogos állapotban megjelenő szülőt hazaküldjük.
- A kapcsolatügyeleten tartózkodó szülőket és gyermekeket nem interjúvolhatják meg a média munkatársai. Sem videó, sem fénykép- vagy hangfelvétel nem készülhet róluk.
- A kapcsolatügyelet megvalósulását, vagy elmaradásának tényét, a lényeges mozzanatokot, és tapasztalatokat az ügyelet munkatársa Kapcsolatügyi naplóban rögzíti. A látogató szülőnek, illetve önkéntes igénybe vétel esetén mindkét szülőnek az ügyeleti naplóba betekintési joga van.

→ A kapcsolattartás lehet:

- *ellenőrzött, vagy*
- *segített.*

Ellenőrzött kapcsolattartásra kizárólag akkor kerül sor, ha ezt a bíróság, gyámhivatal kifejezetten kérte. Az ellenőrzött kapcsolattartás során a látogató szülőn és a gyermekén kívül a kapcsolatügyelet szakembere is (pedagógus, szociális munkás, vagy pszichológus) a szobában van. A találkozásról feljegyzés készül, a tapasztalatokról összefoglaló készül a gyámhivatal vagy bíróság számára, melyből a szülők is kapnak.

Segített kapcsolattartásra akkor kerül sor

- ha semleges találkozóhelyre van szükség
- ha szülőknek támogatásra van szükségük a szükségük ahhoz, hogy a láthatás ideje alatt gondoskodjanak gyermekükről
- ha segítségre van szükségük a szülőknek és gyermeküknek ahhoz, hogy megszokják az elválást, a különélést, külön életet
- ha gyermek nevelőszülőkkal lakik, és szükség van egy semleges helyszínre a vérszerinti szülővel/nagyszülővel való találkozáshoz
- ha látogató szülőnek nincs hova vinni a gyermeket kapcsolattartáskor.

Segített, folyamatos jelenléttel segített, vagy mediációval kísért kapcsolattartás azt jelenti, hogy a látogató szülő és a gyermek közötti kapcsolattartás átmenetileg segítségre szorul, de segítség mellett lépésről lépésre fejlődik a kapcsolat.

Folyamatos jelenléttel segített lehet a kapcsolattartás

- ha a gyermek nem ismeri még a látogató szülőt, vagy nagyon régóta nem látta,
- ha a gyermek ellenállást mutat a látogató szülővel szemben
- ha a szülők közötti nehezített kommunikáció terheli a gyermeket.

KAPACITÁS: ellenőrzött kapcsolattartás keretében részt vevők esetén a szolgáltatás a hatósági döntésben foglaltak szerinti időpontokban vehető igénybe, egyéb esetben előjegyzés alapján.

→ **A MEDIÁCIÓS SZOLGÁLTATÁS.** Ebben a programban célunk az, hogy az abban részesülő felek közötti konfliktus békés úton rendeződjék. A mediáció (azaz a közvetítés) egy olyan konfliktuskezelő és vitarendező folyamat, melynek során egy független harmadik személy, a mediátor segíti hozzá a konfliktushelyzetben lévő feleket egy kölcsönösen elfogadható egyezség eléréséhez. A mediáció lehetséges megoldási mód akkor, ha az érintettek, bár akarnak, de egymás közt közvetlenül már nem tudnak megegyezni. Ezért van szükség mediátorra, aki a megszakadt kommunikációt helyreállítja. A mediáció meghatározott, a felek által előzetesen elfogadott szabályok szerint zajlik, a jövőben elérendő célok megfogalmazására, majd azok megvalósítására irányul. A mediátor segíti a feleket ebben, ösztönzi őket arra, hogy a megoldás érdekében minél több lehetőséget kutassanak fel, vegyenek számba. Mindezek figyelembevételével, egyeztetésével születik meg a megállapodás. A folyamat során *a gyermek érdekeit a mediátor képviseli és védi*. Mediációval a következő konfliktusok rendezésére van lehetőség intézményünkben:

- szülő-serdülő konfliktus
- serdülők közötti és vagy kisközösségekben zajló konfliktusok
- párkapcsolati nehézségek
- válás vagy szakítás során felmerülő gyermek elhelyezési ügyek
- kapcsolattartási ügyek

KAPACITÁS: a mediációs szolgáltatás előzetes egyeztetést követően vehető igénybe

- **A JELZŐRENDSZERI-KÉSZENLÉTI SZOLGÁLAT** (24 órás készenléti telefon) célja a Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. A készenléti szolgálat a központ nyitvatartási idején túl folyamatosan (hétfőn és ünnepnapokon) hívható, közismert telefonszám biztosításával szervezett szolgáltatás, amelyben a készenléti levő munkatárs szakszerű segítséget nyújt, vagy ilyen segítséget tud mozgósítani elsősorban krízisintervenciós tanácsadással, vagy más szakmai szervezetek mozgósításával. A telefonos készenléti szolgálat a Központ nyitvatartási idején túl hívható a **06/20/378-95-27-es** telefonszámon.
- **A JOGI TANÁCSADÁS:** mint ingyenes segítő szolgáltatás, a szociálisan, anyagi helyzetük, mentális állapotuk vagy egyéb más, társadalmilag méltányolt okból rászorultak számára a jogi szabályozás megismerésének, a jogok érvényesítéséhez és a jogi viták megoldásához nyújtott szakszerű és személyes támogatás. A szolgáltatás során elsősorban válás, gyermekelhelyezés, gyermektartási, illetve egyéb gyermekekkel kapcsolatos vitás ügyekben nyújtunk segítséget.

A jogi tanácsadás keretében jogász szakemberünk– tájékoztatást nyújt a hatályos jogi szabályokról, eljárásokról, konkrét problémás ügyben a lehetséges jogi megoldások módzatairól, valamint szükség szerint a szolgáltatást igénybe vevőt az ügy elintézésében hatáskörrel és illetékességgel rendelkező szervezethez, hatósághoz, bírósághoz irányítja. A szolgáltatás hozzásegíti az ellátási területünkön élők az életvezetésüket, érdekérvényesítési készségeiket javító jogi ismeretek kiszélesítéséhez, illetve ahhoz, hogy saját ügyeikben hatékonyan eligazodhassanak. A szolgáltatás működtetésétől az igénybe vevők hátránykompenzációja várható.

A jogi tanácsadás keretében igénybe vehető szolgáltatások:

- **iratok (végzések, határozatok, egyéb okiratok), jogviták, jogkövetkezmények értelmezésének segítése**
- **iratszerkesztés segítése:** nem peres és peres eljárással, hatósági és más szervezetek eljárásával kapcsolatos vagy magánjellegű, írásban készített, jogi hatás elérését célzó iratok elkészítéséhez nyújtott érdemi segítség. Az iratok (beadványok, keresetek, fellebbezések, kérelmek, nyomtatvány, szerződés, nyilatkozat stb.) az ügyek érdemi elbírálása szempontjával döntő jelentőségűek, ezért fontos azok szakszerű – tartalmi és formai követelményeknek eleget tevő – elkészítése és felhasználása.

KAPACITÁS: heti 3 tanácsadói óra balatonalmádi központban, 2 tanácsadói óra a járás egyéb településein

- **PSZICHOLÓGIAI TANÁCSADÁS** keretében a család életében előforduló, biztonságérzetüket megingató nehézségek, krízishelyzetek feloldása a cél, amelyek gyakran jelentenek megoldhatatlannak tűnő problémát a családtagok számára. Ezekben a nehéz helyzetekben igyekszünk segítséget nyújtani ezzel a programunkkal is. Amennyiben gyermekről van szó és ez szükséges a pszichológus a gyermekkel, szülővel, segítséget kérővel történő első beszélgetést követően elvégzi a gyermek pszichológiai vizsgálatát, majd tanácsadással segíti a szülőt a gyermeknevelésben, a gyermeket problémái megoldásában. A szülővel végzett pszichológiai munka során támogatja őt a családi konfliktusok megoldásában, erősíti szülői szerepében.

A pszichológiai tanácsadás keretében a tanácsadás során elvárt hatások

- a család, iskola, kortárs csoportok hatásainak feltárása
- hibás körök (rögzült sémák, sztereotípiák) megtörésére való törekvés
- kapcsolatok, érintkezési formák újrendezése
- eddigi megítélismódok elemzése, újraértékelése
- kommunikációs technikák ajánlása, megtanítása

KAPACITÁS: heti 15 óra a járás területén. A szolgáltatás időpont-egyeztetést követően vehető igénybe.

→ **A DINAMIKUS CSALÁDKONZULTÁCIÓ** célja egy új szemlélet kialakítása, illetve pozitív irányú változás elérése annak érdekében, hogy a család és tagjai hatékonyabban küzdjenek meg a mindennapi nehézségekkel. Optimális esetben a résztvevők az elsajátított technikák révén sokkal inkább képesek lesznek az önálló és hatékony életvezetésre. A dinamikus családkonzultáció egy olyan segítő, a teljes családot érintő beavatkozás, amely emberi kölcsönhatás, kommunikáció révén próbál változást létrehozni az élmények átélésének és feldolgozásának módjában, valamint a magatartásban. A folyamat az egész családdal való foglalkozás segítségével feloldja a családi működésben rejlő a diszfunkcionális blokkokat. Számos élethelyzetben eredményesen alkalmazható:

- a családtagok közötti konfliktusok,
- gyermek tanulási zavara,
- gyermekkel kapcsolatos egyéb problémák,
- szenvedélybetegség;
- hangulati zavarok;
- pszichoszomatikus megbetegedések esetén

KAPACITÁS: heti 3 óra

→ **ÓVODAI ÉS ISKOLAI SEGÍTÉS.** A program a köznevelési intézményekbe kitelepített segítő modulunk, melyben speciálisan képzett iskolai és óvodai segítőink koordinálásával valósul meg az egyéni és közösségi mentálhigiénés és szociális, életvezetési támogatás iskolán kívüli segítő programokkal kiegészítve. A program három nagy modult tartalmaz. Ezek, egyéni, kiscsoportos és közösségi. A segítségnyújtás során az iskolai, óvodai nevelési szintér valamennyi szereplőjének kínálunk szolgáltatást: a gyermekeknek, diákoknak, pedagógusoknak és szülőknek egyaránt.

Az egyéni segítés (tanácsadás) modulon belül:

- Egyéni tanácsadás keretében a megállapodásban rögzített **fogadó órán** a köznevelési intézmény által biztosított helyiségben fogadja a hozzáforduló gyermekeket, szülőket és pedagógusokat.
- A felmerülő igényeknek megfelelően **segítő beszélgetést** folytat, tanácsadást biztosít, mely lehet életvezetési és lelki-mentális.
- Segíti a hozzáfordulók szociális érdekérvényesítését, **tájékoztatást ad jogaikról**, az igénybe vehető támogatásokról, szolgáltatásokról.
- gondoskodik a megfelelő **adományok** illetve szolgáltatások közvetítéséről.

- **Krízisintervenció** szolgáltatást nyújt. Krízishelyzetben a probléma körülményeit feltárja, az ügyben érintett családtagokat, szakembereket adekvát módon tájékoztatja. A krízishelyzet elhárítása érdekében szükséges lépéseket az iskolával együttműködve megteszi.
- Súlyos, elháríthatatlan veszélyhelyzet észlelése esetén, amennyiben felmerül az ideiglenes hatályú elhelyezés szükségessége javaslatot tesz a gyermekvédelmi intézkedésre. Intézkedéseiről tájékoztatja az illetékes család és gyermekjóléti szolgáltatót.
- Ha az intézményben dolgozó más szakember észlel súlyos, elháríthatatlan veszélyhelyzetet szakmai segítséget nyújt az ideiglenes hatályú elhelyezés előkészítésében.
- A hivatalos ügyek intézésében, a **kérelmek** előterjesztésében segíti a gyermeket és/vagy szüleit.
- Szükség esetén felveszi a kapcsolatot a gyermek törvényes képviselőivel, családjával.
- Együttműködik és folyamatos munkakapcsolatot tart a köznevelési intézményben dolgozó pedagógusokkal, szakemberekkel és minden olyan **jelzőrendszeri** taggal, akinek kapcsolata van az iskolával.
- Segít a gyermek és ifjúságvédelmi feladatok ellátásában, gyermekvédelmi tevékenységek koordinálásában.
- Gyermek ügyében tett intézkedést követően figyelemmel kíséri a további helyzet alakulását, informálódik, illetve tájékoztatást nyújt.

