

**Ferencvárosi Szociális és Gyermejjóléti  
Intézmények Igazgatósága (FESZGYI)  
1096 Budapest, Lenhossék u 7-9**

## **SZAKMAI PROGRAM**

**2019.**

**Jóváhagyta:**

**KT 270 /2018. (IX.20.) számú határozata.**

**Módosította:**

**KT .../2019. (.....) számú határozata.**

**Gedeon Andor  
igazgató**

## Tartalom

A Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények (FESZGYI) szakmai egységei: .....	7
1. A szolgáltatás célja, feladata .....	8
Családtámogató és Gyermekjóléti Központ .....	9
Család- és Gyermekjóléti Központ: .....	9
A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás célja: .....	9
H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Térben folyó szakmai munka célja, feladatai: .....	12
Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás célja, feladatai: .....	12
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ .....	13
Az adósságkezelési szolgáltatás célja, feladata: .....	13
Az utcai szociális munka célja: .....	13
A nappali melegedő célja, feladatai .....	14
A LÉLEK-Pontban folyó szakmai munka célja: .....	14
Gyermekek Átmeneti Otthona: .....	15
Az átmeneti gondozás célja: .....	15
Szociális Szolgáltató Központ .....	16
Házi segítségnyújtás .....	17
Házi segítségnyújtás célja .....	17
Szociális étkeztetés .....	18
Szociális étkeztetés célja .....	18
Nappali Ellátások .....	18
Szenvedélybetegek nappali ellátása célja .....	18
Időskorúak nappali intézménye célja .....	19
Időskorúak Átmeneti Gondozóháza .....	19
Családmentori Csoport .....	20
Családmentori Csoport célja: .....	20
Mentálhigiénés Csoport .....	20
Mentálhigiénés Csoport célja: .....	20
A pszichológiai szolgáltatás célja: .....	20
2. Feladatellátás szakmai tartalma, módja, szolgáltatások formái, köre, rendszeressége ....	21
Családtámogató és Gyermekjóléti Központ .....	21
Család- és Gyermekjóléti Központ .....	21
Általános segítő szolgáltatás .....	21
A meghatározott jelzőrendszer működtetése körében .....	22
Tájékoztatás, információnyújtás: .....	22
Egyéni esetkezelés, szociális segítő munka .....	23
Tanácsadások: .....	23
Aktív korú nem foglalkoztatottak számára nyújtott szolgáltatások: .....	24
Szabadidős programok: .....	24
Védelembe vétel .....	24
Családból kiemelt gyermekek, visszahelyezésük a családba .....	25
Kiegészítő szolgáltatások .....	25

Szociális diagnózis felvétele .....	25
Gyermekeket érintő kiegészítő szolgáltatások: .....	25
Tanácsadási szolgáltatások:.....	25
Speciális szolgáltatások.....	26
Kórházi szociális munka .....	26
Kapcsolattartási ügyelet .....	26
Jelzőrendszeri tanácsadás .....	26
Utcai szociális munka a lakótelepen élő fiatalok számára .....	26
Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás .....	27
Család- és Gyermekjóléti Központ készenléti szolgálat .....	27
H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér – találkozási pont és közösségi tér biztosítása ..	27
Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport működtetése .....	29
Munkamódszerek .....	30
Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás célcsoportja .....	30
Az óvodai és iskolai szociális segítő kapcsolati rendszere .....	31
Együttműködési megállapodások.....	31
A Család- és Gyermekjóléti Központban folyó szociális segítő munka dokumentálása: .....	32
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást segítő Központ.....	32
Adósságkezelési szolgáltatás.....	32
Utcai szociális munka.....	32
Nappali melegedő.....	33
LÉLEK-Pont.....	34
Gyermekek Átmeneti Otthona .....	35
A gondozás első szakasza. ....	35
A gondozás második szakasza. ....	35
A gondozás harmadik szakasza, átmeneti gondozás megszűnése.....	36
Mama-klub szervezése. ....	36
Szociális Szolgáltató Központ.....	37
Házi segítségnyújtás .....	37
Szociális étkeztetés.....	39
Nappali Ellátások .....	40
Szenvedélybetegek nappali ellátása .....	40
Hivatalos ügyek intézésének segítése .....	40
Igény szerinti meleg élelem biztosítása.....	40
Szabadidős programok szervezése .....	40
Szakellátásokhoz való hozzájutás segítése:.....	40
Munkavégzés lehetőségének szervezése .....	41
Életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése .....	41
Speciális önszerveződő csoportok támogatása.....	41
Személyi tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása.....	42
Időskorúak nappali ellátása (Idősek Klubjai).....	42

A biztosított szolgáltatási elemek:.....	42
Rendszeres tevékenységek: .....	44
Időskorúak Átmeneti Gondozóháza .....	45
Étkezés biztosítása.....	45
Ruházat, textília biztosítása.....	45
Alapápolási, gondozási feladatok.....	46
Gyógyszer ellátás .....	47
Mentálhigiénés ellátás biztosítása .....	47
Szocioterápiás foglalkozások .....	48
Hivatalos ügyekben való segítségnyújtás.....	48
Értékmegőrzés .....	48
Családmentori Csoport.....	49
Családmentorálás .....	49
Tájékoztatás, információnyújtás.....	49
Közösségi munka .....	49
Adományok koordinálása.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
Az esetmenedzselés/családmentorálás dokumentálása .....	49
Mentálhigiénés Csoport.....	50
Pszichológiai tanácsadás .....	50
Pszichoterápiák, pszichológiai konzultációk.....	50
1. Alapszichoterápiák .....	50
2. Szakpszichoterápiák .....	51
A pszichológiai szolgáltatás dokumentálása .....	52
Titoktartás.....	52
3. Az ellátás igénybevételének módja .....	53
Családtámogató és Gyermejköléti Központ.....	53
Család- és Gyermejköléti Központ .....	53
Család- és gyermekjöléti alapellátás .....	53
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást segítő Központ.....	54
Díjhátralék- és adósságkezelési szolgáltatás:.....	54
Utcai szociális munka: .....	54
Nappali melegedő.....	55
LÉLEK-Pont: .....	56
Gyermekek Átmeneti Otthona .....	56
A felvétel menete: .....	57
Szociális Szolgáltató Központ.....	57
Házi segítségnyújtás .....	57
Szociális étkeztetés.....	59
Nappali Ellátások .....	59
Szenvedélybetegek nappali ellátása .....	59
Időskorúak nappali ellátása .....	61
Időskorúak Átmeneti Gondozóháza .....	61

Családmentori Csoport.....	62
Mentálhigiénés Csoport.....	63
4. Az ellátásokról szóló tájékoztatás módja .....	64
5. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja .....	65
Családtámogató és Gyermekjóléti Központ.....	65
A kapcsolattartás: .....	65
Ügyfélfogadási rend .....	66
Család- és Gyermekjóléti Központ .....	66
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást segítő Központ.....	67
Gyermekek Átmeneti Otthona .....	68
Szociális Szolgáltató Központ.....	68
A kapcsolattartás: .....	68
Házi segítségnyújtás és Szociális étkeztetés .....	68
Házi segítségnyújtás .....	68
Szociális étkeztetés.....	68
Nappali Ellátások .....	69
Szenvedélybetegek nappali ellátása .....	69
Időskorúak nappali ellátása .....	70
Borostyán Idősek Klubja.....	70
Napsugár Idősek Klubja .....	70
Árvácska Idősek Klubja .....	70
Platán Idősek Klubja .....	70
Szerető Kezek Idősek Klubja .....	70
Időskorúak Átmeneti Gondozóháza .....	71
Családmentori Csoport.....	71
A kapcsolattartás: .....	71
Ügyfélfogadási rend: .....	71
Mentálhigiénés Csoport.....	72
A kapcsolattartás: .....	72
6. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok .....	72
Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos szabályok .....	72
Az ellátottjogi képviselő intézménye, valamint a panaszok kezelésének szabályai .....	73
Adatkezelési szabályok .....	73
A személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	76
7. Az intézményre vonatkozó szakmai információk, különösen a személyes gondoskodást végző személyeknek a létszáma és szakképzettsége a szervezeti és működési szabályzatban meghatározott szervezeti rendnek megfelelő bontásban .....	77
Családtámogató és Gyermekjóléti Központ.....	77
Család- és Gyermekjóléti Központ .....	77
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ .....	78
Gyermekek Átmeneti Otthona .....	78
Szociális Szolgáltató Központ.....	79

Házi segítségnyújtás.....	79
Szociális étkeztetés.....	79
Nappali Ellátások .....	79
Időskorúak Átmeneti Otthona (Gondozóház) .....	80
Családmentori Csoport.....	80
Mentálhigiénés Csoport.....	80
8. A feladatellátás tárgyi feltételeinek bemutatása.....	81
Családtámogató és Gyermekjóléti Központ.....	81
Család- és Gyermekjóléti Központ .....	81
Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység .....	81
Család- és Gyermekjóléti Központ .....	81
József Attila Lakótelepi Kirendeltség .....	82
H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér.....	82
Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport.....	82
Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ .....	83
Díjhátralék-kezelési Csoport.....	83
LÉLEK-Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő .....	83
Gyermekek Átmeneti Otthona .....	83
Szociális Szolgáltató Központ.....	84
Házi segítségnyújtás és Szociális étkeztetés .....	84
Házi segítségnyújtás .....	84
Szociális étkeztetés.....	84
Nappali Ellátások .....	85
Szenvedélybetegek nappali ellátása .....	85
Időskorúak nappali ellátása .....	85
Időskorúak Átmeneti Gondozóháza .....	85
Családmentori Csoport.....	86
Mentálhigiénés Csoport.....	86
Mellékletek.....	87
Szervezeti és Működési Szabályzat.....	87
FESZGYI Kapcsolattartási Ügyelet Szakmai Program .....	88
Megállapodások .....	100
Gyermekek Átmeneti Otthona (0-3 év).....	100
Gyermekek Átmeneti Otthona (3-18 év).....	103
Étkeztetés .....	107
Házi segítségnyújtás (szociális segítség).....	109
Házi segítségnyújtás (személyi gondozás).....	111
Nappali ellátás .....	113
Szenvedélybetegek nappali intézménye .....	115
Időskorúak Átmeneti Gondozóháza .....	117
Házirendek .....	120
Gyermekek Átmeneti Otthona .....	120

Írisz Klub.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
Árvácska Idősek Klubja .....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
Szerető kezek Idősek Klubja .....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
Borostyán Idősek Klubja.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
Napsugár Idősek Klubja .....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
Platán Idősek Klubja .....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
Szerető Kezek Gondozóház .....	125
FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység .....	135
FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központ .....	139
FESZGYI LÉLEK-Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő .....	143
LÉLEK-Pont.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
FESZGYI LÉLEK-Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő .....	146
Nappali Melegedő .....	146

# **A Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények (FESZGYI) szakmai egységei:**

## **A Családtámogató és Gyermekjóléti Központ szervezeti egységei:**

- A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységei (szolgáltatásnyújtás telephelye/nyitva álló helyisége):
  - Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.)
  - Család- és Gyermekjóléti Központ (1091 Budapest, Üllői út 69.)
    - H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér (1096 Budapest, Haller u. 50-52.)
    - Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport (1095 Budapest, Gát u. 25.)
  - József Attila Lakótelepi Kirendeltség (1098 Budapest, Pöttyös u. 11.)
- Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ szakmai egységei (szolgáltatásnyújtás telephelyei)
  - Díjhátralék-kezelési Csoport (1096 Budapest, Lenhossék u. 24-28.)
  - LÉLEK-Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő (1094 Budapest, Tűzoltó u. 23.; 1097 Budapest, Gubacsi u. 21.)
- Gyermekek Átmeneti Otthona (1097 Budapest, Fehér Holló u. 2-4.)

## **A Szociális Szolgáltató Központ szervezeti egységei:**

- Házi segítségnyújtás és Szociális Étkeztetés szakmai egységei (szolgáltatásnyújtás telephelye):
  - Nefelejcs Gondozási Központ (1092 Bp., Knézich u. 17. Tel.: 218-3683)
  - Tavirózsa Gondozási Központ (1095 Bp., Mester u. 33-35. Tel.: 217-5693)
  - Szivárvány Gondozási Központ (1098 Bp., Toronyház u. 11. Tel.: 280-9598)
  - I. sz. Étkeztetési Csoport (1092 Bp., Knézich u. 17.)
  - II. sz. Étkeztetési Csoport (1095 Bp., Mester u. 33-35.)
  - III. sz. Étkeztetési Csoport (1097 Bp., Ecseri út 19.)
  - IV. sz. Étkeztetési Csoport (1098 Bp., Friss u. 5.)
  - V. sz. Étkeztetési Csoport (1098 Bp., Toronyház u. 11.)
- Nappali Ellátások szakmai egységei (szolgáltatásnyújtás telephelye):
  - IRISZ Klub Szenvedélybetegek Nappali Intézménye (1094 Budapest, Berzenczey u. 26.)
  - Borostyán Idősek Klubja (1092 Budapest, Knézich u. 17.)
  - Napsugár Idősek Klubja (1095 Budapest, Mester u. 33-35.)
  - Árvácska Idősek Klubja (1097 Budapest, Ecseri út 19.)
  - Platán Idősek Klubja (1098 Budapest, Toronyház u.11.)
  - Szerető Kezek Idősek Klubja (1098 Budapest, Friss u. 5.)
- Időskorúak Átmeneti Gondozóháza (1098 Budapest, Friss u. 5.)

## **A Családmentori Csoport**

Szolgáltatás nyújtás helye:

Családmentori Csoport (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.)

## **Mentálhigiénés Csoport**

Szolgáltatás nyújtás telephelye:

- Mentálhigiénés Csoport (1094 Budapest, Berzenczey u. 26.)



# 1. A szolgáltatás célja, feladata

A települési önkormányzat feladata a gyermekjóléti és a szociális helyi ellátórendszer működtetése, a gyermekjóléti és szociális szolgáltatások biztosítása.

A FESZGYI önállóan gazdálkodó költségvetési intézmény, mely a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokat integrált formájában biztosítja, fenntartva a – részben önálló – szervezeti egységek együttműködését és feladatmegosztását, a szolgáltatások egymásra épülését.

Az intézmény szervezeti egységei az igazgató és az általa megbízott vezetők irányítása mellett szakmailag önállóan működnek.

Az integráció lehetővé teszi, hogy egy intézményi szervezeten belül gyermekjóléti és szociális alapszolgáltatást, valamint szakosított ellátást nyújtsunk. Az intézmény szervezeti egységeinek külön-külön meg kell felelniük a tárgyi és személyi feltételeknek.

Az intézmény szociális és gyermekjóléti szolgáltatásait alapvetően a/az

*Magyarország Alaptörvénye*

*2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről*

*1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról*

*1993. évi III. tv a szociális igazgatásról és ellátásokról (továbbiakban: Szt.)*

*1997. évi XXXI. tv. a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (továbbiakban Gyvt.)*

*1998. évi XXVI. tv. a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról*

*2003. évi CXXV tv. az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról*

*29/1993. (II.17.) Korm. rend. A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjairól*

*149/1997. (IX.10.) Korm. rend. A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról*

*235/1997.(XII.17.) Korm. rend. A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról*

*257/2000. (XII.26.) Korm. rend. A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. tv.-nek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról*

*1/2000. (I.7.) SzCsM. rend. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről*

*9/1999.(XI.24.) SzCsM. rend. A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről*

*15/1998. (IV.30.) NM rend. A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről*

*36/2007.(XII.22.)SZMM.rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól*

szóló jogszabályok alapján végzi, eleget téve a meghatározott szakmai minimum normáknak, illetve a szakmai módszertani ajánlásoknak. Az ellátás célja és feladata biztosítani, hogy minden gyermekjóléti, vagy szociális ellátásra szoruló ember a számára legmegfelelőbb, magas színvonalú személyes gondoskodáshoz juthasson, elsősorban az alapellátások, illetve a szakellátás keretein belül.

Az intézmény működését és szolgáltatásait meghatározó szakmai program az intézmény tevékenységét és a működését szabályozó hatályos törvényeken és rendeleteken, az önkormányzat rendeleteiben és határozataiban rögzített, az intézmény tevékenységére vonatkozó jogszabályi előírásokon, és módszertani ajánlásokon alapul.

A Szakmai Program az intézmény által nyújtott szociális alapszolgáltatásokra és gyermekjóléti alapellátásokra vonatkozó információkat integráltan, a szakmai előírásoknak megfelelően és közérthetően tartalmazza.

A Szakmai Programot az integrált szolgáltatás miatt éves rendszerességgel ajánlott felülvizsgálni és a megváltozott feltételeknek megfelelően, vagy tartalmi elemeinek változása esetén módosítani kell.

A szolgáltatások szervezésével az intézmény biztosítja a gyermekvédelmi rendszer helyi működtetését, illetve segítséget nyújt a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásához, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémák megoldásához, továbbá átmeneti bentlakásos jelleggel teljes körű ellátást nyújt 0-18 éves korig gyermekek, valamint tartós felügyeletet, gondozást igénylő, de kórházi ellátásra nem szoruló 18 év feletti személyek számára.

## ***Családtámogató és Gyermekjóléti Központ***

### **Család- és Gyermekjóléti Központ:**

A személyes szociális gondoskodást nyújtó ellátásokat a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 64.§ (4) bekezdése, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) 39-40. §-a szerinti alapszolgáltatás megszervezésével, működtetésével biztosítjuk.

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatain (Gyvt. 39-40. §-a, valamint Szt. 64. §-a szerinti szolgáltatás) túl a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységeket lát el (Gyvt. 40/A. § (2) b)), egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt (Gyvt. 40/A. § (2) a)), illetve szakmai támogatást nyújt (Gyvt. 40/A. § (2) c)).

### ***A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás célja:***

A családsegítés célja a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése.

A gyermekjóléti szolgáltatás célja a gyermekek egészséges fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelkedésének elősegítése. A veszélyeztetettség megelőzése és a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetése, valamint a gyermek családból történő kiemelésének megelőzése, a már kiemelt gyermekek hazajutásának elősegítése, utógondozása.

### **Fő feladatai:**

- általános és speciális segítő szolgáltatást nyújtása,
- az illetékességi területen élő népesség szociális és mentálhigiénés jólétét veszélyeztető tényezőket felmérése, az adatokat elemzése,
- feltárja a szociális feszültségek okait, megelőzésükre az egyént, illetve a közösséget érintő intervenciókat dolgoz ki és alkalmaz,
- közreműködik a gyermekek, családok külső támogató rendszerének fejlesztésében, a családokkal kapcsolatban lévő intézmények, társadalmi szervezetek, egyesületek és egyházi szervezetek tevékenységének összehangolásában,

- szakmai háttérrel támogatja az állampolgári kezdeményezéseket, alapítványok, egyesületek munkáját,
- a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
- a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás, vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése,
- a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz, különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz történő hozzájutásának szervezése,
- szabadidős programok szervezése,
- hivatalos ügyek intézésének segítése.
- mentális és szociális válságkezelés (krízisintervenció),
- a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó, a szolgáltatást nyújtó szolgáltatóra - a jogosultsági feltételek fennállása esetén - kötelező szociális diagnózis készítése,
- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás nyújtása,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- ingyenes tanácsadó szolgáltatás nyújtása (jogi, pszichológiai, életvezetési),
- közösségfejlesztő programok, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztés szervezése,
- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő, mediációs programok és szolgáltatások, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások szervezése,
- szociális segítő munkával elősegíti a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságtérhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtása,
- az aktív korú nem foglalkoztatott rendszeres szociális segélyezettekkel kapcsolatos együttműködési kötelezettségekből fakadó programok szervezése,
- a gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő jelzőrendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
- évente legalább 6 alkalommal szakmaközi eszmegbeszélések megszervezése és lebonyolítása,
- éves gyermekvédelmi tanácskozás megszervezése.
- Biztosítja a menedékhelyről szóló törvényben meghatározott integrációs szerződésbe foglalt társadalmi beilleszkedés elősegítését.

Hangsúlyos szerepet kap az egyéni szükségletekhez, körülményekhez alkalmazkodó ellátás.

### **A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás általános szolgáltatási feladatain túl járásszékhely településen a család- és gyermekjóléti központ további feladatai:**

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

- a jelzőrendszer tagjaival való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása,
- tájékoztatás nyújtása az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről,
- felkérésre környezettanulmány készítése,
- **a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében**
  - a gyermekkel és családjával végzett szociális segítő munkával a gyermek problémáinak rendezése, a családban történő működési zavarok ellensúlyozása,
  - a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és kapcsolattartás esetében,
  - az egészségügyi és a szociális ellátások – különösen a szociális alapszolgáltatások – valamint a hatósági beavatkozás kezdeményezése,
  - pedagógiai szakszolgálatok igénybevételének kezdeményezése,
  - javaslat készítése a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, családjából történő kiemelésére, leendő gondozási helyre vagy annak megváltoztatására.
  - a védelembe vett gyermek gondozás-nevelési tervének elkészítése, családsegítő és külső szakemberek bevonása és a teljes segítő folyamat koordinálása
  - együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal.
- **a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében**
  - szociális segítő munka 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.
- **A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít**
  - utcai és lakótelepi szociális munkát,
  - kapcsolattartási ügyeletet, (szakmai programja külön a mellékletekben), ennek keretében közvetítői eljárást,
  - kórházi szociális munkát,
  - óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet,
  - gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
  - jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
  - gyógy- és fejlesztőpedagógiai tanácsadást,
  - addiktológiai tanácsadást,
  - mediációt,
  - pár- és családkonzultációt

#### *Szakmai alapelvek a Család- és Gyermekjóléti Központ szolgáltatási tevékenységében*

A szociális munkás felelőssége, hogy saját kompetenciáján belül – a tevékenység szolgáltató vagy hatósági jellegének megfelelően – nyújtson szakmai szolgáltatásokat.

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás során végzett szociális munka komplex feladat. A szociális munkát végzőnek, ismeretekkel kell rendelkeznie a szociológia, szociálpolitika, szociálpszichológia, gyermek- és ifjúságvédelem, pszichológia, államigazgatás, a jog speciális területein. A szociális munka az azt végző szociális munkás felelősségét meghatározó etikai elveken alapul.

- A szolgáltatást igénybe vevő érdekének szolgálata, gyermeket érintő esetben a gyermek legfőbb érdekének szolgálata.
- A család önállóságának elve, illetve a családban maradás elve.
- A legkisebb kényszer (önkéntség) elve.

- A személyi és vagyoni érdek biztosítása.
- Az emberi méltóság megtartása, egyenlő bánásmód biztosítása, az emberi, gyermeki és kisebbségi státuszhoz kapcsolódó jogok tiszteletben tartása.
- Munkájában felelősséggel tartozik az ellátotti kör tágabb közösségének társadalmi és mentális jóllétének fenntartása, előmozdítása felé.
- Minden körülmények között biztosítja az ellátotti kör személyes adatainak biztonságát.

### ***H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Térben folyó szakmai munka célja, feladatai:***

A H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér a FESZGYI-n belül a Család- és Gyermekjóléti Központ részeként az utcai és lakótelepi szociális munkát látja el. Munkája során segíti a magatartásukkal testi, lelki, értelmi fejlődésüket veszélyeztető, a szabadidejüket az utcán töltő gyermekeket, prevenciós feladatokat lát el. Feladatellátás közben lehetőség nyílik a lakóhelyéről önkéntesen eltávozó, vagy felügyelet és ellátás nélkül maradó gyermekek elérésére, szükség esetén a Család- és Gyermekjóléti Központ bevonásával segítség adás a gyermek családba való visszakerüléséhez vagy gyermekvédelmi gondoskodás kezdeményezése. (15/1998. NM rendelet 7/A § alapján). A H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér programjai hasznos szabadidő eltöltési lehetőségeket biztosítanak. A hely és az ott dolgozó szakemberek segítőkészsége, a fiatalok számára speciálisan kialakított közösségi teret nyújtanak a kerületi fiataloknak és elsősorban közösségi szociális munkával, közösségfejlesztéssel segítik beilleszkedésüket a társadalomba.

Kapcsolódva a 2009-ben elfogadott Nemzeti Ifjúsági Stratégiához a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér támogatja a fiatalok felnőtté válását egységben kezelve a folyamatot, így segítséget nyújt az iskolai tanulmányait folytató és a munka világába belépni kívánó, a családi életre készülő fiataloknak egyaránt. A gyermekönkormányzattal való szoros együttműködés lehetőséget ad a fiatalok aktív részvételének ösztönzésére, valamint a fiatalok és döntéshozók közötti párbeszéd támogatására.

A H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér alacsonyküszöbű mentálhigiénés szolgáltatást nyújt, illeszkedve a helyi ifjúsági koncepcióban megfogalmazott célokhoz. Alapvető feladata az elsődleges prevenció: a fiatalok várható problémáinak megelőzése, illetve csökkentése. (A helyi ifjúsági koncepcióban Ferencváros Önkormányzata kijelenti, hogy: *a „IX. kerületben a gyermek- és ifjúsági korosztály segítése kiemelt feladat. A korosztályi problémák megoldásában részt vállalnak az önkormányzat intézményei, társintézmények, civil szervezetek, egyházak.”* – ennek a feladatnak egyik megvalósító önkormányzati intézménye a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér.)

A H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér információs szolgáltatása szabadon és könnyen hozzáférhető információkkal áll a betérők rendelkezésére, elsősorban a fiatalokat érintő témákban (továbbtanulás, ösztöndíj lehetőségek, önkéntesség, iskolai közösségi szolgálat, gyermekjogok, stb.) A fiatalok számára egyéni segítő beszélgetés, pszichológia, mentálhigiénés és pályaorientációs tanácsadás is elérhető.

### ***Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás célja, feladatai:***

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatást, a Család- és Gyermekjóléti Központ-hoz tartozó szakmai egységként, az Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport látja el.

Célja: a ferencvárosi nevelési-oktatási intézményekkel jogviszonyban álló gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, a családban történő nevelkedés elősegítése azzal, hogy fókuszba helyezi és erősíti a gyermekek oktatási intézményben elfoglalt helyét, a szociális segítőmunka eszközeivel támogatja az iskolai a szocializációs folyamatokat, valamint segíti tanulmányi előmenetelüket. Mindemellett a szociális munkások hangsúlyos tevékenysége a prevenció: az egészségfejlesztésben való közreműködés, az iskolai lemorzsolódás és az iskolai erőszak megelőzése, csökkentése. A mai nevelési-oktatási intézményekben olyan problémás területeken is szükséges egy professzionális segítő jelenléte és interdiszciplináris tudáson alapuló tevékenysége, mint a migráns

közösségek iskoláztatása, az integrált oktatás problémái, a gyermekek viselkedési problémái, a család átalakulása, a gyermekszegénység, a tanulók mentális egészsége, a kulturális különbségek és az iskolai belső struktúra hatékonyabb alkalmazkodása az oda járó gyermekek nevelésének-oktatásának sikerességének növelése érdekében.

Feladata: a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése, annak minél korábbi felismerése és kezelése, illetve megszüntetése. Egyéni esetkezeléssel és csoportos, valamint közösségi programokkal segíti

- a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe, oktatásba való beilleszkedéséhez, a tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében;
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők feltárását és megoldását;
- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában;
- a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő problémák megoldásában, valamint nevelési problémák esetén a gyermek és a családja közötti konfliktus feloldását,
- prevenció eszközök alkalmazásával a gyermek veszélyeztetettségének kiszűrését, és
- a jelzőrendszer működését.

## **Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ**

### ***Az adósságkezelési szolgáltatás célja, feladata:***

A szolgáltatás azoknak a lakhatással összefüggésben eladósodott, szociálisan rászoruló családoknak kíván segíteni, akik maguk is képesek és képesek tartozásuk részbeni megfizetésére. Az adósságkezelési szolgáltatás esetén a jogosult: egyrészt adósságkezelési tanácsadásban, másrészt adósságcsökkentési (természetben nyújtott) támogatásban részesülhet.

Az adósságkezelés fő célja az érintettek fizetőképességének helyreállítása, ezért abban is segítséget kíván nyújtani, hogy a jövőben hogyan kerülhetik el az eladósodást.

A Díjhátralék-kezelési Csoport feladata, hogy:

- tájékoztassa az adóst az adósságkezelés formáiról, feltételeiről, az adós kötelezettségeiről és azok elmulasztása esetén várható szankciókról, ezzel párhuzamosan a tanácsadó is tájékozódik a kliensről, a családstruktúráról, a jövedelmi és vagyoni helyzetről, az adósságba kerülés okairól, a család anyagi terhelhetőségéről, arról, hogy milyen támogatásra jogosult, stb.,
- adósságkezelési tervet állítson össze a klienssel közösen, melynek része az elnyerhető támogatások és az önrész összegszerű számbavétele, és az adósságkezelési folyamat időbeli ütemezése, továbbá az, hogy a kliens mikor és milyen módon tudja növelni saját anyagi forrásait,
- a tervben rögzített feladatokat nyomon kövesse. A tanácsadó az adósságkezelési tervben meghatározott gyakorisággal találkozik az igénybe vevővel és megbeszéli a folyamat során esetlegesen felmerülő nehézségeket,
- a sikeres adósságkezelési folyamat az igénybe vevővel közösen értékelje az adósságkezelési folyamat hozadékát és esetleges nehézségeit, valamint összefoglalja a további eladósodás elkerülését célzó megoldásmódokat.

### ***Az utcai szociális munka célja:***

- „Az utcai szociális munka feladata az utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyen élők életet vagy testi épséget veszélyeztető helyzetének megszüntetése, az életmóddal járó ártalmak csökkentése, a szociális és egészségügyi szolgáltatások és ellátások igénybe vételének segítése és szervezése, a hajléktalan személyeket ellátó intézménybe vagy más szálláshelyre juttatás” [1/2000. (I.7.) sz. SzCsM. rendelet 104.§. (1)],

**Fő feladatai:** működési területén felderítő, és elérési munkát végez, ezt követően a hajléktalan egyének és csoportok számára megkeresés, tanácsadás, gondozás, esetkezelés és szállítás szolgáltatási elemeket biztosít szükség szerint:

- felveszi a kapcsolatot az utcán megjelenő, életvitelszerűen ott tartózkodó egyénnel és csoportokkal, megismeri azok életmódját, szociológiai jellemzőit,
- a közterületen élő hajléktalan emberek tájékoztatása a nappali ellátásokat biztosító intézmények (népkonyha, nappali melegedő, szociális és információs ügyfélszolgálatok, klubok, fürdő- és mosóhelyek, stb.), szállást nyújtó intézmények, egészségügyi intézmények, lehetőségeiről, és szükség esetén közvetítése a megfelelő szociális, egészségügyi ellátórendszerbe,
- tájékoztatás a nem hajléktalan-specifikus, ám a hajléktalan emberek számára is igénybe vehető támogató intézmények – egészségügyi, szenvedélybetegeket segítő szolgálatok, munkaügyi központok, stb. – igénybevételének módjáról,
- a hajléktalan egyének és csoportok folyamatos tájékoztatása, informálása (önkormányzati és társadalombiztosítási ellátásokra való esetleges jogosultságukról) mellett szociális és egyéb ügyeik intézése, a kliens képviselése,
- szociális és mentális gondozásuk biztosítása,
- közvetett, vagy közvetlen segítségnyújtás szociális, és egészségügyi problémák megoldásában,
- szociális problémakezelés, ügyintézés, speciális esetkezelés a rendelkezésre álló erőforrásokkal, krízis esetén a helyszínen is,
- a rászorulóknak helyszíni ellátása létfenntartáshoz szükséges eszközökkel (élelmiszer, takaró, ruhanemű, tea, ásványvíz),
- szükség esetén elsősegélynyújtás,
- krízis intervenció: azonnali beavatkozás, a kliens életmentése, krízishelyzetének feloldása érdekében,
- segítségnyújtás lakhatási ügyekben,
- jelzőrendszerbe való bekapcsolódás, annak fenntartása, folyamatos kapcsolattartás a kerületi, és a fővárosi szociális ellátórendszerrel,
- téli krízisidőszakban ún. tejárat működtetése gépkocsival.

Hangsúlyos szerepet kap az egyéni szükségletekhez, körülményekhez alkalmazkodó ellátás.

### ***A nappali melegedő célja, feladatai***

A Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központoz tartozó szakmai egységként, a LÉLEK-Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő nappali melegedője a hajléktalan személyek, időleges tartózkodására szolgáló, nappali ellátást nyújtó intézmény, amely ellátás az 1993. évi III. törvény értelmében a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatási forma.

Célja: napközbeni tartózkodásra, pihenésre, személyi tisztálkodásra, személyes ruházat tisztítására, étel melegítésére, étkezésre, közösségi együttlétekre, valamint a szociális-, és mentális szolgáltatások elérésére való lehetőség biztosítása elsősorban hajléktalan emberek számára.

Feladata: közvetlenül és közvetetten segíteni a hajléktalanság, szenvedélybetegség, pszichiátriai betegség, vagy egyéb ok miatt hátrányos helyzetben lévő személyeket szociális, egészségügyi vagy egyéb problémáik megoldásában. További feladat a hajléktalan személyek társadalmi esélyegyenlőségének elősegítése, valamint egyéni megoldások keresése a hajléktalan létből való kivezető utakhoz.

A nappali melegedő kapacitása (engedélyezett létszáma): 100 férőhely

### ***A LÉLEK-Pontban folyó szakmai munka célja:***

Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata a kerületben hajléktalanná vált emberek felkarolása érdekében, egy komplex programot indított útjára, melynek célja, hogy kivezető utat, reintegrációt biztosítson a közösség hajléktalanná vált tagjainak,

amennyiben sorsuk jobbra fordulása érdekében maguk is erőfeszítéseket kívánnak tenni. E program keretében a FESZGYI Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központjának részeként LÉLEK-Pontot működtet. A LÉLEK-Pont működtetésének elsődleges célja a kerületi hajléktalanok segítésének koordinálása, a LÉLEK Programban való részvételük támogatása, vagy egyéb segítő formák igénybevételének támogatása. A hajléktalan emberek számára személyre szóló segítő programot dolgoznak ki a munkatársak és próbálják ezt megvalósítani.

**Fő feladatai:** működési területén felderítő, és elérési munkát végez, ezt követően a programba vonható hajléktalan egyének és csoportok számára szociális szolgáltatást biztosít, amely többek között áll:

- a programban részt vevő hajléktalan emberek állapotának, szándékának, helyzetének felmérése, személyre szabott gondozása, mentorálása,
- foglalkoztathatóságuk, lakhatásuk, nem foglalkoztatási rehabilitációjuk elősegítése, ezen problémájuk megoldásában személyre szabott program (cselekvési terv) kidolgozása,
- a programban részt vevő hajléktalan emberek tájékoztatása a nappali ellátásokat biztosító intézmények (népkonyha, nappali melegedő, szociális és információs ügyfélszolgálatok, klubok, fürdő- és mosóhelyek, stb.), szállást nyújtó intézmények, egészségügyi intézmények, lehetőségeiről, és szükség esetén közvetítése a megfelelő szociális, egészségügyi ellátórendszerbe,
- tájékoztatás a nem hajléktalan-specifikus, ám a hajléktalan emberek számára is igénybe vehető támogató intézmények – egészségügyi, szenvedélybetegeket segítő szolgálatok, munkaügyi központok, stb. – igénybevételének módjáról,
- a hajléktalan egyének és csoportok folyamatos tájékoztatása, informálása (önkormányzati és társadalombiztosítási ellátásokra való esetleges jogosultságukról) mellett szociális és egyéb ügyeik intézése, a kliens képviselése,
- szociális és mentális gondozásuk biztosítása,
- közvetett, vagy közvetlen segítségnyújtás szociális, és egészségügyi problémák megoldásában,
- szociális problémakezelés, ügyintézés, speciális esetkezelés a rendelkezésre álló erőforrásokkal, krízis esetén közterületen is,

### **Gyermekek Átmeneti Otthona:**

A családok és gyermekek részére a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátást a „Gyermekek védeleméről és gyámügyi igazgatásról” szóló 1997. évi XXXI. törvény, a „személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek feladatairól és működésük feltételeiről” szóló 15/1998.(IV.30.) Nm. rendelet, „a gyámhatóságok 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, valamint „a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról” szóló 328/2011. (XII.29.) Korm. rendelet szerinti szolgáltatás megszervezésével és működtetésével biztosítjuk.

### **Az átmeneti gondozás célja:**

A gyermekek átmeneti otthonának célja, hogy szervesen illeszkedve a kerület szociális és gyermekvédelmi rendszerébe, segítséget nyújtson a szociálisan, mentálisan teljesítőképességük határára sodródott szülőknek és gyerekeknek. A gyermekvédelmi alapellátás keretében a gyermekek gondozásának, nevelésének időszakos átvállalásával támogatást nyújt a család átmeneti problémáinak a megoldásához.

### **Feladata:**



- A gyermekek átmeneti otthonában az a családban élő gyermek helyezhető el, akinek az ellátása és felügyelete átmenetileg családján belül nem megoldható, valamint akinek az ellátása a család életvezetési nehézségei miatt veszélyeztetett.
- A gyermekek átmeneti otthonának az átmeneti gondozás során hozzá kell járulnia a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődéséhez, jólétéhez és a családban történő nevelésének elősegítéséhez.
- A gyermekek átmeneti otthona segítséget nyújt – a Család- és Gyermejköltségi Központtal együttműködve – a gyermek családjába történő visszatéréshez. Támogatást nyújt a veszélyeztetettség megelőzéséhez, és megszüntetéséhez.
- Az átmeneti gondozásban részesülő gyermek teljes körű ellátásra jogosult, valamint biztosítani kell számára a kapcsolattartás lehetőségét.

### ***Szociális Szolgáltató Központ***

Az Szt. alapján és az egyéb vonatkozó jogszabályokban, valamint a helyi rendeletben meghatározott szociális alapfeladatok ellátása és szakosított ellátás az Időskorúak Átmeneti Gondozóházának működtetésével.

- A kora, mentális-, egészségügyi, vagy fogyatékos állapota, életvezetési nehézségek vagy egyéb szociális ok miatt problémás helyzetben lévő személyt nem intézeti keretek között, hanem saját otthonában, vagy lakókörnyezetében hagyva segíteni önálló, vagy önrendelkező életvitel megvalósításában.
- Az ellátást igénylő megfelelő szakember segítségével képes saját élete irányítására, a segítségnyújtás szükséglete szerinti meghatározására.
- Az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő egyének, családok feltérképezése, elérése, szükségleteik meghatározása és azokhoz igazodó szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférés elősegítése.
- A saját lakókörnyezetükben élő egyének, családok a szociális munka eszköztárával történő segítése, annak érdekében, hogy önálló, önrendelkező életvitelt folytathassanak, érdekeiket képviselni, érvényesíteni tudják, valamint társadalmi beilleszkedésük megvalósuljon.
- A segítséget igénylő személy, család minél nagyobb önállóságának megtartása.
- A szenvedélybeteg ellátottak függőségi helyzetének minél alacsonyabb szintre szorítása. Mindehhez szükség van képességeinek, készségeinek, és helyzetének, állapotának alapos megismerésére. Fel kell térképezni mindazokat a feltételeket, amelyeket önerőből is képes megvalósítani azokat, amelyekben feltétlen segítséget igényel.
- Feltérképezni, hogy a szolgáltatáson kívül milyen külső és belső erőforrások állnak rendelkezésre, amelyek mobilizálhatóak a cél megvalósítása érdekében. Ezt az indokolja, hogy az egyéni erőforrások sokkal hatékonyabban érvényesülnek, ha az őt körülvevő környezet is részt vesz a problémamegoldásban, támogató háttérként segíti megvalósulását.
- A közvetlen környezeten kívül legalább annyira hangsúlyos a feladata azoknak az egészségügyi, szociális, foglalkoztatási szakembereknek, akikkel az egyén és a szolgáltatás szoros együttműködésben valósítja meg a problémamegoldást.
- A tágabb környezet lehetőségeinek bevonása barátok, ismerősök, a különböző állami, önkormányzati, civil szervezetek által működtetett közszolgáltatások, az érdekvédelmi szervezetek nyújtotta lehetőségek mind abba az irányba kell, hogy hassanak, hogy az egyén állapotát és helyzetét stabilizálják, és lehetővé tegyék hosszútávon is az önálló életvitel biztosítását.
- A szolgáltatás lényege, hogy szerződéses viszony alapján valósuljon meg. A szerződés rögzíti mindkét fél jogait és köteleseit, mindazon feltételeket, amely a hosszú távú együttműködést biztosítja.
- A továbblépés alapfeltétele a közösen kialakított terv, amelyben meghatározásra kerül a szolgáltatás folyamata, lépései, az ahhoz szükséges szabályok, kölcsönös elvárások.

A tervekészítés folyamatában figyelembe kell venni mindazoknak a szakembereknek a véleményét is, akiknek kapcsolatuk van a szolgáltatást igénybe vevő személlyel.

- A közösen kialakított terv hűen kell, hogy tükrözze az egyén állapotának, szellemi, fizikai képességeinek lehetőségeit és korlátait, és mindezek figyelembevételével kell meghatározni a szolgáltatás időtartamát, fajtáját és mélységét. A kölcsönös elvárások rendszerének elfogadtatását követően meg kell valósítani, hogy a szolgáltatás igénybe vevő folyamatosan érdekelt és motivált legyen a terv megvalósításában.

#### Alapellátás:

- szociális étkeztetés
- házi segítségnyújtás
- nappali ellátás

#### Szakosított ellátás:

- Időskorúak Átmeneti Gondozóháza

#### A Szociális Szolgáltató Központ kapacitása:

Házi segítségnyújtás: 180 fő

Idősek Nappali Ellátása: 215 fő

Szenvedélybetegek nappali ellátása: 30 fő

Időskorúak Átmeneti Gondozóháza: 12 fő

A kapacitás meghatározása Budapest Főváros Kormányhivatala határozata alapján kiadott tanúsítvány alapján történt (2017.02.06.).

A Központ a gondozási területén élő 18. életévüket betöltött ellátásra szoruló személyek és időskorúak számára nyújt segítséget, hogy minél tovább humánus körülmények között élhessenek otthonukban, és a koruknak, illetve egészségi állapotuknak megfelelő ellátásban részesüljenek.

Az ellátás következményeként a kerület lakosai otthonukban tudják folytatni életüket, elkerülhető, illetve kitolható a kórházi, az átmeneti és a tartós elhelyezés igénybevétele.

## **Házi segítségnyújtás**

### ***Házi segítségnyújtás célja***

A házi segítségnyújtás során az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartása érdekében szükséges ellátást –szükségleteinek megfelelően - lakásán, lakókörnyezetében biztosítja.

A Szociális Szolgáltató Központ házi segítségnyújtás keretében gondoskodik:

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

A házi segítségnyújtásban dolgozó gondozók feladatuk ellátása során segítséget nyújtanak ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete saját környezetében, az életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

## **Szociális étkeztetés**

### ***Szociális étkeztetés célja***

Napi egyszeri meleg étkeztetésben részesíti azt a szociálisan rászorult személyt, aki kora vagy egészségi állapota, fogyatékosága, pszichiátriai betegsége, szenvedélybetegsége, hajléktalansága miatt önmaga részére más módon nem képes étkezést biztosítani.

## **Nappali Ellátások**

### ***Szenvedélybetegek nappali ellátása célja***

A szenvedélybetegek nappali ellátása helyben nyújt napközbeni szolgáltatásokat, szenvedélybetegek részére. Ezek a szolgáltatások a kliensek széles köre számára elérhetőek, és a szenvedélybetegségből adódó problémák, egyéni megoldásának megtalálását segítik elő.

A szenvedélybetegség hatására kialakuló viselkedésbeli és szerhasználati minták következményeként felmerülő nehézségekben nem csak az azzal élő egyének érintettek, hanem a családtagjaik, a szűkebb, tágabb környezetük is. Éppen ezért, a szolgáltatásoknak nem elég csak az egyént megcélozni, hanem a környezetében élők számára is elérhető ellátásokat kell biztosítani a szenvedélybetegek nappali ellátása keretében.

A megelőzés fő szempontja, hogy a szenvedélybeteg függősége ne mélyüljön el. Az ellátás lényege az egyén szinten tartása, illetve az adott állapotából való kibillentése az absztinencia irányába (szermentesség, adott viselkedési függőség pld.: játékszenvedély, társfüggőség stb.). Az egyéni szükségletekre alapozott, hosszabb távú közösségi léttel, programokkal és egyéni segítői beszélgetésekkel, az életvitel segítségével, személyiségének fejlesztésével elősegíthető, hogy pozitív változás következzen be az egyén életében.

A Felépülő Szenvedélybetegek Nappali Intézménye (IRISZ Klub) napközbeni ellátásokat nyújt szenvedélybetegek részére. A szolgáltatás egyéni szükségletekre alapozott, hosszú távú ellátásokat kínál, mely nagymértékben épít a kliensek aktív és felelős részvételére.

A szolgáltatásnak egyrészt rehabilitáló, reintegráló, másrészt preventív hatása van. Rehabilitáló, mert a kialakuló ellátotti kör révén non-direktív módon kialakítható és támogatható minden olyan készség és képesség mely szükséges a jelenlegi környezetbe való betagozódásához. Ennek kapcsán célként fogalmazódik meg a szermentesség kialakítása, illetve annak megtartása.

Preventív hatása abban mutatkozik meg, hogy egyéni szükségletekre alapozott hosszú távú szociális és mentális gondozással, és életvitel életvezetés segítségével a személyiség fejlesztésével megelőzhető, hogy az addiktív problémával küzdő egyén egyre inkább függővé váljon.

A nappali intézmény ellátási területe Budapest közigazgatási területe, elsődlegesen pedig Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros közigazgatási területe.

Az intézmény kapacitása 30 fő.

Az intézmény a kliensek magas színvonalú ellátása érdekében kapcsolatot tart az alábbi intézményekkel, szervezetekkel:

- IX. kerületi Addiktológiai Gondozó és Pszichiátriai Szakellátás (szükség szerint)
- H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér (folyamatos kapcsolat)
- Kék Pont Drogkonzultációs Központ (folyamatos kapcsolat)
- BMSZKI Váltóház (szükség szerinti kapcsolat)
- Ébredések Alapítvány Nappali Kórház (szükség szerinti kapcsolat)
- Kerületi háziorvosok (folyamatos kapcsolat)
- Kerületi civil szervezetek (szükség szerinti kapcsolat)
- OPAI Nyíró Gyula Kórház (folyamatos)
- SOTE Neurológiai és Pszichiátriai Intézet Krízis és Addiktológiai Osztály (folyamatos)
- TÁMASZ Gondozó (folyamatos)

- Félút Alapítvány (folyamatos)
- KEF (folyamatos)
- 12 lépéses Önségítő Közösségek (folyamatos)
- Drog Stop (szükség szerinti kapcsolat)
- Hajléktalanokért Közalapítvány (folyamatos)

### ***Időskorúak nappali intézménye célja***

Az idősek klubja az otthonukban élő, önmaguk ellátására részben képes időskorúak számára kialakított intézmény. Az idősek klubjába az a 18. életévét betöltött személy is felvehető, aki egészségi állapota miatt szociális és mentális támogatást igényel.

Az idősek klubja a klubtagok részére napi életritmust biztosító szociális, egészségi és mentális állapotuknak megfelelő szolgáltatást nyújt.

A nappali ellátás az igénybe vevő időskorú személyek egészségi állapotának megőrzése és javítása, valamint mentális állapotuk életkoruknak megfelelő szinten tartása érdekében az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítja szükség szerint:

- tanácsadás,
- készségfejlesztés,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- idősek nappali ellátása kivételével étkeztetés,
- esetkezelés,
- felügyelet,
- gondozás és

Az idősek klubja a szolgáltatását nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon biztosítja. A helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervez, valamint helyet biztosít a közösségi szerveződésű csoportoknak összejövetelekre, rendezvények megtartására.

### **Időskorúak Átmeneti Gondozóháza**

A Szerető Kezek Időskorúak Gondozóháza a Budapest Főváros közigazgatási területén, illetve Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros közigazgatási területén élő időskorúaknak illetve azoknak a 18. életévüket betöltött beteg személyeknek nyújt testi, lelki és szellemi gondozást, akik önmagukról betegségük miatt vagy más okból otthonukban időlegesen erre nem képesek. Az ellátás átmeneti megoldást kíván nyújtani gondozási szükségletekre. Célként fogalmazódik meg, hogy az igénybevevő a gondozási időszak lejártát követően ismét visszakerülhessen, a családjába illetve amennyiben ez nem lehetséges végleges elhelyezésre kerüljön.

Annak érdekében, hogy a célok megvalósulhassanak, a gondozóház 24 órás felügyelet mellett biztosít ápolást, gondozást az ellátottak számára.

*Kapcsolattartás intézményekkel, szervezetekkel:*

- Kapcsolattartás az Intézmény fenntartójával, ennek kiemelt területei
  - o szakmai feladatellátás tervezése, végrehajtása
  - o szakmai feladatokkal kapcsolatos beszámolási kötelezettség
- Kapcsolattartás más szociális bentlakásos intézménnyel
  - o szakmai kapcsolatok fenntartása, szakmai információk cseréje
  - o új módszerek, modellek intézmények közötti ismertetése
  - o elhelyezési és áthelyezési ügyekben kölcsönös segítségnyújtás az igénylő számára legmegfelelőbb intézmény kiválasztásában
- Kapcsolattartás szolgáltató központokkal
  - o Családsegítő Szolgálaton keresztül jelzés érkezik az intézmény felé tartós bentlakásos szolgáltatás iránti igényekre vonatkozóan
  - o szakmai együttműködés
  - o közös programok megvalósítása

- Kapcsolattartás a kerületi alap -, és szakorvosi ellátással
  - o az ellátást igénybe vevők teljes körű egészségügyi ellátásának érdekében folyamatos a kapcsolattartás a háziorvosokkal és a szakrendelőkkel, kórházi ellátás esetén a kezelő orvosokkal

## ***Családmentori Csoport***

### **Családmentori Csoport célja:**

„Szociális városrehabilitáció Ferencvárosban” JAT I. ütem KMOP-5.1.1/B-12-k-2012-0003. pályázat keretében létrehozott szakmai egység, alapvető célja a kerületben lakó/elköltöző/beköltöző családok esetmenedzselése.

