

SZAKMAI PROGRAM

SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT ÉRD **Családok Átmeneti Otthona**



Tartalom

I. A szolgáltató adatai.....	4
II. Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői	4
II.1. Az ellátandó célcsoport:	4
II.2. Az ellátandó terület jellemzői:.....	6
III. A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei	6
III.1. A szolgáltatás célja.....	6
III.2. Feladata	6
III.3. Alapelvek.....	6
III. 4. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása	7
A program bemutatása	7
III.5. A létrejövő kapacitások.....	9
Az ellátás kapacitása	9
III.6. A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek	10
A szolgáltatás tevékenységei.....	10
Tárgyi feltételek	10
Személyi feltételek	11
III.7. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja.....	11
Más intézményekkel történő együttműködés módja.....	11
IV. A feladatellátás szakmai tartalma.....	13
IV.1. A feladatellátás módja	13
IV.2. A biztosított ellátások formái, köre, rendszeressége	15
IV.3. A gondozási /nevelési/ fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja	16
V. Az ellátás igénybevételének módja	18
V.1. A kérelem benyújtásának módja:	19
V.2. Igénybevétel feltételei:.....	19
V.3. Értesítések:	19
V.4. Nyilatkozatok:	20
V.5. Megállapodás megkötésének jelentősége:	20
V.6. A Szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja:	20
V.6.1. Nyitvatartási, ügyeleti, ügyfélfogadási rend	20
V.6.2. Gondozási körzetek – ha van	20
V.6.3. Elérhetőségek	20
V.7. Panaszjog gyakorlásának módja igénybevételei eljárás során:.....	21
VI. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	21
VII. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	21

VII.1. A szolgáltatást igénybevevők jogai:.....	21
VII.1.1. Adatvédelem:.....	22
VII.1.2. Betekintési jog:	22
VII.1.3. Jogorvoslathoz való jog:.....	23
VII.1.4. Egyenlő bánásmódhoz való jog.....	23
VII.1.5. Érdekképviselési jog:	23
VII.2. A szolgáltatást nyújtók jogai:.....	24
VII.3. A gyermekjogi képviselő intézménye:	24
VIII. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének módja, formái.....	25
1. számú melléklet: Megállapodás tervezet.....	26
2. számú melléklet: Házi rend	26
3. számú melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat	26

I. A szolgáltató adatai

Intézmény neve:	Szociális Gondozó Központ Érd
Intézmény székhelye:	2030 Érd, Topoly u. 2.
Telephely neve:	Családok Átmeneti Otthona
Telephely címe:	2030 Érd, Nyírfu u. 11.
Fenntartója:	Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata
Fenntartó székhelye:	2030 Érd, Alsó utca 1.
A szolgáltató tevékenység típusa:	gyermekek átmeneti gondozása (Gyvt. 45-48.§)
Ellátási területe:	Érd Megyei Jogú Város közigazgatási területe

II. Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői

II.1. Az ellátandó célcsoport:

A társadalom legkülönbözőbb rétegeiből kerülnek hozzánk ügyfelek. Szolgáltatásainkat minden Érd területén állandó és ideiglenes lakcímmel rendelkező lakos igénybe veheti. Jellemzően halmozottan hátrányos helyzetű családok, nagycsaládosok, munkanélküliek és mélyszegénységben élők alkotják az ügyfélkörünk nagy részét.

Az elmúlt évben az intézményünkben tartózkodó családokról összességében elmondható, hogy már egy olyan réteg jelent meg, akiknek soha nem volt önálló lakhatási lehetőségük, vagy családjuktól költöztek el, mert már túl sokan voltak kis alapterületű lakásban és a védőnő nem engedte oda hazavinni a csecsemőt, illetve a gyermekjóléti szolgálat védelembe vételi eljárást, esetleg a gyermek kiemelését helyezte kilátásba a lakhatási körülmények miatt. Kevesen érkeztek albérlet fizetésének képtelensége okán.

Többségük már több CSÁO-t is megjárta, ennek következtében hospitalizálódott. Nem képesek intézményeken kívül élni, alulszocializáltságuk és anyagi lehetőségeik miatt csak ez az út marad számukra. Néhány család kivételével a családok többségére jellemző a tervezés, előrelátás hiánya, nem képesek még segítséggel sem reális célokat kitűzni, motiválatlanok, nem tudják idejüket strukturálni, nincs megszokott napirendjük, a kevés kis pénzüket sem tudják okosan beosztani.

Kb. 15%-a a klienseknek a középosztályból és értelmiségi családokból kerül ki.

Az ügyfelek kb. 25%-a önként keresi fel intézményünket.

Az általunk gondozott családok meghatározó problémátípusa anyagi (megélhetési, lakhatással összefüggő), illetve a szülők vagy a család életvitele miatt kialakult problémátípus, gyermeknevelési probléma, szülői elhanyagolás, intézménybe való beilleszkedési nehézség, magatartászavar, teljesítményzavar. Jelentős a családon belüli bántalmazás (fizikai, szexuális, valamint lelki), családi konfliktus, közvetve (szülők egymás közötti konfliktusa) vagy közvetlenül (szülők-gyermek között), és a szenvedélybetegség miatt kialakult problémátípus. Az általunk gondozott gyermekek körében a legkisebb számban előforduló problémátípus a fogyatékoság, retardáció.

A Családok Átmeneti Otthonába bekerülő szülőkre **jellemző**, hogy:

- Aluliskolázottak, szakképzettséggel nem rendelkeznek, aminek következtében nagyon szűk lehetőségekkel bírnak a munkaerőpiacon.
- Munkanélküliek, vagy csak időszakosan van munkájuk (alkalmi munka, közhasznú munka). Többen közülük úgy nőttek fel, hogy már a szüleik is munkanélküliek voltak, aminek következtében nem épült be értékrendszerükbe az állandó munkavégzés, mint érték, a munkahelykeresésben alulmotiváltak, kudarckerülők.
- Rendszeres jövedelemmel nem rendelkeznek, bevételeik jelentős részét különböző támogatások képezik, ugyanakkor gyakran nem rendelkeznek kellő információval arról, hogy milyen támogatásokra lennének jogosultak. A források szűkössége, valamint a pénzbeosztás, gazdálkodás terén meglévő, működésbeli hiányosságaik következtében gyakran éheznek, és adósságokat halmoznak fel.
- Családi támogató háttérrel nem rendelkeznek.
- Érdekérvényesítő képességük alacsony, ügyeik intézésében kiszolgáltatottak.
- Életvezetési problémákkal küzdenek.
- Személyiségükben több területen labilitás figyelhető meg, ami mentális problémák kialakulásához vezet.
- A család működésében gyakran figyelhetők meg zavarok (párkapcsolati és gyermeknevelési problémák, a szülői szerep gyengeségei, a nevelési eszközök hiánya).
- Vannak, akik szenvedélybetegséggel reagálnak az élet nehézségeire (alkohol, drog, általános körükben a dohányzás).

A bekerülő gyermekek életkora, személyiségállapota, fejlettsége nagyon eltérő. A környezet feszültségei, a család működésében megmutatkozó zavarok, a család élethelyzetének bizonytalansága szinte valamennyi gyermek fejlődésére, viselkedésére rányomja a bélyegét.

A **serdülők** között vannak, akik:

- □nehezen nevelhetők, értelmi fejlettségük nem tér el korosztályuk átlagától, de valamilyen enyhébb fokú biológiai károsodás és/vagy pszichés sérülések miatt tanulási, magatartási zavarokat mutatnak,
- olyanok, akik a társadalmi együttélés szabályaitól, normáitól eltérnek, antiszociális magatartásformát mutatnak (csavargás, drog, bűnözés, stb.).

Viselkedésben megnyilvánuló tüneteik:

- iskolakerülés, tanulási nehézségek, kudarcok,
- beilleszkedési nehézségek, magatartászavarok,
- neurotikus tünetek,
- egészségkárosodás, gyakori betegségek, pszichoszomatikus tünetek,
- agresszió, vandalizmus, szabálysértés, lopás,
- drogfogyasztás.