A Csoportban végzett szociális segítő munka modulon belül:

- A köznevelési intézményben felmerülő igényeknek megfelelően **közvetíti** a Balatonalmádi Szociális Központ tematikus, csoportos foglalkozásait. Az igénybe vehető szolgáltatásokról folyamatosan tájékoztatást nyújt.
- Közvetítő tevékenységet folytat a résztvevők és a csoportvezetők között. Előkészíti a kiközvetített csoportfoglalkozásokat, melynek keretében gondoskodik a megfelelő feltételek megteremtéséről: csoporttagok kiválasztásáról és értesítéséről, szülői beleegyező nyilatkozatok beszerzéséről, jelenléti ív biztosításáról, helyszíni, tárgyi feltételek megteremtéséről.
- Saját tevékenység keretében tematikus, csoportos foglalkozásokat tervez és szervez gyermekek, pedagógusok részére. A tematikában rögzíti a foglalkozás célját, szakmai tartalmát, célcsoportját, a csoportos tevékenységek eljárásrendjének megfelelően. A tervezést követően ellátja a csoportszervezéshez kapcsolódó feladatokat: tájékoztatás, személyi és tárgyi feltételek megteremtése, csoporttagok kiválasztása, csoportfoglalkozások megtartása, utánkövetés és értékelés.

A Közösségi szociális segítő munka modulon belül:

- Részt vesz a köznevelési intézmény közösségi programjain, ünnepségein.
- A felmerülő igényeknek megfelelően részt vesz a nevelőtestületi-, szülői, diák-önkormányzati-, szülői munkaközösségi értekezleten.

Fogyatékoságügyi tanácsadás

A szolgáltatás célja a fogyatékoságból adódó igényekre reagáló közszolgáltatások minőségének és hozzáférhetőségének javítása, a fogyatékos emberek életminőségének, önálló életvezetési képességének és társadalmi befogadásának növelése.

A fogyatékos emberek számára a közszolgáltatásokhoz való egyenlő esélyű hozzáférés elősegítése érdekében fogyatékoságügyi tanácsadói hálózat működik, országszerte 22 Információs és Koordinációs Ponttal, melyből az egyik, a Gondos Panni Szociális Központban került kijelölésre és amely térítésmentes szolgáltatást nyújt az érintetteknek. A fogyatékoságügyi tanácsadók pontos és

releváns információkkal látják el az érdeklődőket személyesen, telefonon és e-mailben is. A szolgáltatásokat rendezvényeken való részvételükkel is népszerűsítik.

A fogyatékosügyi tanácsadás feladata:

- a. tanácsadás biztosítása a fogyatékos személy és családtagjai számára,
- b. a velük való kapcsolatfelvétel, az információnyújtás, a szociális készségek fejlesztése, az ügyintézés, valamint klubfoglalkozás és sorstársi csoportok szervezése, működtetése,
- c. együttműködés a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatásokat nyújtó szolgáltatókkal, intézményekkel, egészségügyi alap- és szakellátásokat nyújtó egészségügyi szolgáltatókkal, oktatási, képzésszolgáltatásokat nyújtókkal, foglalkoztatási szolgáltatásokat nyújtókkal, közlekedési, sport-, kulturális és egyéb szabadidős tevékenységet nyújtó szervezetekkel, egyéb civil szervezetekkel, érdekvédelmi csoportokkal, valamint egyházi intézményekkel, közösségekkel,
- d. a fogyatékos személyek és családtagjaik számára biztosított szolgáltatások igénybevételeinek segítése, ideértve a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott szolgáltatásokat,
- e. közreműködés egyes életvitelt támogatóeszközök kölcsönzésében és speciális szolgáltatások közvetítésében,
- f. együttműködés a szociális diagnózist felállító esetenedzserrel,
- g. kapcsolattartása többi fogyatékosügyi tanácsadóval.

4.1.2. A központ feladatai a gyermekek védelmére irányuló hatósági intézkedésekhez kapcsolódóan

→ A Központ azokban az esetekben, amikor a gyermek veszélyeztetettsége a szülők és a gyermek önkéntes együttműködésével nem szüntethető meg, illetve a segítő folyamat speciális szolgáltatások bevonását, a korábbi családgondozó eszközrendszerének kiegészítését teszi szükségessé az alábbi intézkedéseket végzi:

- A gyermek veszélyeztetettsége esetén a helyzetnek adekvát hatósági intézkedés kezdeményezése, azaz védelembe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezésre, vagy nevelésbe vételre való javaslattétellel a területileg illetékes gyámhivatal felé
- a javaslattételt megalapozó **szakmai fórumok** működtetése (családkonferencia, családi döntéshozó konferencia, esetmegbeszélések biztosítása a jelzőrendszeri tagok, érintettek bevonásával)
- javaslattétel a családi pótlék természetbeni juttatására, amennyiben ettől elvárható a gyermek tankötelezettségével összefüggő kötelezettségének teljesülése
- együttműködés a partfogói felügyelői szolgálattal együttműködési megállapodás alapján, amely különösen a megelőző pártfogás intézménye útján a gyermek bűnisméltésének esélyét csökkentheti
- a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében koordinatív segítő munkát végez a család és a gyermeket befogadó intézmény között, támogatja a családot abban, hogy a gyermek otthonába

A hatóság felé továbbított, gyermekvédelmi intézkedésre irányuló **javaslattételeket megelőzően mindvégig cél a kötelezésen alapuló intézkedések elkerülése** annak

érdekében, hogy a változásokat indukáló segítő folyamatok a felek között a bizalomra és kölcsönös megbecsülésre, együttműködésre épülhessenek.

Hatósági kötelezés, illetve annak fenntartására irányuló javaslat akkor készül, ha a gyermek veszélyeztetettségének feloldásában a szülők, a törvényes képviselő, vagy maga a gyermek saját belátásán alapuló döntésével nem működik közre és ennek a közreműködésnek a hiányában a gyermeket veszélyeztető súlyos, közvetlenül rá ható helyzet alakulhatna ki.

A hatósági kötelezésre irányuló javaslat, illetve ilyen határozat felülvizsgálatát megelőzően minden esetben olyan szakmai egyeztetést **(esetkonferenciát)** kezdeményez a központ, amelyben a gyermek törvényes képviselői, 12 évet betöltött gyermek esetén maga a gyermek, a családot segítő kolléga és esetmenedzser, valamint egyéb, a családdal foglalkozó segítők vesznek részt. Ennek célja az, hogy a résztvevők emberi, szakmai méltóságának tiszteletben tartásával, a kölcsönös bizalom fenntartásával, vagy megteremtésével olyan a gyermek és az érdekében eljáró törvényes képviselői olyan, az esetmegoldást biztosító megállapodást köthessenek, amely segíti a probléma önkéntes úton történő megoldását.

4.1.3. Szakmai támogatás nyújtása a területen működő gyermekjóléti alapszolgáltatók számára.

→ A Központ járási szintű koordinatív szerepénél fogva szervezi a területén működő alapszolgáltatók **szakmai támogatását**, konzultációját biztosító fórumokat, csoportokat, a szakemberek **személyiségvédelmét biztosító** szolgáltatásokat

Ennek keretében:

- havi rendszerességgel **esetmegbeszélést**,
- szükség szerűen **szakmai konzultációt** tart
- az **észlelő-jelző rendszerrel** kapcsolatos tanácsadói szolgáltatásokat biztosítja, az észlelő-jelző rendszer járási szintű koordinációját ellátja
- valamint a területén működő családsegítő kollégák **szupervíziós megsegítését** szupervízor bevonásával ellátja.

4.2. A CSALÁD-ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÁS CÉLJA, FELADATA, TARTALMA

A család-és gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermekek, családok, támogatásra szoruló személyek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja

- a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.
- a szolgáltatást igénybe vevők szociális jólétének, a családok szociális biztonságának elősegítését.

A törvényekben meghatározott prevenciós kötelezettség megvalósításában szervezetünk elsősorban a gyermekekkel történő közös programokra helyezi a hangsúlyt. Hisszük, hogy a fiatal, most felnövő generáció problémamegoldó készségeinek színesítésével, egyéni és közösségi érdekérvényesítésének fejlesztésével járható be a leginkább eredményes út.

A felnőtt korúak megsegítésében is kiemelt szerepet szánunk a csoportok működtetésének abból a meggyőződésből, hogy a különféle élet-kризisekre megoldást kínáló megbirkózási technikák ebben a formában adhatók át leghatékonyabban, illetve a legintenzívebb segítség a csoportban elsajátítható közösségi érdekérvényesítés fejlesztésével érhető el.

A gyermekjóléti szolgálat feladatai:

Szervezési, segítő és szolgáltatási feladatok

- a gyermek testi és lelki egészségének,
- családban történő nevelkedésének elősegítése,
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése, megszüntetése,
- a családból kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében.

Ennek érdekében:

- Tájékoztatást nyújt a gyermeki jogokról és kötelezettségekről
- Támogatásokhoz való hozzájutás feltételeiről
- Családtervezési, pszichológiai, mentálhigiénés tanácsadást biztosít a gyermekjóléti központ útján
- Támogatást nyújt a szociális válsághelyzetben lévő várandós anyának
- A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében észlelő jelző rendszert működtet a jogszabályban meghatározott társadalmi szervezetek bevonásával
- A veszélyeztetettség megszüntetése érdekében a központnál hatósági beavatkozást kezdeményez
- A családból kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében a gyermekvédelmi központtal együttműködve családsegítést végez.

4.2.1. A Család-és Gyermekjóléti Szolgálatnál elérhető szolgáltatások

→ **CSALÁDSEGÍTÉS**

→ **KARÓGÖRBÍTŐ KLUB** (fejlesztő-kompenzáló program) **A program célja:** A nehezen tanuló, iskolai teljesítmény vagy magatartás zavart mutató gyermekek szükség szerinti többoldalú

segítése a tanulásban, a tanulmányi előmenetelt nehezítő tényezők kiküszöbölésével, vagy hatásuk csökkentésével.

A programba azokat a gyerekeket várjuk, akik

- iskolai kudarcokkal küzdő ép értelmű, tanköteles tanulók, és akik erőfeszítéseik ellenére képességeikhez mérten alulteljesítenek,
- átlagos képességűek, de az átlagosnál jóval gyengébben teljesítenek
- a tantervi minimumot egy vagy több tárgyból nem tudják teljesíteni
- akik tehetséges tanulók, sőt valamely területen átlagot meghaladó teljesítményre képesek, de tehetsége kibontásához nem biztosítottak számára a szükséges körülmények

Elvárt eredmények:

- a tanulási motiváció erősödése
- tárgyi tudás erősödése
- az iskola szempontjából fontos teljesítmény, értékelhetőség javulása
- az iskolában közvetlenül nem értékelhető jártasságok a tanuló státuszának erősödését segítik elő
- a személyiség, szociális hatóképesség kedvező alakulása
- önértékelés, a továbbtanuláshoz szükséges pszichés tulajdonságok javulása
- a tanuló és az oktatási intézmény közötti viszony rendeződése

A felzárkóztató – fejlesztő program nem váltja ki az intenzív logopédiai foglalkozást igénylő részképesség zavar(ok) kezelését.

- **TÁMOGATÓ CSOPORTOK** szervezése /pl: drámapedagógiai csoport, baba-jelnyelv, gyászfeldolgozó-csoport, stb/
- **ADDIKTOLÓGIAI KONZULTÁCIÓ** egyfajta tanulási folyamat, mely során a konzultáns által segített személy adaptív viselkedéseket tanul meg, miközben maladaptív viselkedései a háttérbe szorulnak. Ez a foglalkozás az alkoholbetegekkel és a kábítószer-használókkal foglalkozó szakember közreműködésével valósul meg. Célja a megelőzés, a gyógyítás és a rehabilitáció. A konzultánsok részt vesznek a közvetlenül hozzájuk forduló szenvedélybetegek és családjaik segítésében - egyéni kezelési tervet készítenek, az mely az orvosi kezelések, pszichológiai és szociális szolgáltatások igénybevételét, valamint a kliens ilyen irányú motiválását tartalmazza.
- **RENDEZVÉNYSZERVEZÉS** /előadások
- **SZABADIDŐS PROGRAMOK** szervezése /filmklub, vadvirág-túraklub, játszóház/
- **GYERMEKTÁBOROZTATÁS, SZÜNIDEI GYERMEKFELÜGYELET**

KAPACITÁS: a csoportok, támogató programok az intézmény által meghirdetett időpontokkal és létszámban, az érdeklődés és szükségletek szerinti létszámmal és rendszerességgel indulnak

4.2.2. Feladatok a gyermek testi, lelki egészségének, a családban történő nevelésének elősegítése érdekében:

- a gyermekjóléti szociális segítő munkatárs a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról folyamatosan tájékoztatja az érintett családokat, gyermekeket, intézményeket, a támogatásokhoz való hozzájutás segítségét nyújt,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadáshoz való hozzájutást megszervezi, vagy biztosítja
- a hivatalos ügyek intézését segíti,
- a válsághelyzetben lévő várandós anyát támogatja, valamint segítséget nyújt számára a biztonságos lakhatás elérésében.
- a családi kohézió fenntartása, a kiegyensúlyozott testi-lelki fejlődés érdekében szabadidős programokat szervez. Ezek keretében olyan szabadidős programok megvalósításán fáradozunk, melyek a tudásszerzést, az önismeret és széles látókör fejlődését, valamint kortársakkal való kapcsolatuk megfelelő kialakítását segítik.
- A gyermekjóléti szolgálat tájékoztatást nyújt az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokról, illetve abba a gyermek örökbefogadásához való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

4.2.3. Feladatok a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

Fogalmi keretek:

A **gyermek veszélyeztetése**: a gyermek alapvető fizikai és/vagy lelki szükségleteinek tartós elhanyagolása és/vagy a gyermek bántalmazása.