### **Fő feladatai:**

- Az együttműködésre kész családokkal az általuk megnevezett nehézségek megoldása, kezelése érdekében, olyan segítséget nyújt a klienseknek, ami igényeikhez és szükségükhöz a leginkább illeszkedik és lehetővé teszi, hogy a családok képessé váljanak azok leküzdésére, kezelésre.
- Támogatja a lakóközösséget annak érdekében, hogy a különböző szociokulturális háttérrel érkező családok egymás konstruktív lakó közösségként működjenek. Ennek érdekében egyrészt bekapcsolja a közösséget a programba, másrészt felmerülő nézeteltérések, konfliktusok esetén közvetít, támogatja a feleket a problémamegoldásban és támogatja a konstruktív együttélés megteremtésének feltételeit. Segít az új lakóknak a közösségbe beilleszkedni, a közösségnek pedig segít az új lakók befogadásában.
- A családmentornak jelzési kötelezettsége van a gyermekvédelmi rendszer, szociális gondozási rendszer (idősgondozás, pszichiátriai betegek ellátása), védőnői és egészségügyi rendszer felé.

## ***Mentálhigiénés Csoport***

### **Mentálhigiénés Csoport célja:**

Családok, gyermekek, egyének részére a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) sz. SzCsM. rendelet, a gyermekek védeleméről és gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998.(IV.30.) Nm. rendelet, és az egyéb vonatkozó jogszabályokban, valamint a helyi rendeletben meghatározott szociális és gyermekjóléti alapfeladatok ellátása és szakosított ellátás szerinti szolgáltatások kiegészítéseként a problémamegoldást, gondozást, ellátást elősegítendő, pszichológiai szolgáltatás nyújtása.

### ***A pszichológiai szolgáltatás célja:***

A szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, az életvezetési képesség megőrzése. A gyermek testi-lelki és érzelmi fejlődésének elősegítése, egészséges fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelkedésének elősegítése.

***Pszichológiai szolgáltatások:*** pszichológiai tanácsadás, pszichoterápia, pár- és családkonzultáció, csoportterápia.

### **Fő feladatai:**

- általános és speciális segítő szolgáltatást nyújtása,
- pszichológiai szolgáltatással elősegíti a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását,
- mentális válságkezelés (krízisintervenció),
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezése,

- a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő, mediációs programok és szolgáltatások, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások szervezése,

Hangsúlyos szerepet kap az egyéni szükségletekhez, körülményekhez alkalmazkodó ellátás.

## **2.Feladatellátás szakmai tartalma, módja, szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

### ***Családtámogató és Gyermekjóléti Központ***

#### **Család- és Gyermekjóléti Központ**

Az intézményben folyó szociális segítő munka formái:

- Egyéni tanácsadás, esetkezelés: gyermekjóléti esetszolgálat, segítő tevékenység, melynek során egyéneknek, családoknak nyújtunk segítséget.
- Szociális csoportmunka: A szociális csoportmunka tervezett, célirányos szakmai tevékenység, amelyben a szociális munkások kis csoportokkal közvetlenül foglalkoznak.
- Közösségi szociális munka: a szociális munkás valamilyen cél elérése érdekében szervezi a közösséget együttműködő közösséggé.
- Szociális segítőmunka koordinálása, külső segítő szakemberek bevonása a komplex, interdiszciplináris és holisztikus szemléletű segítő folyamat megvalósulása érdekében.

Fentiekén kívül járási szinten szociális diagnózis készítése: rendszerszemléletű szükségletfelmérés, a szükségletek kielégítését szolgáló szolgáltatások meghatározása.

#### ***Általános segítő szolgáltatás***

A terület sajátos problémáinak megoldása, a humánjellelű civil kezdeményezések támogatása és ösztönzése, az önkormányzat kötelező feladatának nem minősülő ellátások megszervezése, új szociális ellátások/speciális ellátások bevezetésének kezdeményezése. Mentális és szociális válságkezelés (krízisintervenció), az egyének és családtagok kapcsolatképességének javítása, pszichológiai, egészségügyi, jogi és ügyintézési tanácsadáshoz való hozzáférés segítése, a szolgáltatáshoz kapcsolódó közérdekű és meghatározott célú felajánlások összehangolása, a természetbeni és anyagi támogatások közvetítése.

Krizishelyzetet, veszélyeztettséget észlelő jelzőrendszer működtetése, folyamatos kapcsolattartás.

A gyermekjóléti szolgáltatást ellátások teljesítésével, szociális segítőmunkával, ellátások közvetítésével, szolgáltatásként, vagy szervező tevékenységgel, az ellátásokhoz való hozzájutás biztosításával kell nyújtani (a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 6. §).

A Család- és Gyermekjóléti Központ alapszolgáltatásai kiterjednek Budapest IX. kerület Ferencvárosban bejelentett lakó-, vagy tartózkodási hellyel rendelkező, illetve életvitelszerűen tartózkodó valamennyi gyermekre, azzal a kitételrel, hogy az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység illetékessége intézményes: a kerület összes köznevelési és oktatási intézményeibe járó, valamint kollégiumaiban lakó gyermekre kiterjed.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 8.§ - 24.§-ban meghatározottaknak megfelelően az alábbi alapszolgáltatásokat nyújtja Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros lakosságának:

### ***A meghatározott jelzőrendszer működtetése körében***

A gyermekek veszélyeztetettségének, illetve a család, a személy krízishelyzetének észlelése megelőzése érdekében a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszert működtet.

- Általános segítő szolgáltatás keretében feladat a lakosság szociális és mentálhigiénés helyzetének figyelemmel kísérése, az ismétlődően előforduló problémák okainak jelzése az illetékes hatóság, illetve szolgáltatást nyújtó szerv felé.
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra, a felettes fővárosi/megyei szintű kormányhivatal felé jelzéssel él, amennyiben gyermekvédelmi jelzés elmaradását tapasztalja,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedés tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális ellátások iránti szükségleteit.
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal

#### **A jelzőrendszer tagjai:**

- Egészségügyi szolgáltatást nyújtók: házi orvosok, házi gyermekorvosok, védőnők, szakosított egészségügyi intézmények, kórházak
- Személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók
- Köznevelési intézmények;
- Rendészeti, igazságügyi szervezetek: rendőrség, ügyészség, bíróság, pártfogó felügyelői szolgálat, az áldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek, a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása
- Egyesületek, alapítványok és az egyházi jogi személyek
- Munkaügyi hatóság
- Javítóintézet
- Gyermekjogi képviselő
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal.

A jelzőrendszer tagjai részére, a Gyvt. alapján, a jelzésekre minden esetben írásos visszajelzést küld.

#### ***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 családsegítők, esetmenedzserek szorosan együttműködnek a védőnői hálózattal, valamint a kórházak szociális munkásaival a Család- és Gyermekjóléti Központ kórházi szociális munkása közreműködésével.
- A Család- és Gyermekjóléti Központ a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér keresztül is működtet egy tájékoztató, információ nyújtó szolgáltatást. Az Irodában szabadon hozzáférhető módon, kiadványok, szóróanyagok és internet hozzáférés biztosításával van lehetőség, elsősorban fiatalokat érintő, információk (pályaválasztás, ösztöndíj programok, diákmunka lehetőség, kulturális és szabadidős programok, stb.) elérésére. A H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér az ifjúsági munka eszköztárával dolgozva, akár anonim módon is segítséget nyújt a hozzáférőknek.

### **Egyéni esetkezelés, szociális segítő munka**

Az egyének, családok életvezetési képességeinek megőrzésére irányuló feladat, sok esetben tanácsadók segítségével (jogi, pszichológiai, orvosi) történik.

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes *munkafolyamata*, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre, feltéve, hogy a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel nem zárható le. A munkafolyamat az első interjú során az igénybevevő szükségleteinek megállapításával és a problémamegoldó alternatívák kidolgozásával kezdődik. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját (szociális diagnózis).

A segítő szolgáltatás az igénybevevő otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és az intézményben folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg. Segítő munkaformák különösen a szociális esetmunka, a szociális csoportmunka és a közösségi szociális munka. A szociális esetmunkát végző személyt esetfelelősnek kell kijelölni.

Az *esetfelelős* kíséri figyelemmel, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe vette-e az elérhető szolgáltatásokat, valamint - a szolgáltatást igénybe vevő beleegyezésével - együttműködik a más szociális és egyéb szolgáltatást nyújtó szolgáltatókkal és intézményekkel.

A család tagjaira is kiterjedő segítő szolgáltatásban folyamatosan figyelemmel kell kísérni, hogy a kiskorú érdekei, speciális szükségletei, helyzete szükségessé teszik-e gyermekjóléti szolgáltatás biztosítását.

Amennyiben a kiskorú érdeke azt kívánja – veszélyeztetettsége és/vagy a család együttműködésének hiánya –, valamint a probléma megoldása az alapellátás keretein belül eredményesség nem valószínűsíthető, az esetfelelős hatósági intézkedést – védelembe vételt – kezdeményez a Család- és Gyermekjóléti Központnál, illetve azonnali beavatkozást igénylő esetekben közvetlenül a gyámhivatal felé tesz javaslatot a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezésére.

### **Tanácsadások:**

Az intézmény ingyenes tanácsadó szolgáltatásokat is közvetíthet az igénybevevők felé, egy-egy adott, a szociális munkás kompetencia határát meghaladó probléma kapcsán. A tanácsadást egyéb szakemberek, az intézménnyel kötött megbízási szerződés alapján látják el. Ezek a szolgáltatások:

- Jogi tanácsadás: Az ügyeletes, vagy az esetfelelős által, telefonon egyeztetett időpontban keresheti fel az igénybevevő a Család- és Gyermekjóléti Központ jogászát. Ez a tanácsadáson kívül, a FESZGYI igazgatójával egyeztetett esetekben jogi képviselőt is jelenthet.



- Pszichológiai tanácsadás: szükség esetén a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központjában dolgozó pszichológus tart fogadóórát az érintett igénybevevőknek.
- Addiktológiai tanácsadás: szükség esetén a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központjában dolgozó addiktológiai konzultáns tart fogadóórát az érintett igénybevevőknek.
- Mediációs szolgáltatás, pár- és családkonzultáció, valamint gyógy- és fejlesztőpedagógiai tanácsadás keretében mediátor, pszichológusok és gyógy- valamint fejlesztő pedagógusok tartanak fogadóórát több telephelyen.

### ***Aktív korú nem foglalkoztatottak számára nyújtott szolgáltatások:***

Az intézmény, mint a vonatkozó helyi rendeletben együttműködésre kijelölt szerv látja el az aktív korú nem foglalkoztatott rendszeres szociális segélyezettekkel való együttműködés feladatait, a nem foglalkoztatottak számára különböző szolgáltatásokat nyújt, valamint szolgáltatásokat szervez (különösen a megváltozott munkaképességű, aktív korú személyek képzését és fejlesztését célzó szolgáltatások megszervezése).

### ***Szabadidős programok:***

A Család- és Gyermekjóléti Központ főként a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér közreműködésével szervez a gyermekek számára szabadidős tevékenységeket. Programjaink a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásait enyhítik, illetve a nehéz anyagi helyzetben lévő gyermekek számára teremt lehetőséget a szabadidő hasznos eltöltésére.

A Család- és Gyermekjóléti Központ hosszú távú célja a programok bővítése, az ellátotti csoportok sajátosságainak figyelembe vétele, az adekvát, és speciális célzott programok indítása.

A H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér a gyermekeknek és fiataloknak szóló csoportfoglalkozásai elsősorban a kiskamasz, kamasz és fiatal felnőtt korosztályt célozzák meg heti, illetve havi rendszerességgel, vagy alkalmakhoz kapcsolódóan szervezi meg.

A szülők részére biztosított programok elsősorban a családon belüli nevelési zavarokkal küzdő szülők részére indítjuk, így különös hangsúllyal a gyermekük gondozásával nehezen boldoguló fiatal anyák számára.

### ***Védelembe vétel***

A Gyvt. 68. § (1) és (2) bekezdése alapján a védelembe vételi eljárás kezdeményezése, védelembe vételi eljárás megindulása esetén a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője kijelöli az esetfelelős esetmenedzsert, javaslatot tesz a védelembe vétel elrendelésére, a kötelezően igénybe veendő szolgáltatásokra, a betartandó magatartásszabályokra, vagy egyéb szükséges hatósági intézkedés megtételére, esetleg annak szükségtelensége esetén önkéntesen igénybe vehető alapellátási szolgáltatásokra.

Az esetfelelős esetmenedzser a családdal együtt készíti el a gondozási-nevelési tervet, a vonatkozó adatlapon, amely tartalmazza a veszélyeztető körülményeket, az elérendő változásokat, az elvégzendő feladatokat, valamint a folyamatba bevont külső szakemberek vállalt feladatait.

A védelembe vétellel, mint hatósági intézkedéssel érintett gyermekek és családok esetében a szociális segítő munkát, mint az egyik szolgáltatási elemet az esetmenedzseren túl, a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység családsegítője nyújthatja.

Védelembe vétel esetén az esetmenedzser a gyermek gondozását-nevelését folyamatosan figyelemmel kíséri, szükség szerint a gondozási-nevelési tervben rögzített feladatok végrehajtását ellenőrzi, a gyermeket és szülőjét támogatja a feladatok végrehajtásában, ha szükséges, a gondozási-nevelési tervet módosítsa. Sikertelen védelembe vétel esetén, az esetmenedzser javaslatot tesz más gyermekvédelmi intézkedés megtételére.

Védelembe vétel felülvizsgálata során az esetmenedzser tájékoztatja az illetékes kormányhivatal gyámügyi osztályát az addigi eredményekről, problémákról, és indokolt javaslatot tesz a védelembe vétel megszüntetésére, vagy fenntartására, illetve jelzéssel él

a gyámhivatal felé, amennyiben a bevont külső szakember nem teljesítette vállalt feladatát, s ezzel a gyermek veszélyeztettségének megszüntetését előmozdító folyamat eredménytelenségéhez hozzájárult.

### ***Családból kiemelt gyermekek, visszahelyezésük a családba***

A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője indokolt esetben, ha az önkéntesen nyújtott alapellátás és az esetlegesen elrendelt védelemben vétel nem elegendő a gyermek veszélyeztetettségnek elhárítására, javaslatot tesz az illetékes kormányhivatal gyámügyi osztálya felé a gyermek családból történő kiemelésére, elkészíti az erre vonatkozó javaslatát.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a családból kiemelt gyermek visszahelyezését segítő szociális segítő munkát végez a gyermek – Központ feladatellátási területén élő – családja körében, előmozdítja és segíti a gyermek vér szerinti családjával történő kapcsolattartását az illetékes kormányhivatal gyámügyi osztálya által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján.

A Család- és Gyermekjóléti Központ esetmenedzsere együttműködik a Fővárosi TEGYESZ illetékes szakértői csoportjával, minden esetben részt vesz a helyezési, és kapcsolattartási értekezleteken.

A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során az esetmenedzser tájékoztatja az illetékes kormányhivatal gyámügyi osztályát a tapasztalatairól. A nevelésbe vétel során, a gyermek szakellátásba kerülését követően felveszi a kapcsolatot a gondozási hellyel, a nevelésbe vett gyermeket meglátogatja a gondozási helyén, illetve minden felülvizsgálati eljárást megelőzően újra látogatást tesz.

Az esetmenedzser a családjába visszahelyezett gyermek utógondozását az illetékes kormányhivatal gyámügyi osztálya határozata alapján látja el, együttműködve a gyermekotthon, a nevelőszülői hálózat, illetve a szakszolgálat utógondozójával.

### ***Kiegészítő szolgáltatások***

A kiegészítő gyermekjóléti szolgáltatások a gyermekjóléti alapszolgáltatások mellett, a Család- és Gyermekjóléti Központok részére kötelezően biztosítandóak.

#### *Szociális diagnózis felvétele*

- A család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján elkészített szociális diagnózis a szükségletekhez igazított és igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat határozza meg.

#### *Gyermekeket érintő kiegészítő szolgáltatások:*

- családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés, jogi és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadásokhoz való hozzájutás megszervezése illetve ezek biztosítása,
- konfliktuskezelő szolgáltatás (pl. mediáció) biztosítása vagy az ahhoz való hozzájutás megszervezése,
- a helyettes szülői szolgálat szervezése, működtetése, a férőhelyek nyilvántartása,
- a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségek biztosítása,

#### *Tanácsadási szolgáltatások:*

- Jogi tanácsadás

A Család- és Gyermekjóléti Központ jogásza tanácsadást, felvilágosítást tud nyújtani gyermekekkel kapcsolatos jogi kérdésekben.

- Pszichológiai tanácsadás

- A Család- és Gyermekjóléti Központ pszichológusa a gyermekjóléti szolgáltatás keretében segítő, tanácsadó tevékenységet végez gyermekek, szülők részére.
- Pszichológiai tanácsadás és életvezetési tanácsadás a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér helyiségében heti rendszerességgel fiatalok és fiatal felnőttek számára.

- Fejlesztőpedagógiai tanácsadás

A Család- és Gyermekjóléti Központ gyógypedagógusa a gyermekjóléti szolgáltatás keretében segítő, tanácsadó tevékenységet végez szülők részére, gyermekek számára fejlesztő foglalkozásokat nyújt.

- **Mediáció**

A Család- és Gyermekjóléti Központ mediátora a gyermekjóléti szolgáltatás keretében segítő, közvetítő tevékenységet végez gyermekek, szülők, vagy velük kapcsolatban álló intézmények részére. A közvetítő folyamat a konfliktusok tisztázását, a kölcsönösen elfogadható megoldások megtalálását és kidolgozását célozza. Csak *érdekkonfliktusok* rendezésére alkalmas, érzelmi és értékkonfliktusok kezelésére nem.

- **Pár- és családkonzultáció**

A Család- és Gyermekjóléti Központ családkonzulens/családterapeuta munkatársa a gyermekjóléti szolgáltatás keretében segítő, tanácsadó tevékenységet végez a családon belül előforduló együttélési, kapcsolati problémákkal érintett családok számára.

- **Addiktológiai tanácsadás**

A Család- és Gyermekjóléti Központ addiktológus munkatársa a gyermekjóléti szolgáltatás keretében segítő, tanácsadó tevékenységet végez a családon belül előforduló addiktológia problémákkal (vagy családtag szenvedélybetegsége miatt) érintett családok számára.

**Kábítószerügyi Egyeztető Fórum**

A drog prevenciós munka a Ferencvárosi Önkormányzat által létre hívott Kábítószerügyi Egyeztető Fórumban, a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér aktív részvételével, az iroda által szervezett prevenciós, célzott szabadidős programokkal, felvilágosító, tájékoztató előadásokkal valósul meg.

### ***Speciális szolgáltatások***

#### ***Kórházi szociális munka***

Célja a kórházakkal való kapcsolattartás, a kórházból érkező jelzések fogadása, intézkedések kezdeményezése. Krízishelyzetben levő várandós anyák, újszülött csecsemők hazagondozása. Célja továbbá a helyi kórházi védőnővel valamint kórházi szociális szakemberrel történő együttműködés, koordináló szerepkör a nőgyógyászati-szülészeti osztályon és gyermekosztályon.

#### ***Kapcsolattartási ügyelet***

Külön élő, elvált szülőknek helyszínt biztosítunk arra, hogy gyermekével a kapcsolatot tartsa. A szolgáltatás igénybe vétele Ferencvárosban életvitelszerűen tartózkodó gyermekek és családjaik részére lehetséges. A kapcsolattartási ügyelet célja, a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges hely biztosítása.

#### ***Jelzőrendszeri tanácsadás***

Közreműködik a szakmaközi megbeszélések (évente 6 alkalom) szervezésében. Segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában, megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban.

#### ***Utcai szociális munka a lakótelepen élő fiatalok számára***

A 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 23. § szerint az utcai és lakótelepi szociális munka célja a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, a szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek speciális segítése, valamint a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásából kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek felkutatása, lakóhelyére történő visszakерülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése.

A délutáni és kora esti időszakban a szakemberek a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér helyiségében építik ki a kapcsolatot a fiatalokkal és a beszélgetés, foglalkozások közben térképezik fel problémáikat és adnak információt az őket érintő kérdésekben.

Fontosnak tartjuk, hogy nyitottak és rugalmasak legyünk, de az alapszolgáltatások és a prioritások nem változnak: ifjúsági információt nyújtunk, tanácsadásokat tartunk, internet hozzáférést biztosítunk, klubokat és foglalkozásokat szervezünk, amiket a fiatalok név nélkül és ingyen vehetnek igénybe. Iskolákba is megyünk rendhagyó osztályfőnöki óráinkkal, tematikus foglalkozásainkkal, különböző kerületi és fővárosi rendezvényeken veszünk részt.

#### *Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás*

A speciális szolgáltatást Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport működtetésével biztosítja az intézmény.

#### *Család- és Gyermekjóléti Központ készenléti szolgálat*

Célja a Család- és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején túl felmerülő gyermekvédelmi krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása. A készenlétkben lévő munkatárs szakszerű segítséget tud nyújtani, vagy ilyen segítséget tud mozgósítani. A készenléti szolgálat telefonján a segítséget kérő gyermek, szülő kapcsolatba léphet a Család- és Gyermekjóléti Központ ügyeletes munkatársával és segítséget, tanácsot kaphat problémái rendezéséhez. Krízishelyzet esetén azonnali segítséget, támogatást nyújtunk, illetve segítséget mozgósítunk.

**Készenléti telefon: 06 20 247-2199**

#### *H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér – találkozási pont és közösségi tér biztosítása*

az Ifjúság Iroda olyan találkozási pont a ferencvárosi fiatalok körében, ahova jó betérni, akár információra, akár segítségre, akár egy kis nyugalomra vágnak. Egy számukra kialakított tér, ahol egyaránt lehetőségük van arra, hogy találkozzanak egymással, beüljenek egy beszélgetésre, részt vegyenek csoportfoglalkozásokon vagy négy szemközti beszélgetésen, netezzenek, időt töltsenek, mindezt biztonságos környezetben. Olyan hely, ahol jó lenni és ahol kérdéseik, nehézségeik esetén szakemberekhez fordulhatnak, ingyenesen, közvetlenül. A hely közösségi tér funkciója szinte teljes nyitvatartási időben elérhető (hétköznap délutánonként 12-18 óra között)

#### *Szabadidő eltöltési alternatíva*

ping-pong vagy csocsó asztal, mely leköti a fiatalokat, kikapcsolja az iskolai kötelezettségekből, teret ad mozgásigényüknek, „legális csatornába” terelni az egymás közti versengést. Rendszeresen ismétlődő **csoportfoglalkozások, készségfejlesztő alkalmak, képzések**, melyek témája alkalmazkodik a fiatalokat érintő élethelyzetekhez (önismereti csoport, emberjogi képzés, párkapcsolati foglalkozások, családi életre nevelés, zenés foglalkozás, ahol a zene eszköz a fiatalok elérésére, személyiségük formálására. Az együtt megélt alkotás/zenélés közösségi élményt ad az identitásukat kereső kamaszok számára. stb.).

*A szabadidős tevékenységek tematikusan, egymást felváltva érhetőek el hétköznap délutánonként.*

#### *Tanulást segítő foglalkozás magántanulók számára*

a Család- és Gyermekjóléti Központtal való szoros együttműködésben azoknak a tizenéveseknek, akik magántanulóként teljesítik iskolai kötelezettségüket, de szükségük van külső segítségre. A foglalkozásokat a Család- és Gyermekjóléti Központ fejlesztőpedagógusa vagy egy ifjúságsegítő vezeti, a tanulás mellett a mindennapi életben megjelenő rendszeresség kialakítása, illetve megtartása is hangsúlyos.

#### *Klub 16. életévüket betöltött, iskolát elhagyó fiatalok számára*

Kiemelt figyelmet kapnak azok a 16. életévüket betöltött 18 év alattiak, akik kiestek az iskolai rendszerből, munkát még nem tudnak vagy nem akarnak vállalni. A klubon készségfejlesztés és hasznos szabadidő eltöltést biztosítunk számukra.

### *Csoport a Gyermek Átmeneti Otthonában lakóknak*

hely és szakember biztosítása a kerületi Gyermek Átmeneti Otthonának kamasz korú lakói számára. A csoportfoglalkozáson a fiataloknak lehetőségük nyílik csoportos munkaformában egymás és önmaguk jobb megismerésére, elfogadására.

### *Egyéni tanácsadások, személyre szóló segítség*

Míg a közösségi tér és információnyújtás szolgáltatás szabadon hozzáférhető elérést biztosít a fiataloknak, ezáltal az ifjúságsegítőknek lehetőségük nyílik a fiatalok megismerésére. Ha a mindennapi beszélgetések során felmerül, hogy a fiatalnak egyéb segítségre van szüksége pszichológia, mentálhigiénés vagy pályorientációs tanácsadást is igénybe vehet.

Az **autogén tréning** módszer megismerését és használatát tanító foglalkozás. Az autogén tréning elsajátítása eszköz a mindennapokban, teljesebbé, tudatosabbá teheti az életet, ugyanakkor szorongásos állapotok kezelésére is alkalmas, mely segítség lehet a kamaszkor viharait nehezebben viselő, emiatt szorongó fiatalok számára.

*Az egyéni tanácsadások és csoportfoglalkozások tematikusan, heti, illetve kétheti rendszerességgel érhetőek el.*

### *FEGYIÖK bázis:*

A H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér egy olyan hely, ahol a ferencvárosi ifjúságért dolgozó gyermekképviselők nemcsak üléseiket tarthatják, hanem háttérbázisként is fordulnak az Irodához. Azt várjuk, hogy ezek a fiatalok az üléseken kívüli időben is használják a helyet, még ha nem is napi rendszerességgel. Ugyanakkor fontos, hogy olyan háttérbázisuk legyen, ahova délutánonként beugorhatnak ügyet intézni, akár fénymásolni, akár telefonálni kell egy-egy programjuk megvalósításához, vagy csupán kérdésük merül fel.

### *Álláskeresési tanácsadás*

a kerületi álláskereső, pályakezdő vagy munkanélküli fiatalok számára heti egy délelőtti álláskereső klub, negyedévente álláskeresést segítő 3 napos tréning keretében. Az álláskeresésben a pályorientációs és álláskeresési tanácsadó egy ifjúságsegítővel közösen nyújt segítséget. A klub ideje alatt az internet használat biztosítása mellett önéletrajzok készítésére, telefonálásra, egyéni beszélgetésre (álláskeresési tanácsadás) van lehetőség. *Az álláskeresést segítő klub hetente egy délelőtti érhető el.*

### *Rendhagyó osztályfőnöki órák*

A délelőtti és kora délutáni órákban rendhagyó osztályfőnöki órákkal segítjük a kerületben tanuló fiatalokat (prevenciós órák, készségfejlesztő foglalkozások – pályorientációs foglalkozás, kommunikációs tréning, esélyegyenlőség, párkapcsolat, agresszió kezelés, környezettudatosság, stb.) Ezek a foglalkozások a feldolgozott téma mellett a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Térrel is népszerűsítik, közvetlenebb elérést biztosítanak a ferencvárosi diákok számára. Ha valaki egy iskolai foglalkozás keretében már találkozik a hellyel nagyobb eséllyel tér be legközelebb. *Rendhagyó osztályfőnöki órák a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Térben, illetve az iskolákban is megvalósíthatóak az iskolák igényei szerint. Ezek felmérése minden félév elején történik.*

### *Egyéb lehetőségek:*

#### *Információnyújtás az interneten*

A H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér honlapja alapinformációk mellett (oktatási, továbbképzési, szociális információk) folyamatosan közzéteszi a fiatalokat érintő pályázati lehetőségeket és híreket, a kerületben és Budapesten a zajló ifjúsági rendezvényeket.

#### *Információnyújtás kiadványok által*

Fiataloknak szóló kiadványokkal segítjük eligazodásukat a világban. Ezek témái lehetnek: továbbtanulás, diákmunka, életkezdés, családalapítás.

### *IKSZ*

Szorosabban együttműködés a középiskolákkal az iskolai közösségi szolgálat (IKSZ) tekintetében. Teret adunk IKSZ-nek a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Téren belül is, pl. korrepetálás, csoport vagy programszervezés kisebbek számára.

### *Rendezvények – Haller Park*

Alkalmi szabadtéri rendezvényeket tervezünk a közeli Heller Parkba, ahol cél a fiatalok elérése, a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér szolgáltatásainak megismertetése, prevenciók jellegű foglalkozások.

### ***Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport működtetése***

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatást végző szakemberek tevékenységüket önálló szakmai egységben látják el.

- Az Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport operatív vezetését 1 fő csoportkoordinátor látja el, feladatait a CSGYJK szakmai irányítása alatt végzi, közvetlen szakmai felügyeletet a CSGYJK szakmai vezetője gyakorolja.
- Az óvodai és iskolai szociális segítőket besorolása: óvodai és iskolai szociális segítő (továbbiakban: szociális segítő).
- A szociális segítő tevékenységüket elsősorban a kijelölt köznevelési intézményekben végzik, azonban tevékenységük során szorosan együttműködnek a H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér munkacsoporttal (továbbiakban: H52), illetve az utcai-lakótelepi szociális munkát végző ifjúságsegítővel. Feladatellátásuk kiterjed a ferencvárosi köznevelési, közoktatási intézményekbe járó minden gyermekre, és a gyermekek családjaira is. Amennyiben személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatásra van szüksége a gyermeknek vagy családjának, és a gyermek életvitelszerű tartózkodási helye, valamint a köznevelési-közoktatási intézmény telephelye nem egyezik meg, úgy az életvitelszerű tartózkodási hely szerint illetékes szolgáltatóhoz kell közvetíteni a gyermeket vagy annak családját.
- A CSGYJK Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport létszámának számítási alapja (1. számú melléklet a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelethez) az adott köznevelési intézményben nyilvántartott gyermekek száma, azzal, hogy 1.000 gyermekre/tanulóra jusson egy fő szociális segítő.

A szociális segítő tevékenységét a szociális munka, illetve szociálpedagógia eszközeivel végzi, megfelelve a szociális munka etikai kódexe elvárásainak. A hozzá fordulókat adatait, a jelzett eseteket, problémákat, a gondozás folyamatát és a megtett intézkedéseket rögzíti, de azt nem adja át harmadik személynek, azzal a kikötéssel – és ezt kommunikálja is a kliensek és az intézmény felé –, hogy az iskolai szociális segítőnek gyermekvédelmi jelzőrendszeri tagként jelzési és együttműködési kötelezettsége van.

A szociális segítőnek a kompetencia határokat mindig meg kell tartania, a pedagógiai jellegű eseteket a pedagógusok felé, az egészségügyi, vagy pszichés problémákkal jelentkező klienseket a megfelelő szolgáltatásba kell irányítania. Az irányítás mindig az érintett közreműködésével történik, kivéve, ha a gyermek rossz bánásmód miatt veszélyeztetett. Ebben az esetben azonnali jelzési, illetve a már gyermekvédelmi gondoskodás alatt álló gyermek esetében együttműködési és tájékoztatási kötelezettsége van a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység, illetve a Család- és Gyermekjóléti Központ felé. Külön kiemelendő, hogy az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatást végző szakemberekre is vonatkozik a GYVT. 6§ (5a) bekezdésében rögzített alapelv és kötelezettség, miszerint a „gyermek bántalmazásának felismerése és megszüntetése érdekében - egységes elvek és

módszertan alkalmazásával járjanak el”. Általánosságban kötelessége a gyermek legfőbb érdekét szem előtt tartva tevékenykedni, a gyermeki jogok tiszteletben tartásával, illetve a gyermeki jogok érvényesülésének érdekében kötelessége a szükséges szakmai lépéseket megtenni, továbbá a köznevelési intézmény szakembereit ellátni a szükséges ismeretekkel egyrészt a gyermeki jogokkal, másrészt az egységes elvek és módszertan tartalmi és operatív elemeivel kapcsolatban

### *Munkamódszerek*

egyéni esetszolgálat – konzultáció, tanácsadás, segítő beszélgetés, megfigyelés;

csoporthoz tartozó szociális munka – a csoporttagok szociális kapcsolatainak karbantartása és a fejlődés elősegítése, elsősorban prevenciós tevékenység, mely a köznevelési intézményekben, helyben biztosítandó feladat;

közösségi szociális munka – az intézményi vagy intézmények közötti közösségeket célzó, elsősorban közösségfejlesztő, aktivitást növelő tevékenység.

- A tanítási, nevelési szünetekben a szociális segítő a H52 és a CSGYJK nyári szabadidős, prevenciós tevékenységében vesz részt, tábort szervezhet, emellett lehetőséget nyújt a célcsoport számára, hogy elérjék őt. Ezen kívül aktívan részt vesz a nyári tanulmányi felkészítésekben is.
- A szociális segítő munkaideje
  - 24 óra óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás (ezen belül 10%=2,5 óra az egyéni esetkezelés, 55%=13 óra a csoportokkal végzett és 35%=8,5 óra a közösségi szociális munka),
  - 8 óra gyermek- és ifjúságvédelmi feladatok ellátása, gyermekvédelmi tevékenységek koordinálása
  - 8 óra adminisztráció
- Összmunkájuk 25%-a óvodás-, 75%-a iskoláskorúakra, illetve családjukra terjed ki.

### *Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás célcsoportja*

- Elsődleges célcsoport a Köznevelési Intézményben jogviszonyban lévő, kiemelten a hátrányos helyzetű és veszélyeztetett gyermekek és fiatalok, akik esetében különösen szükséges a prevenciós programok kidolgozása és működtetése, valamint olyan kiemelt problémacsoportok kezelése, mint a gyermekszegénység, a roma gyermekek helyzete, az erőszak és agresszió, valamint a tömegmédiák és az internet korszak által állított kihívások. Továbbá
- A gyermekek családja, szülők, nevelőszülők, gondozók, akiknek tanácsadást, szolgáltatásba irányítást végez a szociális munkás, valamint az iskola és a család közötti híd kiépítésében játszhat szerepet mint mediátor, konfliktuskezelő és kommunikációs szakember.
- A Köznevelési Intézmény pedagógusai és nevelő-oktatómunkát segítő szakemberei, akik közvetlenül, vagy testületileg tudnak a szociális munkáshoz fordulni, egyéni vagy csoportos eset, illetve problémafókuszú konzultáció keretében, adott esetben ilyen konzultációkat kezdeményezhetnek az iskolai szociális munkáson keresztül az ellátó rendszer bármely tagjával.

A szociális segítő a gyermekek számára közvetlenül elérhető, erre a köznevelési intézménynek lehetőséget kell biztosítani, így **elengedhetetlen a köznevelési intézmények részéről az alábbi minimális tárgyi és munkafeltételek biztosítása:**

- fogadóóra céljából arra alkalmas helyiség, ahol a kliens vagy a köznevelési intézmény szakembere között bizalmas légkörben, nyugodt körülmények között történhet konzultáció, segítő beszélgetés vagy tanácsadás;

- olyan helyiség, ahol számítógép használatra, nyomtatásra és internethasználatra is lehetőség van, mivel egyrészt a szolgáltatásba közvetítéshez erre feltétlenül szükség van, másrészt a gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjaként minden egyes a jogszabályban és protokollban rögzített esetben a szociális segítő jelez a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat/Központ felé, illetve a már alapellátott vagy gyermekvédelmi gondoskodás alatt álló gyermek esetében az együttműködési kötelezettség jegyében tájékoztatást ad;
- az intézmény vezetősége lehetőséget biztosít a tanári értekezleteken való részvételre
- helyiséget és lehetőséget biztosít csoportokkal végzett szociális munka, illetve közösségi szociális munka végzéséhez, illetve szabadidős programok megvalósításához.

#### *Az óvodai és iskolai szociális segítő kapcsolati rendszere*

- Elsődleges a köznevelési intézmény pedagógiai személyzete, akivel folyamatos interakcióban van, fogadja a megkereséseket, visszajelzéseket ad, a felmerülő kérdésekben tanácsot nyújt a pedagógusok, segítő szakemberek részére.
- A család- és gyermekjóléti szolgáltatás felé jelzéssel él a gyermek veszélyeztetése esetén, ő is fogadja a családsegítők/esetmenedzserek megkereséseit, akikkel együttműködési kötelezettsége van, esetmegbeszélőkön és esetkonferenciákon megjelenik.
- A gyámhatóság vagy egyéb hatóság megkeresésére tájékoztatást ad, gyermekvédelmi hatósági eljárás keretében tartott tárgyaláson idézésre/meghívásra megjelenik.
- A H52 és CSGYK szakmai szolgáltatási palettáján lévő szolgáltatásokat közvetíti, illetve jelzi a hiányzó szolgáltatási elemet. A H52 és egyéb szociális-gyermekvédelmi szolgáltatók prevenciós és szabadidős szolgáltatásait feltérképezi, kapcsolatot épít ki velük, azokból kínálati listát készít, amelyet aktívan bevon az ellátásba. A programok megvalósítása érdekében szükség és igény szerint bekapcsolódik a FESZGYI pályázatainak tervezésébe, megírásába.
- A csoportkoordinátor aktívan részt vesz az óvodai és iskolai szociális segítő szakmai szervezeteinek munkájában. A szakmai eseményekről, protokollal/módszertannal kapcsolatos jelen és jövőbeli tervezett változásokról, a területet érintő fontos információkról rendszeresen beszámolót készít a FESZGYI szakmai vezetőségének.
- Együttműködik a Pedagógiai Szakszolgálattal, a védőnői szolgálattal, a házi gyermekorvosokkal (különösen az iskolai védőnővel és gyermekorvossal) és egyéb jelzőrendszeri társszervezetekkel.

#### *Együttműködési megállapodások*

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás végzéséhez, mivel ezen tevékenység elsősorban a nevelési-oktatási intézményekben és velük szorosan együttműködve, partneri kapcsolatban történik, szükséges együttműködési megállapodás megkötése, mely kitér az együttműködés tartalmi elemeire, az operatív keretekre és a tárgyi feltételekre egyaránt.

Az együttműködési megállapodásokat a köznevelési intézmények állami, civil vagy egyházi fenntartóival szükséges megkötetni, óvodák többségének esetében a fenntartó a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzatával, az állami fenntartású iskolák esetében pedig a Klebelsberg Központtal, illetve a Szakképzési Centrumokat fenntartó Nemzetgazdasági Minisztériummal.



### ***A Család- és Gyermekjóléti Központban folyó szociális segítő munka dokumentálása:***

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 7. számú melléklete szerinti, valamint 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.) Kormányrendelet un. „Gyermekeink Védelmében” elnevezésű adatlap rendszert használja. Ezen túl a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI.20.) Korm. rendelet szerinti adatrögzítést végez.

A család- és gyermekjóléti alapellátás szolgáltatásait esetenként kell dokumentálni. E dokumentációt a szakmai egység vezetője legalább negyedévenként ellenőrzi.

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele esetén az egynél több találkozást igénylő segítségnyújtás a fent hivatkozott jogszabályban meghatározott esetenként kerül dokumentálásra. Az ellátás igénybevételéről az esetfelelős és az ellátást igénybevevő, illetve törvényes képviselője megállapodást köt. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybevevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

## **Díjhátralék-kezelő és Lakhatást segítő Központ**

### ***Adósságkezelési szolgáltatás***

A törvényi szabályozás az adósságkezelési szolgáltatás két elemét, az adós háztartásának adóssága megfizetéséhez nyújtott adósságsökkentési támogatást, valamint az adós háztartás erőforrásainak feltárását, gazdálkodásának optimalizálását és motiváltságának erősítését elősegítő adósságkezelési tanácsadást egymástól el nem választható egységként kezeli. Az adósságkezelési tanácsadás - lényegében - egy együttgondolkodási folyamat az igénybe vevővel annak érdekében, hogy miként lehetséges az adósságot minimális mértékűre csökkenteni az alábbi erőforrások maximális felhasználásával:

- család meglévő jövedelme,
- természetes támasz (rokonok, ismerősök) segítsége,
- munkanélküli családtag esetén munkahelykeresésből és munkába állásból adódó, esetleg munkanélküli járadékból származó jövedelemnövekmény,
- rendszeres, de nélkülözhető kiadások csökkentése,
- családtag egészségi állapotától függő társadalombiztosítási ellátások,
- a család szociális helyzetétől függő, nem adósságkezelés típusú szociális ellátások,
- az eladósodás megelőzését célzó támogatások (közüzemi díjkompenzáció, lakásfenntartási támogatás),
- a család szociális helyzetétől függő, adósságkezelés típusú támogatások, segélyek,
- az adósság jogosultjai (közmű-, energiaszolgáltatók, társasházak, stb.) által nyújtott kedvezmények (részletfizetési lehetőség, kamatengedély).
- Az adósságkezelésben résztvevő egyén családsegítésben, ill. gyermekjóléti szolgáltatásban is részt vesz, az esetek döntő többségében életvezetési-, lakhatási-, foglalkoztatási-, jogi és mentálhigiénés tanácsadást vesznek igénybe az adósságkezelési szolgáltatás mellett. A gyermekjóléti szolgáltatás, családsegítő szolgáltatás és az adósságkezelési tanácsadás egymást kiegészítő, komplex szolgáltatások, a lakosság a fenti ellátási formák egyikéből sem szorulhat ki amiatt, mert a másik szolgáltatást igénybe veszi. A lakosság számára lehetővé kell tenni, hogy a fenti ellátási formákat együttesen igénybe vehesse szükség esetén.

### ***Utcai szociális munka***

Az egyénekkal és csoportokkal végzett szociális munkát az utcai szociális munkát végző munkatárs terepmunkája során látja el.

Az utcai szociális munkások tevékenységüket napi rendszerességgel azonos időben, és helyen végzik, hogy a rászoruló személy számára tervezhető legyen a segítségnyújtás elérése.

- Ellátottakról információ szerzése: saját észlelés alapján, lakossági bejelentés alapján, ill. jelzőrendszer jelentése alapján, Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálatán keresztül,
- Kapcsolatfelvétel célja: elsősorban életveszély elhárítása (kihülés, kiszáradás) az életmóddal járó ártalmak csökkentése. Szükség esetén megfelelő hajléktalan személyeket ellátó, vagy egészségügyi intézménybe való juttatás, szükség szerint helyszíni elsősegélynyújtás, továbbá ételkészítés, takaró, ruhanemű, hideg/meleg folyadék biztosítása.
- Folyamatos kapcsolattartás és gondozás biztosítása az ellátottak számára: amely szociális állapotfelmérést, információnyújtást, tájékoztatást, szociális ügyintézés tartalmaz.
- Ingyenes jogsegély szolgálat meghatározott napokon a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központjában.
- Az ellátáshoz, és az ellátottak számára szükséges eszközök, tárgyi feltételek biztosítása pályázati úton és különböző adományokból is történhet.
- A hajléktalanokkal való munka gerincét a motivációs és segítő beszélgetések képezik, melyekkel a szociális munkások igyekeznek meggyőzni és képessé tenni az ügyfeleket, hogy az intézményes ellátást válasszák, ill. hogy legalább az általános társadalmi normákhoz próbáljanak igazodni.
- Postacímmel nem rendelkezők számára postázási cím biztosítása.

Tevékenységüket gyalogosan, és tömegközlekedési eszközök igénybevételével végzik.

Az utcai szociális munka ellátási területe megállapodás alapján a (gyakorlatilag a Belső és Középső Ferencváros):

Vámház körút - Üllői út - Vágóhíd u. - Soroksári út - Boráros tér - Közraktár u. - által határolt terület,  
a Kálvin téri metró-aluljáró, Corvin-Negyed-i metróaluljáró, Nagyvárad téri metró-aluljáró.

Ferencváros egyéb részein az utcai szociális gondozást ellátási szerződés, illetve együttműködési megállapodás alapján a Menhely Alapítvány végzi.

### ***Nappali melegedő***

A nappali melegedő és a nyújtott szolgáltatások igénybevétele önkéntes és térítésmentes. Szolgáltatásaink:

- közösségi együttlétre és pihenésre alkalmas – szükség szerint fűthető, megfelelően szellőztethető és tisztítható – helyiség biztosítása,
- személyi tisztálkodás biztosítása, amelyhez nemek szerint elkülönített zuhanyzó helyiségek hideg-meleg vizes ellátással, valamint tisztálkodáshoz szükséges szerek (sampon, borotva, törülköző) állnak rendelkezésre,
- a személyes ruházat tisztítása – mosó- és szárítógép, centrifuga használat biztosított –, ezen felül szükség szerint a ruhák pótlása,
- a ruhák tárolására csomagmegőrző biztosítása (78 szekrényel).
- lehetőség biztosítása az étel melegítésére, tárolására és elfogyasztására az intézményben, továbbá naponként minden személy számára zsíros kenyér, tea, instant leves biztosítása.

A fenti szolgáltatások biztosítását a jogszabályi feltételeknek megfelelően végezzük. Fentiekén kívül a nappali melegedő a további szolgáltatásokat nyújtja, amelyek szintén térítésmentesen és önkéntes alapon vehetők igénybe:

- ügyintézés, információnyújtás, iratok térítésmentes beszerzésének segítése, kérelmek kitöltéséhez segítségnyújtás, igazolások kiállítása, jogosultságokhoz való hozzájutás segítése, egyéni esetkezelés,
- munkavégzés lehetőségeinek felkutatása, munkába állás segítése, munkaügyi információ nyújtása,
- lakhatási lehetőségekről (hajléktalanszállók, munkásszállók, albérlet, támogatott lakhatási programok, stb.) információnyújtása,
- a szabadidő hasznos eltöltésének érdekében a hozzánk fordulóknak lehetőségük van könyvek kölcsönzésére, illetve helyben olvasására, napi rendszerességgel filmnézésre,
- Igény szerint, egyéni és csoportos lelkipozíciói beszélgetésre nyújtunk lehetőséget.
- Kéthetente, csoportos összejöveteleken kötetlen beszélgetés keretében, addiktológiai és életvezetési problémák megbeszélésére van lehetőség.

A szolgáltatást igénybe vevők nyilvántartását a 1/2000.(I.7.) SZCSM rendelet 11. számú melléklete szerinti nyomtatványon „Nappali melegedők eseménynaplója az ellátásban részesítettekről és a nyújtott szolgáltatásokról” végezzük. A nyilvántartás alapján a gondozási napokat havonta és évente a szakmai egységvezető összesíti. Ez alapját képezi az állami normatíva felhasználásának, elszámolásának a mindenkori éves költségvetési törvény figyelembe vételével. Sorszámozott hitelesített dokumentum, amely rögzíti az igénybe vevők számát és az igénybe vett szolgáltatásokat.

A nappali melegedőben szolgálatot teljesítő munkatárs köteles esemény naplót is vezetni egy számozott füzetben. A naplóban bejegyzésre kerül minden olyan esemény, amely az intézményben ellátottakkal kapcsolatos.

### ***LÉLEK-Pont***

A LÉLEK-Pont a ferencvárosi LÉLEK Program ügyfélszolgálati feladatait ellátó információs és belépő pont, továbbá az egyéni esetkezelésért, a programban résztvevő önkormányzati és külső szervezetek részvételének koordinálásáért, a mentorálási alapprogramért felelős szakmai műhely. Elsődleges célja a kerületi hajléktalanok segítségének koordinálása, a krízishelyzet megszüntetése. A LÉLEK-Pont valamennyi érdeklődőnek információt nyújt, a LÉLEK Programba bevonható hajléktalan embereknek pedig személyre szóló segítő program kidolgozásában és megvalósításában működik közre, szolgáltatásai térítésmentesek. Segítő munkaformák különösen a szociális esetszolgálat, a szociális csoportmunka és a közösségi szociális munka.

A Tüzoltó utcai LÉLEK-Pont továbbá lehetőséget biztosít:

- a közösségi együttlétre,
- személyi tisztálkodásra,
- személyes ruházat tisztítására,
- álláskeresésre (ingyenes internet, telefonhasználat), álláskereső tréning szervezésével, továbbá a munkaügyi kirendeltséggel, illetve a kerületi közfoglalkoztatóval (FESZOFÉ Kiemelkedően Közhasznú Nonprofit Kft.) történő kapcsolat tartás során, munkahelyhez, valamint foglalkoztatáshoz való jutást kívánunk biztosítani,
- szabadidő hasznos eltöltésére (televízió, filmklub, internet)
- szükség esetén egészségügyi szűrés megszervezése
- Postacímmel nem rendelkezők számára postázási cím biztosítására.

Munkatársaink tevékenységüket napi rendszerességgel azonos időben, és helyen végzik, hogy a rászoruló személy számára tervezhető legyen a segítségnyújtás elérése.

- Ellátottakról információ szerzése: saját észlelés alapján, lakossági bejelentés alapján, ill. jelzőrendszer jelentése alapján,
- Kapcsolatfelvétel célja: elsősorban a kerületi hajléktalanok segítségének koordinálása
- Folyamatos kapcsolattartás és gondozás biztosítása az ellátottak számára: amely szociális állapotfelmérést, információnyújtást, tájékoztatást, szociális ügyintézését tartalmaz.

- Az ellátáshoz, és az ellátottak számára szükséges eszközök, tárgyi feltételek biztosítása pályázati úton és különböző adományokból is történhet.