- a) igénybe vevők száma: 25 fő
- b) várakozók száma: 3 fő
- c) potenciális igénybe vevői kör nagysága: 10.000 fő
- d) demográfiai megoszlás: csecsemő-52 éves korig
- e) jövedelmi helyzet: mindenkinek van állandó jövedelme, bár ez legtöbbször alkalmi munkából adódik. Ez megkönnyíti a kigondozás folyamatát.

II.2. Az ellátandó terület jellemzői:

Pest megye településeinek száma 187, amiből közigazgatási besorolás szerint 1 megyei jogú város (Érd), 47 város, a többi pedig nagyközség és község. Kiterjedésre, területi nagyságban, a felnőttek és gyermekek létszámát tekintve is Érd a megye legnagyobb városa, és tagoltságából adódóan specifikus helyzetben van. Ez a nagy létszám különböző településrészekben oszlik el.

A településre jellemző folyamat a Budapestről történő elvándorlás, amely főleg az agglomeráció települései felé irányul, így Érdre is. Ezzel magyarázható Pest megye jelentős belföldi vándorlási többlete. Az agglomerációs övezet az országos folyamatokkal szemben fiatalabb korszerkezetűvé vált, és sajátos társadalmak alakultak ki az agglomeráció gyorsan növvő falvaiban, ahol az előregedő őslakosság és a betelepülő módosabb középosztály gyökeresen eltérő életmódja közötti különbség szembetűnő. A beköltözők miatt az önkormányzati, egészségügyi, közoktatási és szociális intézmények szűkössé váltak, míg az agglomeráción kívüli területeken a demográfiai folyamatok kedvezőbbek, mint az országos átlag.

III. A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei

III.1. A szolgáltatás célja

Az átmeneti gondozás **célja** minimális intervenciós szolgáltatás nyújtása az átmenetileg krízishelyzetbe került, lakhatási gondokkal küzdő családok részére, a család egyben tartását elősegítő lehetőségek megteremtésével. Hosszú távú célja az intézményes ellátási formán kívüli életvitelre való képesség elősegítése.

III.2. Feladata

A szolgáltatás **feladata** a családok reintegrációjának elősegítése, a szülők pszichoszociális képességeinek fejlesztése, valamint a munkaerő-piaci helyzetük erősítése a családi kohézió

	Lakosság száma				Korszerinti megoszlás 2019. január 1		
Lakosok száma fő	2017.év	2018.év	2019. év.	Növekedés aránya	0-17 év	18-59 év	60-X év
ÉRD	65 857 fő	66 892 fő	69 014 fő	1,43%	17785	34040	31940

megtartása mellett. Ennek érdekében a szolgáltatás szorosan együttműködik a területileg illetékes Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal, hogy az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszűnjenek, s a család mihamarabb megkezdhesse önálló életét.

III.3. Alapelvek

A Családok Átmeneti Otthonában folyó szakmai munka alapelvei

Önrendelkezés elve

A Családok Átmeneti Otthona a családokkal folytatott segítő munka során arra törekszik, hogy a gyermek és a család az ellátás során megőrizze önállóságát, és a szolgáltatások igénybevételéről maga döntsön. Az intézmény munkatársai tájékoztatással, konzultációval,

valamint az esélyek és lehetőségek mérlegelésében történő közös gondolkodással segítik a szülő és a gyermek döntésének megszületését.

Részvétel elve

A családot érintő kérdések megbeszélésekor általános szakmai elv, hogy a szakemberekkel együtt a szülő és a gyermek is jelen legyen, hogy tevékenyen részt tudjon vállalni az életüket érintő kérdések megvitatásában, döntéseik meghozatalában. Ezen felül igen fontos, hogy ügyei intézésében - erejéhez, tudásához, képességeihez mérten - maga járjon el. Ennek megfelelően a segítő közreműködés a szakemberek részéről olyan mértékben szükséges, amíg nem veszi át a szülőtől, gyermektől a kompetenciákat és nem alakul ki a túlgondozás.

Érdekérvényesítés elve

A kliensek készségeinek kialakítására vagy erősítésére, ismereteik növelésére, ügyintézésben való jártasságuk gyakoroltatására, illetve önbizalmuk erősítésére irányuló segítő munka, melynek hatására olyan készségekre tesznek szert, amely önállóságukat, magabiztosságukat fokozza. Mindezek hatására a befogadott családok egyre önállóbbá válnak életük megszervezésében, problémáik megoldásában, ügyeik intézésében, döntéseik meghozatalában, érdekeik képviselésében.

Eredményesség elve

Az ellátás idején – a segítő szolgáltatások biztosításával és a család együttműködése révén – lehetőség adódik a család problémáinak rendezésére, a családon belüli működési zavarok feltárására, megoldási alternatívák és módszerek ajánlására. Ezáltal a szolgáltatás megelőzi a gyermekek családból történő kiemelését, illetve lehetővé teszi a család egyben maradását, meghosszabbíthatja a gyermek családban nevelkedésének időtartamát.

A Családok Átmeneti Otthonában végzett szakmai munka alapelve az, hogy - önrendelkezését és döntési szabadságát tiszteletben tartva - segítse a családot erői mozgósításában, a közösen megfogalmazott, vállalt feladatok végrehajtásában, beköltözéskor jellemző helyzetéhez mért elmozdulásban.

Az eredményesség alapelve nem jelenti azt, hogy a család minden problémája megoldódik a szolgáltatás igénybevétele alatt, csupán az erre irányuló törekvést fogalmazza meg.

Legkisebb beavatkozás elve

A Családok Átmeneti Otthonában végzett szakmai munka során – a gyermek legfőbb érdekének szem előtt tartásával – arra kell törekedni, hogy a tanácsadás, a közös tevékenység során csak a lehető legkisebb mértékben tegyen bármit a szakember. Biztosítani kell a szülői kompetencia megtartását, és a hiányok, gyengeségek, zavarok felismerésénél csak a szükséges mértékig szabad beavatkozni a családok életébe.

III. 4. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása

A program bemutatása

A Családok Átmeneti Otthona 1998 óta nyújt Érden a gyermekek számára szükség szerinti ellátást, míg a szülők és nagykorú testvérek, illetve a szociális válsághelyzetben lévő várandós anyák és esetlegesen élettársuk számára pedig biztosítja az életvitelszerű tartózkodás

lehetőségét. A szolgáltatáson belül tisztálkodási, mosási, főzési lehetőséget biztosítunk, továbbá textíliát és a személyi higiéné feltételeit, igény szerinti ruházatot, ételkészítést, és az elsősegélyhez szükséges felszereléseket. A szülő munkavégzése, egyéb indokolt távolléte, akadályoztatása esetén segítséget nyújtunk a szülőnek gyermeke ellátásában, illetve segítjük a szülőt a gyermek napközbeni ellátáshoz való hozzájutásában.

Az átmeneti gondozás elsődlegesen szolgáltató jellegű ellátás, a szülő kérésére és beleegyezésével valósul meg, és a krízishelyzet megoldásának idejére korlátozódik. Lehetőséget nyújt a szülőnek arra, hogy a rendelkezésre álló segítő szolgáltatások igénybe vételével rendezze problémáit.

A családok felvételét gondos előkészítő munka, és az első interjú elkészítése előzi meg. Elhelyezésük otthonukra történik, így minden család számára biztosítunk bútorozott szobát, melynek átvételekor és elhagyásakor egyaránt leltár készül. Ezen kívül a szülők a rendelkezésükre bocsátott eszközöket is leltár szerint veszik át a gondozóktól, majd megismerkednek az intézmény működési rendjével, valamint a dolgozókkal és a többi lakóval is.