A **veszélyeztetettség**: olyan – magatartás, mulasztás vagy körülmény következtében kialakult – állapot, amely a gyermek testi, értelmi, érzelmi vagy erkölcsi fejlődését gátolja, vagy akadályozza.

A gyermek bántalmazása és elhanyagolása

- a fizikai és/vagy érzelmi rossz bánásmód,
- a szexuális visszaélés,
- az elhanyagolás vagy hanyag bánásmód, a kereskedelmi vagy egyéb kizsákmányolás minden formája,
- a mely a gyermek egészségének, túlélésének, fejlődésének vagy méltóságának sérelmét eredményezi egy olyan kapcsolat keretében, amely a felelősségen, bizalmon vagy hatalmon alapul,

Bántalmazás továbbá az is, ha a gyermek sérelmére elkövetett cselekményt annak szemtanúja nem akadályozza meg, illetve nem jelzi.

Rossz bánásmód lehet fizikai, érzelmi, szexuális és egyéb jellegű, megvalósulhat aktív (cselekvő) és passzív (elhanyagoló) magatartással

Elhanyagolás olyan mulasztás vagy baj okozása (szándékos, tudatlanságból, óvatlanságból, nemtörődömségből eredő), amely jelentősen árt a gyermek egészségének vagy lassítja, akadályozza szomatikus, mentális és érzelmi fejlődését. Lehet

- érzelmi (pl.: az érzelmi biztonság, az állandóság, a szeretetkapcsolat hiánya),
- fizikai (pl.: az alapvető fizikai szükségletek, higiénés feltételek, a felügyelet hiánya),
- oktatási, nevelési elhanyagolás (pl.: az iskolalátogatási kötelezettség elhanyagolása, iskolai feladatok, teljesítmény-problémák figyelmen kívül hagyása)

A jelzőrendszer működését segítő fórumok:

Esetkonferencia: lehetőség szerint családot és a családdal foglalkozó szakembereket is bevonó, fórum, egy adott család ügyében tartott megbeszélés /kötelező hatósági intézkedés., felülvizsgálat előtt/

Szakmaközi megbeszélés: a gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal megrendezésre kerülő fórum.

Esetkonzultáció: szakemberek közötti egyeztetés

- A gyermekjóléti szolgálat a települési szintű veszélyeztetettséget **észlelő és jelző rendszert működteti**, a települési **jelzőrendszeri koordinátor** közreműködésével úgy, hogy a gyermekek ellátásában részt vevő valamennyi állami és nem állami szervezetet kölcsönös információn alapuló hálózattá szervezi.
- A veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer tagjaival való együttműködést fenntartja, és tevékenységüket települési jelzőrendszeri koordinátor kolléga kijelölésével összehangolja,
- a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárására és ezek megoldására folyamatosan, de évente legalább egy alkalommal, az éves tanácskozást követően a tárgyévet követő **március 31-ig javaslatot** készít.

Amennyiben a jelzőrendszeri tagok a veszélyeztető tényezők észlelése esetén saját eszközeik segítségével a káros hatások megelőzésére, ellensúlyozására nem képesek, jelzéssel élnek a Gyermekjóléti szolgálat felé, illetve hatósági intézkedést kezdeményeznek a probléma súlyosságának függvényében.

A jelzésekkel szemben támasztott követelmények. A jelzésnek tartalmaznia kell:

- az érintett gyermek(ek) legfontosabb adatait (név, születési idő, hely, anyja neve, családtagok felsorolása, állandó lakóhely, tényleges tartózkodási hely),

- a jelzést tevő intézmény megnevezését, címét, a jelzést tevő személy nevét és elérhetőségét,
- a probléma rövid leírását, a jelzést tevő által a gyermek és családja életében, életkörülményeiben észlelt veszélyeztető okok részletezését, megjelenésének időpontját, időtartamát, a felmerülésének gyakoriságát,
- a jelzést tevő személy vagy intézmény az általa feltárt veszélyeztető okok megszüntetése érdekében eddig megtett intézkedéseit, a gyermek veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében esetleges javaslatait.
- A jelzés **írásban formai kötöttség nélkül** megküldhető, de ennek könnyítésére a gyermekjóléti szolgálat minden jelzőrendszeri tagnak egységes **esetjelző lapot** biztosít.

4.2.4. Feladatok a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében

- a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozása,
- a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
- az egészségügyi ellátások, egyéb gyermekjóléti alapellátások, pedagógiai szakszolgálatok és szociális alapszolgáltatások - különösen a családsegítő szolgáltatás - igénybevételének kezdeményezése, valamint szükség esetén a gyermek védelembe vételének, ideiglenes hatályú elhelyezésének, átmeneti, vagy tartós nevelésbe vételének kezdeményezése,
- javaslat készítése a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére, vagy annak megváltoztatására.

4.2.5. Feladatok a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében

- családsegítés biztosítása - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
- utógondozó szociális munka biztosítása - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez.

4.2.6. Szervezési, szolgáltatási és segítő feladatok a fenti feladatok ellátásán túl

- az ellátási területünkön élő gyermekek szociális helyzetének, veszélyeztetettségének folyamatos figyelemmel kísérése,
- a gyermekek panaszának meghallgatása és annak orvoslása érdekében a szükséges intézkedés megtétele
- a védelembe vett gyermek gondozási-nevelési tervére történő javaslattétel a központ felé
- a köznevelési intézmények gyermekvédelmi munkájának támogatása
- környezettanulmányt készítése felkérésre,
- a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum és a Szociálpolitikai kerekasztal munkájában való közreműködés

4.2.7. A családsegítő szolgálat célja, feladata, tevékenysége

A törvények kötelezően ellátandó feladatként írják elő az életvezetési problémákkal küzdő családok, egyének szociális és mentálhigiénés ellátását, gondozását, valamint krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek segítségét elsősorban a:

- tájékoztatás,
- mentálhigiénés és
- családtervezési tanácsadás,
- családgondozás,
- ügyintézés,
- jelzőrendszer működtetése,
- közösségfejlesztő tevékenységek biztosítása
- terápiás csoportok szervezése útján.

Biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége:

1. Családsegítés kiemelt célcsoportjainak:
 - a. munkanélküliek,
 - b. hajléktalanok
 - c. idősöknek (ügyintézés, információval ellátás)
2. Aktív korú tartósan munkanélküli személyek segítő programja önkéntes alapon:

A program célja:

- A programban résztvevők szociális rehabilitációja / habilitációja
- a munka világába való visszasegítés
- megváltozott munkaképességű személyek „kiszűrése”
- mentálhigiénés támogató program
- esetleges intézményes elhelyezés

A program főbb szakaszai:

1. Bekerülés
2. Egyéni program összeállításának szakasza (megállapodás kötés)
3. Egyéni program / csoportfoglalkozás
4. Lezárás
5. Utókövetés

A program lebonyolításában résztvevő szakemberek:

- Szociális munkás, szociálpedagógus
- Pszichológus
- Munkaügyi tanácsadó, humán szervező
- Szociális asszisztens
- Más külső szakemberek (orvos, pszichiáter)
- Kliens

Mit nyújt a program:

- Tanácsadások (pszichológiai, munkaügyi, jogi, segítő beszélgetés, tanfolyamokra irányítás)
- Információs szolgáltatás (egyéni igények, lehetőségek feltárása)
- Csoportfoglalkozások (álláskeresői technikák, önismereti, kommunikációs, konfliktuskezelési technikák, önsegítő csoport (szenvedélybetegek))
- Rendezvények (állásbörze, előadások, szabadidős családi rendezvények (társas kapcsolatok))
- A polgármesteri hivatallal, illetve a foglalkoztatási hivatallal a kompetencia határok betartásával kapcsolattartásunk folyamatos, az információ csere az adatvédelmi törvény betartásával zökkenőmentes.

3. Tanácsadások:

- a. jogi tanácsadás
- b. életviteli és pszichológiai tanácsadás

4. Közösségi munka:

- c. Kiscsoportos programok (támogató csoportok)
 - i. életmód klub (folyamatos működés, bővítés)
 - ii. anonim alkoholisták csoportja
- d. Nagycsoportos tevékenység
 - i. előadássorozat / vitakör (Információs hálózat, folyamatos kapcsolattartás újságcikkek, honlap)

5. Rendezvényszervezés:

- e. szakmai napok (jelző team civil szervezetek bevonásával, lakossági fórumok)
- f. programszervezés (üdülés, táboroztatás, gyermekfelügyelet, stb.) a működési területén élő lakosság számára

6. Belső szakmai műhelymunka

- g. Szakirodalom - feldolgozás, esetmegbeszélő csoport működtetése, szupervízió biztosítása

7. Információs szolgáltatás a lakosság felé

- h. szociális és egyéb információs adatok gyűjtése az ellátást igénybe vevők megfelelő tájékoztatása érdekében
- i. A helyi újságban (rendszeres rovatainkban)
- j. Internetes tájékoztatás a városi és a saját honlapon keresztül
- k. Egyéb szóróanyag, ismeretterjesztő kiadványok

8. Forrásszerzés:

- l. Adományközvetítés

A közösségi, és egyéb programok az előre meghirdetett időpontban kerülnek lebonyolításra.

A család-és gyermekjóléti szolgálat által biztosított tanácsadás az alábbi időpontokban érhetőek el:

Fogadóórák:

Balatonalmádi:	H: 8:00-18:00, K, Sz: 8:00-16:00, Csütörtök: nincs ügyfélfogadás, Péntek: 8:00-13:00 (kedden, pénteken 18:00-ig zártan működő programok: kapcsolatügyelet és AA klub)
Szentkirályszabadja:	H, Sz: 8:00-16:00, K: 8-18:00, Cs:13-16:00, Péntek: 8-13.30
Alsóörs, Lovas:	Szerda: 9:00-11:00
Balatonfüzfő:	H, K:8:00-16:00, Sz:8:00-18:00,Cs13:00-16:00, P: 8:00-13.00
Papkeszi:	H: 11:00-15:00 Sz: 8:00-12:00

4.3. Nem hálózat keretében működtetett helyettes szülői ellátás

A helyettes szülői tevékenység célja:

A helyettes szülő a családban élő gyermek átmeneti gondozását saját háztartásában biztosítja. Átmeneti gondozás keretében a gyermek teljes körű ellátásáról gondoskodik. A **szülő/törvényes képviselő kérelmére, ideiglenes jelleggel** akkor kell biztosítani az átmeneti gondozást, ha a szülő egészségügyi körülménye, életvezetési problémája, indokolt távolléte vagy más akadályoztatása miatt a gyermek nevelését a családban nem tudja megoldani. A gyermek átmeneti gondozása az alapjául szolgáló ok fennállásáig, de legfeljebb **hat hónapig** tarthat. A gyermek átmeneti gondozását a szülő kérelmére, vagy ha annak okai már nem állnak fenn meg kell szüntetni. Az elhelyezés három hónappal meghosszabbítható.

A szülő /törvényes képviselő az ellátás igénybevételére vonatkozó **kérelmét** a Gondos Panni Család és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat Intézményvezetőjénél nyújthatja be. A jogviszony az Intézményvezető és az igénybevevő **írásbeli megállapodásával** jön létre.

A megállapodás tartalmazza

- 1. az ellátás részletes szabályait,
- 2. időtartamát,
- 3. a jogviszony megszűnésének eseteit.

KAPACITÁS:

A helyettes szülői ellátás engedélyezett **férőhelyszáma**: 3 fő

A helyettes szülőnél elhelyezhető gyermekek száma: 3 fő

Az Intézmény a gyermekek átmeneti gondozását, önálló helyettes szülő foglalkoztatásával térítésmentesen biztosítja. A helyettes szülő a tevékenységét **helyettes szülői jogviszonyban** végzi. Az intézmény által kijelölt helyettes szülői tanácsadónk folyamatosan segíti a helyettes szülőt feladatai ellátásában, illetve ellenőrzi tevékenységét. Helyettes szülőként azt a személyt foglalkoztatjuk, aki a jogszabályban előírt felkészítő tanfolyamot eredményesen elvégezte, mint helyettes szülői férőhelyet biztosítót – a működtető és a jelentkező személy közös kérelmére – az engedélyező szerv nyilvántartásba vette.