## **Gyermekek Átmeneti Otthona**

### ***A gondozás első szakasza.***

- A gyermek felvétele után értesítjük az illetékes Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot, vagy védelemben vett gyermek esetében az illetékes Család- és Gyermekjóléti Központot, bekérjük a gyermekvédelmi nyilvántartási rendszer szerinti adatlapokat.
- A gyermekorvos megvizsgálja a gyermeket, ellenőrzi, hogy megkapta-e a korának megfelelő védőoltásokat. Amennyiben szakorvosi ellátásra van szükségük, megteesszük a megfelelő intézkedéseket, gondoskodunk ennek megvalósulásáról.
- Elősegítjük a gyermek beilleszkedését.
- Értesítjük az illetékes nevelési oktatási intézményt.
- Feltérképezzük a családon belüli kapcsolatrendszert, szerepeket és feladatvállalásokat.
- A szülő vagy törvényes képviselő, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat családsegítőjének, védelemben vett gyermek esetében Család-és Gyermekjóléti Központ esetmenedzserének, és a megfelelő belátó képességgel rendelkező gyermeknek a bevonásával elkészítjük a gondozási nevelési tervet, melyben írásban rögzítjük az átmeneti gondozás várható időtartamát, a gondozás megszűnése érdekében vállalt feladatokat, az együttműködés módját, a kapcsolattartás módját és gyakoriságát.
- Abban az esetben, ha szülő, törvényes képviselő vagy a gyermek súlyosan megszegi, a házirendet, nem működik együtt az átmeneti otthonnal, az otthon szakmai vezetője megtagadhatja a megállapodás meghosszabbítását, vagy felbonthatja egyoldalúan. A felbontás esetén meg kell győződni arról, hogy a gyermek megfelelő körülmények közé kerül-e és értesíteni kell a Család- és Gyermekjóléti Központot.

### ***A gondozás második szakasza.***

A Gyermekek Átmeneti Otthonának elsődleges célja a gyermek szakellátásba kerülésének megelőzése, és a családba történő visszakörülésének elősegítése. Az átmeneti otthon munkatársai a következő alapelvek alapján végzik gondozási nevelési tevékenységüket:

- Gondozás és nevelés egységének elve: a gondozás és a nevelés egymást kiegészítő tevékenységként jelenik meg a szakmai munkában, az otthon munkatársainak ezt messzemenően figyelembe kell venni.
- Egyéni bánásmód elve: a gyermek testi, lelki, szellemi, érzelmi állapotát és szociális háttérét figyelembe véve meleg szeretetteljes odafordulással gondozzák a gyermekeket.
- Allandóság elve: a gyermekekkel foglalkozó szakemberek gyakori cseréje a környezet gyakori változásai csökkentik az érzelmi biztonságérzetet. A gyermekekkel hosszabb ideig foglalkozó személyek és a stabil környezet növelik a biztonságérzet kialakulását. Ennek okán az utóbbi stabilitásra kell törekedni.
- Aktivitás és önállóság segítségének elve: a biztonságos és tevékenyegre motiváló környezet megteremtése a próbálkozáshoz elegendő idő biztosítása, a gyermek ösztönzése, megnyilvánulásainak elismerő, támogató, az igényeikhez igazodó segítése, a gyermek felé irányuló szeretet, az elfogadás és empátia fokozzák az aktivitást és az önállóság iránti vágyat.
- Rendszeresség elve: az ismétlődés, tájékozódási lehetőséget, stabilitást, kiszámíthatóságot eredményez a napi események sorában, növeli a gyermek biztonságérzetét.
- Fokozatosság elve: a gyermek új helyzethez való fokozatos hozzászoktatása segíti alkalmazkodását, a változások elfogadását, az új megismerését, a szokások kialakítását.
- Egységesség elve: a gyermek életében szerepet játszó szakemberek a köztük lévő személyiségbeli különbözőségek tiszteletben tartásával a gyermek elfogadásában,

öntevékenységének biztosításában egyetértenek az alapvető erkölcsi normákat egyeztetik, nézeteiket, nevelői gyakorlatukat egymáshoz közelítik.

- Pozitívumokra való támaszkodás elve: A nevelés alapja a pozitív megnyilvánulások támogatása, megerősítése, elismerése.
- Másság elfogadása (etnikai, vallási, nemzeti hovatartozás, világnézet stb.)
- Gyermeki és szülői jogok tiszteletben tartása, figyelembe vétele.

Mindezen alapelvek figyelembevételével arra törekszünk, hogy a gyermekek életkoruknak megfelelően optimálisan fejlődjenek.

A családgondozó rendszeres időközönként személyesen konzultál a szülővel, törvényes képviselővel. Egyeztetik a gyermek érdekeinek figyelembevételével a szükséges teendőket. Munkája során erősíti a szülők értékrendjét, felelősség és kötelesség vállalását annak érdekében, hogy a gyermek visszakerülhessen a családjába.

A gyermekekről havonta készít jellemzést, figyelemmel kíséri tanulmányait.

Szoros kapcsolatot tart az illetékes Család- és Gyermejjóléti Szolgálat családsegítőjével, Család- és Gyermejjóléti Központ esetmenedzserével, az oktatási nevelési intézményekkel.

A gondozás e szakaszában kirajzolódik, hogy a gyermeknek belátható időn belül van e lehetősége a családba való visszakerülésére, szükséges-e a gondozási nevelési tervben foglaltak módosítása, a gondozás várható idő tartamának meghosszabbítása. Mindezeket figyelembe véve a családgondozó megteszi szükséges intézkedéseket.

### ***A gondozás harmadik szakasza, átmeneti gondozás megszűnése.***

Optimális esetben a gyermek átmeneti gondozásának ideje alatt megszűnik az az ok, ami az elhelyezést indokoltá tette. A gyermek rendezett családi körülmények közé kerülhet vissza. Az átmeneti otthon munkatársainak fel kell készíteni a gyermeket és a szülőket a bekövetkező változásokra, és elő kell segíteni a harmonikus családi élet kialakítását. Ennek érdekében a családgondozónak figyelemmel kell kísérnie a család sorsának alakulását különös tekintettel a szülő gyermek kapcsolatára.

Az átmeneti gondozás megszűnésekor írásban rögzítjük a térítési díjjal kapcsolatos esetleges tartozás tényét, a gyermek személyes tárgyainak átadását.

A család és a gyermek élete a gondozás ideje alatt úgy is alakulhat, hogy nincs mód a családba való visszahelyezésre. Ebben az esetben meg kell tenni a szükséges intézkedéseket, hogy a gyermek számára legmegfelelőbb gondozást nevelést nyújtó helyre kerülhessen. A gyerekkel foglalkozó gyermekfelügyelőnek, nevelőnek, családgondozónak fel kell készíteni a gyermeket az életében bekövetkező változásokra (ellátogatunk a számára kiválasztott Gyermekek és Ifjúsági Otthonba, biztosítjuk a nevelőszülők számára a gyermek megismerése érdekében a látogatásokat).

Az átmeneti gondozás megszűnéséről minden esetben írásban is tájékoztatjuk az illetékes Család- és Gyermejjóléti Központot.

A gondozás – nevelés elkülönített szakaszainál követendő programot kizárólag azokban az esetekben célszerű maradéktalanul megtartani, amikor gyermek hosszabb ideig tartózkodik az otthonban.

### ***Mama-klub szervezése.***

Az átmeneti gondozásban részesülő csecsemők és kisgyermek szülei között nagyon sok a fiatal, kevés és hiányos gondozási nevelési tapasztalattal rendelkező szülő. Ezért szükségesnek érezzük, hogy segítsük őket ismereteik bővítésben.

#### **Mama Klub célja:**

Az átmeneti gondozásban részesülő kisgyermek szüleinek nyújtson segítséget, a gyermek helyes gondozásának, nevelésének elsajátításában.

**Helye:** az átmeneti otthon II. számú csoportjának helyisége

**Ideje:** minden héten hétfő és csütörtök 9-12 óráig

**Lehetőségek:**

- közös játéktevékenység (a gyermekek korának megfelelő játékeszközök megismertetése a szülőkkel)
- szaktanácsadás (különböző szakemberek bevonásával, gyermekorvos segítségével a gyermekkori betegségek ismertetése, bölcsődei ételmezés vezető segítségével a gyermekek korának megfelelő étrend kialakítása)
- A gyermekfelügyelők nevelő centrumú funkciót gyakorolnak. Ismertetik a szülőkkel a megfelelő gyermekgondozási folyamatot, lehetőséget nyújtanak ennek gyakorlására. Játékos tevékenység keretén belül segítséget nyújtnak a nevelési módszerek elsajátításban.

A foglalkozások nyitottak a szülőkkel előre megbeszéljük részvételi szándékukat.

## ***Szociális Szolgáltató Központ***

### **Házi segítségnyújtás**

A házi segítségnyújtás keretében a szolgáltatást igénybe vevő személynek saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást. A házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget, vagy személyi gondozást kell nyújtani.

A szociális segítségnyújtás keretében biztosítani kell:

- a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködést,
- a háztartási tevékenységben való közreműködést,
- a vészhelyzetek kialakulásának megelőzésében, és a kialakult vészhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást,
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítségét

A személyi gondozás keretében biztosítani kell:

- az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását
- a gondozási és ápolási feladatok elvégzését
- valamint a szociális segítségnyújtás feladatkörét egyaránt

A kizárólag szociális segítségben részülők ellátottak száma nem haladhatja meg az adott intézménynél, szolgáltatónál házi segítségnyújtásban részesülő összes ellátott 50 %-át.

A kerületen belül három telephely biztosítja a szolgáltatást:

- Nefelejcs Gondozási Központ - 1092 Bp., Knézich u. 17. Tel.: 218-3683
- Tavirózsa Gondozási Központ - 1095 Bp., Mester u. 33-35. Tel.: 217-5693
- Szivárvány Gondozási Központ - 1098 Bp., Toronyház u. 11. Tel.: 280-9598

A házi segítségnyújtás módját, formáját és gyakoriságát a Gondozási Központ vezető gondozója, vagy a gondozás irányítója a szükségletfelmérőben foglalt figyelembe vételével határozza meg. A szociális gondozó a házi segítségnyújtás során együttműködik az egészségügyi és szociális alap- és szakellátással; a házi orvosi szolgálattal, a körzeti védőnővel, a kórházi szociális nővérrel, valamint egyéb egészségügyi ellátást, vagy személyes gondoskodást nyújtó szociális intézménnyel.

Ha fertőző beteg gondozása szükséges, ki kell jelölni egy gondozót, aki a fertőző állapot időtartama alatt kizárólag a fertőző beteget gondozza, ilyen esetben a fertőzés elkerülése érdekében szükséges tárgyi feltételeket és felkészítést biztosítani kell.

A házi segítségnyújtás keretében kizárólag szociális segítség – segítő munkakörben – a személyi jövedelemadóról szóló törvényben meghatározott szociális gondozói díjban részesíthető társadalmi gondozó alkalmazásával, közérdekű önkéntes tevékenység keretében, közfoglalkoztatott jogviszonyban álló személyek, vagy szociális szervezetek

igénybevételével is nyújtható. Ez esetben a házi segítségnyújtást biztosító szolgáltató 100 órás belső képzést szervez azon segítő munkakörben foglalkoztatni kívánt személyek részére, akik a szociális gondozó munkakörre előírt szakképesítéssel nem rendelkeznek. A képzés célja az idős személyekkel végzett segítő tevékenységre való felkészítés, ennek keretében a kommunikáció, problémakezelés, valamint a kompetencia-határok kijelölése a szociális segítség és a személyi gondozás között.

A képzésen való részvételt – a résztvevő által aláírt dokumentumon – az intézményvezető igazolja. A képzésben való részvétel ideje alatt a segítő munkakörbe tartozó feladatok más szakképzett, vagy képzést elvégzett munkatárssal együttesen végezhetőek.

Az egyes munkaformák és szolgáltatáselemek bemutatása:

*-(a „személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről” szóló 1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 25.§ (3) bekezdés)*

### **A házi segítségnyújtás gondozási tevékenységei és résztvevényiségei**

#### **SZOCIÁLIS SEGÍTÉS 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), gyógyszerkiváltás,
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
- mosogatás
- ruhajavítás
- ágyazás, ágyneműcsere
- közkútról, fürtkútról vízfordás
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
- télen hó eltakarítás és síkosság-mentesítés 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<sup>1</sup>:**

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás
- családdal, ismerősökkel 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 ápolás

<sup>1</sup> Személyi gondozás jogosultság esetén szociális segítség tevékenység is végezhető!

- körömápolás, bőrápolás
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)
- mozgatás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés
- sztómaszák csere
- gyógyszer kiváltása
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
- vérnyomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
- a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig)

### **Szociális étkeztetés**

A szociális étkeztetés keretein belül intézményünk - munkaszüneti napok kivételével, heti 6 napban - a normál menü mellett epekímélő és cukorbetegség számára készített diétás menüt is biztosít. A biztosított élelmiszer nyersanyagok energia- és tápanyagtartalmának alsó értékeit a vendéglátó-ipari termékek előállításának és forgalomba hozatalának élelmiszerbiztonsági feltételeiről szóló 62/2011. (VI. 30.) VM rendeletben foglaltaknak megfelel.

Az étkeztetés biztosítása megbízott vállalkozáson keresztül zajlik, mely a kerület több pontján lévő telephelyre szállítja az ételt. Ezek címe:

- I. sz. Étkeztetési Csoport – 1092 Bp., Knézich u. 17.
- II. sz. Étkeztetési Csoport - 1095 Bp., Mester u. 33-35.
- III. sz. Étkeztetési Csoport – 1097 Bp., Ecseri út 19.
- IV. sz. Étkeztetési Csoport – 1098 Bp., Friss u. 5.
- V. sz. Étkeztetési Csoport – 1098 Bp., Toronyház u. 11.

Az étkeztetés biztosítása történhet:

- helyben fogyasztással,  
 Igény esetén, az étel helyben történő elfogyasztására, az erre a célra kialakított étkező helyiségben van mód. Ezt kulturált, barátságos környezetben, megterített asztalnál tehetik meg. Az étkezéshez minden feltétel (étkészlet és evőeszköz) biztosított. A kézmosási lehetőség, és a nemenkénti elkülönített illemhely a telephely részeként adottak, a szolgáltatás tárgyi feltételeit képezik.
- étel elvitellel, saját erővel  
 Az ételt személyesen hétfőtől-péntekig 11.00-12.30 óra között, szombaton 11.00-12.00 óra között vehetik át.
- étel házhoz szállításával.  
 A házhozszállítás vállalkozási szerződés keretében történik.

A telephelyeken történő helyben fogyasztásra, a telephely nyitvatartási napján 12:00 és 13:00 óra között szervezeten van lehetőség. Helyben étkeztetéshez biztosítjuk a személyi és tárgyi feltételeket, a kézmosási lehetőséget, nemenként elkülönített illemhelyet, valamint evőeszközöket és étkészletet.

Az étel minden telephelyre a területileg illetékes ÁNTSZ ajánlásának megfelelően zárt, oldhatatlan csomagolásban érkezik az étel elkészítésével megbízott konyháról. Az étel fogyasztását megelőzően az ajánlásnak megfelelően melegen tartó boksokban tároljuk.

Az étel helyben fogyasztása a telephelyek házirendjében foglaltak szerint történhet. Az étel személyes elvitelét az igénybevevők hétköznapokon 11.00 - 12.30 óra, szombaton 11:00 és 12:00 óra között tehetik meg.



Az étel kiszállítását megbízott vállalkozás személygépkocsival végzi.

## **Nappali Ellátások**

### ***Szenvedélybetegek nappali ellátása***

A nappali ellátás

- a) tanácsadás,
- b) készségfejlesztés,
- c) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- d) étkeztetés,
- e) esetkezelés,
- f) felügyelet,
- g) gondozás és
- h) közösségi fejlesztés szolgáltatási elemeket szükség szerint biztosít.

### ***Hivatalos ügyek intézésének segítése***

Az ellátottak ügyeinek intézése az ellátott bevonásával, közreműködésével. Szociális és egyéb típusú (albérlés támogatás, adományokhoz való hozzájárulás (pl.: Vöröskereszt, önkormányzat), (energiafelhasználási támogatás) támogatásokhoz való hozzájárulás ügyintézésének segítése. Nyomtatványok beszerzése, értelmezésben segítségnyújtás, támogatás ügyintézésében aktív segítségnyújtás.

### ***Igény szerinti meleg étel biztosítása***

A klub nyitvatartási napokon napi egyszeri meleg étkeztetésben részesíti azt a szociálisan rászorult személyt, szenvedélybetegsége miatt önmaga és eltartottjai részére más módon nem képes étkezést biztosítani.

Az étkezés jellege:

- szociális étkezés helyben fogyasztással
- szociális étkezés elvitellel

### ***Szabadidős programok szervezése***

- Az ellátottak igényeire támaszkodva aktív szabadidős programok szervezése a szabadidő hasznos eltöltése érdekében az ellátottak bevonásával.
- IRISZ filmklub (hetente)
- LITERA irodalmi délután (kéthetente)
- Rajzkör (kéthetente)
- Közös meditáció (hetente)
- Természetgyógyász életmód tanácsadás (havonta)
- Közös kártya- és társasjáték (igény szerint)
- Közös étkezés (naponta)
- Ünnepekre való felkészülés (alkalmanként)
- Könyvkölcsönzés (folyamatosan)
- Közös kirándulások (évi 1-2 alkalommal)
- Mozi- és színházlátogatás

A csoport szintű programok segítenek az egyén számára visszatérni a helyi közösségekbe, új kapcsolatok kialakításában. A szabadidős programok magukba foglalják a klubokat (filmklub, álláskereső- és mentálhigiénés klub, kézműves klub, stb.), a relaxációs programokat, rekreációs tevékenységek (kirándulás), illetve a mindennapokban alkalmazható tevékenységek (kártya, tv nézés, társasjátékok). A szervezett tevékenységeken túl fontos, hogy az ellátottaknak legyen lehetőségük a szabadon választott pihenési mód alkalmazására (napi sajtó olvasása, rejtélyfejtés, stb.).

### ***Szakellátásokhoz való hozzájárulás segítése:***

- Információ nyújt terápiai rehabilitációs és egészségügyi intézményekről, azok pontos helyéről, elérhetőségéről és az igénybevételek feltételeiről,

- Tájékoztatás nyújt a bekerüléshez egészségügyi feltételeiről, a szűrővizsgálatok helyéről annak lehetőségeiről, és helyéről,
- Kapcsolatfelvétel kezdeményezése, időpont egyeztetés, a kliens mentális, fizikai állapotának megfelelő mértékű kísérése, intézménybe történő eljutásának megszervezése,
- A kezelőorvosokkal való kapcsolattartásra motiválja a klienst, valamint a kliens rehabilitációjának érdekében a segítő munkatárs is kapcsolatot tart a kezelőorvosokkal.
- Egészségfejlesztéssel kapcsolatos programokat szervez az ellátottak részére.

#### *Munkavégzés lehetőségének szervezése*

Az ellátás keretein belül a nappali ellátás munkatársa segíti az ellátottakat, hogy visszailleszkedjenek a munka világába. Ehhez felméri aktuális szociális helyzetét, képzettségét, képességeit, valamint távlati céljait. Álláskeresési technikák ismertetésével valamint egyes képességeinek fejlesztésével alkalmassá teszi az álláskeresésre és a munkavállalásra. Motiválja a munkaügyi központokkal való együttműködésre.

#### *Életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése*

Olyan készségfejlesztés, amely a kliensek igényeire és céljaira hangolt és ennek érdekében a helyi ellátási rendszer sajátosságait is mozgósítja. Célja, hogy a szenvedélybetegek nappali intézményében az ellátást igénybevevők váljanak képessé különféle speciális technikák elsajátításával egy produktív életstílus kialakítására és az addikció tárgyának visszautasítására.

Korrekt tájékoztatás, ismeretek nyújtása, szemlélet és attitűdváltoztatás az elért társadalmi réteg körében, felvilágosítás, veszélyeztetettséget felderítő tevékenység, propagandaanyagok, kiadványok készítése, támogató beszélgetések, ügyintézők, stb.

Az életvitelt, életvezetést segítő módszerek megjelenési formái:

- Esetmunka során a nappali ellátásban dolgozók az egyének vagy családok intrapszichés, interperszonális, szocio-ökonómiai, környezeti problémáit közvetlen kapcsolatban segítenek megoldani.
- Egyéni terápiában a szociális, mentális gondok kialakulásának, az egyéni életút összefüggéseinek feltárásán keresztül az egyén motivációjának felmérése a cél. A terápia során feloldásra kerülnek a környezet elvárásainak való meg nem felelés érzések, az öröm kifejezése, a belsőhasznosságnak a környezet felé történő kifejezési folyamatán keresztül, szorongás kezelése, agresszió kezelése. Eredményként az öngyilkosság kockázata csökken, napi tevékenységek szervezése javul.
- A pszichoedukáció révén az addiktológus által megbízott szakember tájékoztatás nyújt a betegségről, a kezeléssel, a korai figyelmeztető tünetekről, az ahhoz való alkalmazkodás és kezelés teendőiről.
- Problémamegoldó esetmunka által definiálásra kerülnek:
  - o a személyes célokat akadályozó problémák, azok gyakoriságának, előzményeinek, következményei,
  - o a problémát, a jelenlegi helyzetet pozitívan illetve negatívan befolyásoló tényezők,
  - o a jelenlegi problémamegoldó stratégiák,
  - o és a változásra motiváló tényezők feltárása.

#### *Speciális önszerveződő csoportok támogatása*

Az intézmény klienskörét is fogadó, szenvedélybetegség leküzdése, absztinencia megtartására szerveződő csoportok támogatása, működésük szervezésének segítségének két formája:

- Infrastruktúra biztosítása
- Önszerveződő csoportok befogadása és támogatása szerződéses viszony keretében (Anonim Alkoholisták, CODA, SLAA, AI-Anon) (hetente kötött időpontban)
- Önszerveződés segítése
- Az ellátottak motiválása annak érdekében, hogy képessé váljanak olyan elfogadó-támogató közösség létrehozására, mely hozzájárul az egyén hatékonyabb

problémamegoldására a csoporton keresztül. A csoport a tagok igényeire reagálva alakítja ki tevékenységét. Önszervezőcsoportok létrejöttének segítése, mentorálása.

### *Személyi tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása*

A napi életvitel megszervezésén túl fontos hangsúlyt kap a személyes higiénia megteremtése, elsajátítása is az ellátottaknál. A nappali klub keretein belül lehetőség van az ingyenes napi tisztálkodásra, és mosásra.

A nappali ellátás keretein belül a programok bármelyik szolgáltatást igénybevevő előtt nyitottak.

### ***Időskorúak nappali ellátása (Idősek Klubjai)***

Az ellátottak szociális és mentális gondozása, tervezett és rendszeres tevékenységek során valósul meg. Az ellátott fizikai – egészségi - mentális állapotából kiindulva, láthatóvá válnak azok a területek, ahol a képességek megtarthatók ill. fejlesztésre szorulnak. Érdeklődési köre, pedig alapja lehet a csoportban való részvételnek, foglalkoztatásnak, mellyel lehetővé válik az aktivitás megtartása.

A mai társadalmi viszonyok között, a közösségen belül az egymás iránti toleranciának, empátiának és összetartozás érzés erősödésének kiváló lehetősége a „Gondolkodjunk együtt” címmel rendszeresen megtartott csoportfoglalkozás. A dolgozók kezdeményezése által létrejövő kvíz játék túlmutatva a kezdeteken, egy önmagát működtető mozgalommá növekedett. A klub tagjai önállóan készülnek, és izgalommal várják az alkalmat, amikor bemutathatják tudásukat, tapasztalataikat. A csoportban mindenki lehetőséghez jut, mert saját maguk készítik fel azokat, akik erre egyébként képtelenek lennének.

Civil szervezetekkel való kapcsolat kialakítása teszi lehetővé, (Délután Alapítvány) hogy az idős emberek térítésmentesen vehessenek részt a számítástechnika alapjainak elsajátításában. Az alapítvány tanfolyamát klubunkhoz közel eső helyen rendezik, ezért a mozgásukban korlátozott időseink is részt vehetnek rajta. Az érdeklődők között nem egyszer 80. életévüket betöltött klubtagjaink is voltak. Az új dolgok befogadásának és tanulásának képessége sokat segíthet a feleslegesség érzésének leküzdésében.

### *A biztosított szolgáltatási elemek:*

A nappali ellátás az igénybe vevő időskorú személyek egészségi állapotának megőrzése és javítása, valamint mentális állapotuk életkoruknak megfelelő szinten tartása érdekében az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítja szükség szerint:

- a) gondozás
- b) készségfejlesztés,
- c) tanácsadás
- d) esetkezelés
- e) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás
- f) felügyelet,
- g) idősek nappali ellátása kivételével étkeztetés

#### *a) Gondozás*

Az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

1. Mentális támogatás
2. Családi és társas kapcsolatok támogatása
3. Folyadékpótlás ellenőrzése
4. Személyi higiéné biztosításában segítségnyújtás (fürdés lehetőségének biztosítása)
5. Pihenés biztosítása

6. Egészségügyi alapellátáshoz, szakellátásokhoz történő hozzájutás megszervezése, segítése
7. Egészségi állapot figyelemmel kísérése, támogatás terápiakövetésben
  - *Mentális gondozás:* a lelki sérülések megfelelő gondozása, a környezet ártalmainak megelőzése, illetve enyhítése céljából. Pszichológus által vezetett csoportfoglalkozás, konfliktuskezelés.
  - *Családi és társas kapcsolatok támogatása:* segítségnyújtás a környezettel való kapcsolattartásban, probléma esetén jelzőrendszer működtetése a család felé, krízishelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében.
  - *Személyi higiéné megtartása érdekében:* tusolási lehetőség biztosítása, csúszásmentes környezetben, szükség szerint segítséggel. Ideje: hétfőtől-péntekig 9-11 óra között, szükség esetén igény szerint.
  - *Egészségügyi alapellátáshoz, szakellátásokhoz történő hozzájutás megszervezése, segítése:* szükséglet szerint, illetve igény esetén egészségügyi ellátó telefonon történő megkeresése, időpont egyeztetés, kísérés.
  - *Egészségi állapot figyelemmel kísérése, támogatás terápiakövetésben:* rendszeresen vérnyomásmérés, orvos előírása alapján gyógyszeradagolás, szűrővizsgálaton való részvétel szervezése helyben.

#### b) *Készségfejlesztés*

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

1. Fizikai aktivitás megőrzését, javítását célzó mozgásos foglalkozásokon való részvétel
2. Tematikus foglalkoztatásban részvétel (fejlesztő, szinten tartó, preventív célzatú)
3. Szabadidős programon történő részvétel
4. Tömegkommunikációs eszközök használata

A testi-lelki egészség fenntartása, valamint a mentális megbetegedések kialakulásának megelőzése érdekében az ellátottak számára, az alábbi elfoglaltságokat biztosítjuk:

- csoportos torna gyógytornász vezetésével (hetente két alkalommal),
- két telephelyen gyógy-masszázs,
- kvízzjáték, rejtvényfejtés, helytörténeti vetélkedő, társasjátékok: „Activity”, „Bingo”és „Rummikub” társasjátékot,
- klubdélután keretében foglalkoztatás, ünnepi események, névnapok közös megrendezése,
- szükség szerint rendezvényeken való fellépés szerepeinek megbeszélése, próbák,
- időjáráshoz igazodóan kirándulások szervezése, színház, kiállítás látogatása,
- az ellátást igénybe vevők részére sajtótermék, könyvek, kártya-és társasjáték illetve tömegkommunikációs eszközök, számítógép használati lehetőség biztosítása.

#### c) *Tanácsadás*

Az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

1. Életvezetési tanács nyújtása
2. Életvitelre vonatkozó tanácsadás
  - életvitelre vonatkozó tanácsadás,
  - egészséges táplálkozás fontosságára való figyelemfelhívás,
  - szükség esetén diéta betartása érdekében tanácsadás, mit, hol lehet beszerezni, ár-érték arány,
3. Pszichológiai tanácsadás

- az intézmény által foglalkoztatott pszichológus egyéni tanácsadás keretében tud segítséget nyújtani életkori krízis, elhúzódó gyászreakció esetén.

#### 4. Jogi tanácsadás

- jogi problémák esetén az intézmény lehetőséget biztosít előre egyeztetett időpontban, ügyvéddel történő konzultációra, jogi tanácsadás igénybe vételére.

#### d) *Esetkezelés*

Az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

1. Probléma feltárása, meghatározása
2. Cél meghatározása
3. Beavatkozási pontok meghatározása
4. Hivatalos ügyek intézésének segítése

- *Segítségnyújtás* hivatalos ügyek intézésében, szolgáltatókkal való kapcsolatfelvétel támogatása, pénzben- és természetben nyújtott ellátások, jogosultsági feltételeinek követése, nyomtatványok beszerzése, ehhez történő hozzájárulás intézése.

#### e) *Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás*

Az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

1. Mosás biztosítása nappali intézményben
2. Vasalás biztosítása nappali intézményben

- *Személyes ruházat tisztításának lehetősége*: egy automata mosógép áll a klubtagok rendelkezésére, melyet a gondozónő kezel. Szükség esetén a vasalás megoldott.

#### f) *Felügyelet*

Az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll.

1. Intézménybe történő bejutás megszervezése, segítése

#### g) *Étkeztetés*

**1.** Igény esetén, szociális étkeztetés biztosítása helyben fogyasztással

**2.** Segítségnyújtás étkezéshez

- A telephelyekre, a jelenlegi egészségügyi előírásoknak megfelelő módon, zárt rendszerben és egyedi kiszervezésben szállítják az ebédet. A kulturált étkeztetés biztosítása érdekében, az időseknek az ebédet továbbra is újramelegítve, tányérokban szolgáljuk fel.

Az étkeztetés személyi térítési díja jövedelem arányában kerül meghatározásra

#### *Rendszeres tevékenységek:*

- Hetente kétszer frissítő torna (térítésmentesen),
- Klubdélután, ennek keretében névnapok közös ünneplése,
- „Gondolkozzunk együtt” címmel kvízzjáték,
- Szükség szerint rendezvényeken való fellépés szerepeinek megbeszélése.

A szabadidős programok díja mindig a programtól függ: Pl.: születés és névnap ünnepségek, kirándulások, múzeum, színház, cirkusz, stb. látogatásai.

Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata Képviselő testületének határozata lehetővé teszi a klubtagok számára, hogy évi egy alkalommal 7 napra igénybe vegyék nyaralás céljából az önkormányzat Balatoni üdülőjét. Az étkeztetés személyi térítési díja jövedelem arányában van meghatározva. A csoport, a klub vezetőinek kíséretében, felejtethetetlen napokat tölthet együtt, szép emlékekkel térhetnek haza.

Jogi problémák esetén az intézmény lehetőséget biztosít jogi tanácsadói szolgáltatás keretében történő konzultációra.

Közösségi rendezvények alkalmával – az előzetesen írásban történt szükséglet-, és igényfelmérésnek megfelelően - hosszított nyitva tartással biztosítjuk a szolgáltatást. (Farsangi mulatság, Névnepok, születésnapok megtartása, Locsoló bál, Majális, Szüreti bál, „Idősek Világnapja”, Karácsony, Újévi mulatság).

A törvényben meghatározott szolgáltatási elemek térítésmentesen vehetők igénybe.

## **Időskorúak Átmeneti Gondozóháza (Szerető Kezek Időskorúak Gondozóháza)**

Az Szt. 80. § - 82. §-ban meghatározott átmeneti intézményi elhelyezés a Gondozóházban életvitelszerű tartózkodást biztosít, folyamatos felügyelet mellett.

A Szerető Kezek Időskorúak Gondozóházában személyre szóló egyéni gondozási tervet készítenek, felméri az ellátott személy fizikai, egészségi, mentális állapotát és ennek megfelelően megállapítják az egyénre szabott gondozási feladatokat, célokat és a megvalósításhoz szükséges módszereket.

A professzionális team munka keretében – odafigyeléssel, empátiával, kapcsolatteremtő készséggel, nagyfokú tapintattal – megvalósuló feladatellátás eredménye az ellátást igénybe vevő és a szakszemélyzet közötti harmonikus kapcsolat kialakulása.

### ***Étkezés biztosítása***

Az intézmény az étkeztetést a bentlakók életkori sajátosságainak, valamint az egészséges táplálkozás követelményeinek megfelelően biztosítja. Az étkeztetés keretében háromszori étkezést – ebből legalább egy alkalommal meleg ételt – biztosítunk számukra. Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapota indokolja, részére – orvosi vagy dietetikusi javallatra – speciális étkezési lehetőséget kell biztosítani (pl.: diéta, gyakoribb étkezés). Egyéni kérelmek figyelembe vételére is lehetőség van.

A biztosított étrendek fajtái:

- normál étrend
- cukormentes étrend
- epekímélő étrend

Az étkeztetés az alábbiak szerint történik:

- az intézmény étkezőjében, közös étkezések alkalmával,
- fekvőbetegek részére az ápolók a szobákba viszik az ételt.

A csomagban érkezett, vagy látogatótól kapott élelmiszert névvel és dátummal ellátva az erre kijelölt hűtőszekrényben lehet elhelyezni.

### ***Ruházat, textília biztosítása***

A gondozóházban mindenki használhatja a saját ruházatát, textíliáját. Saját ruházat hiányában az intézmény gondoskodik az ellátott ruházatáról (három váltás ágynemű, fehérnemű, hálóruga, valamint az évszaknak megfelelő, legalább két váltás felsőruházat és utcai cipő, vagy más lábbeli).

A gondozóház feladata a ruházat és textília mosása és javítása. Az ellátottak személyes ruházatának, valamint az ágyneműk tisztítása, karbantartása mosókonyhában külön mosógéppel történik.

Az ágyneműt az intézmény biztosítja, ugyanakkor, ha szükséges adományok útján kapott személyes ruházattal látja el az arra rászoruló ellátottat. A szennyes ruha és ágynemű összegyűjtéséről valamint a tiszta ruha és textília kiadásáról a ruházat tisztításáról és javításáról az intézmény gondoskodik a Házirendben meghatározottak alapján. Az ágynemű cseréje hetente, ruházat cseréje tisztálkodás után, illetve szükség szerint történik

### ***Alapápolási, gondozási feladatok***

A bentlakásos intézményben folyó gondozási tevékenység alatt az intézmény szolgáltatását igénybe vevő személy részére nyújtott olyan fizikai, mentális és életvezetési segítséget értünk, amelynek során az igénybe vevő szociális, testi és szellemi állapotának megfelelő egyéni bánásmódban való részesítése keretében a hiányzó, vagy csak korlátozottan meglévő testi-szellemi funkcióinak helyreállítására és szinten tartására kerül sor.

A beköltöző lakót/ellátottat az intézmény orvosa megvizsgálja, fizikai, egészségi és mentális állapotát felméri. Ennek alapján a szakmai vezető az általa kijelölt munkatárssal együtt 30 napon belül elkészíti a gondozási tervet. A gondozás mindig egyénre szabott. Az egyéni gondozási terv tartalmazza az ellátott személy fizikai, mentális állapotának helyzetét, az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, illetve javasolt feladatokat, időbeli ütemezést. Az egyéni gondozási tervet jelentős állapotváltozásnál, de legalább évente felülvizsgálja a munkacsoport.

Ha az ellátásban részesülő személy egészségi állapota miatt ápolásra is szorul, a szakmai vezető felveszi a kapcsolatot az illetékes hozzátartozóval illetve az intézmény megbízott orvosával és kölcsönösen tájékoztatják egymást az ápolással együtt járó teendőkről. Az ápolási folyamatot az intézmény szakmai vezetője a részleg koordinátora felügyeli az orvosi instrukciók alapján.

A gondozóházban az ellátottakkal kapcsolatos eseményekről, történésekről, az elvégzett, illetve elvégzendő tevékenységekről a műszakot átadó ápoló írásban -, az átadó és esemény naplóban- és szóban tájékoztatja a műszakot átvevő ápolót.

A személyi tisztálkodás az erre a célra kialakított – segédeszközzel kiegészített – zuhanyzóban naponta, az ellátott állapotától függően önállóan, illetve szükség/igény szerint segítséggel történik. Indokolt esetben a személyi higiénia és komfort biztosítása érdekében, a fokozott gondozási-ápolási igény, valamint az önellátási képesség korlátozottsága, inkontinencia esetén a személyi higiénés gondozás keretében az ápolók végzik az inkontinencia termék cseréjét, (pelenkázást,) valamint az öltöztetést.

Az 1/2000. SzCsM rendelet 50. § értelmében az intézmény biztosítja az ellátást igénybe vevők egészségügyi ellátását. Az egészségügyi ellátás keretében gondoskodik az igénybe vevő

- egészségmegőrzését szolgáló felvilágosításáról,
- orvosi ellátásáról a 2. számú melléklet szerinti óraszámban, az intézmény orvosa biztosítja az ellátást igénybe vevő egészségi állapotának rendszeres ellenőrzését, az orvosi tanácsadást, az egészségügyi tárgyú jogszabályokban meghatározott szűréseket, a gyógyszerrendelést, valamint szükség esetén az egészségügyi szakellátásba történő beutalást,
- szükség szerinti alapápolásáról, az otthoni szakápolási tevékenységről szóló 20/1996. (VII. 26.) NM rendeletben meghatározott szakápolási tevékenységek kivételével, ennek körében különösen
  - a személyi higiéné biztosításáról,
  - a gyógyszerezésről,
  - az étkezésben, a folyadékpótlásban, a hely- és helyzetváltoztatásban, valamint a kontinenciában való segítségnyújtásról,
  - szakorvosi, illetve sürgősségi ellátáshoz való hozzájutásáról,
  - kórházi kezeléséhez való hozzájutásáról,
  - e rendeletben meghatározott gyógyszerellátásáról.

Az ellátottak egészségének megőrzése érdekében, egészségmegőrző preventív programokat szervez az intézmény:

- orvosi vizsgálat, tanácsadás, felvilágosító előadás,
- vérnyomás -, vércukor-, testsúlymérés,
- gyógyszer kiadagolás és beadás,

Egyéb szolgáltatások:

- csoportos torna, gyógytornász szakember vezetésével
- kéz- és lábápolás térítés ellenében pedikűrös által (pedikűr),
- hajvágás térítés ellenében (fodrász).

A már meglévő, vagy kialakuló betegség esetén egészségügyi alapellátás megszervezésével segítik a háziorvoshoz való eljutást, illetve amennyiben indokolt szakellátáshoz való hozzájutást.

### ***Gyógyszer ellátás***

A Szerető Kezek Időskorúak Gondozóháza az alapgyógyszer készletbe tartozó gyógyszerekkel rendelkezik. Az intézmény az ellátásban részesülők rendszeres gyógyszeres szükségletének megfelelő hozzájutást biztosítja, ennek keretében gondoskodik a gyógyszerek ellátottak részére történő beszerzéséről és haladéktalan hozzáférhetővé tételéről. A rendszeres gyógyszerkészletet havonta az intézmény orvosa állítja össze az intézmény szakmai vezető javaslata alapján.

A Szerető Kezek Időskorúak Gondozóháza az alapgyógyszer készletbe, valamint a rendszeres és eseti egyéni gyógyszeres szükséglet körébe tartozó gyógyszerek, továbbá a gyógyászati segédeszközök közül elsősorban a közgyógyellátási igazolványra felírható, illetve a társadalombiztosítás által támogatott gyógyszert és gyógyászati segédeszközt biztosítja. Az alapgyógyszer készletről részletes és pontos tájékoztatást ad az ellátást igénybe vevő részére.

Az alapgyógyszer készlet körébe tartozó gyógyszereken túlmenően felmerülő egyéni gyógyszeres szükséglet költségét, ideértve a gyógyszerért külön jogszabály alapján dobozonként fizetendő díj költségét is az ellátást igénybe vevő illetve hozzátartozója viseli.

Gyógyszereléssel kapcsolatos fontos tudnivalók:

- gyógyszert az ellátottak csak orvosi utasításra, előírt adagban szedhetnek,
- minden ellátott részére egyedileg határozza meg az orvos, hogy szükség esetén milyen gyógyszereket, mekkora mennyiségben kaphat (pl.: fájdalomcsillapításra, nyugtatóként, altatóként, epilepsziás nagy- és kis roham esetén, lázcsillapításra, vérnyomás kiugrás esetén, stb.),
- a gyógyszerelés rendjét és az ehhez kapcsolódó felelősségi köröket írásban kell szabályozni,
- a szakmai vezető feladata a gyógyszerkészlet rendszeres ellenőrzése, annak érdekében, hogy a hiánypótlásra kerüljön, a lejárt szavatosságú, illetve a forgalomból kivont gyógyszerkészítmény felhasználásra ne kerülhessen.

### ***Mentálhigiénés ellátás biztosítása***

A Gondozóház az ellátottak részére mentális és egészségi állapotuknak megfelelő közösségi programokat szervez, esetenként a Szerető Kezek Idősek Klubjával együttesen, valamint helyet biztosít egyéb közösségi programoknak. Az intézményi életformához való alkalmazkodás elősegítése, a gondozottak mentálhigiénés ellátásának biztosítása az intézmény valamennyi dolgozójának feladata.

A szociális, mentálhigiénés munkatárs a lakók részére biztosítja a személyre szabott bánásmódot. Az esetleges problémákat, panaszokat az érdekelt személyekkel haladéktalanul – egyéni vagy csoportos formában - meg kell beszélni és intézkedni kell a megoldásukról.

A mentálhigiénés munkatárs részt vesz a gondozási tervek elkészítésében és figyelemmel kíséri azok megvalósítását.



Az intézmény segíti, támogatja az otthonon belüli kis közösségek, társas kapcsolatok kialakulását, működését és fenntartását. Minden lakó számára a célszerű, hasznos, szellemi és szórakoztató időtöltésre és tevékenység végzésre sokféle foglalkozás áll rendelkezésre.

Az intézmény mentálhigiénés ellátás keretében biztosítja továbbá:

- az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatainak fenntartásának feltételeit,
- a hitélet gyakorlásának feltételeit.

### ***Szocioterápiás foglalkozások***

Lakóink részére idejük kellemes és kreatív eltöltéséhez a felmerülő igényeknek megfelelő programok szervezésére törekszünk. A programokon való részvétel önkéntes, amelyeket a lakók igénye, egészségi állapota határoz meg. A lakók hobby tevékenységet végezhetnek. A közösségért tenni akarók a műsorok, tea-délutánok, kirándulások, stb. szervezésében is részt vehetnek.

*Fizikai aktivitás fenntartó tevékenységek:* séták, közös torna szervezése.

*Készség szinten-tartó és kreatív foglalkozások* az otthon díszítése, időszakos, esetenként az adott ünnepkörökhöz kapcsolódó kreatív foglalkozások melyek segítenek a finommotorika szinten tartásában.

*Szellemi és szórakoztató tevékenységek:* rádióhallgatás, TV nézés, olvasás, felolvasás, zenés előadások, kártya- és társasjátékok, vetélkedők, videofilmek nézése, zenehallgatás.

*Kulturális tevékenységek:* kirándulások, színházlátogatások, házi ünnepek: pl. farsang, húsvét, mikulás, karácsony, szilveszter, névnapok, stb.

Az intézmény alapfeladatát meghaladó programok, illetve szolgáltatások térítési díja az ellátottat terheli.

### ***Hivatalos ügyekben való segítségnyújtás***

Lakóinknak segítséget nyújtunk hivatalos ügyeik intézésében:

- segélykérelmek, idős otthoni kérelmek, közgyógyellátási igazolvány igénylésében való közreműködés.

### ***Értékmegőrzés***

- A gondozóházba való beköltözéskor az ellátott személyes tárgyait magával hozhatja, ezen tárgyak mennyiségét úgy kell megállapítani, hogy a lakók éjjeli szekrényében és a ruhásszekrény 1-1 polcán, fiókjában elférhessen.  
Ilyen lehet például:
  - személyes ruházat, lábbeli,
  - tisztálkodó szerek
  - személyes használatra szánt kisebb eszközök.
- Az otthonba hozott tárgyáról két példányban jegyzék készül.
- A megőrzésre – két tanú jelenlétében – átadott értéktárgyáról, illetve pénzről letéti nyilvántartást kell vezetni, s azokat az intézmény pánccszekrényében kell elhelyezni.
- A lakó készpénzét kérésére – a lakó, illetve a törvényes képviselője írásbeli nyilatkozata
- alapján – személyes nyilvántartású letétbe kell elhelyezni. A személyes letétben elhelyezhető készpénz havi összege a 100 ezer Ft-ot nem haladhatja meg.
- A megőrzésre át nem adott pénzért, értéktárgyakért az intézmény felelősséget nem vállal, azok elvesztése esetén az intézménnyel szemben kárigény nem érvényesíthető.
- Az ellátást igénybevevő nem tarthat magánál olyan tárgyakat és dolgokat, amelyekkel önmaga, illetve mások életét, testi épségét veszélyezteti.

## **Családmentori Csoport**

### ***Családmentorálás***

A Családmentori Csoport az együttműködésre kész ferencvárosi lakosok mentorálásért/esetmenedzseléséért felelős szakmai műhely.

Az esetmenedzselés a családmentor és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes *munkafolyamata*, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre. A munkafolyamat az első interjú során a szolgáltatást igénybe vevő személy szükségleteinek megállapításával és a problémamegoldó alternatívák kidolgozásával kezdődik. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

A segítő szolgáltatás az igénybe vevő otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a családmentori irodában folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg.

A családmentor figyelemmel kíséri, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe vette-e az elérhető szolgáltatásokat, valamint - a szolgáltatást igénybe vevő beleegyezésével - együttműködik a más szociális és egyéb szolgáltatást nyújtó szolgáltatókkal és intézményekkel. A család tagjaira is kiterjedő segítő szolgáltatásban folyamatosan figyelemmel kell kísérni, hogy a kiskorú érdekei, speciális szükségletei, helyzete szükségessé teszik-e gyermekjóléti szolgáltatás biztosítását. Ha családsegítés és/vagy gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása szükséges, a családmentor megkeresi a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatót, intézményt.

### ***Tájékoztatás, információnyújtás***

A Családmentori Csoport tájékoztatást nyújt szolgáltatásairól, az alapvető állampolgári jogokról, az igényelhető támogatásokról és ellátásokról.

A támogatásokhoz, ellátásokhoz való hozzájutás segítése érdekében a Családmentori Csoport munkatársa segítséget nyújt a kérelmek előterjesztéséhez, illetve kezdeményezi támogatás megállapítását az illetékes hatóságokkal.

### ***Közösségi munka***

Támogatja a lakóközösséget annak érdekében, hogy a különböző szociokulturális háttérrel érkező családok egymás konstruktív lakó közösséggént működjenek. Ennek érdekében a felmerülő nézeteltérések, konfliktusok esetén közvetít, támogatja a feleket a problémamegoldásban és támogatja a konstruktív együttélés megteremtésének feltételeit. Segít az új lakóknak a közösségbe beilleszkedni, a közösségnek pedig segít az új lakók befogadásában.

### ***Az esetmenedzselés/családmentorálás dokumentálása***

A szakmai tevékenységet esetenaplóban és forgalmi naplóban kell dokumentálni.

Az ellátás igénybevételeéről a családmentor és az ellátást igénybevevő, illetve törvényes képviselője megállapodást köt. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybevevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

# Mentálhigiénés Csoport

## *Pszichológiai tanácsadás*

A tanácsadás eszközeivel segíti az ellátottat egyéni életvezetési problémáinak megoldásában, életszerepeinek optimalizálásában, egyéni problémakezelési kompetenciájának növelésében, döntési képességének fejlesztésében, konfliktusmegoldó képességeinek növelésében.

Területei: párkapcsolati problémák, házassági konfliktusok, szülő-gyerek kapcsolat, veszteségélmény, bántalmazás, munkanélküliség, családi problémák, krízisek.

Jellemzői: probléma fókuszú, felkészítő jellegű.

Ülésszám: 4–12 ülés

Végzettség: okleveles pszichológus, tanácsadó szakpszichológus, pár- és családkonzulens.

## *Pszichoterápiák, pszichológiai konzultációk*

A pszichoterápia és a pszichológiai konzultáció mindig kezeléssorozat, ülésekben történik. Az ülések gyakorisága és időtartama előre rögzített. A pszichoterápiás ülés időtartama alapesetben 60 perc, melyből az ellátottal töltött idő 45-50 perc. Egyes módszereknél dupla (például családterápia) illetve tripla (pszichodráma, családterápia) ülésekkel helyes dolgozni. Bizonyos módszerek, illetve szupportív terápiák esetében indokolt lehet a felezett ülés (25-30 perc).

A pszichológus, vagy pszichoterapeuta és a páciens közötti megbeszélés alapján rögzítésre kerül a terápiás módszer, az ülések ideje, gyakorisága és a terápia várható hossza. A terápiára történő megállapodás és az ellátott felvilágosítása elengedhetetlen.

A pszichoterápiás munka a terápiás ülések mellett feldolgozási időt és esetmegbeszélési időt foglal magában (körülbelül négy órából három óra terápiás ülés, egy óra feldolgozás és esetmegbeszélés).

## *1. Alapszichoterápiák*

Alapszichoterápiás beavatkozásra klinikai pszichológus szakvizsgával ill. pszichoterapeuta szakvizsgával rendelkező személy jogosult (szupervízió mellett a felsorolt végzettségek megszerzését célzó szakképzésben résztvevő szakemberek is végezhetnek ilyen tevékenységet).

### - *Pszichoterápiás krízisintervenció*

pszichés tekintetben veszélyeztető állapotban lévő személy/ek/ célzott vizsgálata és kezelése, amelynek célja a veszélyeztető állapot megszüntetése, illetve megfelelő szakmai ellátása.

Időtartam: 1-3 ülés (az adott helyzet szükségletei szerint, előre nem tervezhető).

### - *Pszichoterápiás konzultáció*

egy adott probléma vagy tünet rövid távú megszüntetése pszichoterápiás eszközök felhasználásával.

Időtartam: egy-négy ülés.

Output: az aktuális tünet, probléma megszüntetése, elfogadtatása + a konzultációból való elbocsátás.

### - *Szupportív terápia – pszichoterápiás betegvezetés*

pszichoterápiás szemlélettel vezetett célzott beszélgetések, melyek az ellátott problémáinak felismerését, életvezetési nehézségeinek megoldását, egyéb kezeléseinek segítségét és kiegészítését szolgálják.

Időtartam: alkalmanként fél-egy óra/ ülés. Gyakorisága hetente egy, vagy ritkább.

Ülésszám maximum 100.

### - *Autogén tréning*

testi működések tudatosítása és harmonizálása meghatározott gyakorlatsorozat alkalmazásával, amely során feltételes reflexek épülnek ki. A gyakorlatsor elsajátításával a pszichés tenzió csökken, a szorongás oldódik, a vegetatív működés stabilizálódik.

Ülésszám, ülésgyakoriság: Schultz-féle autogén tréning 30 óra, egyénileg és csoportosan is végezhető. Speciális célú relaxációs technika terápiás céltól függően 30-50 óra. Heti 1-3 ülés.