Az intézménybe bekerülő családoknak egy-egy szociális munkás a segítője, akivel a családok szerződést kötnek, mely meghatározza azt, hogy az intézményben való tartózkodásuk ideje alatt milyen célért dolgoznak, milyen erőforrásaik vannak, s a cél megvalósulása érdekében ki milyen feladatot vállal. A családok gondozása minden esetben az egyéni problémák, szükségletek, célok figyelembe vételével történik, és az otthonba történt befogadásról minden esetben, haladéktalanul értesítést kap az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat is.

A dolgozók részéről jó szakmai felkészültséget, tudatosságot, és nagy belső odafordulást jelent ez a munka. Figyelniük kell arra az egyensúlyra, hogy a család önállóságát megtartsák, de ahol szükséges, megadják a kellő mértékű segítséget. Tudják, hogy a család mindenből tanul, magára vonatkoztat, de nemcsak az intézmény munkatársaival való kommunikációból von le következtetéseket, hanem egymásra is hatással vannak. Éppen ezért a szolgáltatás működését a Házi rend alapozza meg, melynek betartása együttműködésen alapul, és nyugalmat, biztonságot teremt a családok életében. A családok és dolgozók közötti kapcsolat építésében pedig a szakembert terheli a felelősség, akinek nem szabad dominanciát mutatnia a lakókkal szemben.

Az ellátás mértékének meghatározásakor mindig a család egyedi élethelyzetét, a természetes támogatórendszer meglétét kell figyelembe venni, és ehhez mérten kell a szükség szerinti ellátást biztosítani. Egy szobában egy család vagy lehetőség szerint egy anya és gyermekei helyezhetők el. A várandós anyák gyermekük születéséig többen is lakhatnak egy szobában. Az intézmény gondoskodik az alapvető bútorokról mind a felnőttek, mind a gyermekek számára, így saját berendezési tárgyat helyszűke miatt nem hozhat magával a család.

A főzéshez közös konyha áll rendelkezésre, és a szükséges konyhai bútorokról, eszközökről – beleértve az élelmiszerek tárolására alkalmas felszereléseket – az intézmény gondoskodik. A tisztálkodáshoz szükséges helyiségek szintén közősek, és a ruházat tisztán tartására mosási lehetőséget biztosítunk számukra.

A családok alapvetően saját ruházattal rendelkeznek, ám ennek híján, krízishelyzetben az otthon az évszaknak megfelelő, szükségletekhez igazodó ruházatot biztosít, elsődlegesen adományok közvetítésével.

A televízióval, videóval, házi könyvtárral is felszerelt közös helyiség a szabadidő kellemes eltöltését teszi lehetővé. Levegőn tartózkodás céljából a családok számára udvar és udvari játékok állnak rendelkezésre.

Az óvoda és kisiskola gyermekeket nevelő családok esetében a Családok Átmeneti Otthonába való bekerülés időszaka a legkritikusabb az ellátás szempontjából. Az intézmény a helyzet enyhítésére tanulási és játéklehetőséget biztosít a kisgyermek számára biztonságos

környezetben, továbbá a szülőkkel közösen szervezett programok a családi összetartozás érzését erősítik, és mintát jelentenek a szabadidő együttes, tartalmas eltöltésére.

A serdülő ellátása nagy figyelmet igényel, a kamaszok gyakran szűknek érzik a Családok Átmeneti Otthona által biztosított kereteket, az otthon által nyújtott ellátások nem felelnek meg az elvárásainak. Ennek a helyzetnek az elfogadtatása feladata a szülőnek és a családgondozónak egyaránt. A serdülők esetében gyakran az ellátás egyik legfontosabb eleme a személyiségállapotuknak megfelelő terápiás módszer megtalálása és biztosítása, valamint a serdülő ösztönzése a szolgáltatás igénybe vételére. Fontos ezen kívül a tanulásban történő segítségnyújtás, ösztönzés az iskolába járásra, és életkoruknak megfelelő szabadidős tevékenységek megajánlása.

A Családok Átmeneti Otthonában a felnőtt klienst az ellátás kizárólag szülői szerepe, gyermeke jogán illeti meg. A szülő jóléte, ellátottsága, feltétele a gyermek ellátottságának. A családgondozó feladata, hogy kiegészítse a felnőtt ellátását, meghagyva öngondoskodását, felelősségét saját maga és felnőtt társa ellátásában, továbbá támogatjuk a felnőtt kapcsolattartását a tágabb családja tagjaival, barátokkal.

A családok különböző mértékű támogatása a lakók egymás közötti konfliktusát idézheti elő. A családgondozó feladata az, hogy az eltérő mértékű támogatást megértesse és elfogadtassa a családokkal.

III.5. A létrejövő kapacitások

Az ellátás kapacitása

Az alábbi táblázat adataiból jól látszik, hogy a szolgáltatás kapacitása telítettséget mutat az év egészében, aminek következtében várólistás klienseink is vannak. Korábban a téli hónapok zsúfoltsága volt jellemző a nyári üres helyek mellett, de ma már egyértelműen látszik a szolgáltatásra való hatalmas igény, ami növekvő társadalmi problémákat jelez a szociális szféra irányába.

Férőhelyek alakulása a 2019 évben

Hónap	Összesen	Átlag/fő
1.	744	24,00
2.	672	24,00
3.	788	25,40
4.	780	26,00
5.	747	24,00
6.	450	15,00
7.	465	15,00
8.	555	17,97
9.	684	22,80
10.	699	22,54
11.	631	20,35
12.	604	19,48
Éves átlag:	21,42	

III.6. A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek

A szolgáltatás tevékenységei

A családok átmeneti otthona a gyermek számára szükség szerinti ellátást nyújt, a szülő, illetve a szociális válsághelyzetben lévő várandós anya számára pedig biztosítja:

- az életvitelszerű tartózkodás lehetőségét,
- tisztálkodási, mosási, főzési lehetőséget, és az ehhez szükséges eszközöket,
- a textíliával történő ellátást, és a személyes higiéné feltételeinek megteremtését,
- szükség szerint ruházatot és élelmiszert,
- az elsősegélyhez szükséges felszereléseket

Ezen felül az intézmény a következő szolgáltatásokat biztosítja:

- befogadás és gondozás,
- segítségnyújtás a szülőknek gyermekük gondozásában, nevelésében és ellátásában,
- 24 órás szakmai ügyelet,
- szociális munka (pénzbeosztás, háztartási költségvetés, gyermeknevelési tanácsadás, szülői kompetencia kérdések, álláskeresési beszélgetés),
- szükség esetén jogi, pszichológiai és mentálhigiénés tanácsadás,
- kapcsolatfelvétel segítése a helyi ellátórendszer intézményeivel (például óvoda, iskola, család- és gyermekjóléti szolgálat, stb.
- alternatív programok szervezése a családoknak,
- gyermekek tanulásának segítése,
- közreműködés az otthontalanság megszüntetésében,
- krízisintervenció.

Egyéb szolgáltatások:

- Az intézményt havi rendszerességgel keresi fel a védőnő, aki tanácsadást tart mind a gyermekeknek, mind szüleiknek
- Az ellátottak leveleiket az intézmény címére saját nevükre kérhetik

Tárgyi feltételek

A Családok Átmeneti Otthona Érd Parkváros csendes, nyugodt övezetében található egy háromszintes családi házban, közel a város egyik központjához. Ennek megfelelően a közlekedés mind személygépjárművel, mind a helyi és távolsági buszjáratokkal könnyedén megoldott, továbbá gyalogosan is könnyen elérhető távolságban vannak a fontosabb üzletek és szolgáltatók.

Az épület 25 férőhellyel rendelkezik. Ezen belül 4 db lakószobában - megfelelő tárgyi feltételekkel - (közös fürdő, WC, főzési-, mosási lehetőség), valamint 2 db összkomfortos apartmanban helyezük el a klienseket. A ház korszerűsítését folyamatosan szem előtt tartva

intézzük a beszerzéseket, ám nagyon sok adomány is érkezik hozzánk, melyek megkönnyítik az elhasználdott berendezések pótlását.