A **helyettes szülői tanácsadó** jelzi a gyermekjóléti szolgálat vezetőjének, ha a helyettes szülő a gyermek teljes körű ellátását nem biztosítja megfelelően.

A helyettes szülői tanácsadó környezettanulmányt készít annak megállapítása érdekében, hogy a helyettes szülőnek jelentkező személy körülményei alkalmasak-e a gyermek fogadására.

A helyettes szülő háziorvosa útján igazolja a működtető felé, hogy ő, valamint a vele egy háztartásban élő személyek egészségi állapota nem veszélyezteti az ellátandó gyermeket. A felülvizsgálat alkalmával évente háziorvosa útján igazolja, hogy a helyettes szülő és a vele egy háztartásban élő személy egészségi állapota nem veszélyezteti az ellátandó gyermeket

Nem érheti a gondozott gyermeket hátrány a családban nevelkedő más gyermekelhelyezéséhez és ellátásához viszonyítva.

A helyettes szülő feladatai:

- A helyettes szülő befogadja az átmeneti gondozást igénylő gyermeket, ha az átmeneti gondozás biztosítására kijelölték.
- A gyermek átmeneti gondozásának megkezdéséről a helyettes szülő értesíti a szülő lakó/tartózkodási helye szerinti gyermekjóléti szolgálatot.
- A helyettes szülő és a helyettes szülői tanácsadó, lehetőség szerint a szülővel vagy más törvényes képviselővel közösen elkészíti a gyermekeink védelmében elnevezésű informatikai rendszerben (GYVR) rendszerben a gyermek egyéni gondozási – nevelési tervét.
- Az átmeneti gondozásban részesülő gyermek számára a helyettes szülő saját háztartásában biztosítja – az egyéni gondozási – nevelési tervnek megfelelően az ellátást, gondozást, nevelést.
- Az egyéni gondozási – nevelési terv célja a gyermek gondozásával, nevelésével, családjába történő visszajuttatásával kapcsolatos feladatok részletes megtervezése és az abban részt vevő szakemberek közötti munkamegosztás kidolgozása.

A terv elkészítésekor figyelemmel kell lenni:

- a gyermek testi, lelki állapotára, családi kapcsolataira, nemzetiségi, Etnikai és vallási hovatartozásra,
- az átmeneti gondozást szükségessé tevő okokra,
- a gyermekjóléti szolgálat által az alapellátás, illetve, a család- és gyermekjóléti központ által a védelembe vétel során készített egyéni gondozási-nevelési tervre
- a gyermekkel és szülőjével (törvényes képviselőjével) folytatott beszélgetés során szerzett tapasztalatokra
- a gyermek nevelésében, gondozásában korábban részt vett szakemberek véleménye,
- egyéb, a gyermek nevelése, gondozása szempontjából jelentős körülményre.

A helyettes szülői ellátás igénybe vételekor a szülőnek gyermekenként legalább

- 6 váltás fehérneműt,
- 3 váltás hálóruhát,
- az évszaknak megfelelő 2 váltás hétköznapi (otthoni és utcai) felsőruhát és
- cipőt,
- alkalmi és

- sportruházatot kell biztosítani.
- Biztosítani kell a mindennapos tisztálkodáshoz, testápoláshoz szükséges feltételeket, tisztálkodási és testápolási szereket, textíliákat.
- Az iskolai oktatásban, szakképzésben részt vevő, felsőoktatási tanulmányokat folytató gondozott gyermek számára biztosítani kell a szükséges tandíjat, tankönyveket, tanszereket iskolai felszereléseket, az iskolába járással kapcsolatos felmerülő költségeket.
- Biztosítani kell az utazáshoz, levelezéshez, telefonáláshoz szükséges költségeket, amelyek segítségével hozzátartozóival kapcsolatot tarthat a gyermek.

Az ellátást nyújtó gondoskodik a gondozott gyermek szabadidejének hasznos eltöltése érdekében a kulturálódáshoz, játékhoz, sporthoz szükséges eszközökről, indokolt költségekről.

A gondozott gyermeket személyes szükségletei kielégítésére havonta zsebpénzzel kell ellátni. A **zsebpénz** havi összege nem lehet kevesebb az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének:

- 5%-ánál a 3 – 10 éves,
- 13%-ánál a 10 – 14 éves,
- 18%-ánál a 14 év feletti gyermek esetében.

A gondozott gyermek zsebpénzéről a helyettes szülő zsebpénznyilvántartást vezet.

A gondozott gyermek a zsebpénze felhasználásáról maga dönt. A 3 – 6 éves korú gondozott gyermek esetében a zsebpénz nem kerül kifizetésre, de biztosítani kell a személyre szóló felhasználást.

A helyettes szülő testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését biztosító, a szülői gondoskodást helyettesítő védelemben részesíti a gondozott gyermeket.

A helyettes szülő felkészíti a gondozott gyermeket a családjába való visszailleszkedésre, valamint az önálló életkezdésre, a pályaválasztásra, a munkavállalásra.

A helyettes szülő gondoskodik arról, hogy a gondozott gyermek hozzájusson:

- a megelőző és gyógyító egészségügyi ellátáshoz, valamint az előírt gyógyszerekhez és gyógyászati segédeszközökhöz,
- a terápiához, amely személyisége korrekciójához, az őt ért lelki sérülések gyógyításához szükséges,
- a külön jogszabályban meghatározott szakértői bizottság javaslatának megfelelő gyógypedagógiai ellátáshoz,
- a korának és képességeinek megfelelő oktatáshoz, szakképzéshez, továbbá a tanulmányi lemaradásai megszüntetéséhez szükséges segítséghez, illetve azokhoz a feltételekhez, amelyek biztosítják tehetsége, képességei megfelelő kibontakoztatását,
- a szellemi és erkölcsi fejlődését szolgáló, kulturális értékekhez, tájékoztatáshoz, a médiának az ismeretek bővítését szolgáló, erőszakmentes műsoraihoz,
- a szabadideje hasznos és tartalmas eltöltéséhez szükséges feltételekhez,
- szórakoztató, művészeti és kulturális tevékenységekhez;

A helyettes szülő kapcsolatot tart a gondozott gyermek nevelését, oktatását végző intézménnyel, fogadóórákon, szülői értekezleteken tájékozódik a gyermek iskolai előmeneteléről.

A helyettes szülő a gondozott gyermeket életkorának megfelelően bevonja a háztartási teendők végzésébe, a családi gazdálkodás megtervezésébe.

A helyettes szülő figyelembe veszi a gyermek, valamint a gyermek szülőjének véleményét a gyermek nevelésével, ellátásával kapcsolatban.

A helyettes szülő lehetővé teszi, hogy a gondozott gyermek szabadon gyakorolhassa vallását, vallásoktatáson vehessen részt, megőrizhesse kisebbségi önazonosságát, ápolhassa hagyományait.

A helyettes szülő biztosítja a gondozott gyermek személyes tárgyainak az elhelyezését.

A helyettes szülő gondozásában elhelyezett gyermek ellátásnak elszámolási szabálya

A működtető a helyettes szülőt arra az időtartamra, amikor átmeneti gondozást nyújt a gyermeknek, a központi költségvetésről szóló törvényben meghatározott mértékű helyettes szülői díjban részesíti. A

helyettes szülő a nevelési díjjal és a külön ellátmánnyal az átmeneti gondozás lezárását követő 30 napon belül számlákkal és bizonylatokkal számol el.

A helyettes szülői szolgáltatásunk a balatonalmádi illetőségű családok számára elérhető.

4.4. AZ ÉTKEZTETÉS CÉLJA, FELADATA, TEVÉKENYSÉGE

A szolgáltatás célja az, hogy az ellátási területünkön **ne legyen** olyan rászoruló személy, vagy család, akinek a napi egyszeri meleg ételt **nélkülöznie** kelljen.

Az **étkeztetést** azoknak a **szociálisan rászoruló személyeknek** biztosítjuk **hétköznapiokon**, akik azt önmaguknak, vagy eltartottaiknak átmeneti vagy tartós jelleggel nem képesek biztosítani koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai-vagy szenvedélybetegségük, hajléktalanságuk miatt.

Az intézmény külön eljárás nélkül, haladéktalanul étkezést biztosít annak a rászorulóknak, akinek életét, testi épségét, vagy egészségi állapotát az ellátás elmaradása veszélyezteti.

Ha az étkezésben részesített személy egészségi állapota indokolja, a háziorvos javaslatára az étkeztetés keretén belül az (1/2000. 21.§ (2) bek. Alapján) **diétás étkezés** igénybe vételére is van lehetőség.

Az étkeztetés keretében napi egyszeri meleg ételt biztosítunk az önkormányzat vonatkozó helyi rendeletében meghatározott térítési díj ellenében.

A **nyersanyagok** energia és tápanyagtartalmának tekintetében betartatjuk a 80/1999.(XII.28.) GM-EüM-FVM együttes rendeletben foglalt normákat.

Az étkeztetésről Intézményünk **igénybevételi naplót** vezet az 1/2000. (1.7.) SzCsM rendeletben meghatározott módon, amely alapját képezi a normatív állami támogatás igénybevételének. A 415/2015 (XII.23.) Korm. Rendelet alapján napi szintű elektronikus adatszolgáltatást teljesít a szolgáltatást igénybevevőkről. A napi jelentési feladatokat az intézmény Elektronikus nyilvántartás adatrögzítői szabályzata (2012.02.28) határozza meg. A szociális étkeztetést munkanapokon, kapacitás korlát nélkül, egy személy részére egy adag mennyiségben biztosítja az intézmény.

Feladatellátás módja, rendszeressége

Az intézmény a napi egyszeri meleg ételt (ebédet) a lakóhely /tartózkodási hely szerinti/ szolgáltatók közreműködésével az alábbiak szerint biztosítja:

Ebédszállítás (Almádi és Papkeszi területén): 11.00-14.00-óraig igény szerint

Ebédeltvitel: (Almádi és Papkeszi területén) 11.30-14.00-óraig

Helyben fogyasztás: (Almádi területén) 11.30-14.00-óraig

A lakásra szállítás az intézmény házi segítségnyújtás szakfeladaton dolgozó hivatásos és társadalmi megbízott szociális gondozóinak közreműködésével történik. A kiszállításért a helyi rendeletben megállapított mértékű térítési díjat kell fizetni.

Kapcsolattartás módja

Az étkeztetésben kapcsolattartásra kijelölt munkatársak:

- Vezető gondozó –igénylés esetén (Balatonalmádi, Baross G. u. 32.)
- Gazdasági ügyintéző –havi térítési díjak befizetése esetén (Balatonalmádi, Baross G. u. 32.)
- Szociális gondozó (Balatonalmádi Idősek klubja, Városháza tér 4.)

KAPACITÁS: A szociális étkeztetést munkanapokon, kapacitás korlát nélkül, a lakossági szükségletekhez igazítottan, egy személy részére naponta legfeljebb egy adag mennyiségben biztosítja az intézmény.

4.5. A HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS CÉLJA, FELADATA, TEVÉKENYSÉGE

A házi segítségnyújtás olyan gondozási forma, amely az ellátást igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását - szükségleteinek megfelelően - lakásán, lakókörnyezetében biztosítja.

A területi szociális gondozó feladatainak ellátása során segítséget nyújt ahhoz, hogy kliensének fizikai, mentális és szociális szüksége biztosított legyen.

A területi szociális gondozást a kliens saját környezetében, korának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességek fenntartásával és fejlesztésével kell biztosítani.

Házi segítségnyújtást biztosító szervezeti egységünk működési területe-engedélyezett férőhelyszáma:

- Balatonalmádi – Alsóörs- Papkeszi- Királyszentistván 85 fő
- Szentkirályszabadja 18 fő
- Litér 27 fő
- Felsőörs 18-fő
- Balatonfüzfő 27 fő

A házi segítségnyújtást munkanapokon az igénybevevők szükségleteinek, igényeinek alapján reggel 6.30 órától, délután 16.00 óráig terjedő időszakban biztosítjuk. Gondozóink 50 %-a rendelkezik szolgálati robogóval, amely segíti a gyors ellátási helyszínre jutást. (2017.12.01.)