Eszközsükséglet: zajmentes környezet, ellazulásra alkalmas, kényelmes ülőhely.

## 2. Szakpszichoterápiák

Szakpszichoterápia (módszerspecifikus pszichoterápia) végzéséhez pszichoterapeuta szakképesítés és módszerspecifikus jártasság szükséges (szupervízió mellett a módszerspecifikus képzésben résztvevő szakemberek is végezhetnek ilyen tevékenységet). Kombináció esetén valamennyi alkalmazott technikában való képzettség szükséges.

### - *Pszichodiagnosztika*

A kliensek problémái, életvezetési nehézségei mögött olyan mentális bajok is állhatnak, amelyek megakadályozzák az adekvát problémamegoldást. Ha ennek gyanúja felmerül, akkor a pszichológus tesztek segítségével rávilágíthat erre. A pszichológus a lelki betegségek, mentális állapotok feltárására különböző interjúkat, pszichológiai tesztek alkalmaz. Véleményt, szakvéleményt ír. Konzultál a kezelőorvossal. Az eredményekről felvilágosítást ad az ellátottnak. A pszichodiagnosztikai munka során nyert adatok kezelésére vonatkozóan a Pszichológusok Szakmai Etikai Kódexe, és a 1997. évi XLVII. törvény az irányadó. A tevékenység végzésének feltétele az alkalmazott tesztekben való jártasság, ill. a tesztek használatára feljogosító végzettség.

Időtartam: 1-4 ülés + a teszt értékelése és a vélemény megírása

Végzettség: Okleveles pszichológus (személyiséglélektan szakirány), Okleveles pszichológus (tanácsadó szakirány), klinikai pszichológus, tanácsadó szakpszichológus

### - *Családterápia*

a családon belül előforduló együttélési, kapcsolati problémákban való segítségnyújtás. A felmerülő tüneteket vagy problémákat a családi rendszer részének tekinti, így nem az egyénnel dolgozik egyéni munkában, hanem az egész családdal együttműködve segíti a problémamegoldást. Céljuk egy új, kiegyensúlyozott családi rendszer kialakítása. A pszichológus igyekszik a családok erőforrásait felkutatni és azokra támaszkodni a változási folyamatok során. Általában nem egyedül, hanem más, a családkonzultációban jártas személlyel vezeti az ülést.

Időtartam: 6-25 ülés, három hetente/havonta

Végzettség: okleveles pszichológus/ tanácsadó szakpszichológus/klinikai szakpszichológus + családterápiás képzettség

### - *Mediáció*

a mediáció egy konfliktuskezelési technika, amely során külső, független közvetítő segítségével egy egyezkedési folyamat zajlik, ahol a mediátor segíti a konfliktusok tisztázását, a kölcsönösen elfogadható megoldások megtalálását és kidolgozását. A közvetítő folyamat csak érdekkonfliktusok rendezésére alkalmas, érzelmi és értékkonfliktusok kezelésére nem. A tevékenység végzése általában kettős vezetést igényel.

Időtartam: 4-5 ülés, heti gyakorisággal

Végzettség: okleveles pszichológus + mediátor oklevél

### - *Csoportos tanácsadás*

a csoportos tanácsadás során a pszichológus egy olyan problémamegoldó folyamaton viszi keresztül a klienseket, ahol a résztvevők involválódnak, személyes tapasztalatuk és élményük keletkezik a foglalkozás során. A csoportos tanácsadás során ismeretfeldolgozás útján jutnak el a kliensek saját nehézségeik megoldásához, ugyanakkor a „mások is hasonló cipőben járnak” helyzet a kliensben az elfogadottság és a megoszthatóság élményét is kelti. A csoport tematikus és szabad interakciós formában vezeti a pszichológus.

Időtartam: 4-12 ülés, hetente, kéthetente

Végzettség: tanácsadó szakpszichológus, klinikai szakpszichológus

## ***A pszichológiai szolgáltatás dokumentálása***

Az adminisztráció és a személyes adatok védelme érdekében az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény, az Szt., a Gyvt., az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény, rendelkezéseit kell alkalmazni. A fenti törvényekben nem szabályozott egyéb kérdésekben tevékenységükre a Pszichológusok Szakmai Etikai Kódexe irányadó.

A pszichológiai szolgáltatást „Pszichológiai esetsnapló”ban és forgalmi naplóban kell dokumentálni. E dokumentációt a Mentálhigiénés Csoport kijelölt koordinátora (Szenvedélybetegek Nappali Ellátása addiktológiai konzultánsa) legalább negyedévenként ellenőrzi.

A pszichológiai szolgáltatás igénybevétele esetén a szakmai tevékenység „Pszichológiai esetsnapló”ban kerül dokumentálásra. Az ellátás igénybevételéről az esetfelelős, a pszichológus és az ellátást igénybevevő, illetve törvényes képviselője megállapodást köt. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybevevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.

A pszichológus az eset során elkészített feljegyzéseit külön elzárva tarthatja. Az intézmény az adatvédelmi szabályok rendelkezéseit betartva, elzártan kezeli, tárolja az adatokat, és a szociális törvény rendelkezései alapján selejtezti.

## ***Titoktartás***

A pszichológust titoktartási kötelezettség terheli minden – az ellátott ellátása során tudomására jutott – pszichológiai és személyes adat vonatkozásában, amelyek a pszichológusi titokkörbe tartoznak. Ezeket az adatokat csak az arra jogosulttal közölheti, és köteles azokat bizalmasan kezelni. A pszichológus titoktartási kötelezettsége az ellátottal való kapcsolatának lezárása után is fennáll. A pszichológusi titok körébe tartozik minden, a szakmai tevékenysége során tudomására jutott pszichológiai és személyazonosító adat, továbbá a szükséges vagy folyamatban lévő, illetve befejezett kezelésre vonatkozó, valamint a kezeléssel kapcsolatban megismert egyéb adat, függetlenül attól, hogy írásbeli vagy szóbeli közlés útján, és hogy mely pszichológiai vizsgálat során ismerte meg azokat.

Pszichológiai adat különösen: az érintett értelmi és lelki állapotára, viselkedésmódjára, örökbefogadó szülői, nevelőszülői, gyámi, gondnoki feladatok ellátására, illetve e feladatok ellátására való alkalmasság kizárására, pályaalkalmasságára, illetve a pályaalkalmasság kizárására, kóros szenvedélyére vonatkozó, illetve észlelt, vizsgált, mért, leképezett vagy származtatott adat; továbbá az előzőekkel kapcsolatba hozható, az azokat befolyásoló mindennemű adat (pl. családi környezet, foglalkozás).

Személyazonosító adat: a családi és utónév, leánykori név, a nem, a születési hely és idő, az anya leánykori családi és utóneve, a lakóhely, a tartózkodási hely, a társadalombiztosítási azonosító jel (TAJ-szám) együttesen, vagy ezek közül bármelyik, amennyiben alkalmas vagy alkalmas lehet az érintett azonosítására.

- Az adatfelvételnek és az adatok kezelésének mindenkor tisztességesnek és törvényesnek kell lennie.
- Az adatoknak pontosaknak, teljeseeknek, és ha szükséges, időszerűeknek kell lenniük.
- Tárolásuk módja alkalmas kell hogy legyen arra, hogy az érintettet csak a tárolás céljához szükséges ideig lehessen azonosítani.
- Tiszteletben tartja az ellátott azon igényét, hogy a pszichológiai vizsgálat várható kimeneteléről, eredményéről kiknek adható felvilágosítás, illetve, hogy az ellátott kiket zár ki pszichológiai adatainak részleges vagy teljes megismeréséből.

Az érintett ellátott pszichológiai adatait hozzájárulása hiányában is közölni kell, amennyiben ezt

- a) törvény elrendeli, illetve

b) mások védelme szükségessé teszi.

Az ellátott felé a pszichológus biztosítja, hogy vizsgálata és ellátása során csak azok a személyek legyenek jelen, akiknek részvétele az ellátásban szükséges, illetve azok, akiknek jelenlétéhez a kliens hozzájárult.

### **3. Az ellátás igénybevételének módja**

#### ***Családtámogató és Gyermekjóléti Központ***

#### **Család- és Gyermekjóléti Központ**

##### ***Család- és gyermekjóléti alapellátás***

A szolgáltatás igénybevételét nem kell írásban kérelmezni, a szolgáltatások térítésmentesen vehetők igénybe. A szolgáltatás igénybevételének módja az önkéntes alapellátás keretén belül, az ellátást igénylő kezdeményezésére valósul meg. Hatósági beavatkozás esetén a jogszabályok kötelező együttműködést rendelhetnek el (rendszeres szociális segélyezettek vonatkozásában, továbbá amennyiben a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított).

A Család- és Gyermekjóléti Központnál személyesen, telefonon vagy levélben történő igénybejelentést, megkeresést követően (amennyiben szükséges azonnal) a központ munkatársa előzetes egyeztetés után személyes találkozást kezdeményez a problémával hozzá forduló személlyel.

Cselekvőképtelen kiskorú és cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személy kérelmét törvényes képviselője terjeszti elő, korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy a kérelmét törvényes képviselőjének hozzájárulásával terjesztheti elő. A korlátozottan cselekvőképes kiskorú, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy és a törvényes képviselője között az ellátás igénybevételével kapcsolatban felmerült vitában – a tényállás tisztázása mellett – a gyámhatóság dönt.

Az igénybe vett ellátás megkezdésekor az ellátást nyújtó gondoskodik a Gyvt. 33. §-ban, valamint a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 13. §-ban meghatározott tájékoztatásról, melyről az igénybe vevő írásban nyilatkozik. Ezt a nyilatkozatot az ellátás megkezdésekor a Család- és Gyermekjóléti Központban rendszeresített ún. Együttműködési megállapodásban rögzíti a családgondozó és a szolgáltatást igénybe vevő (a gyermek az életkorának megfelelően). A családsegítő, illetve az esetmenedzser az igénybevétel előtt tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára:

- a biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az ellátotti jogviszony megszűnésének eseteiről,
- a szolgálat házirendjéről,
- arról, hogy az ellátás igénybevétele térítésmentes,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

A jogosult és hozzátartozója az igénybevitelkor köteles:

- nyilatkozni a kapott tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról,
- adatokat szolgáltatni az intézményben e törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz,
- nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás keretében végzett tevékenységnek a rendszerszemléletű gondolkodás jegyében – a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül – a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira.

## **Díjhátralék-kezelő és Lakhatást segítő Központ**

### ***Díjhátralék- és adósságkezelési szolgáltatás:***

A szolgáltatás önkéntesen, térítésmentesen vehető igénybe. Igénybevételét nem kell írásban kérelmezni.

A Díjhátralék-kezelési Csoportnál személyesen, telefonon vagy levélben történő igénybejelentést követően (amennyiben szükséges azonnal) a Csoport munkatársa előzetes egyeztetés után személyes találkozást kezdeményez a problémával hozzá forduló személlyel, valamint a Család- és Gyermekjóléti Központ illetékes szakmai egységével.

Az adósságkezelő az igénybevétel előtt tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára

- a biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az iroda házirendjéről,
- arról, hogy az ellátás igénybevétele térítésmentes,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

A jogosult és hozzátartozója az igénybevételkor köteles:

- nyilatkozni a kapott tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról,

A Díjhátralék-kezelési Csoport szolgáltatásai keretében végzett tevékenységnek - a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. Kiskorú veszélyeztetettségének észlelése esetén jelzési kötelezettsége van a Család- és Gyermekjóléti Központ felé.

### ***Utcai szociális munka:***

Az egyénekkal, csoportokkal végzett szociális munkát, az utcai szociális munkát végző munkatárs terepmunkája során látja el 18:00 és 22:00 óra Napközben, 9.00-17.00, illetve 14.00-17.00 óra között fogadja a beérkezett jelzéseket, szükség esetén azonnal intézkedik, adminisztrációs feladatait végzi, az ellátottak hivatali és egyéb ügyeiben eljár, őket elkíséri, egészségügyi intézményben lévő ellátottakat meglátogatja, a jelzőrendszer tagjaival kapcsolatot tart, illetve a Tűzoltó u. 23. sz. alatti helyiségekben fogadhatja az ellátottakat.

Az utcai szociális munkások tevékenységüket közterületen napi 6 órában, napi rendszerességgel azonos időben (munkanapokon 18:00 és 22:00 óra között) és helyen végzik, hogy a rászoruló személy számára tervezhető legyen a segítségnyújtás elérése.

Az utcai szociális munka működési rendjét és feladatait illetően két időszakot kell hangsúlyosan elkülöníteni:

- a téli krízis időszakot (november 01. napjától – április 30. napjáig) és
- az év „normál” időszakát.

Krízis időszakban munkanapokon 18:00 és 22:00 óra közötti időszakban közterületen kell végezni az utcai szociális gondozást. Ebben az időszakban is a csoport munkájának a fókuszában a terepmunka áll. A napi terepmunka útvonaltervét a különböző területeken élő kliensek szükséglete/igénye/aktuális állapota határozza meg, de ügyelni kell arra, hogy egy héten egyszer minden ellátotthoz eljussanak a szociális munkások.

Az utcai szociális munkások által felajánlott szolgáltatások igénybevétele térítésmentes és önkéntes. Az önkéntességet szem előtt tartva a szociális munkásnak mindenképpen meg kell próbálnia kapcsolatot kiépíteni az utcán élőkkel, krízis helyzetben, életveszélyben azonnali intézkedés szükséges.

A jelzőrendszer működtetése, a jelzés alapján történő segítségnyújtás.

A hajléktalanokra vonatkozó bejelentéseket, jelzéseket, melyek érkezhettek szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban, az ügyeletes munkatárs fogadja. Az ügyeletes munkatárs feladata az erre a célra rendszeresített nyomtatvány használatával a jelzésrögzítése.

- kitől jött a bejelentés (a bejelentő nevét lehetőleg föl kell venni),
- ki vette a bejelentést,
- a bejelentés időpontja,
- a bejelentés tartalma (hol és mit tapasztalt a bejelentő),
- a megtett intézkedés és ennek időpontja.

Az utcai szociális munkás - új kliens esetében minden alkalommal - megkísérli a hajléktalan felkutatását, illetőleg a kapcsolat felvételét. A vele való találkozáskor fel kell mérni, hogy a hajléktalan személy (vagy személyek csoportja) az azonnali intézkedést igénylők csoportjába tartozik-e.

Azonnali intézkedés szükséges akkor, ha a hajléktalan:

- várandós nő,
- anya gyermekével,
- külsérelmi nyomok vannak rajta,
- bűncselekményre utaló körülmények,
- tudata nem tiszta,
- kommunikációra nem képes,
- betegségre utaló jelek találhatók rajta,
- bármilyen egyéb körülmény, amely arra utal, hogy élete, testi épsége veszélyben van.

A kapcsolatfelvételtől az utcai szociális munkás az utcai szociális munka dokumentálásához szükséges Gondozási lapot, valamint Tevékenységnaplót tölt ki.

A kapcsolat felvételekor az utcai szociális munkásnak tisztázni kell, hogy valóban hajléktalan-e a kliens, illetve milyen okból tartózkodik az utcán. Ha a kliens nem hajléktalan, akkor az utcai szociális munkás dönt arról, hogy helyben intézkedik vagy értesíti az illetékes szerveket.

Az utcai szociális munkás feladata a kliens tájékoztatása a FESZGYI és a különböző hajléktalanellátók által nyújtott szolgáltatásokról (nappali melegedő, éjjeli menedékhelyek, átmeneti szállások, stb), illetve a kliens egyéb lehetőségeiről, jogairól (hogyan juthat hajlékhoz, élelemhez, ruhaneműhöz, orvosi ellátáshoz, önkormányzati támogatáshoz stb.)

„Az utcai szociális munka keretében az Szt. 7.§ (1) bekezdése szerinti életet és testi épséget veszélyeztető helyzet elhárítása érdekében különösen a -10 °C vagy annál alacsonyabb hőmérséklet, a 27 °C feletti napi középhőmérséklet vagy a meteorológiai szolgálat második szintű veszélyjelzésének időtartama alatt szükséges intézkedni.” (1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet 104. § 8. bekezdés)

### ***Nappali melegedő***

A nappali melegedő szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes, térítésmentes és az igénylő kérelmére történik.

A hajléktalan személy a nappali melegedő szolgáltatásainak igénybevétele iránti igényét, nyitvatartási időben, a nappali melegedőben történő jelentkezésével jelzi.

A házirendben meghatározottak szerint nagykorú személyek vehetik igénybe a szolgáltatásokat, akik rendelkeznek érvényes tudógondozói igazolással – illetve amennyiben a munkatársak szükségesnek ítélik meg egy hétnél nem régebbi fertőtlenítési igazolással – a házirendet megismerik és az abban foglaltakat elfogadják,.



## **LÉLEK-Pont:**

A LÉLEK-Pont által felajánlott szolgáltatások igénybevétele térítésmentes és az igénylő kezdeményezésére valósul meg.

A Ferenc körüti LÉLEK-Pont a Ferencvárosi Közterület-felügyelet működteti, mely információs pontként működik, ahol szolgáltatásként információnyújtásban, tájékoztatásban, illetve szociális ügyintézésben állnak rendelkezésre a munkatársak. A segítő szolgáltatást, egyénekkal és csoportokkal, a FESZGYI által fenntartott, Tűzoltó utcai LÉLEK-Pontban végzik a munkatársak, de esetenként a segítségnyújtás az utcán is történhet, továbbá a mentorálás során az ellátott kísérése is szükséges lehet. Mindkét LÉLEK-Pontban az ügyeletes munkatárs fogadja a beérkezett jelzéseket, szükség esetén azonnal intézkedik, adminisztrációs feladatait végzi, az ellátottak hivatali és egyéb ügyeiben eljár, őket elkíséri.

A jelzőrendszer működtetése, a jelzés alapján történő segítségnyújtás.

A hajléktalanokra vonatkozó bejelentéseket, jelzéseket, melyek érkezhettek szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban, az ügyeletes munkatárs fogadja. Az ügyeletes munkatárs feladata az erre a célra rendszeresített nyomtatvány használatával a jelzésrögzítése

- kitől jött a bejelentés (a bejelentő nevét lehetőleg föl kell venni),
- ki vette a bejelentést,
- a bejelentés időpontja,
- a bejelentés tartalma (hol és mit tapasztalt a bejelentő),
- a megtett intézkedés és ennek időpontja.

A munkatársak a jelzést követően - új kliens esetében minden alkalommal - megkísérlik az érintett személlyel a kapcsolat felvételét. A vele való találkozáskor fel kell mérni, hogy a hajléktalan személy, vagy személyek csoportja az azonnali intézkedést igénylők csoportjába tartozik-e. A kapcsolat felvételekor a munkatársnak tisztáznia kell, hogy valóban hajléktalan-e a kliens, illetve milyen okból tartózkodik az utcán. Ha a kliens nem hajléktalan, akkor a munkatárs dönt arról, hogy helyben intézkedik, vagy értesíti az illetékes szerveket.

A munkatársak feladata a kliens tájékoztatása a FESZGYI és a különböző hajléktalanellátók által nyújtott szolgáltatásokról (nappali melegedő, éjjeli menedékhelyek, átmeneti szállások, stb), illetve a kliens egyéb lehetőségeiről, jogairól (hogyan juthat hajlékhoz, ételhez, ruhaneműhöz, orvosi ellátáshoz, önkormányzati támogatáshoz stb.)

## **Gyermekek Átmeneti Otthona**

A szolgáltatás (átmeneti gondozás) igénybevétele önkéntes. Az átmeneti gondozás ideje alatt a szülő felügyeleti joga megmarad. A gyermekek átmeneti otthonába történő felvétel a szülő, törvényes képviselő, a gyermek valamint gyermekvédelmi, szociális, oktatási nevelési feladatokat ellátó intézmények kérelme alapján történik. Illetve a gyermekvédelmi törvény módosítása alapján védelembe vétel során kötelezhető a szülő az átmeneti gondozás igénybevételére. Minden megkeresést regisztrálunk. Azokban az esetekben, amikor krízis helyzet miatt kérjük, a gyermek felvételét 72 órára tudjuk biztosítani az ellátást. Az ügyeletben lévő nevelő, gyermekfelügyelő megkötöti a megállapodást, elkéri a szükséges személyi iratokat, és értesíti az átmeneti otthon szakmai vezetőjét, valamint a Család- és Gyermekjóléti Szolgálatot/Központot.

Ha a szolgáltatás igénybevétele nem hatósági határozat alapján történik, a gyermek törvényes képviselője és a szolgáltató vezetője – az ellátás kezdetétől számított 15 napon belül – megállapodást köt, amely tartalmazza különösen:

- az ellátás kezdetének időpontját,
- az ellátás időtartamát, amely nem lehet hosszabb külön jogszabályban meghatározott mértéknél,
- az intézmény által nyújtott szolgáltatásokat,
- a térítési díj fizetésére kötelezett személy nevét, lakcímét,

- a személyi térítési díj összegét,
- az ellátás megszűnésére vonatkozó szabályokat.

Az elhelyezést meg kell szüntetni, ha a rászorultság oka megszűnik, vagy ha a szülő kéri.

Az átmeneti gondozás megkezdésekor – ha az előre láthatólag egy hónapnál hosszabb időtartamú lesz – a gyermekjóléti szolgáltatást végző esetfelelős (családsegítő és/vagy esetmenedzser) bevonásával, a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve három héten belül elkészíti a gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési tervet. Az egyéni gondozási-nevelési terv kidolgozásába bevonja a terv megvalósításában részt vevő szakembereket, valamint lehetőség szerint a gyermek szülőjét (törvényes képviselőjét).

A benyújtott jövedelem nyilatkozatok alapján a szolgáltatás igénybevétele térítési díj köteles. A térítési díj megfizetése Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzatának vonatkozó helyi rendeletének szabályai szerint történik.

A felvétel kritériumai: a megállapodás megkötése az átmeneti otthon házirendjének szülő, törvényes képviselő, belátó képességgel rendelkező gyermek általi elfogadása.

A felvételt kizáró okok:

- a gyermek közép súlyos vagy súlyos értelemi fogyatékos,
- a gyermek speciális szükségletű,
- tartós beteg, vagy fertőző betegsége van.

### ***A felvétel menete:***

A felvételt megelőzi a családgondozó által készített első interjú, mely során tájékozódunk a család problémájáról. Tájékozódunk a gyermek fejlettségéről, szokásairól, egészségi állapotáról, óvodai, iskolai életéről. Tájékoztatjuk a szülőt, törvényes képviselőt az átmeneti otthon házirendjéről, napirendjéről, szervezeti és szabályzati keretéről.

Ezt követően az átmeneti otthon szakmai vezetője dönt a gyermek felvételéről. Abban az esetben, ha védelembe vétel során kötelezték a családot az átmeneti gondozás igénybe vételére, a határozatban előírt feladatokat teljesítjük.

Miután döntés született a gyermek felvételéről, megkötjük a megállapodást a szülővel vagy törvényes képviselővel egy hónap időtartamra. Bekérjük a gyermek anyagához szükséges dokumentumokat (anyakönyvi kivonat, lakcím kártya, TB kártya másolatok, egészségügyi kiskönyv, egészséges orvosi igazolás, jövedelem nyilatkozat, gyámki rendelő határozat). Tájékoztatjuk a szülőt vagy törvényes képviselőt az átmeneti gondozás anyagi vonzatáról (térítési díjról). Méltányos elbírálásáról a Polgármester dönt. Tisztázzuk, hogy problémáinak megoldásához a gyermek átmeneti gondozásán kívül milyen segítségre van szüksége a családnak. A szülővel vagy törvényes képviselővel együtt meghatározzuk az együttműködés módját és kereteit, a szerepeket és feladatvállalásokat.

## ***Szociális Szolgáltató Központ***

### **Házi segítségnyújtás**

Igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére történik. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve az indítványt – az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve – a törvényes képviselő terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy – ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességet nem korlátozta – önállóan adja elő. A kérelem előterjeszhető szóban, illetve írásban.

A kérelmezőn kívül a házi orvos, körzeti nővér, hozzátartozó, szomszéd jelezheti telefonon vagy személyesen az ellátást igénybe vevő lakóhelyéhez legközelebb eső Gondozási Központ munkatársainak. A bejelentett igényeket (név, cím, intézkedés, stb.)

egy sorszámozott füzetben (jelzés füzet) kell rögzíteni. A jelzéskor a jelzést felvevő tájékozik a területi illetékességet illetően. Az egészségügyi állapotra vonatkozó igazolás (9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet alapján), valamint a 36/2007 (XII. 22.) SZMM rendelet 3 számú melléklet szerinti értékelő adatlap házi orvosra vonatkozó részének kitöltése és aláírása után a legrövidebb időn, de legkésőbb 5 munkanapon belül a szolgáltatás irányítója – lehetőség szerint a leendő gondozóval – felkeresi a kérelmezőt lakásán. Segít kitölteni a jövedelemnyilatkozatot (9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet 1. sz. melléklete). Amennyiben az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését, a „C.I.” jelű jövedelemnyilatkozatot kell kitölteni. Az ellátását igénylő felkeresi a házi orvost az Egészségi állapotra vonatkozó adatok adatlapjával, amennyiben erre önállóan nem képes, a szociális gondozó támogatást nyújt ebben (9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet).

Házi segítségnyújtás igénybe vételekor az intézmény vezetője, illetve az általa megbízott személy a jogszabályban meghatározottak szerint megvizsgálja és megállapítja az értékelő adatlap alapján a gondozási szükségletet a szolgáltatás iránti kérelem alapján. A gondozási szükséglet vizsgálatát minden igénybe vevő esetében el kell végezni. A gondozási szükséglet elvégzésének célja, az egyén jogosultságának megállapítása, személyes gondozásra, vagy szociális segítségre. A házi segítségnyújtást a megállapított napi gondozási szükségletnek megfelelő időtartamban kell nyújtani. Ha a gondozási szükséglet a napi 4 órát meghaladja, a szolgáltatást igénylőt az intézményvezető tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről, melyet írásban történő nyilatkozattal erősít meg, ebben az esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig házi segítségnyújtásra jogosult. Ezt követően a vezető gondozó határozatlan idejű megállapodást köt az ellátást igénybe vevővel, valamint erről írásban értesíti is.

A házi segítségnyújtás térítési díja a szociális segítség és a személyi gondozás térítési díjából tevődik össze. A házi segítségnyújtásban részesülő által havonta fizetendő személyi térítési díjat az óradíj, és adott hónapban a házi segítségnyújtás keretében elvégzett tevékenységre fordított idő szorzata alapján kell kiszámítani úgy, hogy annak összege – az SZT.117/B §-ában meghatározott esetet kivéve – ne haladja meg az SZT. 116. §-ának (3) bekezdésében meghatározott mértékét. A házi segítségnyújtás keretében elvégzett tevékenységre fordított időt, a külön jogszabály szerinti tevékenység napló alapján kell megállapítani. A térítési díjat utólag, a tárgyhót követő hónapban számla ellenében kell megfizetni. Amennyiben az igénylő a személyi térítési díj összegét vitatja, vagy annak csökkentését, illetve elengedését kéri, a térítési díjra vonatkozó értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül, a kérelmező a személyi térítési díj felülvizsgálatát kérheti a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzat Képviselő-testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátásokról szóló 24/2011. (IX.26) számú rendeletének megfelelően a Polgármestertől, illetve az Egészségügyi, Szociális és Sport Bizottságtól. A kérelmet a Szociális Szolgáltató Központ vezetőjénél kell benyújtani, aki azt 15 napon belül, a szükséges iratok csatolásával továbbítja a Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Irodájához. A megállapított személyi térítési díj összegének csökkentésére, illetve elengedésére irányuló felülvizsgálati kérelem esetében különös méltányolást igénylő körülménynek tekinthető, ha a térítésre kötelezett egyedülálló, egészségkárosodott, átmenetileg rendkívüli élethelyzetbe került, vele közös háztartásban élő hozzátartozója tartósan beteg, vagy ápolásra - gondozásra szorul, illetve megélhetése nem biztosított. A térítési díjak név szerinti nyilvántartása számítógépen történik, amelyet a pénzügyi ügyintézők végeznek telephelyenként, és a beszedett térítési díjakat az intézmény átutalási bankszámlájára fizetik be. A Szociális Szolgáltató Központ vezetője a hátralékosokról negyedévente kimutatást készítet, amit eljuttat az intézmény vezetőjének, és intézkedik az elmaradt összegek beszedése iránt. A szolgáltatás biztosítását követően az ellátottat nyilvántartásba vesszük.

## **Szociális étkeztetés**

Az ellátás iránti kérelmét az igénylő benyújthatja írásban, illetve jelezheti személyesen a telephelyek bármelyikén. A kérelmező kitölteti háziorvosával az „Egészségi állapotra vonatkozó igazolás” nyomtatványt. A jelzést követően a lehető legrövidebb időn belül, de maximum 5 munkanapon belül az étkeztetés irányítója, vagy annak megbízottja felkeresi a kérelmezőt otthonában. Ott az ellátás igényléséhez szükséges adatlapokat, valamint jövedelemnyilatkozatot tölt ki (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. sz. melléklet). Az étkezés irányítója, illetve az általa írásban megbízott személy a fentiek alapján kitölti az „Értesítés a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás biztosításáról” elnevezésű nyomtatványt (Szt. 94/A.§ (2) alapján), ami 2 példányos. Az egyik példány a szolgáltatást igénylőnél marad. A szolgáltatásért fizetendő térítési díj összegét az önkormányzat helyi rendelete alapján állapítja meg. Amennyiben az igénylő a személyi térítési díj összegét vitatja, vagy annak csökkentését, illetve elengedését kéri, a térítési díjra vonatkozó értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül, a kérelmező a személyi térítési díj felülvizsgálatát kérheti a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzat Képviselő-testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátásokról szóló 24/2011. (IX.26) számú rendeletének megfelelően a Polgármestertől, illetve az Egészségügyi, Szociális és Sport Bizottságtól.

A kérelmet a Szociális Szolgáltató Központ vezetőjénél kell benyújtani, aki azt 15 napon belül, a szükséges iratok csatolásával továbbítja a Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltatási Irodájának.

A megállapított személyi térítési díj összegének csökkentésére, illetve elengedésére irányuló felülvizsgálati kérelem esetében különös méltányolást igénylő körülménynek tekinthető, ha a térítésre kötelezett egyedülálló, egészségkárosodott, átmenetileg rendkívüli élethelyzetbe került, vele közös háztartásban élő hozzátartozója tartósan beteg, vagy ápolásra gondozásra szorul, illetve megélhetése nem biztosított.

Az „Értesítés” aláírása után az étkezés irányítója, illetve az általa írásban megbízott személy megkötí a Megállapodást a szolgáltatást igénybe vevővel (Szt. 94/B§), melyből 1 példányt kap a szolgáltatást igénybe vevő. A szolgáltatást igénybe vevőnek legalább két munkanappal a távolmaradást megelőzően írásban kell lemondani az étkezés igénybevételét. Ennek elmulasztása esetén a kötelezett a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól a távolmaradás kezdetétől számított 3. munkanaptól mentesül (29/1993. (II.17.) Kormányrendelet 9. § (6) bekezdése).

Az étkezési térítési díjat előre – a tárgyhot megelőző hónap 10-ig kell kifizetni. Az étel helyben fogyasztásáért, vagy elvitelért fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj és az adott hónapban igénybe vett étkezési napok szorzata. Az étel kiszállítása esetén a személyi térítési díj a kiszállításra számított térítési díjnak és az adott hónapban kiszállítással igénybe vett étkezési napok szorzatának összegével növekszik. A befizetendő térítési díjról számlát ad az intézmény.

A térítési díjak névszerinti nyilvántartása számítógépen történik, amelyet a pénzügyi ügyintézők végeznek telephelyenként. A Szociális Szolgáltató Központ vezetője a hátralékosokról negyedévente kimutatást készít, amit eljuttat az intézmény vezetőjének, és intézkedik az elmaradt összegek beszedése iránt.

## **Nappali Ellátások**

### ***Szenvedélybetegek nappali ellátása***

A szolgáltatások a nappali ellátásban az ellátott személyes céljaira és egyéni szükségleteire alapozva, gondozási terv alapján, személyesen biztosítjuk vagy közvetítéssel, szervezéssel, tanácsadással segítjük az azokhoz való hozzájutást.

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére (esetleg pszichiáter, addiktológus szakorvosának javaslata alapján) történik. A szolgáltatás igénybevételének feltétele, hogy a szenvedélybetegek nappali ellátását igénylő személy szakorvosi, kezelőorvosi szakvéleménnyel rendelkezzen. Ha a szenvedélybetegek nappali ellátását igénylő személy nem rendelkezik szakorvosától, kezelőorvosától szakvéleménnyel, a

szolgáltatást részére a kérelem benyújtásától számított 3 hónapig átmeneti jelleggel, szakvélemény hiányában is biztosítani kell.

A szolgálatnál személyesen, telefonon, levélben, e-mailben jelezheti szándékát. A működési engedélyben meghatározott létszámot meghaladó igény esetén az igénybejelentőt 8 napon belül írásban értesíteni kell. Az igénybejelentő ellátásáról szabad kapacitás esetén a jelzés sorrendjében gondoskodik a szolgálat.

Az ellátást igénybe vevő (kötelezett) az ellátásért az Szt. 114. §-tól 119/B. §-val bezárólag, a 29/1993. (II.17.) Kormányrendelet és a fenntartó térítési díjakra vonatkozó mindenkori határozata alapján - melyet évente kétszer módosíthat – térítési díjat köteles fizetni.

A Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata által fenntartott szenvedélybetegek nappali ellátása térítésmentesen vehető igénybe, mivel a fenntartó ennek díját átvállalta.

Az állapotjavulás érdekében az ellátott (a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. §-a alapján) kérelmet nyújt be a nappali ellátás igénybe vételére a szolgáltatást nyújtó intézmény vezetőjéhez, amihez csatolja a pszichiáter / addiktológus szakorvos szakvéleményét, melyben a szakorvos igazolja a szenvedélybetegség fennállását a BNO kóddal és leírja, hogy javasolja a jelentkező részére a nappali ellátást. Csatolásra kerül a jövedelem nyilatkozat is.

#### *Értesítés*

A kérelmező értesítése a szolgáltatás biztosításáról, illetve a várólistára való helyezéséről, valamint a szolgáltatás elemeiként nyilvántartott programokról. Amennyiben nem kerül be a nappali ellátásba, választhat a jelentkező, felajánljuk részére a közösségi alapellátást, vagy Várólistára kerül az ellátásba jelentkező.

#### *Megállapodás*

A Szolgáltató és az ellátott között létrejön a megállapodás, mely tartalmazza az ellátott személyi adatait, az ellátás időtartamát, feltételeit, a szolgáltatás tartalmát.

Az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakember folyamatosan figyelemmel kíséri és elősegíti az egyéni gondozási tervben meghatározottak érvényesülését. Az egyéni gondozási tervet kidolgozó munkacsoport, illetve a nappali ellátások és az alapellátások esetében a gondozási tervet készítő személy évente – jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor – átfogóan értékeli az elért eredményeket, és ennek figyelembevételével módosítja az egyéni gondozási tervet. A nappali ellátásban részesülő személyre a gondozást végző személy – az igénybevételt követő egy hónapon belül – egyéni gondozási tervet készít.

#### *Egyéni gondozási lap*

A napi történések feljegyzésére szolgáló dokumentum.

*Probléma-megoldás értékelőlapja:* a gondozási terv felülvizsgálatát, értékelését végezzük ezen a dokumentumon.

#### *Az ellátás megszűnésének módja*

Az ellátás megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a határozott idejű intézeti elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha e törvény rendelkezései alapján az elhelyezés időtartama meghosszabbítható.

### ***Időskorúak nappali ellátása***

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik.

Az igénybevételi eljárásnál, a 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet szabályozása az irányadó.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi jogviszony keletkezését a kérelemről dönteni jogosult személy intézkedése alapozza meg.

Az intézményvezető által írásban meghatalmazott vezető a döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét.

Az ellátás igénybevételenek megkezdése előtt, a nappali ellátást igénylő ellátottal az intézményvezető (illetve az általa írásban meghatalmazott személy) megállapodást köt, mely tartalmazza a személyes adatokon túl:

- az ellátás kezdetének időpontját,
- az intézményi ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
- az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,
- a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, amennyiben az ellátás térítési díj-fizetési kötelezettséggel jár,
- a felek tájékoztatási kötelezettségét,
- az érdekképviselőre,
- az intézményi jogviszony megszűnésére vonatkozó szabályokat.

A Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata által fenntartott Idősek Klubjaiban a nappali ellátás térítésmentesen vehető igénybe, mivel a fenntartó ennek díját átvállalta.

A férőhelyek száma, és az idős kor miatt gyakrabban változó egészségi állapot mellett, folyamatosan tudjuk fogadni az új igénylőket. Várakozó lista nincs.

*Az intézményi jogviszony megszűnése:*

Az intézményi jogviszony megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a határozott időre szóló megállapodás határidejének lejártával.

Az intézményi jogviszony megszüntetésre kerül:

- az ellátást igénybe vevő saját kérésére,
- ha az ellátott előzetes bejelentés nélkül a szolgáltatást 30 napot meghaladó ideig nem veszi igénybe,
- ha az ellátott az intézmény házirendjét súlyosan megszegi.

### **Időskorúak Átmeneti Gondozóháza**

Az ellátás igénybe vétele önkéntes. Az ellátást igénybevevő szóbeli vagy írásos kérelmére történik. Ha az ellátásra szoruló személy korlátozottan cselekvőképes - amennyiben a bíróság e tekintetben a cselekvőképességét nem korlátozta – törvényes képviselőjének beleegyezésével önállóan is megteheti. A cselekvőképtelen kérelmező esetén a kérelmet kizárólag annak törvényes képviselője nyújthatja be az intézményvezetőnek, illetve az ezzel a feladattal megbízott munkatársnak.

Az intézmény vezetője, illetve az ezzel a feladattal megbízott személy az igénybejelentés napján nyilvántartásba veszi a kérelmezőt és annak adatait Szt. 20.§ (2) szerinti. A szolgáltatás megkezdésekor ezek az adatok kiegészülnek a (4) bekezdésben foglaltakkal.

Ezt követően az intézményvezető illetve annak megbízottja tájékoztatást nyújt a kérelmet benyújtó személy felé az ellátás igénybevételeéről, a megállapodásról valamint a házirendről. Az előgondozás során az intézmény megbízottja tájékozik az ellátandó

életkörülményeiről, egészségi állapotáról, szociális helyzetéről annak érdekében, hogy az igénylő által választott ellátási forma valóban megfelel e az igényeinek és szükségleteinek. Amennyiben az előgondozást végző személy úgy ítéli meg, hogy az igénylő szükségletei nem biztosítottak az intézmény által, abban az esetben más ellátási forma felé irányítja. (9/1999. (XI.24.) SzCsM. rendelet 2. melléklet). A felvétel elbírálásánál figyelembe kell venni az intézmény orvosának és mentálhigiénikus szakemberének a véleményét is. Amennyiben a szolgáltatás tartalma az igénylő állapotának és szükségleteinek megfelel az intézményvezető illetve annak megbízottja szóban vagy írásban tájékoztatja az igénybevevőt – és annak törvényes képviselőjét –, az elhelyezés várható időpontjáról, és az intézményi elhelyezés egyéb teendőiről. (9/1999. (XI.24.) SzCsM. rendelet 3. melléklet)

Várólista esetén az intézmény igazgatója, illetve az ezzel a feladattal megbízott munkatárs dönt figyelembe véve a kérelem betérjesztésének dátumát és a kérelmező állapotának súlyosságát.

Soron kívüli elhelyezés iránti kérelem esetén annak elbírálásáról a szakmai vezető dönt. A döntésről haladéktalanul értesíti az SzSZK vezetőjét illetve a FESZGYI igazgatóját. Amennyiben a soronkívüliség nem teljesíthető, javaslatot tesz más intézményben történő elhelyezésre.

Nem teljesíthető annak a kérelmezőnek a soron kívüli igénye, aki a beköltözéséről már korábban értesítést kapott.

A beköltözés napján aláírásra kerül az ellátott és az intézmény között a Megállapodás, mely tartalmazza az ellátás időtartamát, a gondozóház által nyújtott szolgáltatásokat, tájékoztatást a térítési díj megállapításáról, és a fizetéséről szóló szabályokat, valamint az ellátás megszüntetésének módjait.

A Házirend kitér az ellátottak személyes adatainak védelméről és azok kezeléséről.

A kérelem elutasításáról a kérelmező írásbeli tájékoztatást kap. Amennyiben a kérelmet benyújtó a döntéssel nem ért egyet, a kézhezvételtől számított 8 napon belül panasszal élhet a Ferencváros Önkormányzat Humánszolgáltatási Irodájánál.

### ***Családmentori Csoport***

A szolgáltatás önkéntesen, térítésmentesen vehető igénybe. Igénybevételét nem kell írásban kérelmezni.

Az irodánál személyesen, telefonon vagy levélben történő igénybejelentést követően (amennyiben szükséges azonnal) a szolgálat munkatársa előzetes egyeztetés után személyes találkozást kezdeményez a problémával hozzá forduló személlyel.

A családmentor az igénybevétel előtt tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára

- a biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjog gyakorlásának módjáról,
- a házirendről,
- arról, hogy az ellátás igénybevétele térítésmentes,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

A jogosult és hozzátartozója az igénybevételkor köteles:

- nyilatkozni a kapott tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról,

A Családmentori Csoport szolgáltatásai keretében végzett tevékenységnek - a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. Kiskorú személyre a családmentori szolgáltatás akkor terjedhet ki, a kiskorú érdekei - a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül - e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

## ***Mentálhigiénés Csoport***

A szolgáltatás önkéntesen, térítésmentesen vehető igénybe. Igénybevételét nem kell írásban kérelmezni.

A szociális szolgáltatás keretében egy-egy eset kapcsán a pszichológus és a szociális munkás együtt dolgozik, két külön szolgáltatást nyújtva az ellátottnak (pl. a pszichológus pszichológiai tanácsadást végez, a szociális munkás a szociális problémák megoldásában segít, vagy adósságot, stb. kezel). Az intézményben a problémafeltárás, a célok kijelölése és a megállapodás a családgondozónál kezdődik, tehát a szociális munkás (családgondozó) az esetfelelős. A szociális szakember veszi fel az első interjút, és az ellátottal közösen ők határozzák meg a probléma kezeléséhez szükséges szolgáltatásokat, melyek közül egy a pszichológiai szolgáltatás. Az ellátott és a szociális szakember megállapodása alapján ő jelzi az igényt a pszichológus bevonására (természetesen a kliens tudtával és beleegyezésével). A megigényelt szolgáltatás igénybevétele az ellátott saját döntése, és amennyiben létrejön a találkozó, úgy a pszichológus az ellátott igényei mentén köt szerződést. A pszichológiai szolgáltatás nyújtása során a pszichológus konzultál a családsegítővel, esetmenedzserrel. A pszichológiai szolgáltatás igénybevétele esetén a szociális szakember és az ellátott közötti megállapodásban rögzített probléma vagy problémák megoldása áll a középpontban, így gyakran (a pszichológiai szolgáltatást illetően) a szociális szakember az első számú megrendelő, és nem az ellátott, ezért fontos, hogy az esetvezetéssel kapcsolatos szakmai döntések a szakmai fórumokon (esetmegbeszélő, team, szupervízió) dőljenek el. A pszichológus bevonása az esetkezelésbe történhet a szociális szakember és a pszichológus négy szemközi megbeszélésén, esetmegbeszélőn vagy egyéb szakmai fórum keretében. Az esetismertetés, a bevonás céljának, a motiváció stb. kérdésének tisztázása segítheti az szociális szakembert az esetvezetésben, és a későbbi kompetenciák, feladatok szétválasztásában. Ebben a modellben működő pszichológusnak fel kell készülnie a „kettős megrendelés”-ből fakadó konfliktusokra.

Képviselnie kell, hogy nem tud az ellátott háta mögötti, szociális szakembertől jövő „titkos megrendelésekkel” dolgozni.



## 4. Az ellátásokról szóló tájékoztatás módja

A FESZGYI az általa nyújtott szolgáltatásokról, az igénybevétel módjáról:

- nyomtatott formában szóróanyagot készít, azt évente felülvizsgálja, s szükség esetén módosítja,
- interneten: <http://feszgyi.hu> honlapján megjelenteti.

Az intézmény kiemelt figyelmet fordít arra, hogy a Szakmai Programról és a szolgáltatásairól a megfelelő tájékoztatás a lakossághoz, az igénybe vevőkhöz, jelzőrendszeri tagokhoz, társintézményekhez, szolgáltatást végzőkhöz, önkormányzatokhoz levélben, szóróanyagban, elektronikusan, szakmai és lakossági rendezvényeken, a helyi írott és elektronikus médián keresztül eljusson.

A Szakmai Program az érintettek számára hozzáférhető és nyilvános. A hozzáférés fizikai és elektronikus elérhetőséget egyaránt jelent. Az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. törvény szerint pedig a Szakmai Programot, mint a közfeladatot ellátó szerv működését meghatározó dokumentumot elektronikusan is közzé kell tenni, úgy, hogy a hozzáférés legyen ingyenes és anonim módon igénybe vehető (<http://feszgyi.hu>).

A Szakmai Programot, továbbá az intézmény szolgáltatási elemeire vonatkozó tájékoztatókat, különös tekintettel a térítési díjak megállapítására vonatkozó tájékoztatót az ellátást igénylő vagy törvényes képviselője, illetve hozzátartozója megtekintheti a telephelyeken, szolgáltatási helyeken. Mindezen dokumentumok a szolgáltatást végzők számára is elérhetőek munkahelyükön.

A szolgáltatásokról az igényléskor, a személyi térítési díjról annak megállapításakor, illetve módosításakor személyre szóló tájékoztatóban értesül az igénylő.

Az intézmény honlapján – <http://feszgyi.hu> – mindenki számára érthető, naprakész tájékoztató anyagok érhetőek el.

A Család- és Gyermejjóléti Központ szolgáltatásainak, így különösen a készenléti szolgáltatásnak az elérhetőségét a helyi nyomtatott sajtóban évente két alkalommal meg kell jelentetni. A készenléti szolgáltatás elérhetőségét a helyi önkormányzat honlapján is meg kell jeleníteni.

## 5.A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja

### *Családtámogató és Gyermekjóléti Központ*

#### **A kapcsolattartás:**

Elsődlegesen a személyes kontaktusra épül. A családsegítést, gyermekjóléti szolgáltatást, a gyermekek átmeneti gondozását, adósságkezelési szolgáltatást és a LÉLEK-Program szolgáltatásait önként igénybe vevők esetében az első találkozás az intézményben történik, jelzés esetén a jelzett személy tartózkodási helyén, amelyen a felvetődő problémák, felmerülő igények megtárgyalása után kerül sor az együttműködés lehetőségei és feltételei megbeszélésére.

A továbbiakban a találkozások történhetnek az intézményben, az ügyfél lakásán, tartózkodási helyén, a problémától függően egyéb helyen.

Jelzés esetében (hatósági, jelzőrendszeri) a jelzésben szereplő személy/család lakásán, aktuális tartózkodási helyén (egészségügyi intézmény, nevelési-oktatási intézmény, közterület stb.) történik az első találkozás. Amennyiben a jelzésben szereplő személy állapota, vagy család helyzete szükségessé teszi, a szociális segítő munka kizárólag a tartózkodási helyen történik.

Az együttműködésre kötelezettek esetében az első személyes találkozás színtere az intézmény. Amennyiben levélben (e-mailben), telefonon keresik meg intézményt felvilágosítást, segítséget kérve, úgy a probléma jellegétől függően írásban vagy személyesen történik a segítségadás. Amennyiben az adósságkezelési szolgáltatásban részt vevő vagy az aktív korú nem foglalkoztatottak rendszeres szociális segélyében részesülő igénybevevő jelentkezési, együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, írásban kap felszólítást az intézményben történő személyes megjelenésre.

Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás esetében a szolgáltatást elsősorban a kijelölt oktatási intézményekben, valamint az óvodákban végzik az óvodai és iskolai szociális segítők. Minden szociális segítőhöz meghatározott intézmények tartoznak, ahol kötött, nevelési/oktatási évre vonatkozóan meghatározott időpontban látják el feladataikat.

Utcai szociális munka esetében a szociális munkát, egyénekkal és csoportokkal, minden esetben az utcán látja el a szociális munkás, hétköznapiokon 18h-tól 22h-ig.

Kapcsolattartás módja:

- az igénybevevőkkel: személyes megkeresés alapján személyközi kapcsolattartás
- az intézményrendszerrel: a FESZGYI által biztosított infrastruktúra

Kapcsolattartás a hajléktalan ellátásban érintett szervezetekkel:

- Menhely Alapítvány Külső Ferencvárosi ellátásáért „felelős” utcai gondozó szolgálata – kapcsolattartás folyamatos és kiemelt-szakmai megbeszélések
- Menhely Alapítvány Diszpécser Szolgálat – kapcsolattartás folyamatos
- Új Út Szociális Egyesület (nappali melegedő) – kapcsolattartás folyamatosA fővárosi és kerületi hajléktalan-ellátó intézményrendszer egységei – eseti kapcsolattartás
- FESZGYI – kapcsolattartás folyamatos
- Fővárosi szociális, és egészségügyi ellátórendszer – eseti kapcsolattartás

Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás esetében a Szervezeti és Működési Szabályzatban rögzített fórumokon, heti rendszerességű team üléseken, esetmegbeszélések formájában kerül sor a szakmai anyagok feldolgozására, társszakmák képviselőivel történő szakmai konzultációkra, valamint szakmai képzésekre egyaránt. A team ülések minden héten a Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetőinek, illetve a szakmai egységek vezetőinek irányításával zajlanak. A team a szakmai vezető tanácsadó testülete, az összes szakmai dolgozó részt vesz azon.