Az ingatlanhoz egy szép nagy udvar is tartozik, mely kiválóan alkalmas kültéri programok megtartására, a gyermekek levegőztetésére, valamint jó idő esetén a szabadidős játékok használatára.

A szolgáltatásokat kielégítő infrastrukturális háttér támogatja korszerű számítástechnikai eszközökkel, melyek az irodai háttér munka ellátását szolgálják. Az iratok, tisztítószer és gyógyszerek tárolása a jogszabályi előírásoknak megfelelően zárható szekrényekben történik.

Érd Megyei Jogú Város bekerült a Modern Városok programba, melynek keretén belül egy koncentrált szociális szolgáltatást hoz létre egy új épületkomplexumban, és ennek egyik egységében a Családok Átmeneti Otthona fog helyet kapni minden igényt kielégítő feltételekkel.

Személyi feltételek

A Családok Átmeneti Otthonának személyi állománya

Státusz neve	Létszám
családgondozó	2 fő
gondozó	3 fő
szervezeti egységvezető	1 fő
Összesen	6 fő

A munkatársak rendelkeznek a törvényben előírt képesítésekkel, valamint az intézmény biztosítja számukra a szükséges munkaruházatot, és a munkavégzéshez szükséges egészséges és biztonságos környezetet.

III.7. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja

Más intézményekkel történő együttműködés módja

A Családok Átmeneti Otthona munkatársai szorosan együttműködnek az intézmény többi szervezeti egységében dolgozó szakemberekkel, elsősorban a Család- és Gyermekjóléti Központtal, Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, a Bölcsődékkal, és a dr. Dizseri Tamás Rehabilitációs Központtal. Szükség szerint közös eszmunkát végeznek, eszmegbeszéléseket tartanak.

Ezen kívül igen nagy hangsúlyt fektetünk a szakmaközi kapcsolatok fejlesztésére, a személyes kapcsolatok kiépítésére, és a szükséges információk áramoltatására is.

Rendkívül fontosnak tartjuk a kapcsolattartást a város egyéb intézményeivel, civil szervezeteivel. Az együttműködés a szociális munka hatékonyságát növeli, és lehetővé teszi a komplex segítséget. Szoros együttműködést valósítunk meg ÉMJV Polgármesteri Hivatal Szociálpolitikai Osztályával, a Járási Gyámhivatallal, a Rendőrséggel, Ügyészséggel, Bírósággal és a Munkaügyi Központtal.

A gondozás során együtt kell működni a célcsoportok érdekében a szociális, egészségügyi, köznevelési, és foglalkoztatási szolgáltatókkal, intézményekkel. Együttműködünk az Emberi Erőforrás Minisztérium és a Kormányhivatalok alá tartozó intézményekkel, és a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelővel a pénzbeli ellátások ügyintézése, valamint a munkavállalás elősegítése érdekében.

Nagyon jó kapcsolatot sikerült kialakítani a városban működő nevelési-oktatási intézményekkel (iskolákkal, óvodákkal, bölcsődékkel), a védőnői hálózattal, és a gyermekorvosok egy részével. Többségükkel napi szintű kapcsolatban állunk, a kollégák személy szerint kereshetik meg őket kérdéseikkel, problémáikkal.

Esetkonferencia

A család bekerülését megelőzően, illetve a helyzetét érintő fontos döntések meghozatalakor esetkonferencia összehívására kerül sor, melyen jelen van a család, a Család- és gyermekjóléti szolgálat családgondozója, a Családok Átmeneti Otthona családgondozója, és a család körüli feladatok ellátásában érintett valamennyi szereplő. Az egyeztető megbeszélésen lehetőleg konszenzusos döntések segítségével tervezik meg a segítő folyamat további irányait, és határozzák meg a feladatokat a résztvevők. Ennek kapcsán megosztják egymással - a gyermekekkel és a családdal kapcsolatos - információikat, segítenek feltárni az aktuális helyzetet, melynek segítségével a következő lépések meghatározására, közös döntések meghozatalára kerülhet sor.

A célok, a cél eléréséhez szükséges feladatok személyre szólóan, és az időhatárok megjelölésével történnek kijelölésre. Az esetkonferenciák közötti időben a szakemberek tájékoztatják egymást a rendkívüli eseményekről.

Az esetkonferenciák összehívásáért, az érintettek meghívásáért a Családok Átmeneti Otthona családgondozója a felelős. Ez jelentős szerepet játszik az érintett felek együttműködésének megszervezésében. Szükség esetén – az érintett szakemberek részvételével – esetmegbeszélésre is sor kerülhet, ahol lehetőség van az eltérő nézőpontok egyeztetésére, és a feladatok meghatározására.

Együttműködés a Családok Átmeneti Otthonában dolgozók között

A szakemberek közötti megbeszélések az együttműködés kiemelkedően fontos feltételei, melynek fórumai:

- a jól szervezett, jól vezetett esetkonferencia
- majd az azt követő értékelő, elemző munkatársi megbeszélés
- a munkatársak közötti folyamatos konzultáció,
- a Családok Átmeneti Otthonában történő elemző beszélgetések,
- a napi történések kapcsán, a család működésére vonatkozó megfigyelések

megfogalmazásakor

- szupervízió, esetmegbeszélések, egyéni és szervezett képzések.

Az eredményes és hatékony munka csak a stáb tagjainak szoros együttműködése nyomán alakulhat ki, ezért az együttműködés valamennyi dolgozó kötelessége.

Az együttműködésben a kompetencia-határok betartásáért valamennyi résztvevő felelősséggel bír.

Az együttműködést segíti az „Eseménynapló” vezetése, melyben a napi események rögzítése történik.

A feljegyzéseknek tartalmazniuk kell:

- a dátumot,
- a szolgálati idő alatt történt legfontosabb eseményeket,
- a feladatokat, amelyeket a későbbi szolgálatban lévőknek folytatniuk kell,
- információkat a családokról, a munkáról, amelynek ismerete a stáb többi tagjának is szükséges,
- jelentést a rendkívüli eseményről,
- aláírást.

A megbízott szakmai Tagintézményvezető a Családok Átmeneti Otthonában dolgozók részvételével kéthetente stábülést szervez, melynek feladata az otthon mindennapi életével kapcsolatos történések, feladatok megbeszélése, és a családok gondozásával kapcsolatos feladatok egyeztetése.

IV. A feladatellátás szakmai tartalma

IV.1. A feladatellátás módja

Munkaformák:

- egyéni tanácsadás, segítő beszélgetés,
- konfliktuskezelés a mediáció eszközével,
- csoportmunka,
- együttműködés, esetmegbeszélés, esetkonferencia, konzultáció,
- szupervízió a segítő szakember számára,
- külső erőforrások megszervezése,
- egyéb szolgáltatások igénybe vétele.

Módszerek:

- türelem, tisztelet egymás iránt,
- vallási, világnézeti, etnikai tolerancia, a másság elfogadása,
- együttérzés, szolidaritás,
- kulturált viselkedés, kulturált beszéd,
- környezet megbecsülése, igényesség önmagunkkal és a környezetünkkel szemben,
- takarékoság,
- a nagyobb tudás, teljesítmény – mint érték – elfogadása.

Tájékoztatás

Az átmeneti gondozás szervezése során a Családok Átmeneti Otthonának tájékoztatnia kell az igénybe vevőket:

- az adatkezelésről,
- az ellátás tartamáról és feltételeiről,
- az ellátásra jogosult gyermek, fiatal felnőtt és hozzátartozói közötti kapcsolattartásról,
- a látogatás, a távozás és visszatérés rendjéről,
- a házirendről,
- a panaszjog gyakorlásának rendjéről,

- a jogosult jogait és érdekeit képviselő érdekképviselői fórumról,
- a fontos adataiban és körülményeiben történő változásokkal kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségéről,
- személyi térítési díjfizetési kötelezettségéről.