A házi segítségnyújtásban ellátott személyek köre elsősorban:

Ellátásban részesítjük Balatonalmádiban, Szentkirályszabadján, Litéren, Felsőörsön, Balatonfüzfőn, Alsóörsön, Papkeszin és Királyszentistvánon az életvitelszerűen ott tartózkodó mindazon igénylőt, akiknek:

- előrehaladott koruk miatt ellátása nem megoldott, akik saját erőből önmagukról nem képesek gondoskodni és róluk nem gondoskodnak
- akut, vagy chronikus betegség következtében **mozgástere tartósan vagy időszakosan beszűkült**
- idős korral összefüggő **egészségi állapot romlás**, támogató családi háttér hiánya **miatt bekövetkezett kirekesztődés**
- chronikus betegséggel, vagy balesettel összefüggő **szerzett tartós vagy ideiglenes fogyatékosság**

- **cselekvőképességében korlátozott személy**
- fogyatékkal élő személyek: az, aki **érzékszervi** – így különösen látás-, hallásszervi, **mozgásszervi, értelmi képességeit jelentős mértékben vagy egyáltalán nem birtokolja**, illetőleg a kommunikációjában számottevően korlátozott, és ez számára tartós hátrányt jelent a társadalmi életben való aktív részvétel során.
- a fenti fogyatékoságban vagy betegségben szenvedő egyének számára különösen indokolt felajánlani a tervezett szolgáltatást, amennyiben **egyedül él**, vagy **családtagjai korlátozottan képesek csak hátrányait kiegyenlíteni**, valamint önmaga ellátására nem vagy csak részben képes
- továbbá azon betegségi típusban szenvedő embertársaink is a célcsoport tagjait képezhetik, akik (viszonylag **gyorsan romló**) progrediáló fizikai állapotot eredményező betegségben szenved pl Sclerosis multiplex (izomsorvadás)
- **szerzett és/ vagy maradandó károsodással** élő emberekre függetlenül attól, hogy fogyatékosnak lettek-e nyilvánítva általában jellemző lehet, hogy az életkor előrehaladtával fizikai állapotuk gyengül, és kiszolgáltatottabbá válnak
- a **rehabilitációt követően** saját lakókörnyezetükben történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához
- azok a **pszichiátriai betegek**, valamint **szenvedélybetegek**, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására képesek

A házi segítségnyújtás által biztosított szolgáltatási elemek:

- a személyi gondozás keretében **gondozás és háztartási segítségnyújtás**,
- a szociális segítség keretében **háztartási segítségnyújtás**

A területi gondozó szakmai feladata a szolgáltatási elemeknek megfelelően:

▪ **Szociális segítség keretében:**

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálósobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)
- mosás
- vasalás

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
- mosogatás
- ruhajavítás
- közkútról, fűtkútról vízhozás
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
- télen hóeltakarítás és síkosságmentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

▪ **Személyi gondozás keretében:**

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás
- családdal, ismerősekkel való kapcsolattartás segítése

- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés
- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében

Gondozási és ápolási feladatok körében:

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

Szociális segítség keretében:

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálósobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)
- mosás
- vasalás

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
- mosogatás
- ruhajavítás
- ágyazás, ágyneműcsere
- közkútról, fűrkútról vízhozás
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
- télen hóeltakarítás és síkosságmentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

Adminisztratív feladatok:

- a kliensekről és gondozási tevékenységéről 2011. évi CXII tv rendelkezéseit betartva az Sztv-ben, és az 1/2000 (I.7.) SZCsM rendelet 5.sz. mellékletében meghatározott tevékenységnapló vezetése.

- segítő munkáját lehetőség szerint írásos szerződés alapján végzi klienseivel
- félévente felülvizsgálatot készít gondozottjairól (a szakmai vezető által megadott szempontrendszer szerint)
- a gondozási tevékenységét, napi munkáját tevékenység naplójában a megadott szempontrendszer szerint vezeti.
- tevékenység naplója alapján, napi szinten ad tájékoztatást az ellátottak számáról a gondozási csoportban kijelölt KENYSZI-TEVADMIN rendszerbe történő napi jelentést teljesítő adatrögzítő munkatársnak

4.6.A NAPPALI ELLÁTÁS CÉLJA, FELADATA, TEVÉKENYSÉGE

Az idősek klubja szolgáltatást igénybevevők részére, akik önmaguk ellátására részben képes időskorúak, a napi életritmus biztosítására szociális, egészségi és mentális támogatást nyújtunk.

Nappali ellátást nyújtó szervezeti egységünk működési területe-engedélyezett férőhelyszám:

- Balatonalmádi (35 fő)
- Szentkirályszabadja (25 fő)
- Litér (30 fő)
- Felsőörs (30-fő)
- Balatonfüzfő (30 fő)

Nyitva tartás:

Balatonalmádi:	H, K, Sz: 8-15:30 óráig Cs: 8:00-17:00 P: 8:00-14:30
Balatonfüzfő:	H, Sz, Cs: 8:00-15:30, K: 8:00-17:00, P: 8:00-14:30
Szentkirályszabadja:	H, K, Sz: 8:00-15:30, Cs: 8:00-17:00, P: 8:00-14:30
Felsőörs:	H, K, Sz: 8:00-15:30, Cs: 8:00-17:00, P: 8:00-14:30
Litér:	H, Sz: Cs: 8:00-15:30, K: 8:00-17:00, P: 8:00-14:30

Elhelyezés:

Intézményünk 2021. december 1-től az intézmény Baross Gábor u. 32. sz. alatti székhelyépületének földszintjén kap helyet kizárólagos használatú többfunkciós helyiségben és a hozzá tartozó szociális és közösségi helyiségekben Az étkeztetés a székhelyen történő melegítő és tálaló konyha kialakításáig a közétkeztetést végző Zóna Étteremben történik szerződés alapján. Az épületben az akadálymentes közlekedés feltételei biztosítottak (lift).

A szentkirályszabadjai telephelyen működő klub egy felújított közösségi épületben, a „Gizella-ház”-ban, mint szociális szolgáltató épületben működik.

Litéren a művelődési ház elkülönített helyiségeiben, Felsőörsön új, önálló szociális szolgáltató épületben, Balatonfüzfőn 2012.09.01-től új, a szolgálat részére kialakított, szolgáltató épületben, a családsegítő és gyermekjóléti irodával integráltan, de szakmai tevékenységében elkülönülten kapott helyet, minden, az ellátottak szempontjából fontos szakmai követelménynek eleget tevő épületrészekben. Valamennyi településen biztosítottak a közösségi együttlétre, a pihenésre, a személyi tisztálkodásra szolgáló helyiségek, valamint az akadálymentes bejárás.

Az időseket ellátó nappali intézményünk (idősek klubja) szolgáltatási elemei:

- **tanácsadás,**
 - Az idősek nappali intézményének nyitvatartási idejéhez igazodva nyújt fizikai, mentálhigiénés és életvezetési segítség
 - Támogató, önsegítő csoportok szervezése, működtetése
 - Segítő beszélgetés, lelki segítségnyújtás
 - Szükség esetén a kliens kompetens szakemberhez való irányítása (szakmai vezető tájékoztatása illetve engedélye mellett)
 - Pszichológiai tanácsadás
 - Krízisintervenciók beavatkozása
 - Egészségvédelem előadásokkal – EFI közreműködéssel
 - Községi orvosi-szakorvosi előadások
- **készségfejlesztés,**
 - kézműves foglalkozások
 - Sajtótermékek, kártya és társasjátékok biztosítása, vetélkedők szervezése
 - Tömegkommunikációs eszközök biztosítása,
 - Infokommunikációs ismeretek elsajátításának segítése (pl.: Kattints Nagy)
 - Emlékkönyv, fényképalbum vezetése
 - Egészségvédelem tornával – rendszeres testmozgás – Jóga, lustatorna, stb.
- **háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,**
 - Szükség szerint segédkezés a klubtagok testi higiéniájának biztosításában
 - mosás, szárítás biztosítása
 - bevásárlás
- **idősek nappali ellátása kivételével étkeztetés,**
 - Igénylők meleg étellel történő ellátása, kitálasítás, kávé, tea elkészítése, felszolgálása
- **esetkezelés**
 - Idősek hivatalos ügyei intézésének segítése
 - Társas kapcsolatok fenntartása, kapcsolattartás elősegítése a családdal, ennek érdekében konzulensi rendszerben történő gondozás a családsegítő szolgáltatást nyújtó munkatársakkal
 - Szakmai vezető kérésére hatósági döntéshozatal előkészítése (véleményezés, javaslattevés, környezettanulmány készítése)
 - jogi segítségnyújtás,
 - érdekképviselés
- **felügyelet**
 - napközbeni tartózkodás biztosítása
 - pihenés biztosítása

▪ **gondozás**

- A kliensek meghallgatása, tájékoztatása
- Az ellátást igénybevevő napi életritmusának segítése, támogatása
- szabadidős tevékenységének biztosítása, szervezése az idők klubjában
- Társas kapcsolatok fenntartása, kapcsolattartás elősegítése a családdal, ennek érdekében konzulensi rendszerben történő gondozás a családsegítő szolgáltatást nyújtó munkatársakkal

▪ **közösségi fejlesztés**

- Az ellátást igénybevevő szabadidős tevékenységének biztosítása, szervezése az idők klubjában
- Klubdélutánok szervezése kéthetente (előre kiadott programfüzet alapján)
- Havi programfüzet elkészítése ennek kiosztása az idők között tárgyhó megelőző hónap 25. napjáig
- Ismeretterjesztő, kulturális előadások, vetítések szervezése
- Kirándulások szervezése minimálisan évi négy alkalommal
- „Idők Akadémiájának” megszervezése
- Jeles ünnepek megünneplése (névnapok, születésnapok, húsvét, karácsony, nőnap, társadalmi ünnepeken koszorúzások)

A szakmai jogszabály hangsúlyosan fogalmazza meg az idők klubjának nyitottságát, a településeken élők részére adott információs tanácsadást, a különböző önszerveződő csoportok, az idők egyéb szervezeteinek (nyugdíjas klubok, érdekvédelmi szervezetek) és szabadidős tevékenységének segítségét. Mindez innovatív szemléletet igényel a dolgozóktól. Szakmai munkánk során a klubot nemcsak, mint mikroközösséget, hanem a településen élők közösségére ható, annak életébe bekapcsolódó, akár abból merítő szolgáltatásnak tekintjük, mely nyitott a településen élő minden idős felé. Kapcsolatot építettünk ki a kistérségi települések civil szerveződésű nyugdíjas klubjaival, közös programokat szervezünk, egymás tevékenységéről folyamatosan informálódunk.

A nappali ellátás célja és feladata:

Az időskorúak nappali ellátásának célja és feladata a részben önellátásra képes igénybevevők részére szociális, egészségi és mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatás nyújtása, többek között:

- a hiányzó családi gondoskodás pótlása: mentális gondozás, ügyintézés segítése, közösségi életbe bekapcsolódás támogatása,
- a gondozottak szociális helyzetének javítása: kedvezmények, segélyek hozzájutásának informálása, intézése,
- egészségi, higiénés viszonyainak javítása: eu. állapot figyelemmel kísérése, gyógyszer ellenőrzés, vérnyomásmérés, gyógy pedikűr, fürdési és mosási lehetőség biztosítása,
- tétlenséggel járó káros hatások kialakulásának megelőzése: kézműves foglalkozások, ötletbörze, kiállítás szervezése,
- az aktivitást segítő fizikai tevékenységek biztosítása: séta, sporttevékenység, gerinctorna, gyógy-masszázs,

- a szellemi és szórakoztató tevékenységek előadások számos témakörben, olvasás, felolvasás, zenehallgatás, filmvetítések, társasjátékok, vetélkedők, stb.,
- kulturális tevékenységek: kirándulások hazánk történelmi helyszíneire, gyógyfürdőire szomszédolás más települések klubjainak közreműködésével, rendezvények, ünnepségek, névnapok, színház-, mozi-, múzeumlátogatások, kiállítások, stb.

Az ellátottak köre:

Intézményünkben nappali ellátásban a Szoc. tv. 65/F § 1. a-pontja szerinti, otthonukban élő, 18. életévüket betöltött, egészségi állapotuk, vagy **idős koruk** miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek vesznek részt.

Az ellátottak gondozási terve a szakmai normák figyelembevételével, és az ellátotti csoport igényeinek figyelembevételével történik. Az egyéni gondozási tervben az egyéni szükségletekre figyelemmel és az egészségi, mentális állapottal összefüggésben kerül kialakításra a gondozási tevékenység.

A nappali ellátás igénybevevői között többen kötöttek szerződést étkezésre, melyet helyben, elvitellel, vagy kiszállítással is igénybe tudnak venni.

Nappali intézményeink a szakmai jogszabályban meghatározott helyiségekkel mindenütt rendelkeznek, és az akadálymentesítés tekintetében is minden elvárásnak eleget tesznek. Balatonalmádiban a klub a városközpontban a Pannónia Kulturális Központ és Könyvtár épületében, Litéren, a Kultúrházban, Balatonfűzfőn 2012. 09.01-től Uniós forrás bevonásával kialakított épületben kapott helyet.

Az idősök klubjaiban biztosítjuk a sajtótermékeket, kártya- és társasjátékokat, tömegkommunikációs eszközöket, számítógép (internet használat) hozzáférést. Klubtagjaink szórakoztatására, a szabadidő hasznos eltöltésére, rendezvényeket, kirándulásokat szervezünk. Számos egészségügyi-prevenációs szolgáltatás elérhető intézményünkben, melynek kínálatát tagjaink egyéni és közösségi szükségletei szerint igyekszünk megszervezni, célul tűzve ki az egészségromlás elkerülését, új betegségek kialakulásának megelőzését.

A foglalkoztatás mindig folyamatos és tervszerű, szolgáltatásainkat éves munkaterv alapján szervezzük, mely a részletes feladatokat ünnepek, jeles napok, néphagyományok köré csoportosítva tartalmazza.

Az ellátottak érdekeinek védelmét az Érdekképviselői Fórum, az ellátott-jogi képviselő, és az alapellátási szakreferens látja el, akinek neve és elérhetősége a faliújságon kifüggesztésre kerül.

A nappali szociális ellátásban dolgozó szakemberek:

Gondozási csoportvezető és asszociális gondozók.

Tevékenységek:

- Az idősök klubja vezetője a nappali intézményben folyó szakmai munka felelőse,
- Biztosítja a gondozottak személyes adatainak jogszerű kezelését a szolgáltatásban
- Felelős az ellátást igénylők humánus és tényszerű tájékoztatásáért, amely kiterjed: a szolgáltatás feltételeire, az ellátás tartalmára, az igénybevétel módjára, az intézményi jogviszony létesítésének, megszüntetésének feltételeire, lehetőségére, az intézmény házirendjére, a fizetendő térítési díjakra, a fizetés módjára, az intézmény által vezetett személyes nyilvántartásokra
- Felelős a napi munkaelosztás megszervezéséért

- A szerződéses étkeztető hellyel történő szerződés előkészítéséért
- Felelős a személyi térítési díjak megállapításának előkészítéséért, a személyi térítési díjak havi rendszerességgel történő beszedéséért. Ezen felelősség teljesítése érdekében személyes ellenőrzési jog illeti meg a gondozónők szakmai és adminisztratív munkája területén.
- Felelős az éves szakmai és térítési díj felülvizsgálat lebonyolításáért minden év február 28.
- Kezdeményezi a csoport folyamatos együttműködését az intézmény más szakmai egységeivel
- Felelős a csoport szakmai munkáját támogató, az intézményvezető által elrendelt pályázati programok elkészítéséért, azok koordinálásáért.

5. A személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatások igénybevételének módja:

5.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK AZ ALAPSZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBE VÉTELÉRE

5.1.1. Az igénybe vétel módja, a szolgáltatási jogviszony létesítése

A szolgáltatások igénybevételéről, menetéről és tartalmáról, előzetes tájékoztató kérhető **szóban, írásban, telefonon, e-mailben**, az intézmény nyitva tartási idejében az intézmény valamennyi szolgáltatási helyén.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátások igénybevétele **önkéntes**, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára, vagy lakossági, jelzőrendszeri és más szervezetek jelzésére történik.

A **kötelező együttműködést** a gyermekjóléti központ szolgáltatásinak igénybe vételére kizárólag jogszabályban foglalt esetben, a hatáskörrel rendelkező szerv együttműködést előíró határozata rendelheti el. Kötelezettségen alapuló együttműködés esetén az írásbeli megállapodás nem mellőzhető a speciális szolgáltatások esetében sem.

Ha az ellátást **igénylő személy cselekvőképtelen** a kérelmet, illetve indítványt - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A **korlátozottan cselekvőképes** személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy - ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességét nem korlátozta - önállóan terjesztheti elő.

Ha a törvényes képviselő ideiglenes gondnok, intézményi ellátására vonatkozó kérelméhez, indítványához a gyámhivatal előzetes jóváhagyása szükséges. A kérelem kitöltéséhez és ügyintézéshez minden esetben segítség tudunk biztosítani.

Az **otthon-közel ellátásokban** (étkeztetés, házi segítségnyújtás, nappali ellátás) szolgáltatás iránti kérelem alapján az intézményvezető kezdeményezi az igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát. **Egyéb szolgáltatások esetén** (család-és gyermekjóléti szolgáltatások) az egyszeri segítségnyújtást követően az intézményvezető és a kliens, valamint szakmai segítője között kötött együttműködési megállapodás alapján vehető igénybe az ellátás.

Az **intézményben használatos dokumentáció** a jogszabályokban előírt nyomtatványok vezetése útján történik (mellékletként csatolva). A 415/2015 (XII.23.) Korm. Rendelet valamint az intézmény elektronikus nyilvántartás adatrögzítői szabályzata alapján, napi szinten teljesíti a KENYSZI-TEVADMIN rendszerbe történő adatszolgáltatást.

5.1.2. A kapcsolattartás módja

Az ellátást igénybe vevő ügyében közvetlenül az őt ellátó szociális munkatárshoz, illetve az intézmény vezetőjéhez fordulhat. Az ellátott az ellátással kapcsolatos problémáival a lakóhelye szerinti település polgármesteri hivatalának szociális feladatokat ellátó ügyintézőjéhez közvetlenül is fordulhat, aki az igényeket továbbítja az intézmény felé.

A kapcsolattartás történhet az intézményben, telefonon, levélben, e-mail-ben, családlátogatások során. A családlátogatást a munkatársak lehetőség szerint előre egyeztetett időpontban végzik.

5.1.3. A szolgáltatásokért fizetendő térítési díj

Az **étkeztetés és házi segítségnyújtás és nappali ellátás** (idősek klubja) szolgáltatásokért a helyi rendeletben foglalt mértékű személyi **térítési díjat** kell fizetni. Ezért a **kérelemhez csatolni kell** a kereseti és jövedelmi viszonyokra vonatkozó igazolásokat, melynek alapján az intézmény vezetője megállapítja a kérelmező jövedelmét és a személyi térítési díjat. A szolgáltatás igénybevételi kérelme során az ellátást igénylőnek **írásos nyilatkozatot** kell tennie, hogy kötött-e tartási, eltartási szerződést, illetve más szolgáltatónál nem veszi igénybe az általa kért szolgáltatást. A szolgáltatás igénybevételére írásos megállapodás alapján, előzetes értesítést követően kerül sor.

A **család-és gyermekjóléti** szolgáltatást, a helyettes szülői ellátást, valamint a család-és gyermekjóléti központ szolgáltatásait a segítséget kérők, vagy együttműködésre kötelezettek **térítésmentesen** vehetik igénybe.

Az ellátások/szolgáltatások iránti kérelem és a szolgáltatás dokumentációinak vezetése a jogszabályokban **előírt nyomtatványok** kitöltése útján történik. A szolgáltatás igénybe vételével a segítséget kérő hozzájárul a nyilvántartáshoz kötött személyes adatai kezeléséhez.

A térítési díj típusai az otthon-közel ellátásokban:

- Intézményi térítési díj
- Személyi térítési díj

Intézményi térítési díj

Az intézményi térítési díjat, mely a szolgáltatási önköltség és a normatív állami hozzájárulás különbözete, a gesztortelepülés, Balatonalmádi Képviselő-testülete állapítja meg minden év március 31-ig helyi rendeletében. Az intézményi térítési díjat az intézményfenntartó évente kétszer állapíthatja meg. *Az intézményi térítési díj megfizetésével az igénylő mentesül a jövedelemvizsgálat alól.* Ebben az esetben a személyi térítési díjhoz biztosított kedvezményre az ellátásban részesülő nem jogosult.

Személyi térítési díj:

A személyi térítési díj összegét az intézmény vezetője konkrét összegben állapítja meg, és az ellátás igénybevételét megelőzően, írásban értesíti a fizetésre kötelezettet. Az ellátási szerződés alapján végzett feladat ellátásához kapcsolódóan a szolgáltatásért járó térítési díjakat, valamint a személyi térítési díj csökkentésének és elengedésének eseteit és módját a mindenkori állami normatíva és az éves infláció változásait figyelembe véve a székhely önkormányzat (Balatonalmádi) rendelete szabályozza, melyről az ellátott személyt a vele kötött megállapodásban és az értesítésben tájékoztatjuk.

A fizetendő személyi térítési díjakat a társult községek képviselő-testületeinek mindenkor hatályos „a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokról” szóló rendelete szabályozza.

A házi segítségnyújtást megelőzően **egyszerűsített előgondozást** végzünk, melynek során az előgondozást végző személy tájékozik az intézményi ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, egészségi állapotáról, szociális helyzetéről.

Az igénylők a megállapított személyi térítési díj összegét tárgyhót követő 6. napjáig kötelesek nyugta ellenében befizetni. Az intézmény vezetője ellenőrzi, hogy a megállapított térítési díj befizetése havonta megtörténik-e. Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévenként tájékoztatja a fenntartót.

Ha az ellátott, a törvényes képviselő, vagy a térítési díjat megfizető személy az összeget vitatja, vagy annak csökkentését illetve elengedését kéri, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

A személyi térítési díj felső határa nem haladhatja meg:

- étkeztetés esetén: az ellátott havi rendszeres jövedelmének 30%-át,
- házi segítségnyújtás esetén: az ellátott havi rendszeres jövedelmének 25%-át,
- házi segítségnyújtás és étkeztetés esetén együttesen: az ellátott havi rendszeres jövedelmének 30%-át,
- nappali ellátás igénybevételekor a jövedelem 15 %-át,
- nappali ellátás és étkeztetés esetén együttesen: az ellátott havi rendszeres jövedelmének 30%-át.

A Szoc. tv. 115.§-a alapján az intézmény többi szociális alapellátási szolgáltatása, valamint a gyermekjóléti szolgáltatások térítésmentesen vehetők igénybe.

A térítési díj megállapítására, beszedésére, elszámolására, nyilvántartására mindenkor a Szociális Törvényben, valamint A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II.17.)sz. Kormányrendeletben foglaltakat alkalmazzuk.

5.1.4. Az ellátotti jogviszony megszűnése

- az ellátásra jogosult kérelme alapján (együttműködésre kötelezettek kivételével) azonnali hatállyal
- határozott idejű ellátás esetén a határidő elteltével
- együttműködésre kötelezés esetén
 - az együttműködést előíró szerv, vagy felettes szerve határozata alapján
 - illetékesség megszűnése esetén az illetékes szervezet felé történő átadással
 - a gyermek önjogúvá válásával
- a háziarend súlyos megsértése esetén
- a jogosult/kötelezett halálával
- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével

5.2. A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZZÉTÉTELÉNEK MÓDJA

A szolgáltatások működéséről, igénybevételének lehetőségéről a lakosságot a helyben szokásos módon, különösen a helyi televíziók, újságok útján, szórólapokon keresztül, illetve az önkormányzatok hirdetőtábláin, web-felületein, az intézmény saját honlapján nyújtunk tájékoztatást. Ezen túlmenően a civil szervezetek útján, azok rendezvényein személyes beszélgetésekkel nyújtunk információt.

5.3. AZ EGYES SZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA

5.3.1. A család-és gyermekjóléti központ szolgáltatásainak igénybe vétele

A család és gyermekjóléti központ szolgáltatásai **önkéntesen** és **hatósági kötelezés útján** is igénybe vehetők.

Az **önkéntes** igénybe vétel esetén a speciális szolgáltatásokba a központ tanácsadójával vagy esetmenedzserével történő előzetes telefonos, vagy személyes egyeztetést követően, érkezési sorrendben lehet bekerülni előjegyzés alapján. Amennyiben az előjegyzéseket végző tanácsadó úgy ítéli meg, hogy a kliens élethelyzete krízisintervenciós beavatkozást igényel, úgy a jelentkezőt előre sorolhatja.

A **kapcsolatügyileti szolgáltatással** a szülők közvetlenül, vagy hatósági kötelezésen alapulóan a gyámhivatalon, bíróságon keresztül kerülhetnek kapcsolatba.

1. a jelentkezést követő egy héten belül, bírósági, vagy gyámhivatali határozattal elrendelt kapcsolatügyelet igénybevétele esetén a határozat jogerőre emelkedését követő egy héten belül levél vagy telefon útján mindkét szülő értesítést kap az első beszélgetés időpontjáról. Levélben küldjük el azokat a tájékoztatókat, melyek a szolgáltatást bemutatják.
2. Az első – problémafeltáró – beszélgetés során külön – külön egy – egy órát beszélgetünk az ügyfelekkel, hogy megismerjük a kapcsolattartásról kialakult véleményüket. Ekkor írják alá a kapcsolatügyileti együttműködés szabályairól szóló keretszerződést. Az egyéni beszélgetést követően közös találkozás során kerül sor közvetítők segítségével a szülők/nagyszülők közötti kapcsolattartásra vonatkozó megállapodás megkötésére. Ez a **megállapodás** tartalmazza
 - a. a kapcsolattartási formát, szintet, melyben az érdekeltek megegyeztek,
 - b. az előreláthatólag szükséges kapcsolatügyileti alkalmak számát, (hacsak erről a bíróság, gyámhivatal nem határozott),
 - c. az első szülő - gyermek találkozás helyét, időpontját, időtartamát, valamint
 - d. a találkozások gyakoriságát, körülményeit.
3. A megállapodás rögzíti, hogy **ellenőrzött, vagy segített** kapcsolattartási formában történik-e a szülő – gyermek kapcsolattartás.
4. A szülők közötti megállapodás aláírása után jöhetnek létre a megállapodás szerinti szülő – gyermek találkozási alkalmak, ahol igyekszünk minél fesztelenebb, otthonosabb légkört teremteni ügyfeleink számára. Kapcsolatügyelet munkatársai a háttérben maradnak, és csak a sikeres találkozás feltételeire ügyelnek. Akadozó kapcsolat esetén segítenek

elindítani vagy továbbleadni a találkozás dinamikáját, de nem szeretnék meghatározó szerepet betölteni a szülők és gyermekeik kapcsolatában.