A Család- és Gyermekjóléti Központ társintézményekkel való kapcsolattartás módját alapvetően a jelzőrendszeri kapcsolatrendszerre alapozzuk. A kapcsolattartás folyamatában az írásos jelzés, visszajelzés alapvető fontosságú, ez a gondozási folyamat dokumentálása, tervezhetősége miatt is elengedhetetlen. Minden írásos jelzőrendszeri jelzésre írásos választ adunk.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a jelzőrendszer tagjaival a Gyvt. értelmében évi hat alkalommal un. jelzőrendszeri tanácskozást szervez. Évi egy alkalommal un. éves Jelzőrendszeri Tanácskozást szervez, melyre a jelzőrendszer minden tagját, a fenntartó képviselőit, a szakellátási intézményeket, a helyi ellátásában közreműködő hatósági szerveket kötelező meghívni.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a tárgyévét követő év február 15-ig beszerzi, a jelzőrendszeri tagok által elkészített un. Éves gyermekvédelmi beszámolót. A beszámolóhoz minden évben szempontrendszert küld meg az intézmény a jelzőrendszeri tagok részére.

## Ügyfélfogadási rend

### *Család- és Gyermekjóléti Központ*

Családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás:

Helye: Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.)

Ideje:	Hétfő:	8.00-18.00,
	Kedd:	8.00-18.00
	Csütörtök:	8.00-18.00
	Péntek:	8.00-13.00

Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó tevékenységek:

Helye: Család- és Gyermekjóléti Központ (1091 Budapest, Üllői út 69.)

Ideje:	Hétfő:	8.00-18.00,
	Kedd:	8.00-16.00
	Csütörtök:	8.00-18.00
	Péntek:	8.00-16.00

Kórházi szociális munka:

Helye: Család- és Gyermekjóléti Központ (1091 Budapest, Üllői út 69.)

Ideje:	Hétfő:	8.00-18.00,
	Kedd:	8.00-18.00
	Csütörtök:	8.00-18.00
	Péntek:	8.00-16.00

Kapcsolattartási ügyelet:

Helye: József Attila - Lakótelepi Kirendeltség (1091 Budapest, Pöttyös u. 11.)

Ideje: minden második szombat, előre egyeztetett időpontban

Utcai, lakótelepi szociális munka

Helye: H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér (Haller u. 50-52.)

Ideje: minden hétköznapi 12.00 – 18.00 között

Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás (Köznevelési Intézménnyel kötött együttműködési megállapodás alapján)

Helye: Köznevelési Intézmény által biztosított helyiség

Ideje: hetente min. 1 nap – intézményenként meghatározott

Pszichológiai tanácsadás

Helye: Család- és Gyermekjóléti Központ (1091 Budapest, Üllői út 69.)

Ideje: hétfő 14.00-18.00, szerda 12.00-16.00, csütörtök 12.00-16.00, péntek 12.00-16.00, időpont egyeztetés szükséges

#### Fejlesztőpedagógiai szolgáltatás1

Helye: Család- és Gyermekjóléti Központ (1091 Budapest, Üllői út 69.)

Ideje: kedd 12.00 – 16.00, időpont egyeztetés szükséges

#### Fejlesztőpedagógiai szolgáltatás2

Helye: Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.)

Ideje: kedd 14.00-18.00 péntek 13.00-16.00, időpont egyeztetés szükséges

#### Mediáció

Helye és ideje: előzetes egyeztetés szükséges

#### Családkonzultáció/családterápia

Helye: Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.)

Ideje: előzetes egyeztetés szükséges

#### Addiktológiai tanácsadás

Helye Ideje: előzetes egyeztetés szükséges

#### Jogi tanácsadás

Helye: Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.)

Ideje: hétfő 8.00 – 15.00, időpont egyeztetés szükséges

Helye: Család- és Gyermekjóléti Központ (1091 Budapest, Üllői út 69.)

Ideje: hétfő 15.00 – 18.00, időpont egyeztetés szükséges

#### Készenléti Szolgálat

Helye: nem meghatározott

Ideje: a Család- és Gyermekjóléti Központ (1091 Budapest, Üllői út 69.) ügyfélfogadási idején kívül (hétfőn is) éjjel-nappal

A készenléti szolgálat egy nyitvatartási időn túl hívható mobiltelefon üzemeltetésével, a Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai által ügyelet fenntartásával biztosított az alábbi rendben: nyitvatartási időn túl munkanapokon a következő munkanap nyitva tartásának kezdetéig, pihenő és munkaszüneti napokon 0.00-24.00 óráig (a pihenő és munkaszüneti napot megelőző munkaidő nap nyitva tartásának végétől, a következő munkanapi nyitva tartásának kezdetéig).

#### ***Díjhátralék-kezelő és Lakhatást segítő Központ***

Díjhátralék-kezelési Csoport (1096 Budapest, Lenhossék u. 24-28. fszt. 8.)

Ideje: Hétfő 9.00-18.00 között,

Szerda 12.00-16.00 között,

Péntek 8.00-12.00 között

LÉLEK- Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő  
1094 Budapest, Tűzoltó u. 23.

Ideje: Hétfő 9.00-18.00 között,

Kedd 8.00-16.00 között,

Szerda 9.00-15.00 között,

Csütörtök 8.00-16.00 között,

Péntek 8.00-14.00 között

1097 Budapest, Gubacsi út 21.

Ideje: A hét minden napján 8.00-18.00 között,

## ***Gyermekek Átmeneti Otthona***

A Gyermekek Átmeneti Otthona folyamatos, 24 órás ellátást biztosít az igénybevevők részére.

A szülőnek joga van gyermekével bármikor kapcsolatot tartani. 21 óra után és 06 óra között csak rendkívüli esetben, a kiskorúak felügyeletét ellátó ügyeletes engedélyével jogosult gyermekével találkozni, illetve őt a Gyermekek Átmeneti Otthonból elvinni, vagy távol tartani.

Látogatási idő naponta: I. számú csoportban 9.00 – 11.00 és 16.00 – 18.00 óra között,  
hétfőn 9.00 – 11.00 és 15.00 – 18.00 óra között,  
II. számú csoportban 18.00 – 19.00 óra között, hétfőn: 10.00 – 12.00 óra között, valamint 14.00 – 18.00 óra között az intézményben kijelölt helyen.

## ***Szociális Szolgáltató Központ***

### **A kapcsolattartás:**

A Szociális Szolgáltató Központ intézményei az ellátottak érdekében kapcsolatot tart minden olyan intézménnyel, szervezettel és szakemberrel, akik az idős emberek életminőségének javításához hozzájárulhatnak. A kapcsolattartás módja lehet rendszeres és lehet programhoz, alkalomhoz kötődő.

### ***Házi segítségnyújtás és Szociális étkeztetés***

#### ***Házi segítségnyújtás***

A gondozók hétfőtől - péntekig 08:00 - 16:00 között látogatják meg otthonukban a gondozást igénybevevőket. A személyes találkozások sűrűsége illetve időtartama a kérelmező állapotától függ és rögzítésre kerül a megállapodásban.

Az ellátás során együttműködik az ellátási területén működő

- szociális egészségügyi,
- oktatási és munkaügyi szolgálatokkal, intézményekkel így különösen:
- otthonápolási szolgálattal,
- háziorvossal és a kezelőorvossal.

#### ***Szociális étkeztetés***

A szociális étkezés szolgáltatását igénybevevők kapcsolatot tarthatnak a szolgáltatóval telefonon, illetve személyesen a legközelebb eső telephelyen nyitvatartási időben, illetve levélben. Az étkezést biztosító telephelyek nyitvatartása a következő:

***Borostyán Idősek Klubja-Nefelejcs Gondozási Központ - 1092 Bp., Knézich u. 17. - I. sz. Étkeztetési Csoport***

Nyitvatartás:

hétfőtől - péntekig 8.00 – 16.00 között

- kiszállítással: hétfőtől - péntekig 11.00 - 15.00 között
- kiszállítás szombaton: 10.00 – 13.000 között
- helyben fogyasztással hétfőtől - péntekig 11.00 – 14.00 között
- személyes elvitellel hétfőtől - péntekig 11.00 - 12.30 között
- személyes elvitel szombaton: 10.00 – 12.00 között

***Napsugár Idősek Klubja-Tavirózsa Gondozási Központ - 1095 Bp., Mester u. 33-35. - II. sz. Étkeztetési Csoport***

Nyitvatartás:

hétfőtől - péntekig 8.00 – 16.00 között

- kiszállítással: hétfőtől - péntekig 11.00 – 15.00 között
- helyben fogyasztással hétfőtől - péntekig 11.00 – 14.00 között
- személyes elvitellel hétfőtől - péntekig 11.00 - 12.30 között

***Árvácska Idősek Klubja - 1097 Bp., Ecséri út 19. - III. sz. Étkeztetési Csoport***

Nyitvatartás:

hétfőtől – péntekig: 8.00 – 16.00 között

- személyes elvitellel hétfőtől - péntekig 11.00 – 12.30 között
- személyes elvitellel szombaton – 10.00 - 12.00 között
- helyben fogyasztással hétfőtől - péntekig 11.00 – 14.00 között

*Szerető Kezek Idősek Klubja-1098 Bp., Friss u. 5. - IV. sz. Étkeztetési Csoport*

Nyitvatartás: hétfő: 8.00 – 16.00 között

kedd és szerda: 8.00 – 16.00 között

csütörtök: 8.00 – 17.00 között

péntek: 8.00 – 15.00 között

- helyben fogyasztással hétfőtől – péntekig 11.00 -14.00 között

*Szivárvány Gondozási Központ és Platán Idősek Klubja-1098 Bp., Toronyház u. 11. - V. sz.*

*Étkeztetési Csoport*

Nyitvatartás:

hétfőtől - péntekig 8.00 – 16.00 között

- kiszállítással: hétfőtől - szombatig 11.00-15.00 között
- személyes elvitellel hétfőtől - péntekig 11.00 – 12.30 között
- személyes elvitellel szombaton – 10.00 - 13.00 között
- helyben fogyasztással hétfőtől – péntekig: 11.00 – 14.00 között

*Az alábbi intézményekkel, szervezetekkel tart kapcsolatot:*

- Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros Önkormányzata – folyamatos munkakapcsolat (személyesen, telefonon, levelezés, interneten keresztül)
- FESZGYI Családtámogató és Gyermekjóléti Központjával– az ellátottak érdekében az együttműködés biztosított, a jelzések kölcsönösök (telefon, szükség szerint írásos feljegyzés)
- Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat – napi munkakapcsolat házi orvosokkal, szakrendelésekkel, szükség szerint a házi betegápolás szakembereivel (személyesen, telefon keresztül)
- Kórházak (személyes kapcsolattartás, telefonos ügyintézés, szociális nővér megkeresése)
- Motiváció Alapítvány – Mozgássérülteket segítő alapítvány (megállapodás Támogató Szolgálatra)
- Munkaügyi Központ
- Civil szervezetek (tájékoztatók útján, rendezvényeken való részvétel)

***Nappali Ellátások***

*Szenvedélybetegek nappali ellátása*

A szolgáltatás személyesen és telefonon, munkanapokon nyitvatartási időben elérhető. A szolgálat az ellátottak és hozzátartozóik számára személyesen, telefonon és levélben, e-mailen is elérhető. Az elérhetőségről, a fogadóra idejéről az ellátás kezdetén minden ellátott tájékoztatást kap a megállapodás megkötése során. A kapcsolattartás gyakorisága és időtartama a gondozási tervben rögzítésre kerül.

*Az intézmény nyitvatartási rendje:*

Hétfő: 8.00 – 16.00 között

Kedd: 9.00 – 17.00 között

Szerda: 9.00 – 19.00 között

Csütörtök 9.00 – 17.00 között

Péntek: 8.00 – 14.00 között

Az intézmény kapcsolatot tart egészségügyi és szociális intézményekkel annak érdekében, hogy az ellátottak számára minél komplexebb és naprakész segítséget tudjanak biztosítani.

Az együttműködésbe bevont szervezetek a következők:

- IX. kerületi Addiktológiai Gondoó és Pszichiátriai Szakellátás (szükség szerinti kapcsolat)
- H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér (folyamatos kapcsolat)
- Kék Pont Drogkonzultációs Központ (folyamatos kapcsolat)
- BMSZKI Váltóház (szükség szerinti kapcsolat)
- Ébredések Alapítvány Nappali Kórház (szükség szerinti kapcsolat)
- Kerületi háziorvosok (folyamatos kapcsolat)
- Kerületi civil szervezetek (szükség szerinti kapcsolat)
- OPAI Nyíró Gyula Kórház (folyamatos)
- SOTE Neurológiai és Pszichiátriai Intézet Krízis és Addiktológiai Osztály (folyamatos)
- TÁMASZ Gondoó (folyamatos)
- Félút Alapítvány (folyamatos)
- KEF (folyamatos)
- 12 lépéses Önségítő Közösségek (folyamatos)
- Drog Stop (szükség szerinti kapcsolat)
- Hajléktalanokért Közalapítvány (folyamatos)

Időskorúak nappali ellátása

Az ellátást igénylő személlyel, illetve hozzátartozójával, törvényes képviselőjével a klub dolgozói rendszeres kapcsolatot tartanak. A kapcsolattartás módjai:

- nyitvatartási napokon személyes kapcsolattartás az Idősek Klubjaiban,
- alkalmakként (betegség esetén) látogatás személyesen, az igénybevevő otthonában, kórházban,
- telefonon történő kapcsolattartás betegség, távollét esetén,
- szükség esetén írásban.

Borostyán Idősek Klubja

(1092 Bp., Knézich u. 17.)

Nyitvatartás: hétfőtől - péntekig 8.00 – 16.00 között

Napsugár Idősek Klubja

(1095 Bp., Mester u. 33-35.)

Nyitvatartás: hétfőtől - péntekig 8.00 – 16.00 között

Árvácska Idősek Klubja

(1097 Bp., Ecséri út 19.)

Nyitvatartás: hétfőtől - péntekig 8.00 – 16.00 között

Platán Idősek Klubja

(1098 Bp., Toronyház u.11.)

Nyitvatartás: hétfőtől - péntekig 8.00 – 16.00 között

Szerető Kezek Idősek Klubja

(1098 Bp., Friss u. 5.)

Nyitvatartás: hétfő-szerda: 8.00 – 16.00 között  
csütörtök: 8.00 – 17.00 között  
péntek: 8.00 – 15.00 között

Az Idősek Klubja az alábbi intézményekkel működik együtt:

- Az alapellátást biztosító házi segítségnyújtás, pszichiátriai betegek közösségi ellátó rendszere
- Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros Önkormányzata

- A FESZGYI Családsegítő Központ és Intézményei
- Ferencvárosi Egészségügyi Szolgálat (Alap-, és szakellátás)
- Kórházak
- Oktatási Intézmények
- Civil szervezetekkel

### ***Időskorúak Átmeneti Gondozóháza***

Az átmeneti gondozóház folyamatos, 24 órás ellátást biztosít az igénybevevők részére. Az intézményben lakó időseket hétfőtől vasárnapig 9.00-19.00 óra között látogathatják a hozzátartozók.

### **Kapcsolattartás más intézményekkel, szervezetekkel:**

- Kapcsolattartás az Intézmény fenntartójával, ennek kiemelt területei
  - szakmai feladatellátás tervezése, végrehajtása
  - szakmai feladatokkal kapcsolatos beszámolási kötelezettség
- Kapcsolattartás más szociális bentlakásos intézménnyel
  - szakmai kapcsolatok fenntartása, szakmai információk cseréje
  - új módszerek, modellek intézmények közötti ismertetése
  - elhelyezési és áthelyezési ügyekben kölcsönös segítségnyújtás az igénylő számára legmegfelelőbb intézmény kiválasztásában
- Kapcsolattartás szolgáltató központokkal
  - Családsegítő Szolgálaton keresztül jelzés érkezik az intézmény felé tartós bentlakásos szolgáltatás iránti igényekre vonatkozóan
  - szakmai együttműködés
  - közös programok megvalósítása
- Kapcsolattartás a kerületi alap -, és szakorvosi ellátással
  - az ellátást igénybe vevők teljes körű egészségügyi ellátásának érdekében folyamatos a kapcsolattartás a háziorvosokkal és a szakrendelőkkel, kórházi ellátás esetén a kezelő orvosokkal

### ***Családmentori Csoport***

#### **A kapcsolattartás:**

elsődlegesen a személyes kontaktusra épül.

A családmentori csoport szolgáltatásait önként igénybe vevők esetében az első találkozás elsősorban személyes megkereséssel, az érintett személy otthonában, tartózkodási helyén történik, amelyen a felvetődő problémák, felmerülő igények megtárgyalása után kerül sor az együttműködési lehetőségek és feltételek megbeszélésére. A továbbiakban a találkozások történhetnek az intézményben, az érintett személy lakásán, tartózkodási helyén, a problémától függően egyéb helyen.

Jelzés esetében (hatósági, jelzőrendszeri) az érintett lakásán, aktuális tartózkodási helyén (egészségügyi intézmény, nevelési-oktatás intézmény, közterület stb.) történik az első találkozás. Amennyiben az érintett személy állapota szükségessé teszi, a gondozás kizárólag a tartózkodási helyen történik.

Amennyiben levélben (e-mailben), telefonon keresik meg irodát felvilágosítást, segítséget kérve, úgy a probléma jellegétől függően írásban vagy személyesen történik a segítségadás.

#### ***Ügyfelfogadási rend:***

Helye: 1906 Budapest, Lenhossék u. 7-9.

Ideje: Hétfő-Péntek: 9.00 – 14.00 között



## ***Mentálhigiénés Csoport***

### **A kapcsolattartás:**

Előzetes időpont egyeztetés alapján.  
Elsődlegesen a személyes kontaktusra épül.

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

### ***Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos szabályok***

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

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybevevő jövedelmi helyzetét csak külön jogszabályban meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra. Feladatellátásunkban különös figyelmet fordítunk az életkoruk, testi vagy szellemi fogyatékoságuk, egészségi állapotuk, illetve társadalmi-szociális helyzetük miatt kiszolgáltatott helyzetben lévők általános és speciális jogi védelmére.

A szociális szolgáltatások biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési hátrány, vagy egyéb helyzete miatt.

Az ellátottnak joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatban lényeges adatok megismeréséhez. Ehhez kapcsolódóan az intézmény tájékoztatást nyújt az ellátást igénybevevőnek az intézmény működési költségeinek összességéről, az intézményi térítési díj havi összegéről, az egy ellátottra jutó havi önköltség összegéről.

Gondoskodik a személyes adatok védelméről, és az ellátott magánéletével kapcsolatos titokvédelemről. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme. Más számára adat csak a vonatkozó jogszabályok és munkahelyi előírások betartásával adható át. Munkatársaink szakmai tevékenységük során a titoktartást, és az információk felelős kezelését tartják szem előtt. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre is vonatkozik.

A gyermekek ügyeinek intézése során az intézmény biztosítja a gyermeki jogok védelmét és elősegíti a szülő jogainak érvényesülését.

A Gyvt. 35. § (1) bekezdésében, valamint a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzat Képviselő-testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátásoktól szóló 24/2011.(IX. 26.) számú rendeletének 21. § szerint a FESZGYI a Gyermekek Átmeneti otthonában biztosítja az érdekképviseleti fórum működését.

Az Érdekképviseleti Fórum a Gyermekek Átmeneti Otthonában ellátásban részesülő gyermekek érdekeinek megjelenítést, képviseletét szolgálja és látja el. A Fórum működésének célja, hogy a gyermekek érdekeit szem előtt tartva a szülők / törvényes képviselők, az Intézmény és fenntartó Önkormányzat képviselői együttműködjenek. Feladata az álláspontok feltárása, vélemények és információk cseréje a különböző fejlesztések és törekvések ismertetése, valamint egyeztetése.

## ***Az ellátottjogi képviselő intézménye, valamint a panaszok kezelésének szabályai***

A FESZGYI igazgatója 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 a FESZGYI biztosítja, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék.

A FESZGYI igazgatója 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 négy szemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiséget biztosít.

Amennyiben az ellátottat bármilyen sérelem éri panasszal fordulhat szóban, vagy írásban a szolgáltatás szakmai vezetője felé. A szakmai vezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a szakmai vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a FESZGYI igazgatójához, a fenntartóhoz, illetve az ellátottjogi/gyermekjogi képviselőhöz fordulhat jogorvoslatért. 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/gyermekjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

## ***Adatkezelési szabályok***

### **A kezelt adatok köre, jogalapja, célja, adatok továbbítása, adatokhoz hozzáférés**

A Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) természetes személyek személyes adatait a Szervezeti és Működési Szabályzat, a Szakmai Program által meghatározott feladatainak ellátása céljából a jogszabályok által előírt körben az önkéntesen igénybe vett szolgáltatások esetében is kötelezően kezeli.

Az adatkezelés alapját biztosító jogszabályok:

- a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.),
- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.),
- a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM (továbbiakban: NMr.)
- 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 személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet
- az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben (továbbiakban: Infotv.)
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet
- a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet
- a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzat Képviselő-testületének a személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátásokról szóló 24/2011. (IX.26) számú rendelete

- szakmai protokollok
- Szociális Munka Etikai Kódexe

Az adatszolgáltatás elmaradása esetén az önkéntes alapú szolgáltatás nem vehető igénybe, illetve gyermeket érintő adatszolgáltatási kötelezettség nem teljesítése az együttműködési kötelezettség megszegését jelenti.

Az intézmény az adatkezelési tevékenységeiről nyilvántartást vezet, mely papír alapon elérhető az intézmény székhelyén és telephelyein a faliújságokon mindenki számára hozzáférhető módon kifüggesztve.

Az adatkezelési tevékenységekről vezetett nyilvántartás elektronikusan is elérhető az intézmény honlapján.

Az adatkezelési tevékenységek nyilvántartása adatkezelési tevékenységekre lebontva tartalmazza a kezelt adatok körét, megjelölve annak jogalapját, célját, az adattovábbításra vonatkozó rendelkezéseket, az adattárolás időtartamát, az adatokhoz hozzáférő személyek körét.

### **Adatbiztonság**

A megadott személyes adatokat az intézmény saját szervereken tárolja, felhőszolgáltatást, adatfeldolgozói közreműködést nem vesz igénybe. Az Intézmény megfelelő informatikai, technikai és személyi intézkedésekkel gondoskodik arról, hogy az általa kezelt személyes adatokat védje többek között a jogosulatlan hozzáférés ellen vagy azok jogosulatlan megváltoztatása ellen. Így például az informatikai rendszerben tárolt adatokhoz való hozzáférést jelszóval, tűzfalal védi, illetve adatkezelési szabályzatot készített, a foglalkoztatottak részére rendszeres képzést tart.

### **Az érintettek személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogaik**

#### **A tájékoztatás kéréshez való jog**

Az érintett személy az Intézményi elérhetőségeken keresztül, írásban tájékoztatást kérhet az Intézménytől arról, hogy

- milyen személyes adatait,
- milyen jogalapon,
- milyen adatkezelési cél miatt,
- milyen forrásból,
- mennyi ideig kezeli,
- az Intézmény kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait.

Az Intézmény az érintett kérelmét a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 25 napon belül az általa megadott elérhetőségre küldött levélben teljesíti.

A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet az adatkezelőhöz még nem nyújtott be.

#### **Iratbetekintési jog**

A szolgáltatást igénybevevőnek a rá vonatkozó iratokba iratbetekintési joga van, az iratról másolatot, kivonatot készíthet vagy másolatot kérhet a szolgáltató (intézmény) vezetőjétől.

A gyermek szülője vagy törvényes képviselője a szolgáltató (intézmény) vezetőjénél kérelmezheti, hogy betekinthessen a külön jogszabály szerinti gyermekvédelmi nyilvántartásnak a gyermek vonatkozásában kitöltött adatlapjaiba, valamint a gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltatónál, intézménynél keletkezett, illetve részére megküldött, a gyermekkel kapcsolatos iratba.

Megtagadható a szülő tájékoztatása, illetve korlátozható a szülő iratbetekintési joga, ha:

- a szülő ellen gyermeke vagy a gyermeket nevelő másik szülő sérelmére elkövetett bűncselekmény miatt büntetőeljárás van folyamatban, annak jogerős befejezéséig,
- a szülő ellen gyermeke vagy a gyermeket nevelő másik szülő sérelmére elkövetett külön törvényben meghatározott hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható ideiglenes megelőző távoltartó határozat vagy megelőző távoltartó határozat iránti eljárás van folyamatban, a távoltartás időtartamáig./Gyvt. 136.§/

Az iratokról kivonat vagy másolat kérhető. A közigazgatási hatósági eljárás általános szabályairól szóló törvényben 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. /Gyvt. 136.§/A/

A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató és a gyámhatóság a gyermek bántalmazása, elhanyagolása miatt jelzést vagy kezdeményezést tevő intézmény, személy adatait erre irányuló külön kérelem hiányában is zártan kezeli. /Gyvt. 17.§ (2a)/

#### **A helyesbítéshez való jog**

Az érintett személy az Intézményi elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy az Intézmény módosítsa valamely személyes adatát.

A Intézmény a kérelmet legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az általa megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti.

#### **A törléshez való jog**

Az érintett személy az Intézményi megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti az Intézménytől a személyes adatainak a törlését.

A törlési kérelmet az Intézmény abban az esetben utasítja el, ha az Intézményt a személyes adatok további tárolására kötelezi. Ilyen eset például az, ha az irattározásra vonatkozó határidő nem telt le. Amennyiben azonban nincs ilyen kötelezettség, akkor az Intézmény a kérelmet legfeljebb egy hónapon belül teljesíti, és erről az e célból megadott elérhetőségre küldött levélben értesíti az érintettet.

#### **A zároláshoz (adatkezelés korlátozásához) való jog**

Az érintett személy az Intézményi megadott elérhetőségeken keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatait az Intézmény zárolja (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával). A zárolás addig tart, amíg az érintett által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását. Az adat zárolását kérheti az érintett például abban az esetben, ha úgy gondolja, hogy a beadványát az Intézmény jogellenesen kezelte, azonban az általa kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges az, hogy a beadványt az Intézmény ne törölje. Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig az Intézmény tovább tárolja a személyes adatot (például az adott beadványt), ezt követően törli az adatokat.

#### **A tiltakozáshoz való jog**

Az érintett személy az Intézményi megadott elérhetőségeken keresztül, írásban tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha az Intézmény személyes adatot közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljából továbbítaná, felhasználná. Így például tiltakozhat az ellen, ha az Intézmény hozzájárulása nélkül a személyes adatot tudományos kutatás céljából felhasználná.

#### **Az adathordozhatósághoz való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa.

### **Hozzájárulás visszavonásának joga**

A hozzájárulás bármikor visszavonható, a visszavonás nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy amennyiben az Ön kilétével kapcsolatban kétségünk merül fel, abban az esetben a személyazonosságának megerősítéséhez, kilétének megállapításához szükséges információk nyújtását kérhetjük.

### **Jogorvoslathoz való jog**

Személyes adatai kezelésével kapcsolatos panaszával az érintett felkeresheti az intézmény adatvédelmi tisztviselőjét az Intézményi elérhetőségen. Az Intézmény a panaszát kivizsgálja, és tájékoztatja a vizsgálat eredményéről és az általa megtett intézkedésekről.

Amennyiben a személyes adatok kezelése sérti a vonatkozó jogszabályokat, jogosult az érintett az adatvédelmi felügyeleti hatóságnál panaszt tenni vagy bírósághoz fordulni.

Az adatvédelmi perek elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

## ***A személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok***

A FESZGYI szakmai munkát végző dolgozói közfeladatot ellátó személynek minősülnek. A munkatársak számára a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályait a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény határozza meg. Az intézmény dolgozóit megilleti a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülés, emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartása, munkájuk elismerése. A dolgozóknak joga van a megfelelő munkavégzési körülményekhez.

A FESZGYI igazgatója gondoskodik az intézményen belül az emberi és állampolgári jogok érvényesüléséről, az egyén autonómiáját elfogadó, integrációját minden eszközzel segítő, humanizált környezet kialakításáról és működtetéséről.

A dolgozóknak joguk van ismereteik szinten tartására, bővítésére az intézményi célkitűzések szem előtt tartásával, valamint az előírt továbbképzési kötelezettség határidőn belüli teljesítésére. Képzésük rendje az előre meghatározott továbbképzési terv szerint történik.

Alapvető feladat, hogy a személyes gondoskodást végző személyek a kötelezettségeik mellett a jogaikról is megfelelő tájékoztatásban részesüljenek. Jogaik ismerete nélkül jogaik védelme is nehezen megvalósítható, tekintettel arra, hogy ismeret hiányában az esetleges jogsértést fel sem ismernék. Az ismeretszerzés lehetséges formái különösen:

- a jogszabályokhoz történő hozzáférés lehetővé tétele,
- vezetőségi értekezleteken tájékoztatók meghallgatása,
- vezetőkkal való személyes megbeszélés

A személyes gondoskodást végző személyek/munkavállalók jogaik védelmével kapcsolatosan az intézményen belül a közvetlen feletteshez, szakmai vezetőhöz, vagy az igazgatóhoz fordulhatnak.

A munkavállalók munkaidejét, pihenőidejét, előmeneteli és illetményrendszerét a Kjt. szerint kell megállapítani.

## **7. Az intézményre vonatkozó szakmai információk, különösen a személyes gondoskodást végző személyeknek a létszáma és szakképzettsége a szervezeti és működési szabályzatban meghatározott szervezeti rendnek megfelelő bontásban**

A Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) szervezeti felépítése: Intézmény Központja, Családtámogató és Gyermekjóléti Alapellátási Központ (Család- és Gyermekjóléti Központ, Díjhátralék-kezelő és Lakhatást segítő Központ, Gyermek Átmeneti Otthona), Szociális Szolgáltató Központ (Házi segítségnyújtás és Szociális étkeztetés, és Nappali Ellátások, Időskorúak Átmeneti Gondozóháza), Családmentori Csoport, Mentálhigiénés Csoport.

### ***Családtámogató és Gyermekjóléti Központ***

Az Intézmény munkatársai főállásban, vagy megbízási jogviszony keretében látják el a feladataikat.

### **Család- és Gyermekjóléti Központ**

A Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai egységei: Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység, Család- és Gyermekjóléti Központ, (József Attila - Lakótelepi Kirendeltség), H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér, Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport.

Az intézmény szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatási feladatainak vonatkozásában szakképesítési arány megfelel a 15/1998 NM rendelet 2. sz. melléklete szerinti követelményeknek.

A szakmai feladatokat ellátó munkatársak képzését a „személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról” szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet alapján, az évente elkészített ún. Továbbképzési terv keretében tervezzük meg. Kiemelt figyelmet fordítunk a képzések valódi szükségességére, azok beépítésére a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás folyamatába. A továbbképzési tervben a szakirányú felsőfokú képzésen kívül szerepel a továbbképzés céljából szervezett tanfolyamokon, a szakmai személyiségfejlesztő foglalkozásokon, szakmai tanácskozásokon, tanulmányúton, illetve szakvizsgán résztvevők létszáma, neve és ideje.

A feladat ellátás szakmai létszám irányszámait és létszámminimum normáit a 15/1998 NM rendelet 1. sz. melléklete határozza meg.

A Család- és Gyermekjóléti Központ engedélyezett munkatársi létszáma: 51 fő (+ 2 fő takarító)

#### **Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység munkatársai**

- 1 fő szakmai vezető-családsegítő ,
- 13 fő családsegítő
- 1 fő jelzőrendszeri felelős/tanácsadó
- 3 fő szociális asszisztens
- (1 fő takarító)

#### **Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai**

- 1 fő szakmai vezető-esetmenedzser
- 9 fő esetmenedzser/tanácsadó
- 2 fő szociális asszisztens
- (1 fő takarító)

#### **H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér munkatársai**

- 1 fő ifjúságsegítő, szakmai programfelelős

- 3 fő ifjúságsegítő (szociális munkás)
- 1 fő ifjúságsegítő-tanácsadó
- Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport**
- 1 fő koordinátor, óvodai és iskolai szociális segítő
- 15 fő óvodai és iskolai szociális segítő

A munkatársak számára szupervízióval való részvétel biztosított.

### **Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ**

A Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ szakmai egységei: Díjhátralék-kezelési Csoport, LÉLEK-Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő.

Az intézmény szociális alapszolgáltatási feladatainak vonatkozásában az adósságkezelési szolgáltatás, az utcai szociális munka, illetve a nappali melegedő tekintetében határoz meg szakképesítési követelményt. Mind a három szolgáltatás esetében a szakképesítési arány megfelel a 15/1998 NM rendelet 2. sz. melléklete, illetve az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 3. sz. melléklete szerinti követelményeknek.

A szakmai feladatokat ellátó munkatársak képzését a 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet alapján, az évente elkészített ún. Továbbképzési terv keretében tervezzük meg. A továbbképzési tervben a szakirányú felsőfokú képzésen kívül szerepel a továbbképzés céljából szervezett tanfolyamokon, a szakmai személyiségfejlesztő foglalkozásokon, szakmai tanácskozásokon, tanulmányúton, illetve szakvizsgán résztvevők létszáma, neve és ideje.

A munkatársaknak szupervízióval való részvétel biztosított.

A Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ engedélyezett munkatársi létszáma: 17 fő

1 fő szakmai vezető

### **Díjhátralék-kezelési Csoport**

3 fő családsegítő-adósságkezelési tanácsadó

### **LÉLEK-Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő**

1 fő csoport- és utcai szolgálatkoordinátor (LÉLEK-Pont és utcai szociális munkás, csoportkoordinátor)

1 fő szociális munkatárs – nappali melegedő egységvezető,

3 fő szociális munkatárs (nappali melegedő),

2 fő szociális segítő,

1 fő technikai dolgozó,

4 fő LÉLEK-Pont és utcai szociális munkás,

1 fő szociális segítő, gondozó – A LÉLEK-Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali melegedő szakmai munkatársa

1 fő utcai szociális munkás,

akik, rendelkeznek családsegítés vonatkozásában az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 3. számú mellékletében meghatározott képesítéssel.

### **Gyermekek Átmeneti Otthona**

Gyermekek Átmeneti Otthona munkatársainak létszáma: 15 fő

1 fő szakmai vezető

#### **I. sz. Csoport** munkatársai 0-3 éves korig

1 fő nevelő

5 fő gyermekfelügyelő

3 fő technikai dolgozó

#### **II. sz. Csoport** munkatársai 3-18 éves korig

1 fő nevelő, családgondozó

3 fő gyermekfelügyelő

1 fő gyermekvédelmi asszisztens  
Az Átmeneti Otthon munkatársai főállásban, vagy megbízási jogviszony keretében látják el a feladataikat. A munkatársaknak szupervízióval való részvétel biztosított.

### ***Szociális Szolgáltató Központ***

Az intézmény szociális alapszolgáltatási feladatainak vonatkozásában előírt szakképesítési arány megfelel az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 6. §-a szerinti követelményeknek.

A szakmai feladatokat ellátó munkatársak képzését a 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet alapján, az évente elkészített ún. Továbbképzési terv keretében tervezzük meg. Kiemelt figyelmet fordítunk a képzések valódi szükségességére, azok beépítésére a szolgáltatásnyújtás folyamatába. A továbbképzési tervben a szakirányú felsőfokú képzésen kívül szerepel a továbbképzés céljából szervezett tanfolyamokon, a szakmai személyiségfejlesztő foglalkozásokon, szakmai tanácskozásokon, tanulmányúton, illetve szakvizsgán résztvevők létszáma, neve és ideje.

### **Házi segítségnyújtás**

Létszáma: 30 fő

**Házi segítségnyújtásban** dolgozók telephelyek szerinti megosztásban:

Nefelejcs Gondozási Központ - 1092 Bp., Knézich u. 17.

A dolgozók létszáma: 6 fő

1 fő vezető gondozó

4 fő gondozó

1 fő pénzügyi előadó

Tavirózsa Gondozási Központ - 1095 Bp., Mester u. 33-35.

A dolgozók létszáma: 11 fő

1 fő vezető gondozó

8 fő gondozó

1 fő pénzügyi előadó

1 fő technikai dolgozó

Szivárvány Gondozási Központ - 1098 Bp., Toronyház u. 11.

A dolgozók létszáma: 13 fő

1 fő vezető gondozó

8 fő gondozó

1 fő pénzügyi adminisztrátor

1 fő technikai dolgozó

1 fő technikai dolgozó (kertész)

1 fő szociális segítő

### **Szociális étkeztetés**

**Szociális étkeztetésben** dolgozó munkatársak:

Nefelejcs Gondozási Központ **I. sz. Étkeztetési Csoport** - 1092 Bp., Knézich u. 17.

Tavirózsa Gondozási Központ **II. sz. Étkeztetési Csoport** - 1095 Bp., Mester u. 33-35.

Árvácska Idősek Klubja **III. sz. Étkeztetési Csoport** – 1097 Bp., Ecseri út 19.

Szerető Kezek Idősek Klubja **IV. sz. Étkeztetési Csoport** – 1098 Bp., Friss u. 5.

Szivárvány Gondozási Központ **V. sz. Étkeztetési Csoport** - 1098 Bp., Toronyház u. 11.

### **Nappali Ellátások**

A Szolgálat munkatársainak létszáma: 24 fő

**Szenvedélybetegek nappali ellátása**

A dolgozók létszáma: 5 fő

1 terápiás munkatárs koordinátor

1 fő terápiás munkatárs

1 fő szociális munkás



1 fő mentálhigiénés munkatárs (részmunkaidős)  
1 fő technikai dolgozó, gondozó

### **Időskorúak nappali ellátása**

Borostyán Idősek Klubja - 1092 Bp., Knézich u. 17.

A dolgozók létszáma: 5 fő

1 fő terápiás munkatárs  
2 fő gondozó  
1 fő segédgondozónő (részmunkaidős)  
1 fő technikai dolgozó

Napsugár Idősek Klubja - 1095 Bp., Mester u. 33-35.

A dolgozók létszáma: 2 fő

1 fő terápiás munkatárs  
1 fő gondozó

Árvácska Idősek Klubja – 1097 Bp., Ecséri út 19

A dolgozók létszáma: 3 fő

1 fő terápiás munkatárs  
1 fő gondozó  
1 fő technikai dolgozó

Platán Idősek Klubja – 1098 Bp., Toronyház u. 11

A dolgozók létszáma: 3 fő

1 fő terápiás munkatárs  
2 fő gondozó

Szerető Kezek Idősek Klubja – 1098 Bp., Friss u. 5.

A dolgozók létszáma: 5 fő

1 fő terápiás munkatárs  
2 fő gondozó  
1 segédgondozónő (részmunkaidős)  
1 fő technikai dolgozó

### **Időskorúak Átmeneti Otthona (Gondozóház)**

Az Időskorúak Átmeneti Gondozóháza munkatársainak létszáma: 9 fő

1 fő szakmai vezető  
5 fő ápoló, gondozó  
1 fő mentálhigiénés munkatárs (részmunkaidős)  
1 fő szociális munkás  
1 fő technikai dolgozó

### ***Családmentori Csoport***

munkatársainak létszáma: 3 fő

1 fő családmentor-csoportvezető  
2 fő családmentor

### ***Mentálhigiénés Csoport***

munkatársainak létszáma: 2 fő

2 fő pszichológus

A Mentálhigiénés Csoport szakmai feladatainak ellátásában a 2 főn kívül részt vesz (így a szakmai team tagjai) az alábbi szakmai egységekben tevékenységet ellátók:

- pszichológiai tanácsadó – **Család- és Gyermekjóléti Központ** (heti 15 óra)
- gyógypedagógiai tanácsadó – **Család- és Gyermekjóléti Központ** (heti 20 óra)
- szenvedélybetegek nappali ellátása intézményvezető – **Szenvedélybetegek Nappali Intézménye (Írisz Klub)**
- mediátor – **Család és Gyermekjóléti Központ** (heti 10 óra)
- családkonzulens/családterápiás munkatárs – **Család- és Gyermekjóléti Központ** (heti 10 óra)

## **8.A feladatellátás tárgyi feltételeinek bemutatása**

### ***Családtámogató és Gyermekjóléti Központ***

Az intézményi gépkocsi használata a gondozási, intézmény-fenntartási feladatok megoldására a FESZGYI Igazgatósága közreműködésével megoldott. Az igénylést a FESZGYI Igazgatóságára kell eljuttatni.

### **Család- és Gyermekjóléti Központ**

A Család-és Gyermekjóléti Központ szakmai egységeinek telephelyei és a feladatellátás tárgyi feltételeinek részletezése:

#### ***Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység***

1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.

A feladatellátások közül itt zajlik a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatások alapellátási jellegű szolgáltatása, továbbá a Család- és Gyermekjóléti Központ kiegészítő szolgáltatásai közül a jogi, pszichológiai, fejlesztő pedagógiai, pár- és családkonzultációs tanácsadásai helyben is elérhetőek. A családsegítők ügyfélfogadása (ügyeleti rendszerben történő ügyfélfogadás), és a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység iratmegőrzése is itt zajlik. A hely lehetőséget biztosít a csoportos foglalkozások, a közösségi szociális munkát érintő rendezvények szervezésére. A feladatellátáshoz rendelkezésre áll három interjúszoba, egy tanácsadói szoba, egy adminisztrátori szoba, a munkatársak részére megfelelően berendezett irodahelyiségek, vezető részére megfelelően berendezett irodahelyiség.

Az épület akadálymentesen megközelíthető, mozgáskorlátozottak számára is használható mellékhelyiség szintén biztosított.

A munkatársak számára rendelkezésre áll 13 db. számítógép (megfelelő szoftverekkel), telefon, internet-hozzáférés. Fax, nyomtató, fénymásoló biztosítottak.

#### ***Család- és Gyermekjóléti Központ***

1091 Budapest, Üllői út 69.

A feladatellátások közül itt zajlik a gyermekjóléti szolgáltatások hatósági jellegű szolgáltatásai, a jogi, pszichológiai, fejlesztő pedagógiai, addiktológiai, pár- és családkonzultációs tanácsadás, valamint mediáció. Az esetmenedzserek ügyfélfogadása, az ügyeleti rendszerben történő ügyfélfogadás, és a Család- és Gyermekjóléti Központ iratmegőrzése is itt zajlik. A hely sajátosságai miatt kevesebb lehetőség van a csoportos foglalkozások, a közösségi szociális munkát érintő rendezvények szervezésére.

A központ rendelkezik 3 esetmenedzseri, egy szakmai vezetői irodával, két interjúszobával, egy tárgyalóval, egy pszichológusi/fejlesztő pedagógusi szobával, egy korlátozott használhatóságú ún. játékszobával, egy fogadó helyiséggel, mely egyben a szociális asszisztensek munkahelye is. A Központban egy irattár, s egy általános célú raktár található, egy a mozgáskorlátozottak részére fenntartott, egy az ügyfelek részére, s egy a munkatársak részére biztosított mellékhelyiség, valamint egy korlátozott használhatóságú konyha.

Az épület akadálymentesen megközelíthető, mozgáskorlátozottak számára használható mellékhelyiség szintén biztosított.

A szakmai vezető, illetve az esetenedzsek számára rendelkezésre áll 9 db., a szociális asszisztensek számára 2 db. számítógép (megfelelő szoftverekkel), telefon, internet-hozzáférés, fax, nyomtató, fénymásoló biztosítottak.

A kapcsolattartási ügyelet a József Attila - Lakótelepi Kirendeltség Pöttyös utca 11. sz. alatti helyiségeit használja a szolgáltatás céljaira, melyet játékokkal és az ügyelet számára fenntartott folyamatosan elérhető mobiltelefonos szolgáltatással egészít ki..

### ***József Attila Lakótelepi Kirendeltség***

1098 Budapest, Pöttyös utca 11.

A nyitva álló helyiség egy lakótelepi társasház földszintjén került kialakításra. A feladatellátáshoz rendelkezésre áll két interjúszoba, váróhelyiség, adminisztrációra alkalmas helyiség, közösségi helyiség.

A munkatársak számára rendelkezésre áll 2 db. számítógép (megfelelő szoftverekkel), telefon, internet-hozzáférés. Fax, nyomtató, fénymásoló biztosítottak.

A kirendeltségen a Külső Ferencvárosban élők számára előzetes egyeztetés alapján elérhető a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás, valamint a díjhátralék-kezelési (adósságkezelési) szolgáltatás.

Ugyanezen nyitva álló helyiségben biztosítja a FESZGYI a kapcsolat ügyeleti szolgáltatás helyszínét.

### ***H52 Ifjúsági Iroda és Közösségi Tér***

1096 Budapest, Haller u. 50-52.

Fogadótér: 95 m<sup>2</sup>, az érkező ügyfeleket itt tudjuk fogadni; rendelkezésünkre áll három számítógép, amelyet az ügyfelek önállóan használhatnak, egy pult telefontal, székek, kanapé, csocsó asztal illetve az információnyújtáshoz szükséges papír formátumú anyagok – faliújságon, polcokon és polcos rendszerben. Itt került felszerelésre a riasztórendszer érzékelője.

Itt tud ülésezni a gyermekönkormányzat, és itt tudunk csoportfoglalkozásoknak tartani. Mivel a tér egyben van, ezért csak nyitott foglalkozások esetén tud működni az ügyfélfogadás és a csoportfoglalkozás egy időben.

Tanácsadó helyiség: két, egymástól eltérő méretű tanácsadó helyiség egyéni segítő beszélgetésnek, pszichológia, életviteli, pályaorientációs, munkavállalási, stb. tanácsadásnak ad helyet. A nagyobb szoba alkalmas 3-4 fős tanulócsoporthoz befogadására is.

Iroda: kizárólag a munkatársak részére. Irodabútorok, egy számítógép, faxos telefon, nyomtató, fénymásoló. Az iratok tárolására részére polc áll rendelkezésre.

Mosdóhelyiségek: kettő az ügyfelek (ebből az egyik mozgáskorlátozott személy számára is használható) és egy a munkatársak részére.

Az Iroda minden számítógépén internet elérhetőség biztosított, az Irodában wifi elérhetőség biztosított.

Konyha: egy munkatársak számára használható teakonyha

### ***Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport***

1095 Budapest, Gát utca 25.

Az Óvodai és Iskolai Szociális Segítő Csoport – mely szolgáltatási feladatait elsősorban a kijelölt oktatási intézményekben, valamint az óvodákban végzik – telephelyként (háttérbázis) a Gát utca 25. sz. alatt található helyiség szolgál.

A telephely egy lakóház földszintjén került kialakításra. A feladatellátáshoz rendelkezésre áll egy közösségi helyiség, egy interjúszoba/iroda és egy adminisztrációra alkalmas helyiség, ami magában foglalja a munkaállomásokat is.

A munkatársak számára 2 db. számítógép és 9 db notebook (megfelelő szoftverekkel), telefon, internet-hozzáférés, fax, nyomtató, fénymásoló biztosított.

## **Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ**

A Díjhátralék-kezelő és Lakhatást Segítő Központ szakmai egységeinek telephelyei és a feladatellátás tárgyi feltételeinek részletezése:

### ***Díjhátralék-kezelési Csoport***

1096 Budapest, Lenhossék u. 24-28. szám fszt 8. helyiségeiben került elhelyezésre. A feladatellátáshoz rendelkezésre áll két interjúszoba (tanácsadó helyiség), valamint a munkatársak részére megfelelően berendezett közösségi/irodahelyiség.

Az épületben lift működik, mely mozgáskorlátozottak számára is lehetővé teszi a több lépcsőn megközelíthető fszt. 8-as helyiségek elérését.

A munkatársak számára rendelkezésre áll 4 db. számítógép (megfelelő szoftverekkel), telefon, internet-hozzáférés. Nyomtató, fénymásoló biztosítottak.

### ***LÉLEK-Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő***

- 1094 Budapest, Tűzoltó u. 23.

**Ügyfélfogadás:** 1094 Budapest, Tűzoltó u. 23. Társasház szuterén helyiségében került kialakításra.

A feladatellátáshoz rendelkezésre áll csoportszoba (közösségi helyiség) igénybevevők által is használható számítógéppel, TV-vel, DVD lejátszóval, dolgozó és interjúszoba számítógéppel, központi fénymásoló/nyomtatóval, mosó helyiség 1 db mosógéppel és 1 db. mosó-szárító géppel, teakonyha, zuhanyzóhelyiség, mosdók.

A munkatársak és az igénybevevők számára rendelkezésre áll összesen 3 db. számítógép (megfelelő szoftverekkel), telefon, internet-hozzáférés. Fax, nyomtató, fénymásoló biztosítottak. A munkatársak részére mobil telefon is biztosított.

Mozgáskorlátozottak ügyfélfogadására akadálymentesen megközelíthető helyiség szükségessége esetén az Üllői út 69. sz. alatti telephely (Család- és Gyermejkölési Központ) interjúhelyisége használható, ahol akadálymentesen megközelíthető mellékhelyiség is biztosított. A két telephely közötti távolság kb. 250-300 méter.

A munkatársak számára rendelkezésre áll 3 db. számítógép (megfelelő szoftverekkel), telefon, internet-hozzáférés, fax, fénymásolási lehetőség biztosított.

**Raktár:** 1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9. (takarók, hálósákok, ruházat tárolása).

- 1097 Budapest, Gubacsi út 21.

A feladatellátáshoz rendelkezésre áll:

**Melegedő** (közösségi helyiség) megfelelő bútorzattal, az igénybevevők által is használható TV-vel, ugyanitt recepciós asztal számítógéppel,

**Fürdő** helyiség

**Mosó helyiség** zárható tisztálkodó- és tisztítószer tároló szekrényel, 2 db. mosógéppel és 2 db. szárítógéppel,

**Konyha** megfelelő bútorzattal és eszközökkel, tálalópulttal

**Csomagmegőrző** 78 rekeszes, zárható tárolószekrényel, asztallal

Munkatársak részére **Iroda** megfelelő bútorzattal, számítógéppel, fénymásoló/nyomtatóval

**Raktár** (takarók, hálósákok, ruházat, tartós élelmiszer tárolása)

A munkatársak számára rendelkezésre áll 3 db. számítógép (megfelelő szoftverekkel), telefon, internet-hozzáférés, fax, fénymásolási lehetőség biztosított.