Tájékoztatás, információnyújtás

- Tájékoztatja a szolgáltatást igénybe vevőt mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, melyek összefüggésben állnak a család problémájával, vagy a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, a családban történő nevelkedésének elősegítésével.
- A támogatásokhoz, ellátásokhoz való hozzájutás segítése érdekében a segítséget nyújtó kérelmek előterjesztéséhez, illetve kezdeményezi támogatás megállapítását az illetékes hatóságokkal.
- Tájékoztatja a szülőt vagy gyermeket a családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi és mentálhigiénés tanácsadás igénybevételének lehetőségeiről, céljáról és feltételeiről, esetleg segíti a tanácsadást nyújtó felkeresését.
- Válsághelyzetben lévő várandós anyát tájékoztatja az őt és a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról, az ezekhez való hozzájutás lehetőségeiről, az esetleges örökbeadás lehetőségeiről.

A család beköltözése

Beköltözéskor, lehetőség szerint minden család külön szobát kap, és az a családgondozó fogadja a családot, aki az első interjút készítette velük. Ha hiányos a felszerelésük, a rendelkezésre álló készlettel függően ellátja őket élelemmel, ágyneművel, a tisztálkodáshoz szükséges eszközökkel. Ezután a családgondozó bemutatja az újonnan érkezőket a lakóközösségnek, végig járják a közösen használt helyiségeket, megbeszélik a használati feltételeket.

A család beilleszkedését megkönnyítheti, ha az otthon dolgozói fel tudnak készülni a család fogadására, és megismerik azokat az információkat, amelyek a munkavégzésükhöz elengedhetetlenül szükségesek.

Egyéni gondozási-nevelés terv

Az átmeneti gondozás megkezdésekor - ha az előre láthatólag egy hónapnál hosszabb időtartamú lesz - a területileg illetékes család- és gyermekjóléti központ családgondozójának bevonásával, a gyermekvédelmi nyilvántartás ÁTG-2 és ÁTG-3 számú adatlapjának kitöltésével a befogadást követő 15 napon belül el kell készíteni az egyéni gondozási-nevelési tervet gyermekenként.

Az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítéséért a Családok Átmeneti Otthona családgondozója a felelős. Kidolgozásába be kell vonni a terv megvalósításában részt vevő szakembereket is.

Az egyéni gondozási-nevelési tervben tisztázni kell:

- az átmeneti gondozást szükségessé tevő okokat, fel kell tární a gyermek és családja élethelyzetét,
- ki kell dolgozni a problémamegoldás stratégiáját, a lépéseit meg kell tervezni,
- a feladatokat személyekre lebontva kell megfogalmazni,
- a későbbiekben az esetkonferenciákon kell áttekinteni azokat, értékelni végrehajtásukat, és módosításokat végezni, amennyiben a körülmények azt indokoltá teszik.

A gyámhatóság kérésére a gondozás folyamán bármikor, illetve legalább 6 havonként el kell készíteni a helyzetértékelést az ÁTG-4 számú adatlap kitöltésével, melyért a Családok Átmeneti Otthona családgondozója a felelős. Az adatlapot a gyámhatóság részére a megkeresés szerint vagy az azt követő 15 napon belül kell továbbítani.

Gyermeknevelés, gondozás

A szülő kötelessége, hogy gondoskodik gyermeke ellátásáról, neveléséről, étkeztetéséről, egészségügyi ellátásáról, közoktatásban történő részvételéről.

A családgondozó - a család szükségleteihez mérten, a szülő autonómiájának megtartásával - segít a szülőnek a gyermek gondozásában és nevelésében. Tanácsot ad a gyermek nevelésével kapcsolatos kérdésekben, megoldási módot, nevelési módszert javasol a szülő számára. A szülő és a gyermek érdekeinek ütközése esetén minden esetben a gyermek érdekében álló megoldást támogatja.

Amennyiben a szülő rendszeresen – gondatlanságból vagy szándékosan – veszélyezteti gyermeke testi-, lelki-, szellemi fejlődését, és nem működik együtt a gyermeke érdekeit képviselő szakemberrel, úgy az intézmény jelzéssel él a Gyámhivatal felé.

Egészségügyi ellátás

A szülők a Családok Átmeneti Otthona címe szerint illetékes háziorvosi vagy választott háziorvosi ellátást, védőnői szolgáltatást veszik igénybe.

A gyermekek gyógyszerrel, vitaminnal, gyógyászati segédeszközzel való ellátásáról - anyagi lehetőségeihez mérten - a szülő gondoskodik a társadalombiztosítási kedvezmények igénybe vételével. A társadalombiztosítási ellátásokról a családgondozó ad számára felvilágosítást. A szolgálatot teljesítő gondozó, szakgondozó tanáccsal segíti a szülőket gyermekük ápolásában, gondozásában. Az éjszakai szolgálatot teljesítő szakember különös figyelmet fordít az újszülött és a beteg gyermek – szülő általi – gondozására, szükség esetén megszervezi az egészségügyi szolgáltatóhoz való eljutást, illetve mentőt hív. Ezen felül fokozott figyelemmel követi az újszülött és édesanyja egészségügyi állapotát, segítséget nyújt a szakszerű gondozás, szoptatás, egészséges táplálás elsajátításában.

Az ügyeletben lévő dolgozók kisebb balesetek esetén segítséget nyújtanak a szülőnek a sérülés ellátásának megtanulásában, szükség esetén elsősegélyben részesítik a sérültet. Az elsősegélynyújtáshoz szükséges eszközöket – amennyiben azzal a szülő nem rendelkezik – az intézmény biztosítja.

IV.2. A biztosított ellátások formái, köre, rendszeressége

Jogi, pszichológiai és mentálhigiénés tanácsadás

Az ellátás során fontos feladat a szülők személyiségében rejlő azon okok, pszichés rendellenességek feltárása, melyek megléte szerepet játszik a családi krízishelyzet kialakulásában.

A problémák feltárását követően a családgondozó javaslatot tesz a megoldást segítő módszer, szolgáltatás igénybevételére. A gyermekek és a szülők személyiség-állapotának, egyéni szükségleteinek feltárását, egyéni támogatását fejlesztő pedagógus és pszichológus végzi.

Mentális gondokkal küzdő gyermek, szülő esetében az intézményben pszichológus végzi a segítő, feldolgozó tevékenységet.

A Szociális Gondozó Központ másik egysége a Család- és Gyermekjóléti Központ: a kapcsolati problémák rendezéséhez – mediációs, párterápiás és családterápiás szolgáltatással áll rendelkezésre, továbbá ingyenes jogi tanácsadást biztosít az ellátottak részére. Különösen fontos a jogi tanácsadás: válás, bántalmazás, vagy eladósodás esetében.

Amennyiben az egyéni szükséglethez igazodó szolgáltatás az intézmény keretein belül nem áll rendelkezésre, a családsegítő feladata a szükséges ellátás felkutatása, külső erőforrások feltérképezése.

Az oktatásban való részvétel segítése

A családgondozó közreműködik a gyermeknek leginkább megfelelő köznevelési intézmény kiválasztásában, a felvétellel, beíratással kapcsolatos ügyek intézésében.

Az átmeneti gondozás idején a gyermek iskoláztatását – lehetőség szerint – iskolaváltás nélkül kell biztosítani. A gyermekek iskolába, óvodába hordása a szülő feladata.

Gyógypedagógiai foglalkozást, rehabilitációt igénylő gyermek esetében az otthon segíti a gyermek szükségleteihez igazodó ellátási forma felkutatását. Szükség esetén az otthon megszervezi a gyermek számára a korrepetálást, illetve mintát nyújt a szülőnek abban, hogyan tud otthon segíteni gyermekének iskolai kötelezettségei teljesítésében.

A családgondozó folyamatosan tartja a kapcsolatot az oktatási intézményekkel, szükség esetén bekapcsolódik a szülő és pedagógus, illetve gyermek és pedagógus között kialakult konfliktus rendezésébe. Segít a szülőnek a pedagógustól érkezett jelzések értelmezésében, a gyermek iskolába járása fontosságának megértésében.