A központ által **hatósági kötelezésen alapuló** esetenedzseri szolgáltatás esetén az együttműködés kötelező jellegű. Ebben az esetben az együttműködésre kötelező határozatban foglaltak az irányadók a szakmai munka céljára vonatkozóan.

Amennyiben a leendő ügyféllel a kapcsolatfelvétel **jelzőrendszeri vagy hatósági jelzésen** alapul, a jelzés és eset jellegétől függ a kapcsolatfelvétel módja.

Krízishelyzet, bántalmazás, elhanyagolás esetén a menedzser lehetőleg a területileg illetékes családsegítő munkatárs bevonásával haladéktalanul felkeresi a bajban lévő gyermeket, és/vagy családot/személyt, s a helyszíni tapasztalatok alapján intézkedik.

Egyéb, **azonnali beavatkozást nem igénylő** esetekben jelzést követően az alapszolgáltató bevonásával megkereső levelet küld a jelzett személy számára, melyben tájékoztatja a jelzés tényéről, és időpont meghatározásával felajánlja segítségét a probléma kezelésére. Amennyiben kétszeri megkeresést követően sem sikerül felvenni a kapcsolatot, a szociális munkatárs a családot otthonában keresi fel, sikertelen megkeresés esetén írásos értesítőt hagyva. A kapcsolatfelvételnek ebben az esetben is 15 napon belül meg kell történnie. Amennyiben az esetenedzser úgy tájékozik, hogy a kapcsolatfelvétel elmaradásának oka a szülő együttműködésének hiánya, illetve annak elutasítása, az esetenedzser hatósági intézkedés megtételére tesz javaslatot, mindvégig figyelembe véve azt a szempontot, hogy a szakmai munka során az optimális kliens –segítő kapcsolat alapja a kölcsönös bizalmon alapuló együttműködés.

Együttműködésre kötelezettek esetén az **első személyes találkozás** színtere az intézmény.

A recepciónál az ügyfélszolgálati munkatárs fogadja az intézménybe érkezőket.

A szolgáltatásokról történő tájékoztatás az első alkalommal történik meg. Az igénybe vevők az első találkozás alkalmával kapnak tájékoztatást az intézmény szolgáltatásairól, az ügyfelek jogairól és az együttműködés lehetőségéről. A gyermek védelme okán indult esetekben a vonatkozó jogszabályok figyelembe vételével a **tájékoztatás** kiterjed az alábbiakra:

- gyermeki jogok kötelezettségek
- szülői jogok és kötelezettségek
- a nem megfelelő együttműködés jogkövetkezményi
- bántalmazás esetén a bántalmazás jogi következményei
- az intézmény házirendje
- az irat-betekintési jog gyakorlásának módja
- panaszjog gyakorlásának módja
- az intézmény által vezetett nyilvántartások, adatok köre, rendszere (Gyermekeink védelmében adatlap, Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszer - KENySzi)

Az **önkéntesen igénybe vett speciális szolgáltatások** során a szolgáltatást végző tanácsadó (jogász, pszichológus, konzulens, mediátor, stb) határozza meg az eredményes segítséghez szükséges szolgáltatási alkalmakat, óraszámot. Abban az esetben, ha a speciális szolgáltatást igénybe vevő alapellátásban, vagy kötelezésen alapuló szolgáltatásban nem vesz részt, csak névvel és telefonszáma rögzítésével azonosítja magát. Ebben az esetben a családsegítésre irányuló együttműködési megállapodást nem kell megkötöni az ügyféllel.

5.3.2. A család-és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásainak igénybe vétele

A szolgáltatások **önkéntesen** vehetők igénybe.

- Tanácsadás, egyszeri ügyintézés
- Családgondozás
- Pszichológiai, jogi szolgáltatás
- Községi rendezvények esetén

Az ellátás iránti kérelem és annak nyilvántartása a következő nyomtatványok vezetése útján történik:

- Forgalmi napló
- Regisztrációs adatlap I. /egyszeri ügyintézéskor/
- Megállapodás
- Dosszié-nyilvántartó - családgondozás esetén
- Nyilatkozat tájékoztatási, adatvédelmi kötelezettség teljesítéséről
- Gondozási terv

5.3.3. A helyettes szülői ellátás igénybe vétele

Az átmeneti gondozást biztosító ellátás a **szülő/törvényes képviselő kérelmére, ideiglenes jelleggel** akkor vehető igénybe, ha a szülő egészségügyi körülménye, életvezetési problémája, indokolt távolléte vagy más akadályoztatása miatt a gyermek nevelését a családban nem tudja megoldani. A gyermek átmeneti gondozása az alapjául szolgáló ok fennállásáig, de legfeljebb **hat hónapig** tarthat.

A gyermek átmeneti gondozását a szülő kérelmére, vagy ha annak okai már nem állnak fenn meg kell szüntetni. Az elhelyezés **három hónappal meghosszabbítható**.

A szülő /törvényes képviselő az ellátás igénybevételére vonatkozó **kérelmét** a Gondos Panni Család és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat Intézményvezetőjénél nyújthatja be írásban.

A jogviszony az Intézményvezető és az igénybevevő **írásbeli megállapodásával** jön létre.

A megállapodás tartalmazza

5. az ellátás részletes szabályait,
6. időtartamát,
7. a jogviszony megszűnésének eseteit.

Az ellátást a jogosult térítésmentesen veheti igénybe.

5.3.4. Az étkeztetés igénybe vételének módja

Az étkezés biztosítása az ellátás igénybe vevő, vagy törvényes képviselője kérelmére történik.

Az étkeztetési szolgáltatást **ellátottaink** igénybe vehetik:

- a) az intézményünkkel szerződést kötött szolgáltató (étterem) kijelölt helyiségében történő **helyben fogyasztással**,
- b) **elvitellel**,

c) **lakásra szállítás** igénybevételével.

Az ellátás igénybevételére irányuló *kérelmet* a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklete szerinti formanyomtatványon kell benyújtani az intézmény vezetőjének.

A kérelemhez csatolni kell:

- a **kereseti és jövedelmi viszonyokra vonatkozó igazolásokat**, melynek alapján az 1993. III. Tv. 119/C. § (1) értelmében az intézmény (szolgáltató) vezetője az intézményi ellátás (szolgáltatás) nyújtásának megkezdését megelőzően megvizsgálja az ellátást igénylő havi jövedelmét szociális alapszolgáltatás és átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény esetén, valamint
- a **házi orvos véleményét** egészségi állapotára vonatkozóan, ha a kérelmet az egészségi állapotra hivatkozva nyújtják be.

Étkeztetésre szóló megállapodást az intézményvezető vagy megbízottja köthet törvényi, valamint a helyi rendeletben meghatározott feltételek fennállása esetén.

Az étkeztetés történhet helyben fogyasztással, személyes elvitellel, vagy házhoz-szállítással. a kiszállított étkezésért a helyi rendeletben meghatározott, a kérelmezővel előzetesen írásban is közölt szállítási díjat kell fizetni. Az étkeztetést az intézmény külső szolgáltatások bevonásával látja el.

Az étkeztetés igénybevétele három szolgáltatótól, a kérelmező igényének megfelelően biztosítható. A három szolgáltatóra a helyben étkezés közelségének biztosítása, valamint a település jelentős területi kiterjedése miatt van szükség.

Étkeztetésre nyitva álló helységek:

- **Zóna – Étterem:** 8220 Balatonalmádi, Városháza tér 4.
A személyes elvitel, valamint a helyben étkezés időtartama: 11.00-tól, 14.00-ig.
Diétás étkezés lehetősége biztosított.
- **I.sz. Óvoda:** 8220 Balatonalmádi, Bajcsy Zs. u. 2.
A személyes elvitel, valamint a helyben étkezés időtartama: 11.00-tól, 14.00-ig.
Diétás étkezős lehetősége biztosított.
- **Virág Étterem:** 8220 Balatonalmádi- Vörösberény, Laposa D. u. 7.
A személyes elvitel, valamint a helyben étkezés időtartama: 11.00-tól, 14.00-ig.
Kiszállítás: 11.00-tól 13.30-ig a megadott címre.
Diétás étkezés lehetősége biztosított.

Az étkezés igénybevételéhez elvitel és házhoz szállítás esetén szükséges a **csere-éthordó** biztosítása, amelyet a kérelmezőnek kell biztosítani és tisztán tartania.

5.3.5. A házi segítségnyújtás igénybe vétele

A házi segítségnyújtást minden esetben **kérelemre biztosítunk**. A szolgáltatást kérheti maga az ellátott, kezdeményezheti annak hozzátartozója, szomszédja, háziorvosa, kórházi kezelőorvosa, a kórház szociális munkása. Az igénybevételt megelőzően, a kérelem alapján az intézményvezető kezdeményezi a kérelmező gondozási szükségletének vizsgálatát. A vezető gondozó meghatározza a gondozás szakmai tartalmát, gyakoriságát és a szakmai szabályok szerint elkészíti a gondozási tervet.

A házi segítségnyújtás szolgáltatását **hétfőtől –péntekig**, naponta 8 órától, délután 16 óráig lehet igénybe venni. Az ettől eltérő gondozási igényeket, kérelemre és a gondozási szükséglet indokoltsága esetén az intézményvezető engedélyezheti. A külön kérelemre engedélyezett napi gondozás nem lépheti túl az egy órával korábbi, vagyis reggel 6:30-tól és az egy órával későbbi, délután 17 óráig terjedő időszakot. A szolgáltatás igénybevétele kérhető határozott, vagy határozatlan időtartamra. A gondozás tevékenység gyakoriságát az igénybevevő gondozás szükséglete, a gondozást igénylő egyéni tényleges kérése, valamint a rendelkezésre álló szabad gondozási kapacitások függvényében határozza meg az intézmény vezetője.

A szolgáltatás igénybevétele a kérelmező, vagy meghatalmazottja kérelmére indul. A kérelem benyújtását követően, a kérelem benyújtásától számított legfeljebb **72 órán**, - **sürgős, szakellátásból érkező jelzés esetén 24 órán belül**, a vezető gondozónő a kérelmezőt saját otthonában felkeresi. A gondozási tevékenység a gondozási szükséglettől, a szabad kapacitástól, illetve a szolgáltatás nyújtásának feltételeinek teljesülése esetén a kérelem benyújtása napjától is engedélyezhető.

A vezető gondozónő a gondozói **kapacitások figyelembevételével** az előgondozás érdekében együtt keresi fel a kérelmezőt. Az egyszerűsített előgondozási tevékenységet a vezető gondozónő adminisztrálja, a kérelmezőt a későbbiekben gondozó személlyel együtt. A gondozási szükségletek meghatározása szakmai protokoll elvárásainak alapján kerül megállapításra. A gondozási feladatokat a szükségletek, az előgondozás és a protokoll alapján előírt havi gondozási tapasztalatok alapján a kérelmező, a vezető gondozónő, a gondozó tevékenységet ellátó határozza meg. A tevékenység és látogatásnapló napi vezetése a területi gondozónő feladata, amelyet napi szinten látnak el aláírásukkal a gondozott személyek. Az adminisztrációs tevékenységet a vezető gondozónő napi szinten ellenőrzi. Közegészségügyi szempontból veszélyeztetett fertőző beteget minden esetben jelezzük az ÁNTSZ területileg illetékes szerve felé. Gondozónők munkájához a munkaruhát, valamint védőkesztyűt az intézmény központilag, személyre területi gondozói csoportra bontva biztosítja.