### **Gyermekek Átmeneti Otthona**

Az **I. számú Csoport** (0-3 év) gondozott gyermekek elhelyezésére 1 hálóhelyiség áll rendelkezésre, a hálósobában 12 gyermek helyezhető el. A gondozott gyermekek számára biztosított egy közös játszószoba egy fürdőszoba, egy melegítő konyha. A látogatás lehetőségét egy külön kis helyiségben biztosítjuk, valamint az anyatejes táplálást igénylő csecsemők esetén is külön kis helyiség áll az édesanyák rendelkezésére. Fertőző betegség esetén, célnak megfelelően rendelkezünk egy betegszobával is.

A dolgozók részére a IX/Bölcsőde területén található öltöző és személyzeti WC és zuhanyzó biztosított, valamint még egy mellékhelyiség melyet az ügyfelek is használnak.

A melegítő konyhában rendelkezésükre áll egy mikró, és egy hűtő. Ebben a csoportban található egy szakmai vezetői iroda, ahol rendelkezésükre áll egy zárható szekrény az iratok megőrzésére.

**A II. számú Csoport** ellátott gyermekek elhelyezésére 3 hálóműhelyiség áll rendelkezésre – egy hálóműszobában 4 gyermek helyezhető el. A testvéreket kérésükre közös helyiségekben helyezük el. A gondozott gyermekek számára biztosítottak az önálló lakótereken túl a közös étkező, nappali, valamint nemeknek megfelelően WC és tisztálkodó helyiségek. Az elmúlt évek során egyre több esetben előfordul, hogy kiskorú kismamák átmeneti gondozását kérelmezték. A Gyermekekjóléti Központ elköltözése után felszabadult helyiségből kialakításra került egy anya és gyermek elhelyezésére alkalmas hálóműszoba. Fertőző betegség esetén rendelkezésükre áll egy betegszoba. A helyiségek mindkét egységben a mindennapi életvitelhez szükséges bútorokkal vannak ellátva.

A személyes ruhaneműk, tárgyak elhelyezésére egyénileg mindenki számára biztosítottak a ruhásszekrények. Az időszakosan feleslegessé vált holmik tárolására - elkülönítve - az otthon raktárhelyiségeiben van lehetőség.

A gyermekek szabadidejének hasznos eltöltésére rendelkezésükre áll egy nagykert, és technikai eszközök- TV, videomagnó, magnó, könyvek, korosztályoknak megfelelő játékok.

A dolgozók rendelkezésére áll egy nevelői szoba, és egy személyzeti zuhanyzó és WC.

A Gyermekek Átmeneti Otthonában dolgozó munkatársak számára rendelkezésre áll 2 db számítógép, telefon, internet-hozzáférés, fax, 1 db nyomtató, 1 db fénymásoló. Az Otthonban raktárként használható a pincehelyiség, és egy külső bejáratú raktár (kültéri játékok, kerti szerszámok tárolására).

### ***Szociális Szolgáltató Központ***

A Szociális Szolgáltató Központ szakmai egységeinek telephelyei és a feladatellátás tárgyi feltételeinek részletezése:

### **Házi segítségnyújtás és Szociális étkeztetés**

#### ***Házi segítségnyújtás***

Szivárvány Gondozási Központ  
Tavirózsa Gondozási Központ  
Nefelejcs Gondozási Központ

A Gondozási Központokban a működéshez szükséges alapvető tárgyi feltételek biztosítottak.

#### ***Szociális étkeztetés***

Minden telephelyen ahol szociális étkeztetés folyik kialakításra került a tálaló konyha, fehér és fekete mosogató. A helyben étkezés során a tálalás, az előírásoknak megfelelően történik. A tálalóban a dolgozók részére, valamint ellátottaink részére külön biztosítva van a kézmosás, kézfertőtlenítés.

Az étel tálalásánál, illetve a mosogatásnál a dolgozók munka- és védőruhával rendelkeznek.

Különböző méretű és alakú porcelánedények az étel tálalásához, evőeszközök, üvegpoharak, csészék hideg-meleg italok szervírozásához állnak rendelkezésre.

Étkező berendezése megfelelő módon biztosított.

Kézmosási, fertőtlenítési lehetőség, valamint nemenkénti illemhely biztosított.

## **Nappali Ellátások**

A Községi és Nappali Ellátások szakmai egységeinek telephelyei és a feladatellátás tárgyi feltételeinek részletezése:

### ***Szenvedélybetegek nappali ellátása***

- **ÍRISZ Klub** 1094 Budapest, Berzenczey u 26.
  - o Kb. 80 nm, (étkező, klubszoba, segítői iroda, vezetői iroda, személyzeti öltöző, konyha, kliensmosdó, személyzeti mosdó, 2 közlekedőfolyosó)
  - o Televízió, DVD-lejátszó, asztali rádiómagnó, asztali számítógép, nyomtató, internet hozzáférés, vezetékes telefon, faxkészülék.

### ***Időskorúak nappali ellátása***

Borostyán Idősek Klubja  
Napsugár Idősek Klubja  
Árvácska Idősek Klubja  
Szerető Kezek Idősek Klubja  
Platán Idősek Klubja

Idősek Klubjaiban az alapvető működéshez szükséges közösségi helyiségek és egyéb tárgyi feltételek biztosítottak.

## **Időskorúak Átmeneti Gondozóháza**

### **A Gondozóház külső és belső területe:**

A klubhelység parkosított területen helyezkedik el, nagy udvarral, kocsijelzővel. A kert füvesített, alkalmas szabadban történő rendezvények megtartására, szalonnasütésre, stb.

### **Társalgó:**

Társalgó, amely családiasan lett berendezve, helyet kapott benne egy kisebb könyvtár is, amely adományok útján folyamatosan bővül.

Kényelmes fotelok, egy dohányzó asztal, valamint székek és kanapék biztosítják ellátottaink részére a szabadidős foglalkozások feltételeit, mint pl.: társasjáték, memóriafejlesztő játék, kreatív foglalkozás, olvasás, TV nézés stb.

TV, videomagnó, DVD-lejátszó valamint CD-s rádió biztosítják az igényes és tartalmas szórakozás lehetőségét az ellátottak részére.

### **Lakószobák:**

1-3 ágyas lakószobákban történik az ellátottak elhelyezése. Kényelmes fekvőhelyet és a személyes ruházat, valamint a személyes tárgyak elhelyezését szolgáló ruhás- és éjjeliszekrényt használhatnak a lakók. A szobákban szintén televíziók kerültek elhelyezésre annak érdekében, hogy a lakók minél komfortosabban érezzék magukat

Rendelkezünk olyan háromágyas szobával, amelyhez WC és tusoló is tartozik.

### **Személyi -, ruházat higiéniai célra szolgáló helység:**

Női férfi mellékhelység, kézmosó, kézfertőtlenítő és kéztörlő biztosított. Az ellátottak személyes tisztálkodására alkalmas tusoló került kialakításra, amely kiegészítő segédeszközökkel van felszerelve a biztonságos tisztálkodás érdekében. A Gondozóház rendelkezik a különálló mosókonyhával, amelyben az ellátottak személyes ruházatát, valamint az ágyneműk tisztítását tudjuk elvégezni.

### **Étkeztetés tárgyi feltételei:**

Tálaló konyha, fehér és fekete mosogató. A tálalás az előírásoknak megfelelően történik. A tálalóban a dolgozók részére biztosított a higiénés kézmosás lehetősége, valamint ellátottaink részére külön biztosítva van a kézmosás, kézfertőtlenítés.

Az étel tálalásánál, illetve a mosogatásnál a dolgozók munka- és védőruhával rendelkeznek.

Különböző méretű és alakú porcelánedények az étel tálalásához, evőeszközök, üveg poharak, csészék hideg-meleg italok szervírozásához rendelkezésre állnak.

Étkező: a kulturált étkezéshez a szükséges berendezés és bútorzat rendelkezésre áll.

Kézmosási, fertőtlenítési lehetőség, valamint nemenkénti illemhely biztosítottak.

Nővérszoba:

Felszereltsége: vérnyomásmérő -, vércukor-, testsúlymérő készülék, valamint az alapgyógyszer készlet, nővérhívó, füstjelző és tűzjelző készülékek.

Látogatók fogadására alkalmas helyiség:

A szoba családiasan lett berendezve, kényelmes kanapék, dohányzó asztal, székek teszi meghitté a látogatók fogadását

***Családmentori Csoport***

1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.

A feladatellátáshoz rendelkezésre áll egy a munkatársak részére megfelelően berendezett irodahelyiség, illetve szükség esetén az interjú helyiségek használata is biztosított.

Az épület akadálymentesen megközelíthető, mozgáskorlátozottak számára is használható mellékhelyiség szintén biztosított.

A munkatársak számára rendelkezésre áll 2 db. számítógép (megfelelő szoftverekkel), telefon, internet-hozzáférés. Fax, nyomtató, fénymásoló biztosítottak.

***Mentálhigiénés Csoport***

1094 Budapest, Berzenczey u. 26.

A szolgáltatás nyújtása alapvetően az Írisz Klubban történik az ott lévő tárgyi – technikai eszközök igénybe vételével. Speciális esetben a FESZGYI más telephelyén is igénybe vehető a szolgáltatás, amennyiben a feltételek adottak az érintett telephelyen.

Pszichológiai tesztek, kiegészítő eszközök melyek a szakmai munkát elősegítik.

**Záró rendelkezés**

A Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának Szakmai Programja 2019. április 1. napján lép hatályba.

**Budapest, 2019.....**

**Gedeon Andor**  
**igazgató**

# **Mellékletek**

*Szervezeti és Működési Szabályzat*  
(külön dokumentum)



## 1.sz melléklet

### ***FESZGYI Kapcsolattartási Ügyelet Szakmai Program***

A kapcsolattartási ügyelet a gyermekjóléti központok kötelezően működtetendő speciális szolgáltatása – a 15/1998 (IV.30.) NM rendelet 22§-a alapján. A Ferencvárosi Önkormányzat Képviselőtestületének határozata alapján ezt a feladatot Budapest, IX. kerületben a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központ látja el.

#### **1.a. A Kapcsolattartási Ügyelet célja, program bemutatása, tevékenységek**

- a válás alatti vagy az azt követő átmeneti időszakban a gyermek(ek) és a különélő szülő számára semleges helyet biztosítson a találkozásokra.
- a gyermek és a különélő szülő kapcsolatfelvételét, majd a kapcsolat fejlődését segítse.
- a családtagok segítése – közvetítés (mediáció) alkalmazásával – abban a folyamatban, amelyben a gyermek és a külön élő szülő külső helyszínen, vagy a szülő új otthonában folytathatják a rendszeres kapcsolattartást.
- A kapcsolattartási ügyelet célja, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló **15/1998. (IV.30.) NM rendelet 22 § -a alapján a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozási, együttlétre alkalmas semleges hely biztosítása mellett**
- 1. **konfliktuskezelő, segítő szolgáltatás nyújtása**, vagy
- 2. az érintettek kérésére, ill. a gyámhivatal kezdeményezésére **gyermekvédelmi közvetítői eljárás (mediáció) biztosítása**, melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük a megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása, vagy
- 3. önálló szakmai módszertani programmal rendelkező **kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás** nyújtása.

#### **A kapcsolattartás szakmai módszertana**

(alapja: a Kapcsolat Alapítvány által alkalmazott módszerek)

Jelentkezés után egy héten belül levélben vagy telefonon értesítjük mindkét szülőt az első beszélgetés időpontjáról. Az első találkozáskor külön-külön beszélgetünk a szülőkkel, hogy megismerjük a kapcsolattartásról kialakult véleményüket. Az egyéni beszélgetést követő, immár közös találkozás alkalmával a szülők a FESZGYI szakembereinek segítségével megkötik a kapcsolattartási szerződést.

Ez tartalmazza majd azt a kapcsolattartási formát, szintet, amelyben a szülők megegyeztek. Ebben a szerződésben írjuk le az előreláthatólag szükséges alkalmak számát, az első szülő-gyermek találkozás helyét, időpontját, időtartamát, valamint a találkozások gyakoriságát, körülményeit.

A szerződés rögzíti, hogy ellenőrzött, vagy segített kapcsolattartási formában történik-e a szülő-gyermek találkozás.

### ***Ellenőrzött kapcsolattartásra kizárólag akkor kerül sor,***

- ha a bíróság, vagy a gyámhivatal kifejezetten ezt kérte.

### ***Folyamatos jelenléttel segített lehet a kapcsolattartás,***

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

### ***Segített kapcsolattartásra akkor kerül sor,***

- ha semleges találkozóhelyre van szükség,
- ha a szülőknek támogatásra van szükségük ahhoz, hogy a láthatás ideje alatt gondoskodjanak a gyermekükről,
- ha segítségre van szükségük a szülőknek és a gyermekeknek ahhoz, hogy megszokják az elválást, a különélést, a külön életet,
- ha a gyermek nevelőszülőkkel lakik, és szükség van egy semleges helyszínre a biológiai szülővel való találkozáshoz,
- ha a gondoskodó (látogató) szülőnek nincs hova vinni a gyermeket kapcsolattartáskor.

Az **ellenőrzött kapcsolattartás** azt jelenti, hogy a gondoskodó (látogató) szülőn és a gyermekén kívül a FESZGYI szakembere is a szobában van. A találkozásról feljegyzés készül. Tapasztalatainkról összefoglalót készítünk a gyámhivatal illetve a bíróság részére, amelyet a szülők is megkapnak.

A **folyamatos jelenléttel segített kapcsolattartás** azt jelenti, hogy a gondoskodó (látogató) szülő és a gyermek közötti kapcsolat hosszabb-rövidebb ideig, átmenetileg segítségre szorul, de a szintről szintre lépéssel a fejlődés biztosított, a kapcsolat fejlődik.

A szülők közötti megállapodás aláírása után jöhetnek létre a megállapodás szerinti szülő-gyermek találkozási alkalmak. A szakemberek a háttérben maradnak, és csak a sikeres találkozás feltételeire ügyelnek. Akadozó kapcsolat esetén segítenek elindítani, vagy továbblendíteni a játékot, de nem céljuk meghatározó szerepet betölteni a szülők és gyermekek kapcsolatában.

## **A SZÜLŐ-GYERMEK KAPCSOLATTARTÁS FORMÁI, SZINTJEI:**

### **I. Ellenőrzött kapcsolattartás:**

#### *I.1. Ismerkedés a FESZGYI-vel, mint helyszínnel*

A gyermek és a gondozó szülő ismerkedik a helyszínnel, és a FESZGYI munkatársaival. Ekkor még a gondoskodó(látogató) szülő nincs jelen.

#### *I.2. Játék, szakember folyamatos jelenlétével, esetleg segítségével*

A gyermek a kapcsolattartás ideje alatt a gondoskodó (látogató) szülővel és a FESZGYI szakemberével tartózkodik a szobában. A gondozó szülő – mobiltelefon-számát az ügyeletes szakembernek meghagyva – elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

Az ellenőrzött kapcsolattartás mindaddig ezen a szinten marad, amíg a gyámhivatal vagy a bíróság erről másképp nem rendelkezik.

### **II. Segített kapcsolattartás:**

#### *II.1. Ismerkedés a helyszínnel*

A gyermek és a gondozó szülő ismerkedik a helyszínnel, és a FESZGYI munkatársaival. Ekkor még a gondoskodó (látogató) szülő nincs jelen.

### *II.2. Folyamatos jelenléttel segített kapcsolattartás - semleges helyen*

A gyermek a kapcsolattartás ideje alatt a gondoskodó (látogató) szülővel és a FESZGYI szakemberével tartózkodik a szobában. A gondozó szülő – mobiltelefon-számát az ügyeletes szakembernek meghagyva – elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

### *II.3. Igény szerint segített kapcsolattartás - semleges helyen*

A gyermek nyitott ajtó mellett játszik egy szobában a gondoskodó (látogató) szülővel, az ügyeletes munkatárs a segítségükre siet, ha szükségük van valamire. A gondozó szülő – mobiltelefon-számát az ügyeletes szakembernek meghagyva – elhagyja az épületet és a kapcsolattartás végére jön vissza a gyermekért.

### *II.4. Rövid kinti program – nyilvános helyen – átadás, visszaadás a FESZGYI-ben*

A gondoskodó (látogató) szülő a gyermeket a Kapcsolattartási Ügyeleten veszi át, kiviszi a városba az ügyelet teljes időtartamára (2 óra). A tervezett nyilvános gyermekprogramot előre megbeszéli az ügyeletes szakemberekkel és a gondozó szülővel is. A gondozó szülő az ügyelet végére jön vissza, hogy gyermekét átvegye. A segített kapcsolattartás arról a szintről indul, ami a gyermek igényének, érdekeinek legjobban megfelel.

## **1.b. más intézményekkel történő együttműködés módja**

A FESZGYI Család-és Gyermekjóléti Központ munkatársa (családsegítő/esetmenedzser), szakmai vezetője és a Kapcsolattartási Ügyeletet működtető kollégák folyamatosan tájékoztatják egymást. Minden, a Kapcsolattartási Ügyeletet igénybe vevő, a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központ és Alapellátási Egység illetékességi területén életvitelszerűen élő gyermek és családja mellé az Alapellátási Egység a Központ megkeresésére családsegítő munkatársat rendel mint esetfelelőst, segítő a kapcsolattartások megvalósulását, a különélő hozzátartozóval való kapcsolat újbóli felépülését, az esetlegesen egyéb szükséges szolgáltatások igénybe vételét, szükség esetén szociális segítőmunkával való támogatását.

A Kapcsolattartási Ügyelet igénybe vétele előtt az érintett szakemberek esetkonferenciát, illetve, ha szükséges, a család részvételével esetmegbeszélőt szerveznek. A Kapcsolattartási Ügyelet igénybevételét követően rendszeresen az Ügyelet munkatársai visszajelzést adnak a családsegítőnek és esetmenedzsernek valamint a szakmai vezetőnek.

Ha a kapcsolattartásra kötelezettnek felróható okból marad el a láthatás, úgy a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője értesíti a határozatot hozó szervet. (Bíróság, Gyámhivatal) Ha a kötelezett 3 alkalommal nem jelenik meg a gyermekkel a Kapcsolattartási Ügyelet helyszínén, úgy a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője gyermekvédelmi intézkedést kezdeményez az illetékes járási kormányhivatal gyámügyi osztályán.

## **2. Ellátandó célcsoport**

Gyermek, különélő szülő, egyéb családtagok, akik – a kapcsolattartási ügyeleten kívül valamilyen okból – nem képesek zökkenőmentesen lebonyolítani a kapcsolattartást. A

konfliktusok eredményeként a bíróság és gyámhivatal javasolta a felügyelt kapcsolattartást, melyet a velünk való szerződéskötéssel ők is elfogadnak.

### **3. Szolgáltatási elemek, melyeket a fenntartó biztosít**

#### **A kapcsolattartási ügyelet időpontja, helyszíne**

FESZGYI József Attila Lakótelepi Kirendeltség

1098 Budapest, Pöttyös u. 11.

Előre egyeztetett időpontban – szombatonként 10-16 óráig.

A fenti nyitva tartás 5 család számára tudja a szolgáltatást biztosítani, 2 óra időtartamban. Amennyiben új család szeretné igénybe venni a szolgáltatást, úgy várólista alapján értesítést kapnak a kezdés időpontjáról.

#### **A fenntartó által biztosított szolgáltatási elem a:**

**felügyelet:** az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll, illetve

**tanácsadás:** az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésre reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

#### **4.A szolgáltatás igénybevételének módja**

Bírósági ítélet, végzés, vagy gyámhivatali határozat alapján, amelyben a kapcsolattartás helyszínéül a FESZGYI került megjelölésre – azzal a kitételrel, hogy a bíróságok, gyámhivatalok döntésük meghozatala előtt a végrehajthatóság érdekében tájékozódnak a FESZGYI Kapcsolattartási Ügyeletének aktuális szabad kapacitása és működési rendje felől (nyitvatartási rend, egy család számára igénybe vehető időtartam), valamint az illetékességével kapcsolatban. A FESZGYI CSGYJK Kapcsolattartási Ügyeletének illetékességét a gyermek, pontosabban annak életvitelszerű tartózkodási helye határozza meg, ügyfelünk a gyermek, ezért a kapcsolattartási ügyeleten alapelvünk, hogy ne a gyermek utazzon a kapcsolattartásra, hanem a jogosult utazzon hozzá;

A szolgáltatást igénybevételét bármely kerületi lakos kezdeményezheti.

A kerületből történő elköltözés esetén, az igénybevétel jogalapja megszűnik és az eset átadásra kerül az új lakcím szerint illetékes kapcsolattartási ügyeletnek. Egyes speciális esetben (például, ha csak átmenetileg kerül a gyermek más lakóhelyre, vagy ha a gyermek érdeke azt kívánja meg), az intézményvezető egyéni mérlegelése alapján, továbbra is biztosíthatjuk a szolgáltatást.

#### **5.Személyi feltételek, feladatkörök**

A szolgáltatást 2 fő biztosítja megbízási szerződés alapján: 1 fő szociális munkás, mediátor végzettséggel, 1 fő szociális munkás, pszichológus végzettséggel.

Feladatkörök:

az ügyeletes munkatárs feladata a kapcsolattartás során, hogy biztosítsa a láthatás zavartalanságát, elősegítse a megállapodásban foglaltak megvalósulását, valamint a FESZGYI-ben lévő tárgyi eszközöket a család rendelkezésére bocsássa;  
a szolgáltatás működtetésében résztvevő munkatársak a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben foglalt, a gyermekek jogairól szóló rendelkezések szem előtt tartásával, a szülői jogok és kötelességek címszó alatt meghatározottak figyelembevételével végzik munkájukat;  
az ügyeletes munkatárs kizárólag a gyermek legfőbb érdekének, jogainak védelme érdekében avatkozhat bele a kapcsolattartás eseményeibe. Amennyiben a kialakult helyzet indokolja, a kapcsolattartást félbeszakíthatja – a megszakítás okait, körülményeit a feljegyzésben köteles rögzíteni.  
ha bármelyik fél alkoholos állapotban, ill. egyéb drognak minősülő szer hatása alatt érkezik az intézménybe, a kapcsolattartás megkezdésére nincsen lehetőség. Ezt a tényrt szintén rögzíteni kell a feljegyzésben.

A szolgáltatás működtetésében résztvevő munkatársak tevékenységüket mindenkor a Szociális Munka Etikai Kódexe elveinek és értékeinek megtartásával végzik.

## **6. Kötelező adminisztráció**

A FESZGYI kapcsolattartási ügyeletének munkatársai a következőképp dokumentálják a családokkal végzett munkát:

### **1. Kapcsolattartási Szerződés**

A szerződésnek a következőket kell tartalmaznia:

- a kapcsolattartásra jogosult személyek és a kiskorú gyermek(ek) személyes adatait;
- a bírósági ítélet, végzés, ill. gyámhivatali határozat hivatalos ügyiratszámát;
- a kapcsolattartás időpontjait;
- a gyermek kapcsolattartásra történő átadásának, átvételének időpontját, helyét, az átadásra kötelezett és az átadásra jogosult személy megnevezését;
- a kapcsolattartásra biztosított idő elteltével a gyermek átadásának, átvételének időpontját, helyét, az átadásra kötelezett és az átvételre jogosult személy megnevezését;
- a kapcsolattartást akadályozó körülményekről való tájékoztatási kötelezettséget;
- a szülők kötelességeit a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban;
- az elmaradt kapcsolattartás pótlásának rendjét;
- a FESZGYI feladatait;
- valamint minden olyan dolgot, mely a gyermek minden felett álló érdekét figyelembe véve a zavartalan, konfliktusoktól mentes kapcsolattartás szempontjából fontos lehet.

### **2. Feljegyzés a kapcsolattartási ügyeleten történekről**

A feljegyzésnek a következőket kell tartalmaznia:

- a feljegyzést készítő ügyeletes munkatárs és az esetgazda nevét;
- a kapcsolattartáson megjelentek nevét;
- a szülők, ill. a kapcsolattartásra jogosultak érkezésének és távozásának idejét;

Külön lapon az ügyeletes munkatárs személyes tapasztalatait, észrevételeit a kapcsolattartáson történekről, a szülők (kapcsolattartásra jogosultak) egymás közötti, ill. gyermekükkel való viszonyáról, együttműködési készségükről, ill. minden olyan tényről, amely a jövőbeni zavartalan kapcsolattartás szempontjából fontos lehet.

A kapcsolattartás idejének lejártakor az ügyeletes munkatárs és a szülők, ill. a kapcsolattartásra jogosult személyek a feljegyzést aláírásukkal hitelesítik, jelenlétüket igazolják.

### **3. Esetdosszié az egyes családokról**

Tartalmazza:

- a FESZGYI és a család között kötött megállapodást;
- a FESZGYI CSGYJK adatkezelésre és adatvédelemre vonatkozó, az ügyfelek által megismert és aláírt tájékoztatóját;
- a FESZGYI CSGYJK, az ügyfelek által aláírt együttműködési nyilatkozatát;
- a bírósági vagy gyámhivatali végzést;
- a kapcsolattartási ügyeleten készült feljegyzéseket;
- az esetlegesen iratbetekintésre vonatkozó, az intézményvezető által elbírált kérelmet;
- az esetfelelős családsegítő/esetmenedzser nevét és elérhetőségét.

### **7. Rendelkezésre álló tárgyi feltételek**

A FESZGYI a következő infrastruktúrát tudja a kapcsolattartási szolgáltatást igénybevevő családok részére biztosítani:

- „váróterem” – várakozásra, beszélgetésre és játékokra is alkalmas
- 2 ügyfélfogadó szoba
- adminisztrációs szoba
- teakonyha
- 2 WC, mosdó

A FESZGYI mindazon játékok, könyvek, egyéb eszközök birtokában van, melyek segítik az oldott, kötetlen szabadidő-eltöltést.

Készült:

- a Kapcsolat Alapítvány honlapján talált információk alapján  
([www.kapcsolatalapitvany.hu](http://www.kapcsolatalapitvany.hu))
- a Kispesti Családsegítő Szolgálat és Gyermekjóléti Módszertani Központ szakmai anyagai alapján

Budapest, 2009. március 1.

Módosítva: 2011. december 1.

Módosítva: 2018. május 14.

Mellékletek: házirend  
feljegyzésminta  
szerződésminta

## Kapcsolattartási házirend

A kapcsolattartási ügyelet nyugodt, semleges hely a gyermekek számára, hogy külön élő szüleikkel, rokonaikkal barátságos, otthonos környezetben találkozhassanak. Amit kínálunk: a gyermekek életkorának megfelelő játékok, mesekönyvek, teázási lehetőség, önkéntes segítségnyújtás. Amit kérünk: tartsa be Ön is a házirendet!

1. Nyitva tartás: előzetes időpont egyeztetés után szombatonként 10-16 óráig.
2. A szülők\* írásbeli megállapodás nélkül a FESZGYI helyiségeit találkozás céljára nem vehetik igénybe.
3. Bírósági határozattal a FESZGYI kapcsolattartási szolgáltatásához küldött családok esetében is csak a két szülő és az intézmény szakembere által megkötött megállapodás után vehető igénybe a szolgáltatás.
4. A gondozó szülő és kísérői a kapcsolattartás teljes idejére elhagyják a kapcsolattartási ügyelet területét.
5. A gondozó szülő távozásakor a FESZGYI ügyeletes munkatársainak megadja mobiltelefonszámát, vagy azt a telefonszámot, amin a kapcsolattartás ideje alatt – szükség esetén – elérhető.
6. A gondoskodó (látogató) szülő minden esetben nyitott ajtónál találkozik gyermekével.
7. A FESZGYI helyiségeiben csak a szülők közötti megállapodásban szereplő személyek tartózkodnak.
8. Ha a gondoskodó (látogató) szülő a kapcsolattartás idejére gyermekének enni-innivalót hoz – amennyiben ehhez a kapcsolattartási szerződés szerint joga van – a FESZGYI munkatársaitól kérhet ehhez tányért, poharat.
9. Távozásakor a játékokat el kell pakolni. A helyiségeket ugyanolyan rendben kell átadni az ügyeleteseknek, ahogy ezt megkapták. Ez minden esetben a gondoskodó (látogató) szülő felelőssége.
10. A FESZGYI számítógépeit a szülők és a gyermekek csak a kapcsolattartási ügyeleten szolgálatot teljesítő munkatárs engedélyével használhatják.
11. A kapcsolattartás ideje alatt sem a gyermek, sem a gondoskodó (látogató) szülő nem használhatja a mobiltelefonját.
12. Ha a gondoskodó (látogató) szülő a gyermek előtt becsmérlő kifejezéseket használ a gondozó szülőre, a találkozót másodszori figyelmeztetés után megszakítjuk.
13. A kapcsolattartási ügyeleten ittas, drogos állapotban megjelenő szülőt hazaküldjük.
14. Az agresszív, más módon provokatív, a kapcsolattartási ügyelet nyugodt, otthonos, biztonságos légkörét és sikeres működését veszélyeztető magatartás a találkozások azonnali leállítását vonhatja maga után.
15. A kapcsolattartási ügyeleten tartózkodó szülőket és gyermekeket nem interjúvolhatják meg a média munkatársai. Sem videó, sem fényképfelvétel nem készülhet róluk a nyilvánosság számára.

\*Ebben a szövegben a szülő szó jelöli az anyát, az apát és minden olyan személyt, akinek lényeges szerepe van a gyermek fejlődésében.

Ügyeletes munkatárs neve:.....

Esetgazda (családsegítő/esetmenedzser) neve: .....

Dátum:.....

### **FELJEGYZÉS**

A kapcsolattartás ideje: .....

A gyermek(ek) neve: .....

Kapcsolattartásra kötelezett:.....

Kapcsolattartásra jogosult: .....

Kapcsolattartásra kötelezett érkezett: ..... óra .....perc

Távozott: ..... óra .....perc

Kapcsolattartásra jogosult érkezett: ..... óra ..... perc

Távozott: .....óra ..... perc

A fentieket aláírással igazolom:

.....

.....

kapcsolattartásra kötelezett

kapcsolattartásra jogosult

A FESZGYI nevében:

.....



## Kapcsolattartási szerződés

Mely létrejött **egyrészt:**

..... kapcsolattartásra kötelezett

(Születési hely, idő: .....

Anyja neve:.....

Lakcím:.....

Tel.:.....)

**másrészt:**

..... kapcsolattartásra jogosult

(Születési hely, idő: .....

Anyja neve:.....

Lakcím:.....

Tel.:.....)

**Harmadrészt** a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központ között kapcsolattartási ügyelet biztosítása céljából.

A szerződés tárgya ..... nevű

(szül. hely, idő: ....., a.n.: .....,)

illetve ..... nevű

(szül. hely, idő: ....., a.n.: .....,)

illetve ..... nevű

(szül. hely, idő: ....., a.n.: .....,)

gyermekkel történő kapcsolattartás körülményeinek meghatározása.

A szerződő felek a ..... sz. bírósági/gyámhivatali határozat alapján a következőkben állapodnak meg:

1. A kapcsolattartás időpontja: .....
2. A kapcsolattartás helyszíne:.....
3. Az átadásra kötelezett: .....

4. Az átvételre jogosult: .....
5. A kapcsolattartásra biztosított idő elteltével a gyermek/ek átadásának, átvételének ideje: .....,  
helye:.....  
erre jogosult személyek: .....
6. A kapcsolattartást akadályozó körülményekről való tájékoztatási kötelezettség:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

7. Az elmaradt kapcsolattartás pótlásának rendje:

Amennyiben a kapcsolattartásra **jogosult** nem jelenik meg a Kapcsolattartási Ügyelet helyszínén, úgy pótlásra nincs mód. Ha a jogosult előre lemondja a találkozót, abban az esetben sincs pótlásra lehetőség.

Amennyiben a kapcsolattartásra **kötelezett** számára felróható okból marad el a láthatás, úgy a FESZGYI Gyermekjóléti Központ intézményvezetője értesíti a határozatot hozó szervet (Gyámhivatal, Bíróság). Természetesen, ha betegség miatt marad el a láthatás, úgy orvosi igazolás bemutatását követően pótidőpontról a Kapcsolattartási Ügyelet munkatársai tájékoztatják a feleket. Amennyiben a kapcsolattartásra kötelezett nem jelenik meg a pótidőpontban, úgy újabb időpontot jelölünk meg.

A kapcsolattartási ügyelet munkatársai a pótidőpontról legalább egy héttel korábban értesítik a feleket.

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

8. Egyéb, a szerződő felek számára fontos kérdések:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

9. A kapcsolattartás módja a szerződő felek megállapodása szerint/határozatban foglalt kötelezés alapján (aláhúzendő):  
ellenőrzött kapcsolattartás                      folyamatos jelenléttel segített kapcsolattartás  
  
segített kapcsolattartás

A FESZGYI vállalja, hogy a szerződésben rögzített feltételekkel biztosítja a felek részére az kapcsolattartás személyi és tárgyi feltételeit.

A szerződő felek vállalják, hogy a kapcsolattartást akadályozó körülményekről a FESZGYI kapcsolattartási ügyeletével foglalkozó munkatársát előzetesen (legalább 2 munkanappal az esedékes napot megelőzően) értesítik.

Abban az esetben, ha bármelyik fél a kapcsolattartás előre meghatározott időpontjában nem jelenik meg, és erről nem tájékoztatta sem a másik felet, sem az intézmény munkatársát, úgy a másik fél 30 percnél hosszabb várakozásra nem kötelezhető.

Jelen szerződés aláírása előtt megkaptam a Kapcsolattartási Ügyelet házirendjét, melyet áttanulmányoztam, s aláírásommal jelzem annak elfogadását.

Az Ügyelet három hónapos (6 alkalom) igénybevétele után az Ügyelet munkatársai a gyermekkel, szülőkkel egyeztetve a kigondozásra vagy az Ügyelet következő három hónapra való igénybevételére tesz javaslatot, majd a kapcsolattartás további módjáról döntenek.

Az Ügyeletből való kigondozás (külső helyszínen programok megvalósítása, a különélő szülő otthonában való találkozások) feltétele, hogy a szülők a helyzet megoldása érdekében együttműködve törekedjenek a valós megegyezésre és tegyenek meg mindent annak érdekében, hogy az Ügyeletből való kigondozás sikeres legyen. A szülők elfogadják az Ügyelet céljait, nevezetesen a gyermek és a különélő szülő kapcsolatfelvételének, majd a kapcsolat elmélyítését, és az Ügyeleten kívüli kapcsolattartás szükségességét. Ennek érdekében a kötelezett vállalja, hogy gyermekét, a felek egyeztetése után, elengedi a külső helyszínekre, a programnak megfelelő öltözetet, stb. biztosítja. A jogosult vállalja, hogy gyermekével egyeztetve annak életkorának megfelelő programot szervez külső helyszínen, és a programot, az utazási költséget, stb. állja.

A Kapcsolattartási Ügyeletre vonatkozó egyéb szabályokat a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai programja tartalmazza, melyet a Kapcsolattartási Ügyelet helyszínén megtekintésre a szülők elkerhetnek az Ügyelet munkatársaitól.

Felek kijelentik, hogy „Adatkezelési tájékoztató „Kapcsolattartási ügyelet” adatkezelési tevékenységhez”-t megismerték, azt tudomásul vették, továbbá az Intézmény által végzett

adatkezelési tevékenységekkel összefüggő tájékoztatást megkapták, így tudomásuk van az adatkezelő és az adatvédelmi tisztviselő személyéről, elérhetőségeiről, a személyes adatonkénti adatkezelés jogalapjáról és céljáról, az adatkezelés időtartamáról, az adatkezeléshez kapcsolódó jogairól, továbbá a jogorvoslati lehetőségekről. Tudomásuk van arról, hogy a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága az adatkezelési tevékenységeiről nyilvántartást vezet, mely adatkezelési tevékenységek nyilvántartása az adatkezelési tevékenységekkel összefüggő adatkezelési tájékoztatókkal együtt elérhető elektronikusan az Intézmény honlapján, illetve papír alapon az egyes telephelyeken.

Budapest, 201... ..

.....

kapcsolattartásra jogosult

kapcsolattartásra kötelezett

A FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központja részéről:

.....

PH

## Megállapodások

### 2.sz melléklet

#### Gyermekek Átmeneti Otthona (0-3 év)

### Megállapodás

Amely létrejött az 1997. Évi XXXI. törvény értelmében egyrészről a Ferencvárosi Szociális és Gyermejkölési Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) Gyermekek Átmeneti Otthona I. számú csoport 1097. Budapest Fehér Holló u. 2-4. másrészről

a.) Az ellátást igénybevevő kiskorú

b.) az ellátást igénybevevő törvényes képv.

Név:.....

Név:.....

Lakcíme:.....

Lakcíme:.....

Tartózkodási helye:.....

Tartózkodási helye:.....

Anyja neve:.....

Anyja neve:.....

Szül.helye:.....

Szül.helye:.....

Szül.id.:.....

Szül. id.:.....

Taj száma:.....

Személyi ig. sz.:.....

Telefonszáma:.....

Munkahely:.....

Munkahely címe:.....

Munkahely telefonszáma:.....

között.

1. A FESZGYI Gyermekek Átmeneti Otthonába történő befogadás feltétele, hogy a kiskorú törvényes képviselője az Intézménnyel gyermek szociális ellátására megállapodást kössön.
2. A FESZGYI Gyermekek Átmeneti Otthona a működési engedély szerint olyan 0- 18 éves kiskorú helyezhető el, akinek állandó bejelentett lakcíme vagy tartózkodási helye Budapesten a kilencedik kerületben van, illetve a VII., XII., vagy XIII. kerület által igénybe vett férőhelyen részesül ellátásban.
3. A megállapodásban meghatározott ideig, de legfeljebb 12 hónapig van lehetőség a kiskorú gyermekotthonban való tartózkodására.
4. A szülő/törvényes képviselő kinyilvánítja és dokumentumokkal (a szükséges okmányok: anyakönyvi kivonat, a gyermek TB kártyája, a gyermek egészségügyi kiskönyve, egészséges orvosi igazolás, a gyermek lakcím kártyája, gyámkirendelő határozat) alátámasztja, hogy a

20..... napján született .....  
nevű kiskorú felett szülői felügyeleti jogot gyakorol.

5. A szülő/törvényes képviselő a szülői felügyeleti jog gondozási, nevelési részjogosítványával élve megbízza az Intézményt, hogy a 1097 Budapest, Fehér Holló u. 2-4. szám alatt (FESZGYI Gyermekek Átmeneti Otthona I. számú csoport)

20.... év ..... hó ..... napjától

20.... év ..... hó..... napjáig

A FESZGYI Gyermekek Átmeneti Otthonában való tartózkodás során folyamatos felügyeletéről, gondozásról, a gyermek teljes körű ellátásáról ( irányadó 15/1998 NM rendelet 76§-82§), ezen belül szállásnyújtásról, napi ötszöri, csecsemő esetén többszöri étkeztetésről gondoskodják.

6. Az otthon szolgáltatásai

- a lakhatással összefüggő ellátás (bentlakás, fűtés, világítás, melegvíz),
- étkeztetés naponta ötször, csecsemők esetén szoptatás lehetőségének biztosítása ill. többszöri étkeztetés,
- egészségügyi ellátás
- szükség szerint ruházat, textília biztosítása, mosása
- a személyes tárgyakért az otthon agyagi felelőséget nem vállal
- egyéb szolgáltatások.....

7. Az otthon szakmai vezetője szükség szerint tájékoztatja az ellátást igénybe vevőt:

- A gyermek állapotáról.
- Az egészségügyi intézménybe való beutalásról.
- Az ellátás ideiglenes szüneteltetéséről.
- Az áthelyezésről.
- A személyi térítési díjhátralék következményeiről.

8. A szülő/törvényes képviselő kötelezettséget vállal, hogy a havi személyi térítési díjat minden tárgyhónapban utólag, a hónap 10. napjáig befizeti a FESZGYI Gyermekek Átmeneti Otthonában.

9. A felek kölcsönösen kinyilvánítják, hogy jelen megállapodás nem érinti a szülő felügyeleti jogát a 4. Pontban nevezett gyermeke vonatkozásában.

10. A szülő/törvényes képviselő kinyilvánítja és jelen megállapodás aláírásával, tanúsítja, hogy a Házirendben foglaltakat vele ismertették, és azokat magára és gyermekére nézve kötelezőnek fogadja el.

11. A szülő vállalja a FESZGYI Gyermekek Átmeneti Otthonával és az adott Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal, vagy Család- és Gyermekjóléti Központtal való együttműködést és a gyermekkel való rendszeres kapcsolattartást a következő formában:

.....

12. A szülő/törvényes képviselő engedélyezi, hogy rajta

kívül..... elviheti(k),

.....látogathatja (ák) a gyermeket.

13. Az intézményi jogviszony megszűnik

- Határozott idejű elhelyezés esetén a megjelölt időtartam elteltével.
- Ha az intézményi ellátás feltételei már nem állnak fenn.

- Ha az ellátásban részesülő gyermeket másik intézményben kell elhelyezni.
- Ha az intézményi elhelyezés már nem indokolt.
- Ha az ellátást igénybe vevő a házirendet súlyosan rendszeresen megsérti.
- Ha az ellátást igénybevevő nem tesz eleget a térítési díjfizetési kötelezettségének.
- Ha az ellátást igénybevevő az intézményi jogviszony megszűnését kezdeményezi az intézményvezetőnél.
- A megállapodás felbontásáról írásban értesítjük az adott gyermekjóléti szolgálatot és a szülőt.

14. Az ellátást igénybe vevő és hozzátartozója az intézményi jogviszony keletkezésével, megszűnésével, valamint megsértésével kapcsolatban panaszt terjeszthet elő, az intézmény igazgatójához, az otthon szakmai vezetőjéhez, vagy az érdekképviselői fórumhoz. A panasz elbírálására jogosult tizenöt napon belül tájékoztatja a panasztevőt az intézkedésről. Ha a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálására jogosult nem intézkedik, a panasszal az intézmény fenntartójához lehet fordulni.

15. Jelen megállapodás módosítására az otthon szakmai vezetője és az ellátást igénybe vevő közös megegyezése alapján kerülhet sor. Az intézményi jogviszony megszűnésekor az otthon szakmai vezetője egyezteti az ellátást igénybe vevővel az intézményi jogviszony megszűnéséig fizetendő térítési díj összegét.

16. Az otthon szakmai vezetője és az ellátást igénybe vevő kijelenti, hogy vitás kérdéseiket elsősorban tárgyalás útján rendezik.

17. Egyedi esetekre vonatkozó megjegyzések:

Budapest, 20.....hó.....nap

.....  
 .....  
 szülő/törvényes képviselő

az int. képviselőjében

### 3.sz melléklet

## Gyermekek Átmeneti Otthona (3-18 év)

### Megállapodás

Amely létrejött az 1997. évi XXXI. törvény értelmében egyrészről a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága (FESZGYI) Gyermekek Átmeneti Otthona: Budapest, 1097 Fehér Holló u. 2-4 másrészről:

a.) Az ellátást igénybevevő kiskorú

b.) Az ellátást igénybevevő törvényes képviselő

Név:.....

Név:.....

Lakcíme:.....

Lakcíme:.....

Tartózkodási helye:.....

Tartózkodási helye:.....

Anyja neve:.....

Anyja neve:.....

Szül. helye:.....

Szül. helye:.....

Szül. id.:.....

Szül. id.:.....

Taj száma:.....

Személyi ig. sz.:.....

Telefonszáma:.....

Munkahelye:.....

Munkahely címe:.....

Munkahely telefonszáma:.....

1. A FESZGYI Gyermekek Átmeneti Otthonába történő befogadás feltétele, hogy a kiskorú törvényes képviselője az Intézménnyel gyermek szociális ellátásra megállapodást kössön.
2. A FESZGYI Gyermekek Átmeneti Otthonában a működési engedély szerint olyan 0-18 éves kiskorú helyezhető el, akinek állandó bejelentett lakcíme vagy tartózkodási helye Budapesten a kilencedik kerületben van, illetve a VII., XII., vagy XIII. kerület által igénybe vett férőhelyen részesül ellátásban.
3. A megállapodásban meghatározott ideig, de legfeljebb ..... hónapig van lehetőség a kiskorú gyermekotthonban való tartózkodására.
4. A szülő/törvényes képviselő kinyilvánítja és dokumentumokkal:  
(a szükséges okmányok: - anyakönyvi kivonat  
- a gyermek TB kártyája  
- egészséges orvosi igazolás  
- a gyermek lakcím kártyája,  
- gyámkirendelő határozat)

Alátámasztja, hogy a ..... év ..... hó ..... napján született



..... nevű kiskorú felett szülői felügyeleti jogot gyakorol.

5. A szülő/törvényes képviselő a szülői felügyeleti jog gondozási, nevelési részjogosítványával élve megbízza az Intézményt, hogy Budapest, 1097 Fehér Holló u. 2-4. szám alatt (FESZGYI Gyermek Átmeneti Otthona II. számú csoportja)

20.... év ..... hó ..... napjától

20.... év ..... hó ..... napjáig

A FESZGYI Gyermek Átmeneti Otthonában való tartózkodás során folyamatos felügyeletéről, gondozásról, a gyermek teljes körű ellátásáról ezen belül szállásnyújtásról, napi ötszöri, szükség szerint többszöri étkeztetéséről gondoskodják.

A gyermek iskolájának, óvodájának címe, elérhetősége:

.....

Osztályfőnök, Óvónő:.....

6. Az otthon szolgáltatásai:

- a lakhatással összefüggő ellátás (bentlakás, fűtés, világítás, meleg víz)
- étkeztetés naponta ötször, csecsemők esetén szoptatás lehetőségének biztosítása illetve többszöri étkeztetés,
- egészségügyi ellátás
- szükség szerint ruházat, textilbiztosítása, mosása
- a személyes tárgyakért az otthon anyagi felelősséget nem vállal
- iskolai óvodai költségek átvállalása
- egyéb szolgáltatások:

.....

7. Az otthon szakmai vezetőjészség szerint tájékoztatja az ellátást igénybevevőt:

- A gyermek állapotáról
- Az egészségügyi intézménybe való beutalásról
- Az ellátás ideiglenes szüneteltetéséről
- Az áthelyezésről
- A személyi térítési díjhátralék következményeiről

8. A szülő/törvényes képviselő kötelezettséget vállal, hogy a havi személyi térítési díjat minden tárgyhónapban utólag, a hónap 10. napjáig befizeti a FESZGYI Gyermek Átmeneti Otthonában.

9. A felek kölcsönösen kinyilvánítják, hogy jelen megállapodás nem érinti a szülő felügyeleti jogát a 4. pontban nevezett gyermek vonatkozásában.

10. A szülő/törvényes képviselő kinyilvánítja és jelen megállapodás aláírásával tanúsítja, hogy a Házirendben foglaltakat vele ismertették és azokat magára és gyermekére nézve kötelezőnek fogadja el.

11. A szülő/törvényes képviselő vállalja a FESZGYI Gyermek Átmeneti Otthonával és az adott Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal, vagy Család- és Gyermekjóléti Központtal való együttműködést és a gyermekkel való rendszeres kapcsolattartást a következő formában:

.....

12. A szülő/törvényes képviselő engedélyezi, hogy rajta kívül .....  
..... elviheti(k)  
.....látogathatja(ák)  
a gyermeket.
13. A szülő/törvényes képviselő engedélyezi és egyben felelősséget vállal, hogy gyermeke egyedül, önállóan közlekedjen:  
igen nem  
Amennyiben nem a felek megállapodnak .....  
.....
14. A szülő/törvényes képviselő hozzájárul, hogy szükség szerint a gyermekkel fejlesztő pedagógus foglalkozzon:  
igen nem
15. A szülő/törvényes képviselő hozzájárul, hogy szükség szerint a gyermekkel pszichológus foglalkozzon:  
igen nem
16. Az intézményi jogviszony megszűnik
- Határozott idejű elhelyezés esetén a megjelölt időtartam elteltével
  - Ha az intézményi ellátás feltételei már nem állnak fenn
  - Ha az ellátásban részesülő gyermeket másik intézményben kell elhelyezni
  - Ha az ellátást igénybe vevő nem tesz eleget a térítési díjfizetési kötelezettségének
  - Ha az ellátást igénybe vevő az intézményi jogviszony megszűnését kezdeményezi az intézményvezetőnél
  - A megállapodás felbontásáról írásban értesítjük az adott gyermekjóléti szolgálatot és a szülő/törvényes képviselőt.
17. Az ellátást igénybevevő és hozzátartozója az intézményi jogviszony keletkezésével, megszűnésével, valamint megsértésével kapcsolatban panaszt terjeszthet elő, az intézmény igazgatójához, az otthon szakmai vezetőjéhez, vagy az érdekképviselői fórumhoz. A panasz elbírálására jogosult tizenöt napon belül tájékoztatja a panasztevőt az intézkedésről. Ha a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálására jogosult nem intézkedik, a panasszal az intézmény fenntartójához lehet fordulni.
18. Jelen megállapodás módosítására az otthon szakmai vezetője és az ellátást igénybevevő közös megegyezése alapján kerülhet sor. Az intézményi jogviszony megszűnésekor az otthon szakmai vezetője egyeztetni az ellátást igénybevevővel az intézményi jogviszony megszűnéséig fizetendő térítési díj összegét.
19. Az otthon szakmai vezetője és az ellátást igénybevevő kijelenti, hogy vitás kérdéseiket elsősorban tárgyalás útján rendezik.
20. Egyedi esetekre vonatkozó megjegyzések:  
.....

.....  
.....  
.....  
.....

Budapest, 20..... hó ..... nap

.....  
ellátásban részesülő  
kiskorú

.....  
törvényes képviselő

.....  
az int. képviseletében

## 4.sz melléklet

### Étkeztetés

#### Megállapodás Szociális étkeztetés

Amely létrejött egyrészről a **Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának igazgatója**, másrészről

Név.....

Leánykori név.....

Lakcím.....

Anyja neve.....

Születési hely, idő:.....

továbbiakban az ellátást igénylő, illetve

.....Budapest,

..... szám alatti lakos, továbbiakban, mint törvényes képviselő, gondnok között alapszolgáltatás keretében nyújtott személyes gondoskodás igénybevételéről az alábbiak szerint:

1. Az ellátás igénybe vételének kezdete.....

2. Az ellátás megszűnésének időpontja.....

3. Az ellátás igénylésének időtartama

- Határozatlan
- Határozott :.....ig

4. Étkezés módja

- helyben történő fogyasztással,
- elvitellel,
- kiszállítással

5. Étkezés igénybevételének helye:

- Hétköznapokon:.....
- Szabadnapokon:.....