IV.3. A gondozási /nevelési/ fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja

Egyéni gondozási-nevelés terv

Az átmeneti gondozás megkezdésekor - ha az előre láthatólag egy hónapnál hosszabb időtartamú lesz - a területileg illetékes család- és gyermekjóléti központ családgondozójának bevonásával, a gyermekvédelmi nyilvántartás ÁTG-2 és ÁTG-3számú adatlapjának kitöltésével a befogadást követő 15 napon belül el kell készíteni az egyéni gondozási-nevelési tervet gyermekenként.

Az egyéni gondozási-nevelési terv elkészítéséért a Családok Átmeneti Otthona családgondozója a felelős. Kidolgozásába be kell vonni a terv megvalósításában részt vevő szakembereket is.

Az egyéni gondozási-nevelési tervben tisztázni kell:

- az átmeneti gondozást szükségessé tevő okokat, fel kell tární a gyermek és családja élethelyzetét,
- ki kell dolgozni a problémamegoldás stratégiáját, a lépéseit meg kell tervezni,
- a feladatokat személyekre lebontva kell megfogalmazni,
- a későbbiekben az esetkonferenciákon kell áttekinteni azokat, értékelni végrehajtásukat, és módosításokat végezni, amennyiben a körülmények azt indokoltá teszik.

A gyámhatóság kérésére a gondozás folyamán bármikor, illetve legalább 6 havonként el kell készíteni a helyzetértékelést az ÁTG-4 számú adatlap kitöltésével, melyért a Családok Átmeneti Otthona családgondozója a felelős. Az adatlapot a gyámhatóság részére a megkeresés szerint vagy az azt követő 15 napon belül kell továbbítani.

Gyermekeknevelés, gondozás

A szülő kötelessége, hogy gondoskodjon gyermeke ellátásáról, neveléséről, étkeztetéséről, egészségügyi ellátásáról, közoktatásban történő részvételéről.

A családgondozó - a család szükségleteihez mérten, a szülő autonómiájának megtartásával - segít a szülőnek a gyermek gondozásában és nevelésében. Tanácsot ad a gyermek nevelésével kapcsolatos kérdésekben, megoldási módot, nevelési módszert javasol a szülő számára. A szülő és a gyermek érdekeinek ütközése esetén minden esetben a gyermek érdekében álló megoldást támogatja.

Amennyiben a szülő rendszeresen – gondatlanságból vagy szándékosan – veszélyezteteti gyermeke testi-, lelki-, szellemi fejlődését, és nem működik együtt a gyermeke érdekeit képviselő szakemberrel, úgy az intézmény jelzéssel él a Gyámhivatal felé.

Egészségügyi ellátás

A szülők a Családok Átmeneti Otthona címe szerint illetékes háziorvosi vagy választott háziorvosi ellátást, védőnői szolgáltatást veszik igénybe.

A gyermekek gyógyszerrel, vitaminnal, gyógyászati segédeszközzel való ellátásáról - anyagi lehetőségeihez mérten - a szülő gondoskodik a társadalombiztosítási kedvezmények igénybe vételével.

A társadalombiztosítási ellátásokról a családgondozó ad számára felvilágosítást.

A szolgálatot teljesítő gondozó, szakgondozó tanáccsal segíti a szülőket gyermekük ápolásában, gondozásában. Az éjszakai szolgálatot teljesítő szakember különös figyelmet fordít az újszülött és a beteg gyermek – szülő általi – gondozására, szükség esetén megszervezi az egészségügyi szolgáltatóhoz való eljutást, illetve mentőt hív. Ezen felül fokozott figyelemmel követi az újszülött és édesanyja egészségügyi állapotát, segítséget nyújt a szakszerű gondozás, szoptatás, egészséges táplálás elsajátításában.

Az ügyeletben lévő dolgozók kisebb balesetek esetén segítséget nyújtanak a szülőnek a sérülés ellátásának megtanulásában, szükség esetén elsősegélyben részesítik a sérültet. Az elsősegélynyújtáshoz szükséges eszközöket – amennyiben azzal a szülő nem rendelkezik – az intézmény biztosítja.

A családgondozó közreműködik a gyermeknek leginkább megfelelő köznevelési intézmény kiválasztásában, a felvétellel, beíratással kapcsolatos ügyek intézésében.

Az átmeneti gondozás idején a gyermek iskoláztatását – lehetőség szerint – iskolaváltás nélkül kell biztosítani. A gyermekek iskolába, óvodába hordása a szülő feladata.

Gyógypedagógiai foglalkozást, rehabilitációt igénylő gyermek esetében az otthon segíti a gyermek szükségleteihez igazodó ellátási forma felkutatását.

Szükség esetén az otthon megszervezi a gyermek számára a korrepetálást, illetve mintát nyújt a szülőnek abban, hogyan tud otthon segíteni gyermekének iskolai kötelezettségei teljesítésében.

A családgondozó folyamatosan tartja a kapcsolatot az oktatási intézményekkel, szükség esetén bekapcsolódik a szülő és pedagógus, illetve gyermek és pedagógus között kialakult konfliktus rendezésébe. Segít a szülőnek a pedagógustól érkezett jelzések értelmezésében, a gyermek iskolába járása fontosságának megértésében.

Szabadidő eltöltése

A Családok Átmeneti Otthona szakemberei ösztönzik a szülőket arra, hogy a családi ünnepeket tartsák meg. Közös ünnepeken mintát nyújtanak a számukra az ünnepek bensőségessé tételében.

Az otthon megteremti a feltételeket a szabadidő eltöltéséhez.

A közös programok szervezésébe és lebonyolításába a szakemberek bevonják a szülőket, hogy az együtt átélt élmények kapcsán erősödjön a családi összetartozás érzése, és a szabadidő eltöltésének ezen módja, modellként szolgáljon a kikerülést követően az önálló életvitelben.

Krízisintervenció

Ennek során a családgondozónak törekednie kell a veszély elhárítására, továbbá a lelki egyensúly visszaállítására. Közvetlen sürgős veszély esetén mindezt azonnali helyzetértékeléssel, előzetes egyeztetés nélkül, önálló döntéshozatallal kell végeznie, megtalálva a legmegfelelőbb módszert a helyzet stabilizálására.

Hosszabb távon fő célja az egyén megnyugtatása, hogy képes az önálló boldogulásra.

Önálló életre történő felkészítés

A szülőkkel való foglalkozás során el kell érni, hogy gyermekük gondozása és nevelése mellett aktívan törekedjenek krízishelyzetük mielőbbi megoldására. A családgondozó rendszeres segítséget nyújt az álláskeresésben, az otthonteremtés lehetőségeinek felkutatásában.

A családdal közösen tervet készítenek:

- a megtakarításokra,
- albérleti lehetőségekre,
- munkahelyhez való hozzájutásra,
- képzésre vonatkozóan.

A munkához való jutás érdekében a családgondozók kapcsolatot tartanak a Munkaügyi Központtal, és segítik a szülőket az álláskeresésben, a munkába állásban. Amennyiben a szülő nem rendelkezik szakképesítéssel vagy az általános iskolai bizonyítványa még nincs meg, a családgondozó ösztönzi a szülőt a tanulásra. Ennek érdekében felveszi a kapcsolatot az oktatási intézményekkel, segít a szükséges iratok beszerzésében, gyermekfelügyeletet biztosít azért, hogy a szülő részt vehessen az iskolai foglalkozásokon, közreműködik tankönyvek, taneszközök beszerzésében.

Az ellátottak mindennapos hivatali ügyeinek intézésében közreműködést vállalnak a családgondozók, információkat szolgáltatnak állampolgári jogaikról, a gyermekük után járó ellátásokról, illetve azok igénylésének módjáról és feltételeiről.

A családgondozó segíti a szülőket életvezetési problémáik megoldásában, például a jövedelem beosztásában, főzési praktikák elsajátításában, háztartás megszervezésében, stb. Minden esetben támogatják a család és a hozzátartozók közötti kapcsolat erősítését, újraélesztését.