A gondozási tevékenységet végzők napi munkájukat az intézmény székhelyén, napi feladataik egyeztetésével, rövid a vezető gondozónő vezetésével irányított feladat meghatározással kezdik. A gondozás tevékenység területi alapon szervezett. A nagyobb területet ellátók munkavégzésükhöz az intézmény szabályzatában meghatározott feltételek mentén motorkerékpárral és kerékpárral látják le feladatukat. A napi tevékenységet és adminisztrációs tevékenységet a vezető gondozónő irányítja és felügyeli. A gondozási csoportok számára minden második hét hétfőjén vezetői és szakmai megbeszélés zajlik, ahol intézményi, munkaszervezési és a gondozás tevékenységgel összefüggő szakmai munka zajlik. Minden alkalommal rendszeres eszmeforgatás és havonta csoportos, kis csoportos szupervíziós tevékenységen vehetnek részt a gondozási csoport tagjai. A csoportokat az intézmény mentálhigiénés munkatársa vezeti. Az intézmény gondozási tevékenységét szervező

A szociális gondozók munkájukról, elvégzett tevékenységükről, annak időtartamáról tevékenységnaplót vezetnek, ami alapját képezi egyrészt a gondozási díj kiszámításának, másrészt a normatív állami támogatás elszámolásának.

A gondozók munkája során felmerülő feladatok és tevékenységek kapcsán legalább kéthetente egyszer **esetmegbeszélések** történnek a gondozási csoportvezető részvételével, illetve rendkívüli esetben szükség szerinti gyakorisággal.

A gondozók által vezetett gondozási naplók ellenőrzése, zárása, az intézményvezető-helyettes kompetenciája és feladata.

5.3.6. A nappali ellátás igénybe vételének módja:

A nappali ellátás igénybevétele **önkéntes, az igénylő kérelmére** történik. A kérelemhez csatolni kell a **házi orvos véleményét** az egészségi állapotára vonatkozóan, valamint a kereseti és jövedelmi viszonyokra vonatkozó igazolásokat.

A nappali ellátásra vonatkozó kérelem beadása után, melyet az intézmény vezetőjéhez kell benyújtani,

a kérelmező otthonában történő egyszerűsített előgondozást követően az intézményvezető döntéséről, a gondozás kezdő időpontjáról, valamint az étkezés, illetve ott tartózkodás térítési díjáról értesítést küld.

A szolgáltatásban részesülő személyre vonatkozóan **egyéni gondozási tervet** kell készíteni, fel kell mérni az **önellátó képességüket és mentális állapotukat**. Figyelemmel kísérjük állapot változásukat és romlás esetén egyéni szükségleteiknek megfelelő szolgáltatás (házi segítségnyújtás, egészségügyi- egyéb szociális intézményi elhelyezés) hozzájutásához segítségünket felajánljuk. Betegség esetén az ebéd házhozszállításáról gondoskodunk.

Az ellátás iránti kérelem és a szolgáltatás dokumentációi a jogszabályokban előírt nyomtatványok vezetése útján történik (mellékletként csatolva).

6. A segítő kapcsolatban résztvevők jogaival kapcsolatos szabályok

6.1. AZ ELLÁTOTTAK JOGAI

A Balatonalmádi Szociális Alapszolgáltatási Központ az általa biztosított szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel van az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel

- az élethez, emberi méltósághoz,
- a testi épséghez,
- a testi-lelki egészséghez való jogra.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti **személyes adatainak védelme**, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Az intézményvezető köteles biztosítani továbbá, hogy az intézményi szolgáltatások igénybevétele során az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

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

A szociális szolgáltatások biztosítása során az **egyenlő bánásmód** követelményét megtartjuk.

Valamennyi szolgáltatási pontunk **akadálymentes** elérése biztosított.

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

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézményünk működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.

A tájékoztató tartalmazza:

- az intézmény működési költségének összesítését,

- az intézményi térítési díj havi összegét,
- az egy ellátottra jutó havi önköltség összegét.

6.2. A MUNKATÁRSAKRA VONATKOZÓ ETIKAI SZABÁLYOK

Intézményünk valamennyi munkatársának egymáshoz, valamint a kliensekhez való viszonya a személyiség tiszteletére épül.

Kötelező a Szociális Munkások Etikai Kódexe előírásainak, valamint az Adatvédelmi törvény személyes és minősített adatok kezelésére vonatkozó rendelkezéseinek betartása, valamint az intézmény Ajándékozási és Panaszkezelési szabályának betartása is.

6.3. A PANASZTÉTEL, ILLETVE A JOGORVOSLAT LEHETŐSÉGÉNEK A MÓDJA

Panasz esetén az intézmény *Panaszkezelési szabályzata* szerint kell eljárni. Az igénybevevő az intézményvezetőhöz, intézményvezető-helyetteshez, illetve Balatonalmádi Város jegyzőjéhez fordulhat szóban és írásban. A panaszt az intézményvezető 15 napon belül köteles kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről a panaszt írásban tájékoztatni, valamint a panaszra okot adó körülményt megszüntetni. Ha a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet vagy a panasz kivizsgálására jogosult nem intézkedik, a panaszos panaszával Balatonalmádi Város Önkormányzat Képviselő-testületéhez, átruházott hatáskörben a polgármesterhez fordulhat jogorvoslatért.

Panaszt tenni bármely sérelmesnek ítélt körülmény miatt lehet, így különösen:

- Az intézményi jogviszony megsértése, különösen személyiségi jogainak, kapcsolattartásának sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai titoktartásai és vagyonvédelmi kötelezettségei megszegése esetén, vagy
- Az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az ellátottak érdekeinek védelmét az Érdekképviselői Fórum, az ellátott-jogi képviselő, és az alapellátási szakreferens látja el, akinek neve és elérhetősége a faliújságon kifüggesztésre kerül.

6.4. AZ ELLÁTOTTAK JOGAI A GYERMEKJÓLÉTI ELLÁTÁSOK SORÁN

A gyermek saját jogainak képviselete korából, mentális érettségéből fakadó korlátozottsága miatt támogatásra szorul. Így az ő mindenek feletti érdeke azt kívánja, hogy az adatkezelésre és titoktartásra vonatkozó szabályok szigorú garanciák mellett a fő szabályoktól eltérőek legyenek.

Főszabályként *Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény* (a tov: Infotv.) 5. § (1) bekezdése azt mondja ki, hogy a gyermekekre vonatkozó adatok és információk törvényi rendelkezés alapján és/vagy az érintett (adatgazda) és/vagy törvényes képviselője hozzájárulásával kerülnek a gyermekvédelem szereplőihez. (pl. iskolához), akik ezeket feladatuk ellátása érdekében kezelik. Gyakran előfordul, hogy a jelzőrendszer tagok a jelzés elmulasztásakor titoktartási kötelezettségükre hivatkoznak. Azonban a Gyvt. 17. § (2) bekezdése szerint a jelzőrendszeri tagok **kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén** a gyermekjóléti szolgálatnál, **hatósági eljárást** kezdeményezni a gyermek bántalmazása, súlyos elhanyagolása, más súlyos veszélyeztető ok fennállása esetén. A Gyvt. 135–136/A. §-ában foglalt

rendelkezések a jelzőrendszeri tagoknak az adatkezelésre, továbbításra **kifejezett felhatalmazást adnak!**

A **jelzőrendszeri tagok közötti kommunikáció nem minősül az adattal való visszaélésnek, valamint jogosulatlan adatkezelésnek**, nyilvánosságra hozatalnak vagy adattovábbításnak (Infotv. 3. §) De a jelzőrendszer közreműködőit a tudomásukra jutott személyes és különleges adatok tekintetében az adatkezelésre jogosulatlan **harmadik személyekkel szemben köti a titoktartási kötelezettség!** (Infotv. 7. §-a)

A jelzést tevő magánszemély és szakemberek védelme

2014. március 15-étől a Gytv. 17. § (2a) bekezdése és 130/A. § (2) bekezdése értelmében a gyermekjóléti szolgálatnak és a gyámhatóságnak a gyermek bántalmazása, elhanyagolása miatt jelzést tevő intézmény, személy adatait külön kérelem nélkül is **zártan kell kezelnie**.

Emellett a gyermek bántalmazása, súlyos elhanyagolása vagy egyéb más súlyos veszélyeztető ok felmerülése esetén a **gyámhatóság erre irányuló külön kérelem hiányában is zártan kezeli** a gyermek, a tanú és az eljárást kezdeményező szerv vagy személy adatait. Ettől elvárt eredmény a jelzések számának növekedése, a látencia visszaszorítása a gyermekbántalmazásokban.

6.5. AZ ELLÁTOTT-JOGI KÉPVISELŐ/ GYERMEKJOGI KÉPVISELŐ

Az ellátott-jogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó *alap-* és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek Gytv-ben meghatározott jogainak védelmét, segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. Az ellátott-jogi /gyermekjogi képviselők működésük során tekintettel vannak a személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire.

Az ellátott-jogi képviselő feladatai:

- a) megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre tájékoztatást nyújthat az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról,
- b) segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában,
- c) segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál,
- d) az intézmény vezetőjével történt előzetes egyeztetés alapján tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól,
- e) intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére,
- f) észrevételt tehet az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél,
- g) amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, intézkedés megtételét kezdeményezheti az illetékes hatóságok felé,
- h) a korlátozó intézkedésekre, eljárásokra vonatkozó dokumentációt megvizsgálhatja.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátott-jogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátott-jogi képviselő elérhetőségéről. A tájékoztatást az intézményben kifüggeszti.

Az ellátott-jogi képviselő jogosult

- a) a szociális szolgáltató vagy intézmény működési területére belépni,
- b) a vonatkozó iratokba betekinteni, azokról másolatot készíteni, az intézmény működésére vonatkozó dokumentumokat megismerni,
- c) a szolgáltatást nyújtó személyekhez és az ellátottakhoz kérdést intézni, velük megbeszélést, egyeztetést kezdeményezni és folytatni.

Az ellátott-jogi képviselő köteles az ellátást igénybe vevőre vonatkozó és tudomására jutott orvosi titkot megtartani.

6.6. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAI

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy közalkalmazotti jogviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő és biztonságos munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy:

- a) a házi segítségnyújtást végző szociális gondozó, ideértve a vezető gondozó,
- b) a családgondozó,
- c) az idősek nappali ellátását végző szociális gondozó,
- d) az előgondozással megbízott személy
- e) az intézményvezető és helyettese

Az intézményben az ellátást biztosító foglalkoztatottaknak joguk van arra, hogy a munkavégzésükhöz kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék.

Az intézmény alkalmazottai részére a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosít. Az intézmény rendelkezik kockázatkezelési, munkavédelmi-és tűzvédelmi, gépjármű-használati szabállyal, melyet a dolgozók munkavégzése során érvényre juttat.

Az intézmény alkalmazottja az előgondozási feladatok végzése során közfeladatot ellátó személynek minősül.

A kliens indokolt esetben megválaszthatja a szociális munkást, amennyiben az intézmény működése ezt lehetővé teszi. A szociális munkás - szakmai megfontolás után, és/vagy összeférhetetlenség esetén - megszakíthatja a segítő kapcsolatot úgy, hogy gondoskodik a kliens további szakmai segítségéről.

Intézményünk humán szolgáltató intézmény, amely eredményességét elsősorban a szakmai stábjának a humán erőforrás gazdálkodására alapozza. Ennek keretében minden dolgozó jogosult a munkavégzéséhez szükséges *információt, szakmai tudást* megszerezni a szociális szakmai

továbbképzési rendszer keretén belül, valamint az intézményben működtetett szakmai jellegű csoportokban való részvétel útján.

A munkatársak *lelki karbantartásuk*, mentális egyensúlyok megőrzése érdekében jogosultak szupervíziót igénybe venni.

A munkatársak *biztonságos munkavégzése* érdekében az intézményben dolgozók jogosultak biztonsági eszközök igénybevételére (kutyariasztó, mobiltelefon)

Minden munkatársnak joga és kötelessége az intézmény szolgáltatási profiljához illeszkedő *egyéni szakmai tervek, programok kidolgozása*, működtetése.

7. A szakmai program ellátórendszerben betöltött szerepének, eredményességének és hatásának értékelése

- Az alapszolgáltatások működtetése, a lokális ellátórendszer fenntartása elősegíti a drágább szolgáltatást nyújtó szakellátások (egészségügyi és szociális szakosított intézmények) tehermentesítését.
- Számos esetben olyan ellátottak gondozását valósítjuk meg az alapellátás során, akiknek a saját lakókörnyezetében tartásával a szociális gondoskodásban a terhek egy része a család és az intézmény között megosztható.
- A szakosított ellátásból (egészségügyi és rehabilitációs ellátásokból) kilépők esetében az utógondozás és nyomon-követés lehetősége biztosított.
- a gyermekjóléti ellátások kiszélesítésével, a központ integratív, valamint szolgáltató szerepének megjelenésével számos ponton erősítjük az ellátórendszert, és a hozzáférési hátrányokat kompenzáljuk.

A szakmai program célkitűzéseit a szociális gondoskodásban részt vállaló szervezetek bevonásával évente a jelzőrendszeri megbeszélésen áttekintjük, a szükséges módosításokat megteesszük.

Balatonalmádi, 2021. október 26.

Dr. Sajtos Ildikó
intézményvezető

8. Melléklet:

Szervezeti ábra