6. Étkezés típusa:

Normál

Cukros

Epekímélő

7. Étkeztetés keretében az ellátott igényeinek megfelelően az intézmény biztosítja főétkezésenként, munkaszüneti napok kivételével naponta, igény szerint egyszeri meleg ételt, valamint orvosi előírása alapján diétás étkeztetést.

8. Az étel kiszolgáltatásának időpontja: 11.00 – 12,30 között, illetve kiszállításának időpontja: 11:00 - 15:00 óra

Az étkezés térítési díját a helyi önkormányzati rendelet értelmében minden hónap 10-ig előre köteles az igénylő megfizetni. Étkezés lemondása és igénylés a jelzéstől számított 48 óra

elteltével érvényesíthető. Amennyiben az igénylő ennek megfelelően jár el, az el nem fogyasztott étel ára a következő havi térítési díj összegéből kerül levonásra.

9.A szolgáltatás a jelen megállapodás felbontásával megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a határozott idejű megállapodás határidejének lejártával,
- megállapodás felmondásával,
  - ellátott, illetve törvényes képviselője indoklás nélkül írásban
  - intézményvezető részéről írásban,
    - ha a jogosult ellátása nem indokolt,
    - ha az ellátott illetve törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy a térítési díj megfizetési kötelezettségének nem tesz eleget /hat hónapon át folyamatosan térítési díj-tartozás áll fenn, és a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését./
- Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, illetve törvényes képviselője, a térítési díjat vagy egyszeri hozzájárulást megfizető személy vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

A jogosult és hozzátartozója, valamint a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet panasz esetén fordulhat a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának igazgatójához. A panaszt kivizsgáló 15 napon belül köteles értesíteni a panaszost a kivizsgálás eredményéről. Az ellátott jogai gyakorlásához igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét.

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Jelen megállapodásban érdekelt felek fennhangon történő elolvasást követően a megállapodásban foglaltakkal egyetértve, az ellen kifogást nem emelve a mai napon aláírták.

Budapest, 201.....

.....  
ellátást igénylő/ annak  
törvényes képviselője

.....  
Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti  
Intézmények Igazgatója nevében és  
felhatalmazása alapján

## 5.sz melléklet

### Házi segítségnyújtás (szociális segítség)

#### Megállapodás

#### Házi segítségnyújtás szociális segítség igénybevételére

Amely létrejött egyrészről a **Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának igazgatója**, másrészről

Név.....

Leánykori név.....

Lakcím.....

Anyja neve.....

Születési hely, idő:.....  
továbbiakban az ellátásra jogosult, illetve

.....Budapest,

..... szám alatti lakos, továbbiakban, mint törvényes képviselő, gondnok között alapszolgáltatás keretében nyújtott személyes gondoskodás igénybevételéről az alábbiak szerint:

Az intézmény alapszolgáltatáson belül házi segítségnyújtás keretében az elvégzett szükségletfelmérés alapján jelen megállapodás megkötésével **szociális segítséget** biztosít azoknak, akik az intézményvezető döntése alapján megállapított gondozási szükséglettel rendelkeznek.

1. Az ellátás igénybe vételének kezdete.....

2. Az ellátás megszűnésének időpontja.....

3. Az ellátás időtartama

- Határozatlan
- Határozott:.....ig

4. Az ellátás igénybevételének helye:.....

5.A házi segítségnyújtás keretében az ellátott igényeinek megfelelően az intézmény az alábbiakat biztosítja:

- az ellátást igénybevevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása
- közreműködés a személyi és lakókörnyezeti higiéné megtartásában
- közreműködés az ellátást igénybevevő háztartásának vitelében,
- segítségnyújtás az ellátást igénybevevőnek a környezetével való kapcsolattartásban,
- segítségnyújtás az ellátást igénybevevőt érintő veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában,
- szükség esetén bentlakásos intézménybe való költözés segítése.
- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében)
- gyógyszer kiváltás
- kísérés

6. A szolgáltatás térítési díját a helyi önkormányzati rendelet értelmében minden hónap 10-ig, a tárgy hónapot követően, utólag a szociális segítségre fordított idő alapján köteles az igénylő megfizetni.

7. A szolgáltatás a jelen megállapodás felbontásával megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,

- a határozott idejű megállapodás határidejének lejártával,
- megállapodás felmondásával,
  - ellátott, illetve törvényes képviselője indoklás nélkül írásban
  - intézményvezető részéről írásban,
    - a házirend súlyos megsértése miatt, illetve
    - ha az jogosult ellátása nem indokolt,
    - ha az ellátott illetve törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy a térítési díj megfizetési kötelezettségének nem tesz eleget /hat hónapon át folyamatosan térítési díj-tartozás áll fenn, és a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését./
- Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, illetve törvényes képviselője, a térítési díjat vagy egyszeri hozzájárulást megfizető személy vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

A jogosult és hozzátartozója, valamint a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet panasz esetén fordulhat a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának igazgatójához. A panaszt kivizsgáló 15 napon belül köteles értesíteni a panaszost a kivizsgálás eredményéről. Az ellátott jogai gyakorlásához igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét.

Jelen megállapodásban érdekelt felek fennhangon történő elolvasást követően a megállapodásban foglaltakkal egyetértve, az ellen kifogást nem emelve a mai napon aláírták. Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Budapest, 201.....

.....  
ellátást igénylő/  
annak törvényes képviselője

.....  
Ferencvárosi Szociális és  
Gyermekjóléti Intézmények  
Igazgatója nevében és felhatalmazása  
alapján

## 6.sz melléklet

### Házi segítségnyújtás (személyi gondozás)

#### Megállapodás

#### Házi segítségnyújtás személyi gondozás igénybevételére

Amely létrejött egyrészről a **Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának igazgatója**, másrészről

Név.....

Leánykori név.....

Lakcím.....

Anyja neve.....

Születési hely, idő:.....  
továbbiakban az ellátásra jogosult, illetve

.....Budapest,

..... szám alatti lakos, továbbiakban, mint törvényes képviselő, gondnok között alapszolgáltatás keretében nyújtott személyes gondoskodás igénybevételéről az alábbiak szerint:

Az intézmény alapszolgáltatáson belül házi segítségnyújtás keretében az elvégzett szükségletfelmérés alapján jelen megállapodás megkötésével **személyi gondozást** biztosít azoknak, akik az intézményvezető döntése alapján megállapított gondozási szükséglettel rendelkeznek.

1. Az ellátás igénybe vételének kezdete.....

2. Az ellátás megszűnésének időpontja.....

3. Az ellátás időtartama

- Határozatlan
- Határozott:.....ig

4. Az ellátás igénybevételének helye:.....

5.A házi segítségnyújtás keretében az ellátott igényeinek megfelelően az intézmény az alábbiakat biztosítja:

- az ellátást igénybevevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása
- az orvos előírása szerint alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátása,
- közreműködés a személyi és lakókörnyezeti higiéné megtartásában
- közreműködés az ellátást igénybevevő háztartásának vitelében,
- segítségnyújtás az ellátást igénybevevőnek a környezetével való kapcsolattartásban,
- segítségnyújtás az ellátást igénybevevőt érintő veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában,
- az ellátást igénybevevő segítése a számukra szükséges szociális ellátásokhoz való hozzájutásban,
- szükség esetén bentlakásos intézménybe való költözés segítése.
- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében)
- gyógyszer kiváltás
- kísérés



6. A szolgáltatás térítési díját a helyi önkormányzati rendelet értelmében minden hónap 10-ig, a tárgy hónapot követően, utólag a gondozásra fordított idő alapján köteles az igénylő megfizetni.

7. A szolgáltatás a jelen megállapodás felbontásával megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halála,
- a határozott idejű megállapodás határidejének lejártja,
- megállapodás felmondásával,
  - ellátott, illetve törvényes képviselője indoklás nélkül írásban
  - intézményvezető részéről írásban,
    - a házirend súlyos megsértése miatt, illetve
    - ha az jogosult ellátása nem indokolt,
    - ha az ellátott illetve törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy a térítési díj megfizetési kötelezettségének nem tesz eleget /hat hónapon át folyamatosan térítési díj-tartozás áll fenn, és a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését./
- Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, illetve törvényes képviselője, a térítési díjat vagy egyszeri hozzájárulást megfizető személy vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

A jogosult és hozzátartozója, valamint a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet panasz esetén fordulhat a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának igazgatójához. A panaszt kivizsgáló 15 napon belül köteles értesíteni a panaszost a kivizsgálás eredményéről. Az ellátott jogai gyakorlásához igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét.

Jelen megállapodásban érdekelt felek fennhangon történő elolvasást követően a megállapodásban foglaltakkal egyetértve, az ellen kifogást nem emelve a mai napon aláírták. Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Budapest, 201.....

.....  
ellátást igénylő/  
annak törvényes képviselője

.....  
Ferencvárosi Szociális és  
Gyermekjóléti Intézmények  
Igazgatója nevében és felhatalmazása  
alapján

## 7.sz melléklet

### Nappali ellátás

#### Ellátási Megállapodás ..... Idősek klubja

Amely létrejött, a *Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának* igazgatója, másrészről:

Név: ..... Születési név:.....

Lakcím: Budapest, .....

Anyja neve: .....

Születési hely, idő: .....

továbbiakban az ellátást igénylő, illetve

.....Budapest, .....

szám alatti lakos, továbbiakban, mint törvényes képviselő, gondnok között, alapszolgáltatás keretében nyújtott személyes gondoskodás igénybevételéről az alábbiak szerint:

#### 1. Az ellátás időtartama:

- Határozatlan időtartamra szól
- Határozott időtartamra szól.....

2. Az ellátás igénybevételének kezdete: .....

3. Az ellátás megszűnésének időpontja: .....

#### 4. Az intézmény által biztosított szolgáltatási elemek:

Az intézmény az ellátást igénybevevő részére szociális, egészségügyi, mentális állapotának megfelelő napi életritmust biztosító közösségi szolgáltatásokat szervez. Az Idősek Klubja szükség szerint, az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítja:

- tanácsadás,
- készségfejlesztés,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- esetkezelés,
- felügyelet,
- gondozás

Az intézmény által nyújtott alapszolgáltatások az ellátottak számára térítésmentesen vehetőek igénybe, ezen túl az idősek klubja az alábbi plusz szolgáltatásokat szervezi térítési díj ellenében:

1. igény szerint napi egyszeri meleg étel biztosítása,
2. szabadidős programok szervezése esetén belépődíj megfizetése,
3. nem a Klub által nyújtott szolgáltatások (pl. fodrász, pedikűr, stb.)

5. A személyi térítési díjat a fenntartó, minden évben felülvizsgálja.

#### 6. A tagsági jogviszony megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a határozott idejű megállapodás határidejének lejártával,
- megállapodás felmondásával,
  - ellátott, illetve törvényes képviselője indoklás nélkül írásban

- intézményvezető részéről írásban,
  - a házirend súlyos megsértése miatt, illetve
  - ha az ellátott illetve törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy a térítési díj megfizetési kötelezettségének nem tesz eleget

/hat hónapon át folyamatosan térítési díj-tartozás áll fenn, és a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését./

Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, illetve törvényes képviselője, a térítési díjat vagy egyszeri hozzájárulást megfizető személy vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat

#### 7. A nappali ellátásban részt vevő köteles:

- a Házirendet – annak megismerését követően- elfogadni, s az abban foglaltak szerint, az intézményben töltött idő alatt a reá vonatkozó szabályait betartani,
- az együttélés, valamint az intézményi erkölcsi normáknak megfelelően viselkedni,
- a berendezési és felszerelési tárgyakat rendeltetésszerűen, gondosan használni. (Szándékosan okozott kár esetén a kárt megtéríteni. A kártérítés mértékét a szolgálat vezetője, a körülmények mérlegelése mellett, írásban határozza meg.)

Kérjük, hogy a közösségi életben való részvételre alkalmas állapotban jelenjen meg az intézményben.

#### 8. A tag vállalja:

- lehetőségeihez, képességeihez mérten részt vesz a szabadidős programokban, valamint foglalkozásokon, az intézmény által szervezett közösségi munkában, és aktívan bekapcsolódva segíti az intézmény tevékenységét.

A jogosult és hozzátartozója, valamint a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet panasz esetén fordulhat a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának igazgatójához. A panaszt kivizsgáló 15 napon belül köteles értesíteni a panaszost a kivizsgálás eredményéről.

Az ellátott, jogai gyakorlásához, igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét.

Jelen megállapodásban érdekelt felek fennhangon történő felolvasást követően a megállapodásban foglaltakkal egyetértve, az ellen kifogást nem emelve a mai napon aláírták.

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Budapest, 201.....

.....  
 ellátást igénylő/  
 annak törvényes képviselője

.....  
 Ferencvárosi Szociális és  
 Gyermekjóléti Intézmények  
 Igazgatója nevében és  
 felhatalmazása alapján

## 8.sz melléklet

### Szenvedélybetegek nappali intézménye

#### Ellátási Megállapodás Írisz Szenvedélybetegek Nappali Intézménye

Amely létrejött *Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának* igazgatója, másrésztől:

Név: .....Leánykori név:.....

Lakcím: Budapest, .....

Anyja neve: .....

Születési hely, idő: .....

továbbiakban az ellátást igénylő, illetve

.....Budapest,

..... szám alatti lakos, továbbiakban, mint törvényes képviselő, gondnok között alapszolgáltatás keretében nyújtott személyes gondoskodás igénybeviteléről az alábbiak szerint:

1. Az ellátás időtartama:

- Határozatlan időtartamra szól
- Határozott időtartamra szól.....ig

2. Az ellátás igénybevitelének kezdete: .....

3. Az ellátás megszűnésének időpontja: .....

4. Az intézmény által biztosított szolgáltatások:

Az intézmény az ellátást igénybevevő részére szociális, egészségügyi, mentális állapotának megfelelő napi életritmust biztosító közösségi szolgáltatásokat szervez. Az Írisz Klubja az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:

- igény szerinti helyben étkezés,
- szabadidős programok szervezése,
- szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezése,
- szakellátáshoz való hozzájutás szervezése,
- hivatalos ügyek intézésének segítése,
- életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése,
- személyi tisztálkodás, és személyes ruházat tisztításának lehetősége,
- speciális önszerveződő csoportok támogatása.

Az intézmény által nyújtott alapszolgáltatások az ellátottak számára térítésmentesen vehetőek igénybe, ezen túl a szenvedélybetegek klubja az alábbi plusz szolgáltatásokat szervezi térítési díj ellenében:

4. szabadidős programok szervezése esetén belépődíj megfizetése,
5. nem a Klub által nyújtott szolgáltatások (pl. fodrász, pedikűr, stb.)
6. napi egyszeri meleg étkezés biztosítása.

5. Amennyiben az ellátott igénybe veszi a klubban való étkezést, annak időtartama

- Határozatlan
- Határozott :.....ig

6. Az ellátás igénybe vitelének kezdete.....

7. Az ellátás megszűnésének időpontja.....

8. Az étel kiszolgálásának időpontja: 11.00 – 12,30 között, illetve kiszállításának időpontja: 11:00 - 15:00 óra

9. Étkeztetés keretében az ellátott igényeinek megfelelően az intézmény biztosítja főétkezésenként munkaszüneti napok kivételével naponta igény szerint egyszeri meleg ételt, valamint orvosi előírása alapján diétás étkeztetést.

10. Étkezés típusa: Normál Cukros Epekímélő

Az étkezés térítési díját a helyi önkormányzati rendelet értelmében minden hónap 10-ig előre köteles az igénylő megfizetni. Étkezés lemondása és igénylés a jelzéstől számított 48 óra

elteltével érvényesíthető. Amennyiben az igénylő ennek megfelelően jár el, az el nem fogyasztott étel ára a következő havi térítési díj összegéből kerül levonásra.

11. A tagsági viszony jelen megállapodás felbontásával megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a határozott idejű megállapodás határidejének lejártával,
- megállapodás felmondásával,
  - ellátott, illetve törvényes képviselője indoklás nélkül írásban
  - intézményvezető részéről írásban,
    - a házirend súlyos megsértése miatt, illetve
    - ha az igénylő ellátása nem indokolt,
    - ha az ellátott illetve törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy a térítési díj megfizetési kötelezettségének nem tesz eleget /hat hónapon át folyamatosan térítési díj-tartozás áll fenn, és a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését./
- együttműködő magatartás hiányában,
- Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, illetve törvényes képviselője, a térítési díjat vagy egyszeri hozzájárulást megfizető személy vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

12. A nappali ellátásban részt vevő köteles:

- az intézményben töltött idő alatt az intézmény reá vonatkozó szabályait betartani
- az együttélés szabályainak megfelelően viselkedni, intézményi erkölcsi normáknak megfelelően élni
- a berendezési és felszerelési tárgyakat rendeltetésszerűen, gondosan használni. Szándékosan okozott kár esetén a kárt megtéríteni. A kártérítés mértékét a szolgálat vezetője a körülmények mérlegelése mellett írásban szabja ki.
- a személyi térítési díjat minden évben a fenntartó felülvizsgálja
- betegség vagy egyéb távollét esetén 24 órán belül köteles értesíteni a szolgáltatást nyújtót
- kérjük, hogy a közösségi életben való részvételre alkalmas állapotban jelenjen meg az intézményben és vegyen részt a szabadidős programokban, valamint foglalkozásokon.

13. A tag vállalja:

Lehetőségeihez, képességeihez mértén részt vesz az intézmény által szervezett közösségi munkában, aktív bekapcsolódással segíti az intézmény tevékenységét.

A jogosult és hozzátartozója, valamint a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet panasz esetén fordulhat a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának igazgatójához. A panaszt kivizsgáló 15 napon belül köteles értesíteni a panaszost a kivizsgálás eredményéről. Az ellátott jogai gyakorlásához igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét.

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Jelen megállapodásban érdekelt felek fennhangon történő felolvasást követően a megállapodásban foglaltakkal egyetértve, az ellen kifogást nem emelve a mai napon aláírták.

Budapest, .....

.....  
ellátást igénylő/  
annak törvényes képviselője

.....  
Ferencvárosi Szociális és  
Gyermekjóléti Intézmények  
Igazgatója nevében és  
felhatalmazása alapján

## 9.sz melléklet

### **Időskorúak Átmeneti Gondozóháza**

#### **Ellátási Megállapodás**

Amely létrejött *Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának* igazgatója, másrészről:

Név.....

Születési neve.....

Lakcím.....

Anyja neve.....

Születési hely, idő:.....

között, az Időskorúak Gondozóháza átmeneti intézmény igénybevétele tárgyában.

**1. Az ellátás időtartama 1 évre szól, mely intézményvezetői döntés alapján újabb 1 évvel meghosszabbítható.**

**2. Az ellátás igénybe vételének kezdete.....**

**3. Az ellátás megszűnésének időpontja.....**

**4. Az Időskorúak Átmeneti Gondozóháza az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:**

- A napi 24 órás szolgálatot;
- A lakhatást, valamint a folyamatos fűtés – és meleg víz – szolgáltatást, világítást;
- A napi 3-szori étkezést, melyből legalább egy alkalommal meleg ételt;
- Orvosi javaslatra, az orvos előírásainak megfelelő étkezési lehetőséget (pl. diéta, gyakoribb étkezés), amennyiben azt az ellátást igénybevevő egészségi állapota indokolja;
- Szükség esetén a ruházattal, illetve textíliával való ellátást, amennyiben az ellátást igénybevevő megfelelő mennyiségű és minőségű saját ruházattal nem rendelkezik, és szociális illetve vagyoni helyzete ezt indokolja. A teljes körű ellátás részeként nyújtott ruházat és textília legalább 3 váltás fehérneműt és hálóruhát, valamint az évszaknak megfelelő legalább 2 váltás felső ruházatot és utcai cipőt – szükség szerint más lábbelít továbbá 3 váltás ágyneműt, a tisztálkodást segítő 3 váltás textíliát, valamint a tisztálkodáshoz szükséges anyagokat, eszközöket tartalmazza. (A személyes használatra kiadott ruházat és textília az intézmény tulajdonát képezi.);
- A ruházat, illetve textília tisztítását és javítását a házirendben meghatározott módon;
- Az egészségügyi ellátást, melynek keretében gondoskodik az ellátást igénybevevő
- egészségmegőrzését szolgáló felvilágosításáról, rendszeres orvosi felügyeletéről, szükség szerinti ápolásáról, valamint a szakorvosi ellátásához és a kórházi kezeléséhez való hozzájutásáról;

Az ellátást igénybevevő mentálhigiénés ellátását, melynek keretében biztosítja – többek között –

- A személyre szabott bánásmódot,
- A konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében az egyéni, csoportos megbeszélést,
- A szabadidő kulturált eltöltésének feltételeit,
- A családi és társadalmi kapcsolatok kulturált és zavartalan fenntartásának személyi és tárgyi feltételeit, így különösen erre a célra az intézményben megfelelő helyiség biztosításával,
- A hitélet gyakorlásának feltételeit.

5. Fentiekén túlmenően külön térítési díj ellenében igénybe vehető szolgáltatások, programok:
- kulturális, szabadidős programok, melynek a díja a programtól függ,
  - fodrász, manikűr, pedikűr, gyógy masszázs.

6. A személyi térítési díjat a fenntartó önkormányzati rendeletben szabályozza, és minden évben felülvizsgálja.

A szolgáltatás térítési díját a helyi önkormányzati rendelet értelmében **minden hónap 10.-ig** a tárgy hónapot előre köteles az igénylő megfizetni.

A díjfizetés elmulasztása esetén:

- az intézmény vezetője 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telik el, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévente tájékoztatja az intézmény fenntartóját a térítési díjhátralék behajtása vagy a behajthatlan hátralék törlése érdekében. A térítési díjhátralék behajtására a bíróság igénybevételel kerülhet sor.
- A személyi térítési díj és a befolyt térítési díj különbözetét az intézmény vezetője, vagy az ezzel megbízott személy nyilvántartja és az ellátást igénybevevő halála esetén hagyatéki teherként az eljáró közjegyzőnek bejelenti.

Amennyiben megfizetendő személyi térítési díj havi összege magasabb mint a kérelmező jövedelmének 60%-a, abban az esetben a kérelmező legfeljebb a jövedelme 60%-t köteles megfizetni. Budapest IX. kerületen kívüli lakos elhelyezése esetén napi személyi térítési díj megfizetésére kötelezett az ellátott. Budapest IX. kerületen kívüli lakos elhelyezése esetén napi személyi térítési díj megfizetésére kötelezett az ellátott.

Az ellátott két hónapot meg nem haladó távollét idejére a távollét minden napjára a napi személyi térítési díj 20%-át kell fizetni. A távolléti napok naptári éves szinten összesíthetők.

Az ellátott két hónapot meghaladó távolléte idejére

- az egészségügyi intézményben történő kezelésének időtartama alatt, a távollét minden napjára a napi személyi térítési díj 40%-át,
- a nem egészségügyi intézményben történő távollét minden napjára a napi személyi térítési díj 60%-át kell fizetni.

7. A Gondozóházba történő beköltözést megelőzően ez ellátást kérelmező orvosi vizsgálaton vesz részt.

8. Az ellátott előgondozás során megismeri az intézmény házirendjét, és beköltözéskor elfogadja azt.

9. A szolgáltatás a jelen megállapodás felbontásával megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halála,
- a határozott idejű megállapodás határidejének lejártával,
- megállapodás felmondása,
  - ellátott, illetve törvényes képviselője indoklás nélkül írásban,
  - intézményvezető részéről írásban, ha
    - a házirend súlyos megsértése miatt, illetve
    - az ellátott elhelyezése nem indokolt,
    - az ellátott illetve törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy a térítési díj megfizetési kötelezettségének nem tesz eleget
- /hat hónapon át folyamatosan térítési díj-tartozás áll fenn, és a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését./
- együttműködő magatartás hiánya
- a jogosult, illetve törvényes képviselőjének kezdeményezése szerint a kért időpontban.
- Amennyiben az ellátott egészségi állapotában olyan változás áll be, melynek következtében tartósan fekvőbeteggé válik és ez által intenzív ápolást igényel,
- Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, illetve törvényes képviselője, a térítési díjat

vagy egyszeri hozzájárulást megfizető személy vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

Az intézményi jogviszony megszűnése esetén az intézmény vezetője értesíti az ellátást igénybevevőt, illetve törvényes képviselőjét:

A személyes használati tárgyak elvitelének határidejéről, rendjéről és feltételeiről;

- Az esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetési kötelezettségéről;
- Az intézménynek az ellátást igénybevevővel szembeni egyéb követeléséről, kárigényéről, azok javasolt rendezési módjáról.

Az intézményi jogviszony megszűnésekor a Felek elszámolnak egymással, mely kiterjed:

- Az esedékes térítési díjra, valamint ezek esetleges hátralékaira;
- Az intézmény tárgyi eszközeiben – szándékosan – okozott károkra, valamint az elszámolási kötelezettséggel átvett eszközökre, ezek esetleges hiányaira;
- Továbbá minden olyan dologra, mely az intézményi jogviszony megszűnéséhez okszerűen kapcsolódik

A jogosult és hozzátartozója, valamint a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet panasz esetén fordulhat a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának igazgatójához. A panaszt kivizsgáló 15 napon belül köteles értesíteni a panaszost a kivizsgálás eredményéről. Az ellátott jogai gyakorlásához igénybe veheti az ellátott jogi képviselő segítségét.

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Az érdekelt felek fennhangon történő felolvasást követően a megállapodásban foglaltakkal egyetértve, az ellen kifogást nem emelve a mai napon aláírták.

Budapest, .....

.....  
ellátást igénylő/ annak képviselője

Igazgatója nevében és  
felhatalmazása alapján

.....  
Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti  
Intézmények



***Házirendek***  
**10.sz melléklet**

**Gyermekek Átmeneti Otthona**

**Ferencvárosi Szociális és Gyermejjóléti Intézmények Igazgatósága**  
**Gyermekek Átmeneti Otthona**  
**1097 Budapest, Fehérholló u. 2-4.**

***HÁZIREND***

1. **Fenntartó:** Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata (1092 Budapest, Bakáts tér 14. Tel.: 215-1077).
2. **A Gyermek Átmeneti Otthonának ellátási területe:** Budapest Főváros IX. kerület, ellátási szerződés alapján (meghatározott férőhelyre): VII., XII., XIII. kerületek. Engedélyezett férőhelyek száma 24 fő (VII. kerület 2 férőhely, XII. kerület 1 férőhely, XIII. kerület 2 férőhely).
3. **Gyermek Átmeneti Otthona:** A szülői felügyeleti jogot gyakorló szülő vagy más törvényes képviselő kérelme alapján olyan 0-18 év közötti gyermekek nevelését gondozását biztosítjuk, akik ellátását valamilyen okból adódóan saját családjuk nem tudja megoldani. A szolgáltatást igénybevevő gyermekek számára teljes körű ellátást biztosítunk. A gyermekek felvételét követően legkésőbb tizenöt napon belül írásbeli megállapodást kötünk a szülővel vagy törvényes képviselővel.
4. **Az otthon működési rendje:**
  - A gyermekek átmeneti otthona folyamatos nyitva tartás mellett az év minden napján működik.
  - A gyermekeknek óvodából, iskolából legkésőbb 17 óráig az intézménybe vissza kell érkezni. 17-18 óráig a nagyobb gyerekeknek kötelező tanulószoba van.
  - A napi és hétfégi kimenőre a gyerekek 14 éves kor alatt csak szülői kísérettel hagyhatják el az otthont.
  - 14-18 év közötti gyerekek kimenője a szülő vagy törvényes képviselő engedélyével 19 óráig terjedhet.
  - Hétfégén 16 éves kor felett külön szülői engedéllyel 22 óráig terjedhet a fiatal kimaradása.
  - A gyermekek egyéb indokolt esetben később is beérkezhetnek az otthonba, ha a szülő gondoskodik a felügyeletükről, erről telefonon, vagy ha van rá lehetőség, előtte írásban tájékoztatnia kell az ügyeletben lévő gyermekfelügyelőket vagy nevelőket.
5. **A gyermekek jogai és kötelezettségei:**
  - A gyermekek joga van, hogy az átmeneti otthonban való elhelyezésük körülményeiről annak tartalmáról véleményt nyilvánítsanak. A gondozást kiváltó okok megszüntetéséhez segítséget kapjanak.
  - Joga van az ellátás ideje alatt arra, hogy szüleivel közeli hozzátartozóival napi kapcsolatot tarthasson.
  - Joga van ahhoz, hogy intézményi ellátása során a közösség érdekeink figyelembe vétele mellett egyéni szükségletei ne sérüljenek. Joga, hogy faji, etnika, vallási szokásait gyakorolhassa. Joga, hogy saját ruháit használja, melyről felvételekor leltár készül. Értéktárgyakért az otthon anyagi felelősséget nem vállal, és azokat nem őrzi.
  - A gyermek kötelessége, hogy az Átmeneti Otthon szabályait – Házirendet, Napirendet – elfogadja, s azokat betartva éljen.
  - Az önkiszolgálásra képes gyermek köteles a személyes holmiját rendben tartani és ügyelnie kell környezetének tisztaságára.
  - A gyermekeknek védeni és óvni kell társaik testi épségét, meg kell őrizniük a Gyermek Átmeneti Otthonának berendezéseit, felszereléseit.
  - A gyermek köteles az iskolában, óvodában rendszeresen megjelenni, tanulmányi munkáját rendszeresen végezni, részben önállóan, részben nevelői segítséggel.
  - **Az intézmény egész területén tilos a dohányzás! Alkohol, és drog fogyasztása, illetve használata semmilyen formában nem megengedett!**
  - A házirend többszöri vagy súlyos megszegése esetén az átmeneti gondozás megszüntethető.

## 6. Szülői jogok kötelezettségek:

- A szülő törvényes képviselői jogait folyamatosan gyakorolja. Minden gyermekét érintő lényeges kérdésben döntési joga és kötelezettsége van.
- Az ellátott gyermek szülőjének, törvényes képviselőjének kötelessége együttműködni az otthonnal gyermeke ellátásában. Az együttműködés kiterjed a gondozási célok eléréséhez szükséges információk megadására és a gondozási terv elkészítésében való közreműködésre is.
- A szülő kötelessége gyermeke mindennapjairól érdeklődni, feladatot vállalni gyermeke napi ellátásában, életében. Lehetősége szerint folyamatosan, vagy ha ebben akadályozott, akkor alkalmanként: óvodába, iskolába kísérés, beszoktatás, orvoshoz kísérés, iskolai szülői értekezleten való részvétel, a gyermek életével kapcsolatos megbeszéléseken való megjelenés.
- A szülőnek kötelessége az otthon épületében és vagyontárgyaiban gyermeke által okozott szándékos rongálás kárát megtéríteni.
- A szülőnek vagy törvényes képviselőnek kötelessége a havi személyi térítési díjat minden tárgyhónapban utólag, a hónap tizedik napjáig befizetni.

## 7. Látogatás és kapcsolattartás rendje:

- A szülőnek joga van gyermekével kapcsolatot tartani. A kapcsolattartás nem zavarhatja az otthon rendjét. A szülő 21 óra után és 06 óra között csak rendkívüli esetben, a kiskorúak felügyeletét ellátó ügyeletes engedélyével jogosult gyermekével találkozni, illetve őt a Gyermek Átmeneti Otthonból elvinni. A szülőnek vagy törvényes képviselőnek joga van engedélyezni más hozzátartozó vagy barát látogatását.

### • **Látogatási idő: hét közben**

**I. számú csoportban (0-3 éves korúak) hét közben 9-11 óra között, valamint 16-18 óra között, hétfőn 9-11 óra között és 15-18 óra között.**

**II. számú csoportban (3-18 éves korúak) hét közben 18-19 óra között, hétfőn 10-12 óra között és 14-18 óra között.**

- A szülő, gondviselő, illetve az általa megbízott személy látogatás esetén az intézmény által kijelölt helyen tartózkodhat.
- Abban az esetben, ha a szülő gyermekét hétfőre haza akarja vinni, pénteken délelőtt 10 óráig az intézményt értesíteni kell.
- A gyermek eltávozását és a Gyermek Átmeneti Otthonba érkezését az ügyeletes nevelővel megbeszéli a szülővel kötött megállapodás alapján.
- A szülő köteles a gyermeket megbeszélte időre visszahozni, akadályoztatás esetén az intézményt értesíteni kell. Behozatalkor köteles a szülő illetve a hozzátartozó a gyermekfelügyelőt, nevelőt tájékoztatni a gyermek állapotáról, az otthon történetéről.
- Alkoholos, drogos, vagy zavart állapotban lévő szülőnek a gyermeket látogatni és kiadni nem lehet, a gyermek kiadása kiskorú hozzátartozónak sem engedélyezett.
- A látogató a látogatás ideje alatt köteles a Házirendhez igazítani viselkedését, egyébként fel kell szólítani az intézmény elhagyására.
- A Házirendet megsértő látogató az intézményből kitiltható.

## **Napirend:**

### **Hétköznap I. számú csoport:**

7:00 – 7:30-ig: Ébresztő, tisztálkodás

8:00 – 8:30-ig: Reggeli

9:00 – 11:30-ig: Szabadfoglalkozás, látogatók fogadása (10:00: - tízórai)

11:30-12:30-ig: Ebéd, ebéd utáni tisztálkodás

12.30-15:00-ig: Csendes pihenő

15:00-16:00-ig: Uzsonna

16.00-18:00-ig: Látogatók fogadása

18:00-19:00-ig: Vacsora

19:00-20.00-ig: Tisztálkodás, hálóruga felvétele

20.00-tól: Esti mese, villanyoltás, éjszakai pihenés

### **Hétköznap II. számú. csoport:**

6:00 – 6:30-ig: Ébresztő, Tisztálkodás, időjárásnak megfelelő ruházat felvétele

6:30 – 7:00-ig: Reggeli

7:00 – 7:30-ig: Iskolába és óvodába indulás kornak megfelelő felügyelet biztosításával, illetve a megállapodásban rögzítettek alapján.

15:00 – 17:00-ig: Visszaérkezés az intézménybe.

17:00 – 18:00-ig: Tanulási idő, az óvodáskorú gyermekek számára szabadidős programot biztosít a gyermekfelügyelő

18:00 – 19:00-ig: Látogatók fogadás

19:00-19:30-ig: Vacsora

19:30 – 20:00-ig Tisztálkodás (zuhanyozás, fogmosás), hálóruga felvétele

20:00 – 21:00-ig Szabadidő (olvasás, beszélgetés, TV nézés)

21:00-tól : Villanyoltás, éjszakai pihenés

Tanítási és óvodai időben a beteg gyermekek teljes körű ellátásáról és felügyeletéről az otthon gondoskodik.

### **Hétfégen és ünnepnapokon:**

8:00 – 8:15-ig: Ébresztő

8:15 – 8:45-ig: Tisztálkodás (zuhanyzás, fogmosás), az alkalomnak, időjárásnak megfelelő ruházat felvétele.

8:45 – 9:00-ig: Reggeli

9:00 – 10:00-ig: Szobák és a személyes tárgyak rendbetétele

10:00 – 10:30-ig: Tízórai

10:30 – 12:30-ig: Kornak megfelelő szabadidős tevékenységek a nevelő irányításával

12:30 – 13:00-ig: Ebéd

13:00 – 15:00-ig: Gyermekek pihenőideje, amit a szobában kell eltölteni

15:00 – 16:00-ig: Uzsonna (14-18 óra között látogatók fogadás)

16:00 – 18:00-ig: Csoportfoglalkozások (kulturális, művészeti, szórakoztató, stb.)

18:00 – 19:00-ig: Vacsora

19:00 – 20:00-ig: Tisztálkodás (zuhanyház, fogmosás), hálóruga felvétele

20:00-tól : Villanyoltás, éjszakai pihenés (I. számú csoportban)

20:00 – 22-ig: Szabadidő (olvasás, beszélgetés, TV nézés)

22:00-tól: Villanyoltás, éjszakai pihenés (tanítási időben a hétköznapi napirend szerint történik a villanyoltás a II. számú csoportban)

## **8. Érdekvédelem:**

Az intézményben Érdekképviseleti Fórum működik, mely véleményezési és egyetértési jogot gyakorol az intézményen belül az Otthon programjával, napirendjével, házirendjével kapcsolatban.

Az Érdekképviseleti Fórum szavazati jogú választott tagjai:

- a gyermekönkormányzat (Otthonban élő gyermekek) részéről 2 fő képviselő
- az ellátásban részesülő gyermekek szülei közül 2 fő,
- az intézmény dolgozóinak 1 fő képviselője,
- az intézmény fenntartójának 1 fő képviselője.

## **9. Panasz esetén**

- Amennyiben a gyermeket, vagy szülőjét bármilyen sérelem éri, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője panasszal fordulhat szóban, vagy írásban a szolgáltatás szakmai vezetője felé. A szakmai vezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a szakmai vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a FESZGYI igazgatójához (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.). Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz, illetve a gyermekjogi

képviselőhöz (Bertók Tünde, [tunde.bertok@ijb.emmi.gov.hu](mailto:tunde.bertok@ijb.emmi.gov.hu), telefon száma: 06-20-4899-555) fordulhat jogorvoslatért.

- Szükség szerint a panasz orvoslásánál az érdekképviselői fórum véleményét figyelembe venni.

Az Érdekképviselői Fórum:

- a) Megvizsgálja a felé benyújtott panaszokat és dönt a hatáskörébe tartozó ügyekben.
- b) Intézkedéseket kezdeményezhet a benyújtott panaszokkal kapcsolatban a fenntartónál és a gyermekjogi képviselőnél.
- c) Véleményt nyilváníthat az Otthonban ellátott gyermeket érintett ügyekben az otthon szakmai vezetőjénél vagy az intézmény igazgatójánál.

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

- 10.** A Gyermek Átmeneti Otthona területén tartózkodó látogatók az intézmény rendjét megtartani kötelesek, biztosítva a zavartalan munkavégzést. Az intézmény rendjét megsértő, a figyelmeztetést követően, köteles az intézmény rendjét a továbbiakban betartani, ellenkező esetben felszólításra a Gyermek Átmeneti Otthona területét el kell hagynia. Amennyiben e felszólításnak sem tesz eleget és viselkedésével ellehetetleníti a munkavégzést hatósági intézkedésre kerülhet sor.

Az Szt. 94/L. § (1) bekezdése alapján a szociális ágazatban foglalkoztatottakat megilleti, hogy személyüket megbecsüljék, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat. Büntetőjogi védelem szempontjából a hajléktalan személyek ellátását végző szociális segítő és utcai szociális munkás közfeladatot ellátó személynek minősül.

- 11.** A Gyermek Átmeneti Otthona területén történő baleset vagy bűncselekmény esetén az ügyeletes munkatársakat kell értesíteni.
- 12.** Minden egyéb felemerülő kérdésben, melyet a Házirend nem szabályoz, az intézményvezető rendelkezései az irányadóak.

Budapest, 2019.

**11.sz melléklet**

**Szerető Kezek Gondozóház**

**Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága**

**Szerető Kezek**

**Időskorúak Gondozóháza**

**1098 Budapest, Friss u. 5.**

***HÁZIREND***

## Tartalom

- I. A házirend célja, hatálya**
- II. Az ellátás igénybevétele**
- III. Tájékoztatási kötelezettség**
- IV. Adatkezelés, adatvédelem**
- V. Intézménybe behozható személyes tárgyak köre**
- VI. Intézménybe be nem hozható személyes tárgyak köre**
- VII. Közösségi együttélés szabályai**
- VIII. Időrendi elfoglaltságok**
- IX. Térítési díj nélkül lakóink rendelkezésre álló szolgáltatások**
- X. Térítési díj ellenében igénybe vehető szolgáltatások**
- XI. Az intézményből való eltávozás és visszatérés rendje**
- XII. Az ellátásban részesülő személyek egymás közötti, valamint a hozzátartozókkal történő kapcsolattartás**
- XIII. A gondozott biztonságát, komfortérzését és személyes szabadságát biztosító intézkedések**
- XIV. Ellátottak érdekvédelme**
- XV. Értéktárgyak, értékmegőrzés**
- XVI. Térítési díj**
- XVII. Jogviszony megszűnése**
- XVIII. A házirend hatálybalépése**

## Bevezető

### **Kedves Lakóink! Kedves Hozzátartozók!**

Kérem Önöket, hogy e házirendet, mely a Gondozóház belső életének szabályát tartalmazza, szíveskedjenek figyelmesen elolvasni, megismerni, s olyan tájékoztatásnak tekinteni, amely az intézményi élet békés, nyugodt, szabályozott jellegének biztosítására hivatott.

Gondozóházunk 2003. november 16.-a óta működik. Az engedélyezett férőhelyek száma 12 fő.

A Gondozóház üzemeltetője: Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága

1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9

A gondozóház a személyes gondoskodás keretében szakosított ellátást nyújtó intézmény. Folyamatosan üzemelő, bentlakásos alapápolást, gondozást biztosító átmeneti intézmény, a huszonnégy órás felügyeletet szakképzett gondozónők látják el.

A házirend a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló többször módosított 1993. évi III. törvény, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet alapján került összeállításra.

### **I.**

#### ***A házirend célja, hatálya***

A házirend célja, hogy meghatározza az intézmény belső rendjét, és tájékoztasson az alapvető szabályokról. E szabályok ismerete és elfogadása feltétlenül szükséges ahhoz, hogy nyugodt, otthonos légkörben töltsék napjaikat ellátottjaink.

A házirend mindannyiunk számára egyformán iránymutató, megköveteli a közösségi lét általános szabályainak megtartását, az intézmény vagyónvédelmét, a lakók és munkatársak egymás iránti kölcsönös megbecsülését, tiszteletét. A dolgozók szakmai munkájukat ennek szellemében kötelesek végezni.

A házirend hatálya kiterjed az ellátást igénybe vevő valamennyi lakóra, az intézmény alkalmazottaira, az intézménynél munkát végző külső szervek dolgozóira, az intézményben tartózkodó látogatókra, és az intézményben tartózkodó valamennyi idegen személyre.

Hatálya kiterjed az intézményi ellátást igénybe vevő személyekre, az intézmény dolgozóira, az intézményben tartózkodó látogatókra, illetve más az intézményt látogató személyekre.

### **II.**

#### ***Az ellátás igénybevétele***

Az intézményben nyújtott ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselő kérelmére történik. A kérelem benyújtásakor a kérelmező állampolgárt tájékoztatni kell az ellátás feltételeiről. Az ellátás iránti kérelmét az intézményvezető, illetve az intézményvezető által megbízott személynek kell jelezni. Az intézményi jogviszony keletkezését a megállapodás alapozza meg.

A szakmai vezető és a mentálhigiénés munkatárs elvégzi az előgondozás I. részét az igénylő lakásán, tartózkodási helyén, illetve az intézményben, tájékoztatják az intézmény házirendjéről. Amennyiben az igénylő egészségi állapota más ellátást tesz szükségessé, javaslatot tesznek más intézményben történő elhelyezésre. A benyújtott dokumentumok és az



előgondozások alapján az intézményvezető által megbízott személy és a vezető gondozó döntenek a felvételről, és erről értesíti az igénylőt, vagy hozzátartozóját.

Nem nyerhet elhelyezést az intézményben:

- fertőző betegségben szenvedő,
- pszichiátriai kezelés alatt álló személy
- kórházi ellátást igénylő személy

### **Az ellátás feltételei**

A házi orvos által kitöltött egészségi állapotra vonatkozó igazolás, a megállapodás aláírása.

A férőhely elfoglalásakor az alábbi dokumentumok bemutatása szükséges:

- a) érvényes személyi igazolvány,
- b) nyugdíjas törzsszám, utolsó nyugdíj-szelvény,
- c) hatósági bizonyítvány (TAJ szám),
- d) születési és anyakönyvi kivonat,
- e) 2 héttől nem régebbi fertőzésmentességről szóló orvosi igazolás,
- f) közgyógyellátási igazolvány (ha van).
- g) negatív széklet eredmény
- h) negatív tüdőszűrő eredmény
- i) zárójelentések
- j) az aktuálisan szedett gyógyszer, terápia lap

### **III.**

#### ***Tájékoztatási kötelezettség***

Az intézménybe való felvételkor, illetve a személyes kapcsolatfelvétel alkalmából az igazgató által megbízott szakmai vezető/vezető gondozó tájékoztatást ad a jelentkező és törvényes képviselője számára:

- az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- a beköltözés módjáról,
- a beköltözés várható idejéről (várólistára felvételről) ,
- az ellátást igénybevevő és hozzátartozói közötti kapcsolattartás, különösen a látogatás, eltávozás és a visszaérkezés rendjéről,
- a napirendről, programokról,
- az együttélés szabályairól,
- az intézménybe behozható személyes szükségletet biztosító ruházati és tárgyi eszközökről,
- a panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az ellátásban részesülő jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről,
- a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről,
- az ellátottak érdekvédelméről
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről.

*Az ellátásra jogosult* tudomásul veszi, hogy az intézménybe való felvételkor köteles:

- nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való feltételek alapján jogosult az intézményi ellátásra,
- a hozzátartozója elérhetőségét biztosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közölni a szakmai vezető felé,
- jövedelmében történő változásokat jelenteni.

Az intézmény szakmai vezetője, orvosa, vagy a gondozónő köteles tájékoztatni a lakót és értesíteni az általa megjelölt hozzátartozóját:

- az egészségi állapotban bekövetkező jelentős változásról, egészségügyi intézménybe való beutalásról,
- az intézményi ellátásban felmerült akadályoztatásról, az ellátás ideiglenes szüneteltetéséről,
- a lakó áthelyezésének kezdeményezéséről, illetőleg kérelmezéséről,
- a díjfizetési hátralék következményeiről, valamint a behajtás érdekében kezdeményezett intézkedésről.

#### **IV.**

#### ***Adatkezelés, adatvédelem***

Az ellátottról az intézmény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben előírt formanyomtatványokat használja, és vezeti a nyilvántartásokat. Az intézmény a nyilvántartásban kezelt adatokat személyes azonosító adatok nélkül, statisztikai célra felhasználja, illetve azokból statisztikai célra adatot szolgáltat.

A nyilvántartás tartalmazza:

- az alapvető személyazonosító adatokat,
- az állampolgárságot, illetőleg bevándorolt vagy menekült jogállást,
- az utolsó lakó, illetve tartózkodási helyet,
- a tartásra köteles személy alapvető személyazonosító adatait,
- az intézményi ellátásra való jogosultság feltételeire és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatokat,
- az intézményi ellátás megállapítására, megváltoztatásra és megszüntetésre vonatkozó döntést,
- az intézményi ellátásra való jogosultság és a térítési díj megállapításához szükséges adatokat,
- az intézményi ellátás igénybevételének és megszűnésének időpontját,
- a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, annak elmaradására és a követelés
- behajtására, és az elévülésre vonatkozó adatokat,
- az igénybe vevő Társadalombiztosítási Azonosító Jelét (TAJ-számát), a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló, többször módosított 1993. évi III. törvény (Szt.) 3. §-ának (3) bekezdése szerinti személy esetében a Magyarországon tartózkodás jogcímét, hozzátartozó esetén a rokoni kapcsolatot.

2. A lakó egészségügyi adatai az 1997. évi XLVII. törvény és a 62/1997. (XII. 21.) NM rendelet értelmében kerültek szabályozásra.

3. A fenti nyilvántartásokból adat csak az adatigénylésre jogosult szervnek szolgáltatható ki. A lakónak a személyére vonatkozó adatok tekintetében betekintési és helyesbítési joga van, továbbá kérheti a jogai gyakorlásához szükséges adatai közlését az intézmény igazgatójától.

Az intézményben az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint az egészségügyi adatkezelésre vonatkozó törvény rendelkezései az irányadók.

#### **V.**

#### ***Intézménybe behozható személyes tárgyak köre***

A gondozóházba való beköltözéskor az ellátott személyes tárgyait magával hozhatja, ezen tárgyak mennyiségét úgy kell megállapítani, hogy a lakók éjjeli szekrényében és a ruhásszekrény 1-1 polcán, fiókjában elférhessen.

- alsó-, felsőruházat,

- lábbelik, (papucs, cipő, stb.),
- kerekesszék, egyéb gyógyászati segédeszköz,
- egyéb személyes tárgyak (fényképek, emléktárgyak, ékszerek, evőeszköz, tisztálkodó szerek, körömápolási kellékek, terítő, szalvéta, zsebkendő, konyharuha, stb.)

## VI.

### *Intézménybe be nem hozható személyes tárgyak köre*

Az intézmény területére nem hozhatók be olyan tárgyak, eszközök, amelyek veszélyt jelenthetnek a lakóra, a társaira és a dolgozókra vonatkozóan.

## VII.

### *Közösségi együttélés szabályai*

A gondozóházban lévő közös helyiségek minden bentlakó számára szabadon használhatók.

Az intézményben található újságok, könyvek a benntartózkodás ideje alatt igény szerint használhatók.

A műszaki, szórakoztató eszközök (TV, video, DVD, Hifi) használatához az gondozó segítségével kérhető. A berendezések állagát rendeltetésszerű használatával védeni kell, a szándékos károkozásért a kár okozója anyagi felelősséggel tartozik.

Dohányozni csak az intézmény bejáratától számított 5 méteren túl lehet, az arra kijelölt helyen.

Az intézményben alkohol fogyasztása kizárólag ellenőrzött körülmények mellett, rendezvények alkalmával (Karácsony, Újév, névnap, születésnap stb.) lehetséges. Egészségi állapot kizáró ok lehet!

Az intézmény helységeinek, lakószobáinak tisztaságára és rendjére mindenki ügyeljen.

A szobákban élelmiszer nem tárolható. Fennjáró ellátott étkezni kizárólag az ebédlőben étkezhet.

Az élelmiszerek tárolása névvel és dátummal ellátva, az ebédlőben található hűtőszekrényben lehetséges.

Fürdeni legalább kétnaponta szükséges és napközben a nap bármely szakában lehet.

A tévénézés a nap bármely szakában megengedett. A közös készülékek ki- és bekapcsolását, valamint szabályozását a gondozónő végezheti. A közös helyiségben lévő eszközök, berendezések használhatók az esti lefekvés után is, azonban figyelembe kell venni, hogy a többi lakótárs nyugalmát nem zavarhatják.

## VIII.

### *Időrendi elfoglaltságok*

6:00 - 8:00	tisztálkodás, szobák, ágyak rendberakása,
8:15 - 9:00	reggelizés az ebédlőben (gyógyszerosztás),
9:10 - 11:45	rehabilitációs és szabadidős programok,
12:00 - 13:00	ebéd (gyógyszerosztás),
13:05 - 15:00	pihenőidő,
15:00 - 17:30	szabadidős programok, foglalkozás,
17:30 - 18:30	vacsora (gyógyszerosztás),

19:30 - tól	Tv-nézés, olvasás esti előkészület a pihenéshez, ágyazás
22:00 - kor	éjszakai gyógyszerelés, villanyoltás.

Egyéni kérelemre, vagy a szobatársak egyetértése esetén ettől el lehet térni!

## IX.

### *Térítési díj nélkül lakóink rendelkezésre álló szolgáltatások*

Az intézmény a teljes körű ellátás keretében gondoskodik a napi háromszori étkeztetésről, szükség szerint ruházattal, illetve textíliával való ellátásról, egészségügyi ellátásról, mentális gondozásról, a lakhatás feltételeiről, a napi 24 órás szolgálatról.

Folyamatos a fűtés, a világítás, a hideg- és a melegvíz-szolgáltatás. A fűtési szezon október 15-től április 15-ig tart. Ha a napi középhőmérséklet 3 egymást követő napon 15 fok alá süllyed, a fűtést beindítják.

Az intézmény biztosítja a rendszeres takarítást a közösségi és tisztálkodást szolgáló helyiségekben és igény szerint a lakószobákban.

A lakók naponta háromszori étkezésben részesülnek. A lakók ételmezését az intézménnyel szerződő Cég biztosítja. Étkezés minden lakó részére az ebédlőben biztosított, kivételt az ágyban fekvő betegek képeznek, akiket a szobájukban (betegszobában) szolgálnak ki. Az étkezéshez használt edényeket, evőeszközt az intézmény biztosítja, azokat az ebédlőből elvinni, ételmaradékot összegyűjteni és a lakószobában élelmiszert tárolni nem lehet! A lakók étkezése során felügyeletet kell biztosítani. A lakók otthonról kapott, maguk által vásárolt élelmiszereit névvel ellátott dobozokban, hűtőszekrényben kell tárolni.

Az intézmény által biztosított étkezés igénybevétele nem kötelező, de erről a lakónak írásban nyilatkoznia kell.

Az ellátást igénybevevők elsősorban saját ruházatukat és textíliájukat használják. A lakó saját ruházatát egyéni azonosítóval szükséges ellátni.

Ha a lakó megfelelő mennyiségű és minőségű saját ruházattal, textíliával nem rendelkezik, az intézmény biztosít részére 3 váltás fehérneműt és hálóruhát, valamint az évszaknak megfelelően 2 váltás felső ruházatot és lábbelit (utcai cipő, papucs).

A gondozó személyzet feladata a lakók évszaknak megfelelő, tiszta rendezett ruházatának biztosítása, szükség esetén az öltözködés segítése. A ruházat megrongálódása esetén a gondozók segítséget nyújtanak annak apróbb javításában. (gomb felvarrása, apróbb szakadások javítása)

Beköltözéskor a házi orvos, kezelő orvos által előírt gyógyszereket, recepteket lehetőség szerint hozza magával. A megállapodás időtartamára az intézmény biztosítja a gondozóház orvosa által összeállított alapgyógyszer készletbe tartozó gyógyszereket, Az alapgyógyszer készletbe nem tartozó gyógyszerek illetve a test közeli gyógyászati segédeszközök beszerzése a lakó költségére történik. A beszerzésben az intézmény segítséget nyújt. Az aktuális alapgyógyszer készlet a Házirend mellett, a faliújságon kifüggesztve található.

Egészségügyi ellátás keretében az intézmény gondoskodik a lakó

- egészségmegőrzését szolgáló felvilágosításáról,
- rendszeres orvosi felügyeletéről, ennek keretében biztosítja az egészségi állapot folyamatos ellenőrzését,
- szükség szerinti ápolásáról,
- szakorvosi ellátáshoz való hozzájutásáról (szakrendelésre utalás és szükség szerint kísérés),
- kórházi kezeléshez való hozzájutásáról (orvosi beutalás és beszállítás),
- a gyógyszerellátásról és a gyógyászati segédeszközök biztosításáról az érvényes rendeletben foglaltak szerint.

A mentálhigiénés ellátás keretében az intézmény biztosítja

- hozzájutást újságokhoz, folyóiratokhoz,
- rádió, televízió, videóhoz,
- társasjátékokhoz (sakk, kártya, stb.),
- kézimunkák: kötés, horgolás, stb.,
- irodalmi délutánok,
- egyházi és társadalmi ünnepek, megemlékezések (pl. Karácsony, Húsvét, stb.)
- a hitélet gyakorlásának feltételeit,

Az otthon lakói számára a célszerű, hasznos és szórakoztató időtöltésre sokféle program áll rendelkezésre. Intézményünk biztosítja a szükség szerinti egyéni, illetve csoportos foglalkozásokat.

## X.

### *Térítési díj ellenében igénybe vehető szolgáltatások*

Az intézmény a lakói részére szabadidős programokat (kirándulás, üdülés, stb.) szervez. Az ezeken résztvevők a felmerülő aktuális költségeket megtérítik. Amennyiben a programokat az intézménnyel jogviszonyban nem álló személyek veszik igénybe, a költségek megtérítése részükről is szükséges. A kísérők számát a szakmai vezető és a mentálhigiénés munkatárs határozza meg a csoporttagok egészségi és pszichés állapotának figyelembe vételével.

A kirándulások, kiállítások, múzeumok belépőjegyei, az idősök klubjával közösen szervezett „uzsonnás” délutánok költségeit az ellátottak egyénileg fizetik.

Fodrász, pedikűr havonta, illetve 2 hetente vehető igénybe az ellátott saját költségén.

Törölközőt, tisztálkodó szereket, ruházatot lehetőség szerint mindenki hozzon magával, szükség esetén az intézmény biztosítja, illetve ennek beszerzésében segítséget nyújt az intézmény.

Az alapgyógyszer készletbe nem tartozó gyógyszerek illetve a test közeli gyógyászati segédeszközök beszerzése a lakó költségére történik.

## XI.

### *Az intézményből való eltávozás és visszatérés rendje*

Intézmény nyitott, a lakók szabadon eltávozhatnak. A megállapodás tartalmazza a távollétre fizetendő térítési díj %a-ban meghatározott összegét.

Az eltávozás iránti igényt minden esetben jelezni kell a műszakban lévő gondozónak vagy a szakmai vezetőnek.

Egész napos távollét esetén lehetőség van az étkezés lemondására, melyet 2 munkanappal előtte szükséges jelezni a gondozóház munkatársának.

## XII.

### *Az ellátásban részesülő személyek egymás közötti, valamint a hozzátartozókkal történő kapcsolattartás*

A lakók egymáshoz való viszonya a személyiség tiszteletére épül, amelynek alapja a kölcsönös tapintat, udvariasság, megértés és tolerancia. A házirend betartása alapja az intézményben életvitel szerűen történő tartózkodásnak. Gondjuk, problémájuk esetén kérjék a gondozónók és a vezető segítségét.

Az intézményben való látogatásra hétfőtől vasárnapig 9-19 óra között van lehetőség. A látogatók fogadása elsősorban a társalgó-, közösségi helyiségekben történjen. A szobákban való látogatás a lakótársak egészségi állapotának, nyugalmanak tiszteletben tartásával, illetve beleegyezésével történhet. A látogatási időponttól egyéni kérelem esetén a kérelem indokoltságának figyelembe vételével el lehet térni.

## XIII.

### *A gondozott biztonságát, komfortérzését és személyes szabadságát biztosító intézkedések*

Az intézmény tömegközlekedési eszközökkel jól megközelíthető, földszintes, kerttel körülvett épületben kapott helyet. Akadálymentesített, kerekesszékekkel is használható. 1 db egyágyas, 4 db kétágyas, 1 db háromágyas szoba (a háromágyas szoba külön fürdőszobával) áll a lakók rendelkezésére. Fürdőszoba, mellékhelyiségek a folyósón találhatóak. Társalgóban TV, CD-lejátszós rádió, többfajta logikai és társasjáték, könyvek biztosítják a szabadidő hasznos eltöltését. Az étkezés tágas, felszerelt ebédlőben történik. A nap 24 órájában szakképzett gondozónő segíti az ellátottak életvitelét.

A tűz megakadályozása kötelező! Esetleges tűz keletkezését a gondozónőknek azonnal jelenteniük kell. Veszélyhelyzet esetén a személyzet utasításait a házban tartózkodó minden személy köteles betartani.

Dohányozni csak a kijelölt helyen szabad, a lakószobákban szigorúan tilos a dohányzás!

#### **XIV.**

##### ***Ellátottak érdekvédelme***

A házirend egy példánya az intézményben jól látható helyen kifüggesztve, ez által biztosítva van az állandó hozzáférési lehetőség.

A Megállapodásban foglalt az intézmény részéről fennálló kötelezettségek teljesítésével kapcsolatban panasz érkezik, annak kivizsgálása az intézmény vezetőjének a feladata. Köteles ezt 15 napon belül elvégezni és a panasztevőt írásban értesíteni a kivizsgálás eredményéről.

Amennyiben az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, a az intézkedésre meghatározott idő lejártát, illetve intézkedés kézhezvételét követő nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

Az ellátottjogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybevevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Működése során tekintettel van az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire.

Az ellátott jogai gyakorlásához igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét.

Ellátottjogi képviselő neve és elérhetősége: Sajtos Éva, tel.: 06/20/4899-657

E-mail: [eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu](mailto:eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu)

#### **XV.**

##### ***Értéktárgyak, értékmegőrzés***

A lakók érték- és vagyontárgyainak megőrzéséről a pénz- és értékkezelésre vonatkozó szabályok szerint kell gondoskodni, melyről részletes információt az intézmény vezetője, vagy az általa ezzel megbízott személy nyújt. A megőrzésre – két tanú jelenlétében – átadott értéktárgyakról letéti nyilvántartást kell vezetni, s azokat az intézmény pánccsaszekrényében kell elhelyezni.

A lakó készpénzét kérésére – a lakó, illetve a törvényes képviselője írásbeli nyilatkozata alapján – személyes nyilvántartású letétbe kell elhelyezni. A személyes letétben elhelyezhető készpénz havi összege a 100 ezer Ft-ot nem haladhatja meg.

#### **XVI.**

##### ***Térítési díj***

Az intézmény térítési díj összegét mindenkor a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzatának Képviselő-testülete által elfogadott helyi rendelet szabályozza.

A térítési díjat kell fizetni, havonta előre, a tárgyható 10. napjáig az intézmény egység vezetőjének, vagy az általa megbízott személynek számla ellenében.

Az érvényes intézményi térítési díjról a szakmai vezető lakógyűlésen, a faliújságra való kifüggesztéssel, illetve írásbeli értesítésben ad tájékoztatást a lakók (törvényes képviselőik) részére.

A személyi térítési díj összegét – az intézményi térítési díj változását követően – évente két alkalommal lehet felülvizsgálni. A felülvizsgálathoz szükséges adatokat a lakó (törvényes képviselője) és hozzátartozója köteles megadni.

A gondozott két hónapot meg nem haladó távolléte idejére a megállapított személyi térítési díj 20 %-át fizeti. A távolléti napok naptári éves szinten összesíthetők. Nem minősül távollétnek a rendszeres hétvégi távollét.

A gondozott a két hónapot meghaladó távolléte idejére

- · egészségügyi intézményben történő kezelésének tartamára a megállapított személyi térítési díj 40%-át
- · az előző pont alá nem tartozó esetben a személyi térítési díj 60%-át fizeti.

## **XVII.**

### ***Jogviszony megszűnése***

A Gondozott intézményi jogviszonya megszűnik:

- az ellátott halálával,
- megállapodásban rögzített idő lejártával,
- más intézménybe történő elhelyezéssel,
- fizikai, mentális állapot nagyfokú romlásával, amennyiben ez kórházi ellátást igényel
- az intézmény önkéntes elhagyásával,
- a házirend többszöri megsértésével.

Az otthon házirendjének súlyos megsértése az intézményi jogviszony megszüntetését vonhatja maga után. A házirend súlyos megsértésének minősül, ha az ellátást igénybe vevő:

- lakótársai nyugalma, pihenését magatartásával tartósan zavarja,
- ha a lakó ittas magatartásával a lakótársait és a szolgálatban lévő dolgozót zaklatja,
- lakótársaival és az intézmény dolgozóival szemben durva, agresszív, kötekedő és emberi méltóságot sértő módon viselkedik,
- az intézményből több alkalommal előzetes bejelentés nélkül távozik, és 24 órán belül nem érkezik vissza vagy visszaérkezésének akadályát nem jelzi. Erre az időre teljes összegű térítési díjat tartozik fizetni.

## **XVIII.**

### ***A házirend hatályba lépése***

Jelen Házirend 2018..... napján lép hatályba.

Az intézmény szakmai felügyeletét a Budapest Főváros IX. Kerület Ferencvárosi Önkormányzat Humánszolgáltatási Iroda gyakorolja. Szakmai irányítását a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatóságának igazgatója látja el.

Kívánjuk, érezze jól magát Átmeneti Gondozóházunkban.  
Kérjük, tapasztalatait, panaszait mondja el.

Budapest, 2018. szeptember 20.

.....

**Gedeon Andor**  
Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti  
Intézmények Igazgatója

**HÁZIREND**

**FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység  
1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.**

1. Fenntartó: Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata (1092 Budapest, Bakáts tér 14. Tel.: 215-1077)
2. A Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység ellátási területe Budapest IX. kerület közigazgatási területe. Illetékességünk a kerületben életvitelszerűen itt tartózkodó 0-18 éves korú gyermekekre és családjukra, valamint egyénekre terjed ki.
3. Szociális alapszolgáltatás:
  - a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatások megszervezése: szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás, a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése, szociális segítőmunka
4. Gyermekjóléti alapellátás:
  - általános segítségnyújtás a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez
  - a gyermek 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
  - észlelő és jelző rendszer működtetése
5. Család- és Gyermekjóléti Központ alábbi speciális szolgáltatásai az a Központ esetmenedzserein, illetve az Alapellátási Egység családsegítői közvetítésével vehetők igénybe:
  - kapcsolattartási ügyelet, ennek keretében közvetítői eljárás
  - jogi tájékoztatásnyújtás és pszichológiai tanácsadás
  - fejlesztő- és gyógypedagógiai szolgáltatás
6. Az Alapellátási Egység szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes és térítésmentes. Az önkéntesség elve az együttműködésre kötelezett személyek esetében nem érvényesül.
7. A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik. A korlátozottan cselekvőképes kiskorú (14 év felett) a kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő.
8. A szolgáltatások igénybevételének feltétele a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység, vagy a Család- és Gyermekjóléti Központ (1091 Budapest, Üllői út 69.) munkatársaival írásban kötött együttműködési megállapodás és a házirend betartása.
9. A Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység gondozásában lévő gyermekek, családok esetfelelős családsegítőjét a szakmai vezető jelöli ki.



**10. A Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység nyitvatartási és ügyeleti rendje:**

Hétfő: 8-18 óra Ügyfélfogadás 8-18 óra  
Kedd: 8-18 óra Ügyfélfogadás 8-18 óra  
Szerda: nincs ügyfélfogadás!  
Csütörtök 8-18 óra Ügyfélfogadás 8-18 óra  
Péntek: 8-16 óra, ügyfélfogadás 8-13 óra

A József Attila Lakótelepi kirendeltség (1091 Budapest, Pöttyös u. 11.) ügyeleti rendje:

Hétfő: Ügyfélfogadás 13.00-18.00 óra  
Kedd: Ügyfélfogadás 9.00-14.00  
Szerda: nincs ügyfélfogadás!  
Csütörtök Ügyfélfogadás 11-16 óra  
Péntek: Ügyfélfogadás 8-13 óra

A Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység területén, ügyfélfogadási időben legalább két családsegítő és egy szociális asszisztens lát el ügyeletet.

A nyitvatartási időn túl a Család- és Gyermekjóléti Központ telefonos készenléti ügyeletet működtet a felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali, szakszerű segítségnyújtás, tanácsadás, vagy tájékoztatás céljából.

A készenléti ügyelet telefonszáma: **06-20/247-21-99**

Az Alapellátási Egység rendkívüli zárva tartását legalább 1 nappal korábban, a bejárati ajtón jól láthatóan jelezzük.

A családsegítők ügyeleti ideje a nyitvatartási rendtől eltérő. Az igénybevevők az együttműködés során a családsegítőt egyeztetett időpontban és ügyeleti idejében kereshetik fel. A családsegítők ügyeleti beosztásukat az első találkozáskor közlik az igénybevevővel. Az esetfelelős tartós akadályoztatása esetén szükség szerinti helyettesítéséről az intézményvezető gondoskodik.

**11. A jogi tanácsadást, pszichológiai és fejlesztő pedagógiai szolgáltatást intézményünkben a megadott időpontokban lehet igénybe venni:**

Jogi tanácsadás: minden hétfőn 10-13 óráig  
Pszichológiai tanácsadás: minden kedden 12-18 óráig  
minden pénteken 10-15 óráig  
A József Attila Lakótelepi kirendeltségen: minden hétfőn 13-18 óráig

Fejlesztő- és gyógypedagógiai szolgáltatás: minden kedden 15-18 óráig  
minden csütörtökön 12-14 óráig  
A József Attila Lakótelepi kirendeltségen: minden csütörtökön: 9- 13 óráig

A központ speciális szolgáltatásai a FESZGYI más telephelyein is igénybe vehetőek, a jogi tanácsadás kivételével kizárólag közvetítéssel, a FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység vagy Központunk munkatársain keresztül.

**12. A szolgáltatás igénybevételének menete**

- Az ügyfél fogadása és bejelentkezés a recepción, az asszisztenseknél. Általános információnyújtás.
- Bővebb, igényre szabott tájékoztatás az illetékes vagy ügyeletet ellátó családsegítőtől kapható.
- Speciális szolgáltatás igénybevétele csak előre egyeztetett időpontban lehetséges.

13. Olyan kiegészítő szolgáltatásokat, mint például a telefonálás, fénymásolás csak az intézmény ügyfelei vehetnek igénybe, az ügyükben illetékes családsegítő tudtával és engedélyével, indokolt esetben.
14. Az Alapellátási Egység és a József Attila Lakótelepi kirendeltség egész területén tilos a dohányzás, az alkohol- és drogfogyasztás, továbbá a bejárat 5 méter távolságú körzetében is tilos a dohányzás.
15. Az Alapellátási Egység helyiségeiben csak intézményi munkatárs engedélyével lehet tartózkodni, ameddig az ügyfél saját ügyét intézi. Az ügyfélforgalom elől elzárt területeken, így például az irodákban nem lehet tartózkodnia ügyfélnek.
16. Az intézményben tartózkodóknak ügyelniük kell a berendezési és használati tárgyak épségére, a tisztaságra.
17. Amennyiben a segítő tevékenység nem krízishelyzet megszüntetését vagy megelőzését célozza, felszólításra el kell hagynia az épületet annak a személynek,
  - aki láthatóan és érzékelhető módon ittas állapotban van, vagy más tudatmódosító szer hatása alatt áll és emiatt a többi igénybe vevőnek a terhére lehet, vagy a segítő tevékenységet ellehetetleníti,
  - aki botránnyosan vagy illemsértő módon viselkedik,
  - aki veszélyezteti a munkatársak vagy az ügyfelek, különösen a gyerekek testi és lelki épségét,
  - aki fertőző beteg,feltéve, hogy a szociális segítőmunka vagy tanácsadás a későbbiekben biztosítható és a késedelem az igénybe vevő számára nem jelent hátrányt.
18. A személyes tárgyaikra, irataikra, értékeikre fokozottan figyeljenek. A folyosón, váróhelyiségben, interjúszobákban őrizetlenül hagyott tárgykért, iratokért, értékekért felelősséget nem vállalunk.
19. A Gyermekjóléti Központ egész területén:
  - Tilos az igénybevevők körében reklámtevékenységet, közvélemény-kutatást, üzleti tevékenységet végezni, bármilyen terméket árusítani!
  - Tilos bármilyen politikai tevékenység (szórólap elhelyezés, kampány, gyűlés stb.) végzése!
  - Tilos a nem szociális vagy gyermekvédelmi célú hirdetések, szórólapok elhelyezése!
20. Tűz keletkezése esetén az ügyfeleknek a munkatársak irányításával, a tűzriadó tervvel összhangban az intézmény területét el kell hagyniuk.
21. Panasz esetén
  - Intézményen belül a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység szakmai vezetőjéhez fordulnak ügyfeleink. Szóban előterjesztett panasz esetén szóban, írásban megtett panasz esetén az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. További panasz esetén a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága igazgatójához (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.) kell fordulni. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.
  - Szociális alapszolgáltatással kapcsolatban ügyfeleink az illetékes ellátottjogi képviselőhöz fordulhatnak: Sajtos Éva - [eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu](mailto:eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu), 06-20-4899-657.

- Gyermek jog sérelmével kapcsolatban a területileg illetékes gyermekjogi képviselő: Bertók Tünde - [tunde.bertok@ijb.emmi.gov.hu](mailto:tunde.bertok@ijb.emmi.gov.hu), 06-20-4899-555.

Az Integrált Jogsegély Szolgálat hívható a 06-1-9202-700 telefonszámon, vagy az ingyenesen hívható 06-80-620-055 zöld számon. E-mail: [ijsz@ijsz.emmi.gov.hu](mailto:ijsz@ijsz.emmi.gov.hu)

22. A Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység területén tartózkodók, illetve a szolgáltatásait igénybevevők az intézmény rendjét megtartani kötelesek, biztosítva a zavartalan munkavégzést. Az intézmény rendjét megsértő a figyelmeztetést követően köteles az intézmény rendjét a továbbiakban betartani, ellenkező esetben felszólításra a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység területét el kell hagynia. Amennyiben e felszólításnak sem tesz eleget és viselkedésével ellehetetleníti a munkavégzést hatósági intézkedésre kerülhet sor.

Az Szt. 94/L. § (1) és a Gyvt. 15§ (6) bekezdései alapján a szociális ágazatban, a gyermekjóléti alapellátásban foglalkoztatottakat megilleti, hogy személyüket megbecsüljék, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat. Büntetőjogi védelem szempontjából a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végző munkatárs közfeladatot ellátó személynek minősül.

23. A Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység területén történő baleset vagy bűncselekmény esetén az ügyeletes családsegítőt kell értesíteni.
24. Minden egyéb felemerülő kérdésben, melyet a Házirend nem szabályoz, az intézményvezető rendelkezései az irányadóak.

Budapest, 2018. szeptember 20.

FESZGYI Vezetősége

## **HÁZIREND**

### **FESZGYI Család- és Gyermekjóléti Központ 1091 Budapest, Üllői út 69. tel. sz.: 216-28-75**

1. Fenntartó: Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata (1092 Budapest, Bakáts tér 14. Tel.: 215-1077)
2. A Család- és Gyermekjóléti Központ (továbbiakban: Központ) ellátási területe Budapest IX. kerület közigazgatási területe. Illetékességünk a kerületben életvitelszerűen itt tartózkodó 0-18 éves korú gyermekekre és családjukra terjed ki.
3. Szociális alapszolgáltatás:
  - a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatások megszervezése: szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás, a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése, szociális segítőmunka
4. Gyermekjóléti alapellátás:
  - általános segítségnyújtás a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez
  - a gyermek 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
  - észlelő és jelző rendszer koordinációja
5. Központ speciális szolgáltatásai:
  - utcai és lakótelepi szociális munka
  - kapcsolattartási ügyelet, ennek keretében közvetítói eljárás
  - kórházi szociális munka
  - gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat
  - jogi tájékoztatásnyújtás és pszichológiai tanácsadás
  - fejlesztő- és gyógypedagógiai szolgáltatás
6. A Központ szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes és térítésmentes. Az önkéntesség elve az együttműködésre kötelezett személyek esetében nem érvényesül.
7. A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik. A korlátozottan cselekvőképes kiskorú (14 év felett) a kérelmét a törvényes képviselőjének bejegyzésével terjesztheti elő.
8. A szolgáltatások igénybevételének feltétele a Család- és Gyermekjóléti Alapellátási Egység (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.) vagy a Központ munkatársaival írásban kötött együttműködési megállapodás és a házirend betartása.
9. A Központ gondozásában lévő gyermekek, családok esetfelelős esettanácsadóját a szakmai vezető jelöli ki.

## 10. A Központ nyitvatartási és ügyeleti rendje:

Kedd: 8-16 óra, ügyfélfogadás 8-13 óra  
Szerda: nincs ügyfélfogadás!  
Csütörtök: 8-16 óra, ügyfélfogadás 11-16 óra  
Péntek: 8-16 óra, ügyfélfogadás 8-13 óra

A Központ területén, ügyfélfogadási időben legalább két esetmenedzser és egy szociális asszisztens ügyeletet lát el.

A Központ, a nyitvatartási időn túl telefonos készenléti ügyeletet működtet a felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali, szakszerű segítségnyújtás, tanácsadás, vagy tájékoztatás céljából.

A készenléti ügyelet telefonszáma: **06-20/247-21-99**

A Központ rendkívüli zárva tartását legalább 1 nappal korábban, a bejárati ajtón jól láthatóan jelezzük.

Az esetmenedzserek ügyeleti ideje a nyitvatartási rendtől eltérő. Az igénybevevők az együttműködés során az esetmenedzsert egyeztetett időpontban és ügyeleti idejében kereshetik fel. Az esetmenedzserek ügyeleti beosztásukat az első találkozáskor közlik az igénybevevővel. Az esetfelelős tartós akadályoztatása esetén szükség szerinti helyettesítéséről az intézményvezető gondoskodik.

## 11. A jogi tanácsadást, pszichológiai és fejlesztő pedagógiai szolgáltatást intézményünkben a megadott időpontokban lehet igénybe venni:

- Jogi tanácsadás:  
minden hétfőn 14-18 óráig
- Pszichológiai tanácsadás:  
minden hétfőn 14-18 óráig  
minden szerdán 10-16 óráig minden pénteken 12-16 óráig
- Fejlesztő- és gyógypedagógiai szolgáltatás:  
• minden kedden 10-16 óráig
- 

A központ speciális szolgáltatásai a FESZGYI más telephelyein is igénybe vehetőek, a jogi tanácsadás kivételével kizárólag közvetítéssel, a FESZGYI Család- és Gyermejkölési Alapellátási Egység vagy Központunk munkatársain keresztül.

## 12. A szolgáltatás igénybevételének menete

- Az ügyfél fogadása és bejelentkezés a recepción, az asszisztenseknél. Általános információnyújtás.
- Bővebb, igényre szabott tájékoztatás az illetékes vagy ügyeletet ellátó esetmenedzsertől kapható.
- Speciális szolgáltatás igénybevétele csak előre egyeztetett időpontban lehetséges.

## 13. Olyan kiegészítő szolgáltatásokat, mint például a telefonálás, fénymásolás csak az intézmény ügyfelei vehetnek igénybe, az ügyükben illetékes esetmenedzser tudtával és engedélyével, indokolt esetben.

## 14. A Központ egész területén tilos a dohányzás, az alkohol- és drogfogyasztás, továbbá a bejárat 5 méter távolságú körzetében is tilos a dohányzás.

15. A Központ helyiségeiben csak intézményi munkatárs engedélyével lehet tartózkodni, ameddig az ügyfél saját ügyét intézi. Az ügyfélforgalom elől elzárt területeken, így például az irodákban nem lehet tartózkodnia ügyfélnek.
16. Az intézményben tartózkodóknak ügyelniük kell a berendezési és használati tárgyak épségére, a tisztaságra.
17. Amennyiben a segítő tevékenység nem krízishelyzet megszüntetését vagy megelőzését célozza, felszólításra el kell hagynia az épületet annak a személynek,
- aki láthatóan és érzékelhető módon ittas állapotban van, vagy más tudatmódosító szer hatása alatt áll és emiatt a többi igénybe vevőnek a terhére lehet, vagy a segítő tevékenységet ellehetetleníti,
  - aki botránnyosan vagy illemsértő módon viselkedik,
  - aki veszélyezteti a munkatársak vagy az ügyfelek, különösen a gyerekek testi és lelki épségét,
  - aki fertőző beteg,
- feltéve, hogy a szociális segítőmunka vagy tanácsadás a későbbiekben biztosítható és a késedelem az igénybe vevő számára nem jelent hátrányt.
18. A személyes tárgyaikra, irataikra, értékeikre fokozottan figyeljenek. A folyosón, váróhelyiségben, interjúszobákban őrizetlenül hagyott tárgykért, iratokért, értékekért felelősséget nem vállalunk.
19. A Központ egész területén:
- Tilos az igénybevevők körében reklámtevékenységet, közvélemény-kutatást, üzleti tevékenységet végezni, bármilyen terméket árusítani!
  - Tilos bármilyen politikai tevékenység (szórólap elhelyezés, kampány, gyűlés stb.) végzése!
  - Tilos a nem szociális vagy gyermekvédelmi célú hirdetések, szórólapok elhelyezése!
20. Tűz keletkezése esetén az ügyfeleknek a munkatársak irányításával, a tűzriadó tervvel összhangban az intézmény területét el kell hagyniuk.
21. Panasz esetén
- Intézményen belül a Központ szakmai vezetőjéhez fordulnak ügyfeleink. Szóban előterjesztett panasz esetén szóban, írásban megtett panasz esetén az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. További panasz esetén a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága igazgatójához (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.) kell fordulni. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.
  - Szociális alapszolgáltatással kapcsolatban ügyfeleink az illetékes ellátottjogi képviselőhöz fordulhatnak: Sajtos Éva - [eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu](mailto:eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu), 06-20-4899-657.
  - Gyermekek jogsérelmével kapcsolatban a területileg illetékes gyermekjogi képviselő: Bertók Tünde - [tunde.bertok@ijb.emmi.gov.hu](mailto:tunde.bertok@ijb.emmi.gov.hu), 06-20-4899-555.
  - Az Integrált Jogsegély Szolgálat hívható a 06-1-9202-700 telefonszámon, vagy az ingyenesen hívható 06-80-620-055 zöld számon. E-mail: [ijesz@ijesz.emmi.gov.hu](mailto:ijesz@ijesz.emmi.gov.hu)
22. A Központ területén tartózkodók, illetve a Központ szolgáltatásait igénybevevők az intézmény rendjét megtartani kötelesek, biztosítva a zavartalan munkavégzést. Az intézmény rendjét megsértő a figyelmeztetést követően köteles az intézmény rendjét a továbbiakban betartani, ellenkező esetben felszólításra a Család- és Gyermekjóléti Központ

területét el kell hagynia. Amennyiben e felszólításnak sem tesz eleget és viselkedésével ellehetetleníti a munkavégzést hatósági intézkedésre kerülhet sor.

Az Szt. 94/L. § (1) és a Gyvt. 15§ (6) bekezdései alapján a szociális ágazatban, a gyermekjóléti alapellátásban foglalkoztatottakat megilleti, hogy személyüket megbecsüljék, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat. Büntetőjogi védelem szempontjából a családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végző munkatárs közfeladatot ellátó személynek minősül.

23. A Központ területén történő baleset vagy bűncselekmény esetén az ügyeletes esetmenedzsert kell értesíteni.
24. Minden egyéb felemerülő kérdésben, melyet a Házirend nem szabályoz, az intézményvezető rendelkezései az irányadóak.

Budapest, 201...

FESZGYI Vezetősége

## **HÁZIREND**

### **FESZGYI LÉLEK- Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő**

#### ***LÉLEK- Pont***

**1094 Budapest, Tűzoltó u. 23. tel. sz.: 264-13-75**

1. Fenntartó: Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata (1092 Budapest, Bakáts tér 14. Tel.: 215-1077)
2. A LÉLEK- Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport ellátási területe:
  - a **LÉLEK Program tekintetében:** Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros közigazgatási területe,
  - az **utcai szociális munka szakfeladat ellátása tekintetében:** a Vámház krt. – Üllői u. – Vágóhid u. – Soroksári út – Boráros tér – Közraktár u. által határolt városrész, valamint a Nagyvárad tér, Kálvin tér és a Corvin Negyed metróaluljárókban életvitelszerűen tartózkodókra terjed ki.
3. A LÉLEK-Pont a ferencvárosi LÉLEK Program ügyfélszolgálati feladatait ellátó információs és belépő pont, továbbá az egyéni esetkezelésért, a programban résztvevő önkormányzati és külső szervezetek részvételének koordinálásáért, a mentorálási alapprogramért felelős szakmai műhely. Elsődleges célja a kerületi hajléktalanok segítségének koordinálása, a krízishelyzet megszüntetése. A LÉLEK-Pont valamennyi érdeklődőnek információt nyújt, az illetékes hajléktalan embereknek pedig személyre szóló segítő program kidolgozásában és megvalósításában működik közre, szolgáltatásai térítésmentesek. Mindenkinek joga van – az egyenlő bánásmód követelményét szem előtt tartva, vallási, felekezeti, etnikai, nemi hovatartozástól, fizikai és mentális helyzetétől függetlenül – a szolgáltatások egyenlő esélyű igénybevételéhez, biztosításához és az egyenlő elvű, diszkriminációmentes elbírálásához.
4. Az utcai szociális munka feladata az utcán, közterületen, nem lakás céljára szolgáló helyen élők életet vagy testi épséget veszélyeztető helyzetének megszüntetése, az életmóddal járó ártalmak csökkentése, a szociális és egészségügyi szolgáltatások és ellátások igénybe vételének segítése és szervezése, a hajléktalan személyeket ellátó intézménybe vagy más szálláshelyre juttatás.

Fő feladatai: működési területén felderítő, és elérési munkát végez, ezt követően a hajléktalan egyének és csoportok számára megkeresés, tanácsadás, gondozás, esetkezelés és szállítás szolgáltatási elemeket biztosít szükség szerint.
5. A LÉLEK – Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport szolgáltatásai:
  - **krízishelyzet-kezelés,**
  - **okmányok beszerzése** (Személyi igazolvány, Lakcím kártya, ADÓ és TAJ kártya, Iskolai Bizonyítványok, Erkölcsi Bizonyítvány),
  - **egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése,**
  - **információ a támogatási lehetőségekről,**
  - **álláskereső tanácsadás, ÁLLÁSKERESŐ KLUB** (Keddenként 9:00-12:00 óra között a Tűzoltó utca 23. szám alatti LÉLEK-Pontban),
  - **lakhatási helyzet javítása** (Albérletkeresés, Átmeneti Szállások, Éjjeli Menedékhelyek igénybe vételének segítése)
  - **ingyenes FÜRDESI lehetőség,**
  - **ingyenes MOSÁSI lehetőség,**
  - **ingyenes FODRÁSZ szolgáltatás igénybe vétele.**



6. A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes és térítésmentes. Az önkéntesség elve a LÉLEK Program lakhatási programelemében együttműködésre kötelezett személyek esetében nem érvényesül.
7. A szolgáltatások igénybevételének feltétele a LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport munkatársaival írásban kötött együttműködési megállapodás és a házirend betartása.
8. A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport gondozásában lévő egyének, családok esetfelelős szociális munkását a csoport koordinátora jelöli ki.
9. A 1094 Budapest, Tűzoltó utca 23. szám alatti szolgáltatásnyújtási hely nyitvatartási és ügyeleti rendje:
  - Hétfő: 9-18 óra, **ügyfélfogadás 9-18 óra**
  - Kedd: 8-16 óra, **ügyfélfogadás 8-16 óra**
  - Szerda: 9-18 óra, **ügyfélfogadás 9-15 óra**
  - Csütörtök: 8-16 óra, **ügyfélfogadás 8-16 óra**
  - Péntek: 8-14 óra, **ügyfélfogadás 8-14 óra**

A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport rendkívüli zárva tartását legalább 1 nappal korábban, a bejárat ajtón jól láthatóan jelezzük.

A szociális munkások ügyeleti ideje a nyitvatartási rendtől eltérő. Az igénybevevők az együttműködés során az esetfelelős szociális munkással egyeztetett időpontban és ügyeleti idejében kereshetik fel. Az esetfelelős tartós akadályoztatása esetén – szükség szerinti – helyettesítéséről a szakmai vezető gondoskodik.

10. A szolgáltatás igénybevételének menete
  - Az ügyfél fogadása és bejelentkezés az ügyeleti feladatokat ellátó szociális munkásnál.
  - A MOSÁSI, TISZTÁLKODÁSI, FODRÁSZ szolgáltatás igénybevétele csak előre egyeztetett időpontban lehetséges.
11. Olyan kiegészítő szolgáltatásokat, mint például a telefonálás, fénymásolás csak az intézmény ügyfelei vehetnek igénybe, az ügyükben illetékes szociális munkás tudtával és engedélyével, indokolt esetben.
12. A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport egész területén tilos a dohányzás, az alkohol- és drogfogyasztás, továbbá a bejárat 5 méter távolságú körzetében is tilos a dohányzás!
13. A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport helyiségeiben csak intézményi munkatárs engedélyével lehet tartózkodni, ameddig az ügyfél saját ügyét intézi. Az ügyfélforgalom elől elzárt területeken nem lehet tartózkodnia ügyfélnek.
14. Az intézményben tartózkodóknak ügyelniük kell a berendezési és használati tárgyak épségére, a tisztaságra.
15. Amennyiben a segítő tevékenység nem krízishelyzet megszüntetését vagy megelőzését célozza, **átmenetileg kizárható az intézményből az a személy (felszólításra el kell hagynia az épületet)**
  - aki láthatóan és érzékelhető módon ittas állapotban van, vagy más tudatmódosító szer hatása alatt áll és emiatt a többi igénybe vevőnek a terhére lehet, vagy a segítő tevékenységet ellehetetleníti,
  - aki botrányosan vagy illemsértő módon viselkedik,
  - aki veszélyezteti a munkatársak vagy az ügyfelek testi és lelki épségét,
  - aki fertőző beteg,

feltéve, hogy a szociális segítőmunka a későbbiekben biztosítható és a késedelem az igénybe vevő számára nem jelent hátrányt.

16. A személyes tárgyaikra, irataikra, értékeikre fokozottan figyeljenek. Az őrizetlenül hagyott tárgykért, iratokért, értékekért felelősséget nem vállalunk.
17. A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport egész területén:
  - Tilos az igénybevevők körében reklámtevékenységet, közvélemény-kutatást, üzleti tevékenységet végezni, bármilyen terméket árusítani!
  - Tilos bármilyen politikai tevékenység (szórólap elhelyezés, kampány, gyűlés stb.) végzése!
  - Tilos a nem szociális vagy gyermekvédelmi célú hirdetések, szórólapok elhelyezése!
18. Tűz keletkezése esetén az ügyfeleknek a munkatársak irányításával, a tűzriadó tervvel összhangban az intézmény területét el kell hagyniuk.
19. Panasz esetén
  - A Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága igazgatójához (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.) kell fordulni. Szóban előterjesztett panasz esetén szóban, írásban megtett panasz esetén az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. További panasz esetén a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága igazgatójához (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.) kell fordulni. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.
  - Szociális alapszolgáltatással kapcsolatban ügyfeleink az illetékes ellátottjogi képviselőhöz fordulhatnak: Sajtos Éva - [eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu](mailto:eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu), 06-20-4899-657.
  - Hajléktalanok jogsérelmével kapcsolatban a területileg illetékes ellátottjogi képviselő:  
Hust'áková Magdaléna – [magdalena.hustakova@ijb.emmi.gov.hu](mailto:magdalena.hustakova@ijb.emmi.gov.hu), 06-20-4899-597
  - Az Integrált Jogsegély Szolgálat hívható a 06-1-9202-700 telefonszámon, vagy az ingyenesen hívható 06-80-620-055 zöld számon. E-mail: [ijesz@ijesz.emmi.gov.hu](mailto:ijesz@ijesz.emmi.gov.hu)
20. A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport területén tartózkodók, illetve a Központ szolgáltatásait igénybevevők az intézmény rendjét megtartani kötelesek, biztosítva a zavartalan munkavégzést. Az intézmény rendjét megsértő a figyelmeztetést követően köteles az intézmény rendjét a továbbiakban betartani, ellenkező esetben felszólításra a LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport területét el kell hagynia. Amennyiben e felszólításnak sem tesz eleget és viselkedésével ellehetleníti a munkavégzést hatósági intézkedésre kerülhet sor.  
Az Szt. 94/L. § (1) bekezdése alapján a szociális ágazatban foglalkoztatottakat megilleti, hogy személyüket megbecsüljék, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat. Büntetőjogi védelem szempontjából a hajléktalan személyek ellátását végző szociális segítő és utcai szociális munkás közfeladatot ellátó személynek minősül.
21. A LÉLEK-Pont és Utcai Szociális Munkás Csoport területén történő baleset vagy bűncselekmény esetén az ügyeletes szociális munkást kell értesíteni.
22. Minden egyéb felmerülő kérdésben, melyet a Házirend nem szabályoz, az intézményvezető rendelkezései az irányadóak.

Budapest, 2019.

FESZGYI Vezetősége

## HÁZIREND

### FESZGYI LÉLEK- Pont, Utcai Szociális Munkás Csoport és Nappali Melegedő

#### *Nappali Melegedő*

1097 Budapest, Gubacsi út 21.

1. Fenntartó: Budapest Főváros IX. Kerület Ferencváros Önkormányzata (1092 Budapest, Bakáts tér 14. Tel.: 215-1077)
2. A LÉLEK- Pont, Utcai Szociális Munkás és Csoport Nappali Melegedő ellátási területe:  
**a LÉLEK Program tekintetében:** Budapest Főváros IX. kerület Ferencváros közigazgatási területe,  
**az utcai szociális munka szakfeladat ellátása tekintetében:** a Vámház krt. – Üllői u. – Vágóhíd u. – Soroksári út – Boráros tér – Közraktár u. által határolt városrész, valamint a Nagyvárad tér, Kálvin tér és a Corvin Negyed metróaluljárókban életvitelszerűen tartózkodókra terjed ki.  
**a Nappali ellátás tekintetében:** A melegedő szolgáltatásait igénybe veheti minden 18. életévét betöltött magyar állampolgár, a bevándorolt, letelepedett, hontalan, ill. a magyar hatóság által menekültként vagy oltalmazottként elismert személy.
3. A Nappali Melegedő szolgáltatásainak igénybevétele önkéntes és térítésmentes.
4. A szolgáltatások igénybevételének feltétele a Nappali melegedő munkatársánál történő jelentkezés, fél éven belüli negatív tüdőszűrő lelet bemutatása és a házirend betartása.
5. A 1097 Budapest, Gubacsi út 21. szám alatti szolgáltatásnyújtási hely nyitvatartási és ügyeleti rendje:

A hét minden napján **8.00-18.00 óra** között

6. A Nappali Melegedő szolgáltatásai:
  - **a közösségi együttlét, a pihenés biztosítása,**
  - **FÜRDÉSI lehetőség,**
  - **MOSÁSI lehetőség** (A mosásra itt hagyott ruhákért felelősséget nem vállalunk, egy embernek egy adag váltásruhát mosunk ki és tárolunk, a kabátokat, dzsekiket mosodába kérjük elvinni!)
  - **az étel melegítésének, tálalásának és elfogyasztásának biztosítása**
  - **posta, illetve levelezési cím létesítése,**
  - **szabadidő hasznos eltöltésének biztosítása,**
  - **csomagmegőrzés,**
  - **krízishelyzet-kezelés,**
  - **okmányok beszerzése** (Személyi igazolvány, Lakcím kártya, ADÓ és TAJ kártya, Iskolai Bizonyítványok, Erkölcsei Bizonyítvány)
  - **egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése,**
  - **információ a támogatási lehetőségekről,**
  - **álláskeresési tanácsadás, ÁLLÁSKERESŐ KLUB** (Keddenként 9:00-12:00 óra között a Tűzoltó utca 23. szám alatti LÉLEK-Pontban),
  - **lakhatási helyzet javítása** (Albérletkeresés, Átmeneti Szállások, Éjjeli Menedékhelyek igénybe vételének segítése)
7. **A csomagmegőrző használatának feltételei:**
  - Regisztráció, adatfelvétel (fényképes igazolvány) alapján.
  - Minden ügyfélnek 1db szekrény áll rendelkezésére.
  - A csomagmegőrző kulcsát elvinni nem lehet.

- Amennyiben a csomagmegőrző kulcsát a csomag elhelyezése után valaki bármilyen okból magánál tartja, az épületből kiviszi, a melegedő szolgáltatásaira való jogosultságát átmeneti időre elveszíti. A későbbi igénybevétel lehetőségéről a munkatársak közösen döntenek.
  - A csomagot tartalmazó szekrény kulcsát csak a szekrény használatára jogosult személy veheti át.
  - Akadályoztatás esetén lehetőség van arra, hogy meghatalmazottján keresztül tartsa fenn szekrénye használatának jogát.
  - A csomagok elhelyezésének időpontjában az ügyfél vállalja, hogy csomagjait 1 hónapon belül elviszi, vagy az elhelyezés hosszabbítását kéri.
  - A csomagmegőrzési idő meghosszabbítását személyesen, meghatalmazott útján, vagy ajánlott levélben lehet jelezni.
  - a csomagok tárolási idejének lejáratát után három nappal a szekrény tartalmát – jegyzőkönyv felvétele után – megsemmisítjük.
  - a csomagmegőrzőben tilos romlandó élelmiszer, gyúlékony anyagot, lőfegyvert, kábítószer, és illegális tevékenységből származó tárgyakat tárolni.
8. A Nappali Melegedő egész területén tilos a dohányzás, az alkohol- és drogfogyasztás, továbbá a bejárat 5 méter távolságú körzetében is tilos a dohányzás!  
DOHÁNYZÁS CSAK AZ ARRA KIJELÖLT HELYEN LEHETSÉGES!
9. AZ ügyfélforgalom elől elzárt területeken nem lehet tartózkodnia ügyfélnek.
10. Az intézményben tartózkodóknak ügyelniük kell a berendezési és használati tárgyak épségére, a tisztaságra.
11. Amennyiben a segítő tevékenység nem krízishelyzet megszüntetését vagy megelőzését célozza, **átmenetileg kizárható az intézményből az a személy (felszólításra el kell hagynia az épületet)**
- aki láthatóan és érzékelhető módon ittas állapotban van, vagy más tudatmódosító szer hatása alatt áll és emiatt a többi igénybe vevőnek a terhére lehet, vagy a segítő tevékenységet ellehetetleníti,
  - aki botrányosan vagy illemsértő módon viselkedik,
  - aki veszélyezteti a munkatársak vagy az ügyfelek testi és lelki épségét,
  - aki fertőző beteg,
- feltéve, hogy a szociális segítőmunka a későbbiekben biztosítható és a késedelem az igénybe vevő számára nem jelent hátrányt.
12. A személyes tárgyaikra, irataikra, értékeikre fokozottan figyeljenek. Az őrizetlenül hagyott tárgykért, iratokért, értékekért felelősséget nem vállalunk.
13. A Nappali Melegedő egész területén:
- Tilos az igénybevevők körében reklámtevékenységet, közvélemény-kutatást, üzleti tevékenységet végezni, bármilyen terméket árusítani!
  - Tilos bármilyen politikai tevékenység (szórólap elhelyezés, kampány, gyűlés stb.) végzése!
  - Tilos a nem szociális vagy gyermekvédelmi célú hirdetések, szórólapok elhelyezése!
14. Tűz keletkezése esetén az ügyfeleknek a munkatársak irányításával, a tűzriadó tervvel összhangban az intézmény területét el kell hagyniuk.
15. Panasz esetén
- a Ferencvárosi Szociális és Gyermekjóléti Intézmények Igazgatósága igazgatójához (1096 Budapest, Lenhossék u. 7-9.) kell fordulni. Szóban előterjesztett panasz esetén szóban, írásban megtett panasz esetén az intézményvezető tizenöt 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 jogorvoslatért.

- Hajléktalanok jogsérelmével kapcsolatban a területileg illetékes ellátottjogi képviselő: Hust'áková Magdaléna – [magdalena.hustakova@ijb.emmi.gov.hu](mailto:magdalena.hustakova@ijb.emmi.gov.hu), 06-20-4899-597
- Az Integrált Jogsegély Szolgálat hívható a 06-1-9202-700 telefonszámon, vagy az ingyenesen hívható 06-80-620-055 zöld számon. E-mail: [ijsz@ijsz.emmi.gov.hu](mailto:ijsz@ijsz.emmi.gov.hu)

**16.** A Nappali Melegedő területén tartózkodók az intézmény rendjét megtartani kötelesek, biztosítva a zavartalan munkavégzést. Az intézmény rendjét megsértő a figyelmeztetést követően köteles az intézmény rendjét a továbbiakban betartani, ellenkező esetben felszólításra a Nappali Melegedő területét el kell hagynia. Amennyiben e felszólításnak sem tesz eleget és viselkedésével ellehetetleníti a munkavégzést hatósági intézkedésre kerülhet sor.

Az Szt. 94/L. § (1) bekezdése alapján a szociális ágazatban foglalkoztatottakat megilleti, hogy személyüket megbecsüljék, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat. Büntetőjogi védelem szempontjából a hajléktalan személyek ellátását végző szociális segítő és utcai szociális munkás közfeladatot ellátó személynek minősül.

**17.** A Nappali Melegedő területén történő baleset vagy bűncselekmény esetén az ügyeletes szociális munkást kell értesíteni.

**18.** Minden egyéb felmerülő kérdésben, melyet a Házirend nem szabályoz, az intézményvezető rendelkezései az irányadóak.

Budapest, 2019.....

FESZGYI Vezetősége