Szenvedélybetegség esetén az otthon szakemberei tájékoztatják a szülőt az igénybe vehető, szenvedélybetegek számára fenntartott szolgáltatásokról és azok elérhetőségéről.

V. Az ellátás igénybevétele módja

V.1. A kérelem benyújtásának módja:

A jelentkezés többnyire személyesen történik a jelentkezési lap kitöltésével, mellyel a családok felkerülnek a jelentkezők névsorába. Már a jelentkezési lap kitöltésekor szóban és írásban is kapnak egy előzetes tájékoztatást az esetleges otthonba való beköltözés utáni kötelezettségekről, lehetőségekről.

Férőhely üresedés esetén a jelentkezők listájáról előre egyeztetett időpontban felvételi beszélgetésre hívunk be családot, ahol megismerik a házirendet, az intézménybe kerülés feltételeit, és az otthon működését. A szakmai team döntése után a feltételek és lehetőségek kölcsönös megbeszélése és elfogadása esetén, ha a család felvételt nyer az átmenti ellátásra, előre egyeztetett időpontban beköltözhet az otthonba.

V.2. Igénybevétel feltételei:

- az ellátás iránti kérelem,
- fél évnél nem régebbi negatív tüdőszűrő lelet,
- egy hétnél nem régebbi negatív bőrgyógyászati igazolás,
- 9/1999 számú SzCsM rendelet az Egészségi állapotra vonatkozó háziorvosi igazolás,
- jövedelemigazolás,
- ellátott nyilvántartásba vétele,
- megállapodás,
- gondozási terv kidolgozása és az abban foglaltak teljesítése,
- tevékeny együttműködés a kijelölt esetgazdával,
- közösségi együttélés szabályainak betartására való képesség,
- nyilatkozat az adatkezelésről,
- nyilatkozat az alapszolgáltatás igénybevételéről,
- házirend betartása.

A személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátások személyi térítési díját - a törvényi szabályozás figyelembe vételével - az intézmény fenntartója állapítja meg. Az első hónapra személyi térítési díj nem kérhető, majd ezt követően az ellátott havonta, utólag köteles fizetni. A térítési díj nagyságáról a 83/2011 (XII.22) Ök. Rendelet, valamint a Gyvt. 150 (§)-a rendelkezik.

Annak érdekében, hogy a hozzánk bekerülő családok szükségleteihez leginkább alkalmazkodó segítségnyújtást kínáljunk, a felvételi beszélgetés során igyekszünk feltérképezni a család történetét, a bennük rejlő erőforrásokat, motiváltságukat, a lehetséges reszocializációs irányokat, és szerződésben rögzítjük az együttműködésünk kereteit.

A felvételtől történő döntéskor elsősorban azt vizsgáljuk, hogy az intézmény által nyújtott szolgáltatási rendszer segíti-e legdinamikusabban a család erőforrásainak a megerősítését.

V.3. Értesítések:

Az ellátást érintő mindennemű változásról az ügyfelet írásban dokumentált módon értesítjük.

V.4. Nyilatkozatok:

Tájékoztatás

Az átmeneti gondozás szervezése során a Családok Átmeneti Otthonának tájékoztatnia kell az igénybevevőket:

- az adatkezelésről,
- az ellátás tartamáról és feltételeiről,
- az ellátásra jogosult gyermek, fiatal felnőtt és hozzátartozói közötti kapcsolattartásról,
- a látogatás, a távozás és visszatérés rendjéről,
- a házirendről,
- a panaszjog gyakorlásának rendjéről,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő érdekképviselői fórumról,
- a fontos adataiban és körülményeiben történő változásokkal kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségéről,
- személyi térítési díjfizetési kötelezettségről.

V.5. Megállapodás megkötésének jelentősége:

A gyermek veszélyeztettségének elkerülése és megszüntetése érdekében áttekinthető módon tartalmazza mindazokat a teendőket, szolgáltatásokat, jogokat és kötelezettségeket, amelyek az intézményben való tartózkodásuk időtartama alatt meghatározza az igénybevevő és az intézmény közötti kapcsolatot.

V.6. A Szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja:

A kapcsolattartás elsődlegesen a személyes kontaktusra épül.

A gyermekek átmeneti gondozását önként igénybe vevők esetében az első találkozás az intézményben történik.

Kapcsolattartás módja

- a kliensekkel: személyes megkeresés alapján személyközi kapcsolattartás
- az intézményrendszerrel: a Szociális Gondozó Központ által biztosított infrastruktúra

V.6.1. Nyitvatartási, ügyeleti, ügyfélfogadási rend

Az intézmény folyamatos nyitvatartási rendben üzemel. Új felvétel a családgondozóval előre egyeztetett időpontban történik.

V.6.2. Gondozási körzetek – ha van

Nincs.

V.6.3. Elérhetőségek

személyesen: 2030 Érd, Nyírfu u. 11.

telefon: 06-23-373-890

telefonügyelet:

fax: 06-23-373-890

e-mail: csao@szocgond.hu

online:

V.7. Panaszjog gyakorlásának módja igénybevételi eljárás során:

Az intézmény gondoskodik arról, hogy az ellátottjogi képviselő intézményének bemutatása, neve, elérhetősége, fogadóóráinak helye és időpontja az intézmény területén, a faliújságokon jól látható helyen kifüggesztésre kerüljön.

A gyermekjóléti szolgáltató tevékenység végzése során az intézmény biztosítja, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék.

Az intézményvezető biztosítja, hogy a jogi képviselők az intézmény működési területére beléphessenek, a vonatkozó iratokba betekinthesse, az igénybe vevőkhöz és a dolgozókhoz kérdést intézzenek, az ellátottjogi képviselő részére a négyszemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiséget biztosít.

Amennyiben az ellátottat bármilyen sérelem éri panasszal élhet az intézményvezető felé. Az intézményvezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

Amennyiben az ellátást igénybevevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

VI. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Szolgáltatásról szóló helyi tájékoztatás

Az igénybevétel módjáról, a szolgáltatások formáiról tájékoztatni szükséges az ellátást igénybe vevőt, de szélesebb körben a település lakosságát is. A tájékoztatás történhet személyesen, írásos formában, elektronikus módon, vagy a média segítségével. A szolgálat szóróanyaggal rendelkezik és a Szociális Gondozó Központ hivatalos honlapján, a www.szocgond.hu felületen is bemutatjuk a Családok Átmeneti Otthonának célját és feladatait. Ezen kívül a Házirendet minden intézményben a faliújságra jól látható helyen ki kell függeszteni.

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

VII.1. A szolgáltatást igénybevevők jogai:

- Az ellátott és annak törvényes képviselője jogosult a teljes körű tájékoztatásra. Joga van tájékoztatást kérni és kapni a szolgálat által nyújtott szolgáltatások jellemzőiről, azok elérhetőségéről és az igénybevétel rendjéről, valamint az ellátottakat megillető jogokról és azok érvényesítéséről, továbbá jogosult megismerni a róla készült dokumentációban szereplő adatokat.

- Joga van arról nyilatkozni, hogy kiket zár ki adatai részleges vagy teljes megismeréséből. (A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az ellátott felmentést adott vagy valamely jogszabály az adatszolgáltatásnak kötelezettségét írja elő.)
- Joga van a szociális helyzetére való tekintettel a szolgáltatás igénybevételére, amennyiben az ehhez szükséges feltételeknek megfelel, továbbá az egyenlő bánásmódra vallási és etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül.
- Az ellátott alapvető joga emberi méltóságának tiszteletben tartása.
- Az ellátott a szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani a rá vonatkozó jogszabályokat és a szolgáltató működési rendjét.
- Az ellátott köteles az ellátásban közreműködőkkel együttműködni, tájékoztatni őket mindarról, amely a megfelelő gondozási terv elkészítéséhez és a beavatkozások elvégzéséhez szükséges, valamint minden a gondozást érintő eseményről.

VII.1.1. Adatvédelem:

Adatkezelés jogszabályi felhatalmazás alapján:

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: infotv.) 20. §-a, valamint a Szociális Gondozó Központ Adatkezelési Szabályzata (továbbiakban: Szabályzat) alapján az adatkezelés célja a jogszabályban meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése, a jogszabályban előírt nyilvántartások vezetése, a Központi Elektronikus Nyilvántartás vezetése, szociális ellátások, szolgáltatások finanszírozásának tervezhetősége valamint az Országos statisztikai adatgyűjtési program keretében előírt adatszolgáltatás teljesítése.

Az adatkezelés jogalapja: a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.)

Adatkezelés hozzájárulás alapján:

Az Infotv. 6. § (5) bekezdése alapján, ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor (Képek, felvételek zártkörű rendezvények képei, stb.), az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti. Az önkéntes adatszolgáltatáshoz engedély szükséges, melyet az elévülési idő végéig nyilván kell tartani.

A személyes adatok védelmével, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismerésével kapcsolatos panaszai a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) fordulhat.

VII.1.2. Betekintési jog:

1. Szolgáltatást igénybevevő betekintési joga:

A Gyvt. 136/A. § (1) és (2) bekezdése alapján a gyermek szülője vagy törvényes képviselője a szolgáltató (intézmény) vezetőjénél kérelmezheti, hogy betekinthesse a külön jogszabály szerinti gyermekvédelmi nyilvántartásnak a gyermek vonatkozásában kitöltött adatlapjaiba, valamint - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - a gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltatónál, intézménynél keletkezett, illetve részére megküldött, a gyermekkel kapcsolatos iratba. Az iratokról kivonat vagy másolat kérhető. Az Ákr.-ben meghatározottakon túl az érintett írásbeli hozzájárulása hiányában nem lehet betekinteni a másik szülőre vonatkozó, különleges adatot tartalmazó iratba, kivéve, ha az a gyermek érdekében kezdeményezett, a gyermek védelembe vételére vagy nevelésbe vételére irányuló gyámhatósági eljárás, illetve a gyermek elhelyezésének megváltoztatására irányuló bírósági eljárás megindításához elengedhetetlenül szükséges.

2. Az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv betekintési joga

A Gyvt. 145/C. § (3) bekezdése alapján

- a) betekinthesse a 139. § (1) és (2) bekezdése szerinti nyilvántartásokba, megismerheti és kezelheti a nyilvántartásokban szereplő adatokat,
- b) megismerheti és kezelheti a szolgáltatói nyilvántartás nem nyilvános adatait,
- c) megismerheti és kezelheti az ellátottnak, törvényes képviselőjének és a térítési díjat megfizető személynek, valamint a fenntartó és a szolgáltató, intézmény alkalmazottjának a fenntartó és a szolgáltató, intézmény által kezelt személyes adatait, és
- d) betekinthesse az intézményi jogviszony keletkezésével, fennállásával és megszűnésével összefüggő iratokba, kérheti azok bemutatását, és azokról másolatot készíthet.

VII.1.3. Jogorvoslathoz való jog:

A Gyvt. 37/A. § (4) bekezdése alapján az intézményvezető az önkéntesen igénybe vett gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátás megszüntetéséről, valamint az ellene tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat vagy törvényes képviselőjét. Egyet nem értés esetén a jogosult vagy törvényes képviselője az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

VII.1.4. Egyenlő bánásmódhoz való jog

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. A szolgáltatások biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen formája, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti-, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt. Ellátottjogi kérdésekben vagy panasz esetén ügyfeleink fordulhatnak a gyermekjogi képviselőhöz jogorvoslat céljából. A képviselő neve és elérhetősége az intézményen belül jól látható helyen kifüggesztésre kerül.

VII.1.5. Érdekképviselési jog:

Az ellátottak jogainak védelmét szolgálja az Érdekképviselési Fórum és a Lakógyűlés működtetése, melyeket a Házi rend szabályoz.

Az ellátottak a szolgáltatással kapcsolatos panaszaikkal, kifogásaikkal az intézményvezetőhöz fordulhatnak. Az intézményvezető a panasz kivizsgálása után írásban tájékoztatja az észrevételt tevőt. Amennyiben a panaszos kifogással kíván élni, akkor a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslásért.

VII.2. A szolgáltatást nyújtók jogai:

A szolgáltatást nyújtók jogai és kötelezettségei

- A dolgozó jogosult szakmai ismereteinek – a szakma mindenkori fejlődésével összhangban történő – folyamatos továbbfejlesztésére.
- A munkatársak működése a Szociális Munkások Etikai Kódexében foglaltak szerint történik, rendszeres team, esetmegbeszélő és szupervíziós csoportok tartásával. A dolgozó az ellátott érdekében megtagadhatja az ellátást abban az esetben, ha személyes kapcsolat fűzi az ellátotthoz, vagy ha saját egészségügyi állapota, illetve egyéb gátló körülmény következtében fizikailag alkalmatlan az ellátásra. Megtagadhatja abban az esetben is, ha az
- ellátott súlyosan megsérti az együttműködési kötelezettséget, vagy ha a gondozott ellátása veszélyezteti saját életét és testi épségét.
- A szociális szolgáltatást végzők közfeladatot ellátó személynek számítanak, számukra biztosítani kell emberi méltóságuk, személyiségi jogaik tiszteletben tartását, munkájuk elismerését.
- A szolgáltatást végző köteles tevékenységét a hatályos jogszabályok és szakmai szabályok szerint végezni, az ellátott személyiségét, méltóságát, jogait és önrendelkezését tiszteletben tartani, egyéni igényeit és szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit figyelembe venni.
- A szociális szolgáltatást végzőket a közalkalmazotti törvény védi, és a munkaköri leírás biztosítja számukra az ellátandó feladatok meghatározását.
- A munkavégzés során tekintettel kell lenni az emberi jogok tiszteletben tartására, így a munkát csak bensőséges és kölcsönös bizalomra épülő légkörben lehet eredményesen végezni.
- A szolgáltatást végzők vagy közeli hozzátartozóik tartási, életjáradéki és öröklési szerződést nem köthetnek az ellátás időtartama alatt, illetve annak megszűnését követő egy évig.
- Az intézmény dolgozói a szolgálati út betartásával érvényesíthetik jogaikat az intézményi fórumon keresztül.

VII.3. A gyermekjogi képviselő intézménye:

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek Gyvt.-ben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében, valamint kötelességei megismerésében és teljesítésében. A gyermekjogi

képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére. Figyelemmel kíséri az óvoda, az iskola, a kollégium és a pedagógiai szakszolgálat intézményeiben folyó gyermekvédelemmel kapcsolatos tevékenységet, segíti a gyermeki jogok érvényesülését. Indokolt esetben megkeresi az említett intézmények fenntartóját, illetve szükség szerint a gyermek érdekében a gyámhatóságnál eljárást kezdeményez.

Ellátottjogi képviselő neve: Sajtos Éva
Ellátottjogi képviselő elérhetősége: 06-20-489-96-57
E-mail: eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu

Gyermekjogi képviselő neve: Berze Mariann
Gyermekjogi képviselő elérhetősége: 06-20-489-95-65
E-mail: mariann.berze@ijb.emmi.gov.hu

VIII. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének módja, formái

Az intézmény dolgozói az éves továbbképzési terv alapján minden évben továbbképzéseken vesznek részt. A képzési ciklus alatt felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképesítés esetén 60 továbbképzési pontot kell megszerezni.

Az egyenletes munkavégzés és a szakmai felkészültség biztosítása érdekében a kollégák részt vesznek team-szupervízió és esetmegbeszélő csoportokon is. Ezen felül folyamatosan megkapják a munkavégzésükhöz szükséges tájékoztatást, továbbá a csapatalkalmával informálódhatnak az őket érintő eseményekről, és bármikor bizalommal fordulhatnak vezetőjükhöz.



Nagy Gabriella
Intézményvezető

1. számú melléklet: Megállapodás tervezet

2. számú melléklet: Házi rend

3. számú melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat

