***Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ***

***( Humán Szolgáltató)***

***1072 Budapest Nyár u. 7.***

***Szakmai Programja***

*Jóváhagyta Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzatának*

*Képviselő-testülete a …../2012. (…….) számú határozatával*

**2012.**

**Bevezető**

A gyermek- és ifjúságvédelem, a családsegítés, az idősellátás helyének és szerepének értelmezése Erzsébetváros életében, nem jelent mást, mint kifejezni azt, hogy e feladat milyen pozíciót tölt be helyi társadalmunk életében. E *szakmai program* is tükrözi azt az önkormányzati és intézményi filozófiát, melyben megmutatkozik, hogy e feladatkörrel szemben milyen elvárások fogalmazódnak meg, ennek fényében milyen a feladat-meghatározás, s mindebből eredően hogyan alakul a szociális szolgáltatások mozgástere.

Kerületünk lakosságának szociális helyzete, a támogatásra szoruló családok, az egészségkárosodással élő idősödő emberek, nyugdíjasok gondjaiban nyújtott támogatás, az önkormányzat egyik legfontosabb, s egyben legnehezebben megoldható feladatai közé tartozik. E feladat nem csupán a szociális törvény léte okán ró kötelezettségeket ránk, hiszen tudjuk, hogy törvényi kötelezés nélkül is vannak teendőink ott, ahol csökken az életerő és a jövedelmek lassú elértéktelenedése egyre nehezebbé teszi a napi életet.

I. FEJEZET

Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzatának Képviselő-testülete a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény 9. § (4) bekezdésében foglalt felhatalmazás alapján, az államháztartásról szóló többször módosított 1992. évi XXXVIII. törvény 88. § (1)-(3) bekezdésében biztosított jogkörében eljárva, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 56. §, valamint 57. § (1) bekezdésének c-f, j pontjaiban, (2), (3) bekezdéseiben, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 39-40. §-ában, 45-51. §-ában, a szociális és gyermekjóléti ellátások szolgáltatásait igénybe vevő személyek igényét és érdekeit figyelembe véve, határozatlan időre a 125/2007. (III. 23.) számú határozatával megalapította 2007. július 1-jei hatállyal az Erzsébetvárosi Integrált Szociális Szolgáltató Központot, valamint a 764/2011.( X.28.) számú határozatával átnevezte Erzsébetvárosi Egyesített Szociális és Gyermekjóléti Intézménnyé (továbbiakban: Intézmény), mely Intézménybe beolvasztotta az Erzsébetvárosi Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltató Központot. **Ezt követően** 883/2011. (XII.12.) számú határozatával **az Erzsébetvárosi Egészségügyi Szolgálatot 2012. március 1-vel az Intézménybe integrálta**, majd a 12/2012. (I.26.) határozatával **az intézmény elnevezését Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központra változtatta.**

**Az Intézmény megnevezése, rövidített neve:**

Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ ( Humán Szolgáltató)

Az intézmény típusa:

Szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatást és szociális szakellátást, illetve egészségügyi alap- és szakellátást nyújtó költségvetési szerv

Az Intézmény jogelődje

1. Akácos Udvar I. számú Szociális Szolgáltató központ

Budapest, VII. Akácfa utca 61.

Telephely: Budapest, VII. Dohány utca 20.

*Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének 428/2005. (IX. 16.) számú határozatával elfogadott Alapító Okirat szerint.*

2. II. számú Szociális Szolgáltató Központ Integrált Szociális Gerontológiai Intézmény

Budapest, VII. Peterdy utca 16.

*Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének 429/2005. (IX. 16.) számú határozatával elfogadott Alapító Okirat szerint.*

3. III. számú Szociális Szolgáltató Központ Integrált Szociális Intézmény

Budapest, VII. Dózsa György út 46.

*Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének 430/2005. (IX. 16.) számú határozatával elfogadott Alapító Okirat szerint.*

4. IV. számú Szociális Szolgáltató Központ

Budapest, VII. Király utca 97.

Telephely: Budapest, VII. Rózsa utca 3.

*Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének 431/2005. (IX. 16.) számú határozatával elfogadott Alapító Okirat szerint.*

5. Erzsébetvárosi Gazdasági és Műszaki Ellátó Szolgálat

Budapest, VII. Damjanich utca 12.

*Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének 76/2007. (II. 23.) számú határozatával elfogadott Alapító Okirat szerint.*

6. Erzsébetvárosi Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltató Központ

1071 Budapest Dózsa Gy. út 70.

*Erzsébetváros Önkormányzat Képviselő-testületének 132/2007.(III.23.)* *számon elfogadott Alapító Okirata szerint.*

7. Erzsébetvárosi Egészségügyi Szolgálat

1072 Budapest, Nyár u. 7.

*Erzsébetváros Önkormányzat Képviselő-testületének 138/2007. (III.23.)* *számon elfogadott Alapító Okirata szerint.*

Erzsébetváros Önkormányzat Képviselő-testülete integrálta a korábban Erzsébetvárosi Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltató Központ (SZOGYESZ) önállóan működő költségvetési szervet az Erzsébetvárosi Integrált Szociális Szolgáltató Központ (ErISZ) önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szervhez, melynek elnevezését is megváltoztatta.Erzsébetváros Önkormányzat Képviselő-testületeezt követően döntött arról, hogy az Erzsébetvárosi Egészségügyi Szolgálatot 2012. március 1-vel az Intézménybe integrálja, majd az intézmény elnevezését is e szerint módosította.

Az intézményi integráció azt a célt szolgálja, hogy az egyedül ill. családban élő idős emberek, a gyermekek és családok számára nyújtott személyes szolgáltatásokat hatékonyabban hangoljuk össze, és ezáltal komplex gondozási és ellátási formák kialakításával járuljunk hozzá a kerületben élők élethelyzetének javításához.

**Az intézmény általános célja és feladata**

Az Intézmény működési területén élő, szociális helyzetük, egészségügyi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátása. A gyermekek törvényben foglalt jogainak érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez nyújtott széleskörű, szükség esetén alternatív eszközöket is alkalmazó tevékenység. Támogatást nyújt a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához az Alapító Okiratban rögzített szolgáltatások nyújtása útján. Szociális és gyermekvédelmi feladatainak végzése során tiszteletben tartja a családok, az idős emberek életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit. Feladatának ellátása során szervezi és összehangolja az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújt és megismerteti e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogatja az azokhoz való hozzáférést. Tevékenysége során, feladata teljesítése érdekében együttműködik a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységéhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel. Tevékenységének eredményessége érdekében figyelemmel kíséri a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit. Szakterületét érintően részt vesz pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

Az intézmény a szolgáltatási körébe tartozó feladatait a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló többször módosított 1993. évi III. törvény és a Gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, valamint a végrehajtásukra kiadott kormányrendeletek és ágazati miniszteri rendeletek, illetve Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzat Képviselőtestületének 27/2011. (VI.29.) szociális ellátások helyi szabályozásától, és a 16/2000 (V.19.) a pénzbeli, természetbeni és személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti ellátásokról szóló rendelete alapján végzi.

**Az intézmény szervezeti egységei**

Az intézmény feladatait önálló szakmai szervezeti egységek útján látja el. A szakmai egységek székhelye és telephelyei:

Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ ( Humán Szolgáltató)

székhelye, gazdálkodó szervezete: 1072 Bp. Nyár u. 7.

**1.1**.Idősek szociális alapellátásainak telephelyei: 1071 Budapest, Peterdy utca 16.(központ)

1073 Budapest, Akácfa utca 61.

(szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, nappali ellátás, demens nappali ellátás, pszichiátriai betegek nappali ellátása)

1.1.1.Nappali ellátások telephelyei:

1073 Budapest, Akácfa utca 61.

1074 Budapest, Dohány utca 20.

1071 Budapest, Peterdy utca 16.

1071 Budapest, Dózsa György út 46. 1077 Budapest, Király utca 97

1.1.2. Szociális alapszolgáltatáshoz kapcsolódó egészségügyi szakellátás:

Otthoni szakápolás telephelye: 1071 Budapest, Dózsa György út 46.

**1.2.** Szociális szakosított ellátások (bentlakásos otthonok) telephelyei:

1071 Budapest, Peterdy utca 16.

1071 Budapest, Dózsa György út 46.

**1.3.** „Esély” Családsegítő Szolgálat 1071 Bp. Dózsa György út 70.

Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat 1073 Bp. Kertész u. 24-28.

**1.4.**„Hetedhét” Gyermekjóléti Központ 1073 Bp. Kertész u. 20.

**1.5**.Városligeti Bölcsőde 1071 Budapest, Városligeti fasor 39-41

**1**.**6**. Dob Bölcsőde 1074 Budapest, Dob utca 23.

**1.7.** Lövölde Bölcsőde 1071 Budapest, Lövölde tér 1.

**1.8.** Egészségügyi alap- és szakellátás telephelyei:

***Háziorvosi Szolgálat (felnőtt háziorvosi rendelők)***

1074 Budapest, Csengery u. 11. sz.

1071 Budapest, Dembinszky u. 7. sz.

1071 Budapest, Dózsa Gy. út 60. sz.

1072 Budapest, Klauzál u. 23. sz.

1076 Budapest, Péterfy S. u. 8. sz.

1076 Budapest, Péterfy S. u. 47. sz.

1077 Budapest, Wesselényi u. 11. sz.

***Házi Gyermekorvosi Szolgálat (házi gyermekorvosi rendelő)***

1076 Budapest, Péterfy S. u. 8. sz.

1073 Budapest, Akácfa u. 62. sz. Hrsz.: 34099/0/A/1.

1074 Budapest, Vörösmarty u. 14. sz. Hrsz.: 33931/0/A/2.

***Ügyeleti Szolgálat***

1074 Budapest, Dob u. 86. sz.

***Foglalkozás-egészségügyi Szolgálat (foglalkozás-egészségügyi rendelő)***

*1077 Budapest, Dob u. 86. sz.*

***Iskola-egészségügyi Ellátás***

1077 Budapest, Rottenbiller u. 27. sz.

***Járóbetegek Szakorvosi Ellátása és Gondozása (szájsebészeti rendelő)***

1074 Budapest, Csengery u. 25. sz.

***Fogorvosi Szolgálat (fogorvosi rendelők)***

1072 Budapest, Nyár u. 9. sz.

1074 Budapest, Csengery u. 25. sz.

1073 Budapest, Kertész u. 38-40. II/4.

1072 Budapest, Csányi u. 3. fsz. 2.

***Védőnői Szolgálat***

1077 Budapest, Rottenbiller u. 27. sz.

1075 Budapest, Madách I. u. 2-4. sz.

Az integrált intézményben az ellátást és szolgáltatást biztosító szakmai önálló szervezeti egységek szakfeladatait és az intézményi struktúrát részletesen a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

Az intézmény számára meghatározott feladatoknak és hatásköröknek az intézmény szakmai szervezeti egységei közötti megosztásáról az intézmény igazgatója gondoskodik. Az intézmény önálló működési engedéllyel rendelkező szervezeti egységeit szakmai vezetők irányítják, akiket az igazgató bíz meg

# **A szakmai egységek közötti együttműködés módja**

Vezetői értekezlet

A Költségvetési szerv felső vezetői feladatainak kijelölését, feladatokra való felkészülését szolgáló értekezlet, melyet az igazgató, vagy az általa megbízott vezető vezet. Az értekezlet résztvevői az igazgató, a szociális szakmai vezető, a gazdasági vezető, valamint az igazgató által kijelölt munkatársak. Az értekezlet összehívásáról az igazgatói titkárság gondoskodik. Az értekezleten a szakmai vezetők beszámolnak az adott időszakban végzett tevékenységükről: a csoportok közötti együttműködésről, a munkamegosztásról, az elvégzett feladatokról, a soron lévő feladatok szervezési, eszközgazdálkodási, pénzügyi igényeiről, meghatározzák és rögzítik az operatív szervezési, munkaszervezési intézkedéseket.

Csoport értekezlet

Az értekezletet az érintett szakmai egység vezetője hívja össze az egység feladatkörébe tartozó feladatok hatékony ellátása érdekében szükség szerint, de legalább havonta. Az értekezletet a szakmai egység vezetője vezeti és gondoskodik annak összehívásáról. Az értekezleten elhangzott fontosabb megállapításokat emlékeztetőben kell rögzíteni

Munkatársi értekezlet

A Költségvetési szerv igazgatója hívja össze szükség szerint, az Intézmény dolgozóit érintő fontosabb szakmai kérdésekben, a vezetői döntések, fenntartói határozatok tárgyában történő tájékoztatás céljából. Az értekezletre meg kell hívni az intézmény valamennyi dolgozóját. Az értekezleten az éves beszámoló alapján értékelik az eltelt időszak feladatait és azok teljesítését, a munkáltatói és munkavállalói kötelezettségek teljesítését és a következő időszak feladatait. Az értekezletről emlékeztető feljegyzés készül.

Szakmai munkaértekezlet

A szakmai team a Családsegítő Szolgálatnál és a Gyermekjóléti Központnál a szociális munkás és szociális asszisztens munkatársaiból, valamint esetenként a team-be meghívott egyéb szakemberekből álló munkacsoport.

A team üléseit a Családsegítő Szolgálat, illetve a Gyermekjóléti Központ szakmai vezetője vezeti, szükség esetén gondoskodik külső résztvevő meghívásáról. Üléseit hetente, előre meghirdetett időpontban tartja, a szervezeti egység szakdolgozóinak a részvétel kötelező.

Horizontális esetmegbeszélő csoportok

A belső szervezeti egységekben dolgozó szakemberek a közös esetekkel való munka során az összehangolt és hatékony segítés érdekében legalább havonta esetmegbeszélő csoporton vesznek részt, melyet a szakmai vezetők szerveznek és vezetnek.

Az Intézmény jogszabályokban meghatározott feladatainak és hatásköreinek a szervezeti egységek közötti megosztásáról az Intézmény igazgatója dönt.

Az egységes szakmai normák kialakítását és működtetését a szervezeti egységek szakmai vezetőinek bevonásával, az igazgató irányítja. A munkáltatói jogokat az igazgató gyakorolja.

Az intézmény Szakmai programját az egyes szakmai egységek önálló szakmai programjain keresztül mutatjuk be.

**II.FEJEZET**

**Az integrált intézmény működtetésének alapelvei és prioritásai:**

* hatékony, összehangolt szakmai munka,
* világos és követhető felelősségi rendszer,
* egységes tervezés, azonos színvonalú teljesítményt nyújtó szervezeti egységek,
* a teljesítmény folyamatos belső ellenőrzése és visszacsatolás,
* az intézményi stratégia és a segélyezési tevékenység összehangolása egy komplex ellátórendszer működtetése érdekében,
* racionális és finanszírozható ellátórendszer megteremtése.

Az Intézmény integráltan működő szervezeti egységei különböző szolgáltatásokkal megfelelő igénybevételi lehetőséget nyújtanak az arra rászorulóknak. Az intézményben megtalálhatók az idősek szociális ellátásának egymásra épülő, egymást kiegészítő formái. Az ellátást igénybe vevők részére egészségi, fizikai, szellemi állapotuknak megfelelően komplex ellátást biztosítunk.

***Idősek ellátása***

Az intézmény a nappali szociális ellátás feladatai mellett biztosítja az időskorúak klubjának működtetését, szociális étkeztetést, házi segítségnyújtást, demens nappali ellátást, jelzőrendszeres házi segítségnyújtást, otthoni szakápolást, az ellátási területen jelentkező ellátási és ápolási igények felmérését és az ellátás megszervezését, a nappali ellátást nyújtó részegységek tevékenységének összehangolását. Átmeneti, tartós (demens) és átminősített emeltszintű ellátást nyújt bentlakással, valamint a szociális törvényben meghatározott feladatokon túl egyéb speciális szakellátási (fizio- és fiziko, elektroterápia, gyógytorna, gyógymasszázs) feladatokat is.

Az integrációban működő ellátási formáknak elsődleges szakmai hozadéka abban mutatkozik meg, hogy az ellátást igénylő szükségleteihez igazodóan tud az intézmény szolgáltatást biztosítani. Képes a változó élethelyzetekhez rugalmasan igazodni.

Az integráció pénzügyi-gazdasági előnye pedig az azonos tartalmú működési, irányítási feladatok egy szervezetben történő ellátása, a költségek összehangolása.

Az önálló gazdálkodás előnye  az előirányzat felhasználásának folyamatos, pontos és részletes figyelemmel kísérésének lehetősége, a felhasználási igények közvetlen megfogalmazása és az ezzel kapcsolatos érdekérvényesítés megvalósításának lehetősége, valamint a megvalósított feladat és a költségvetési ráfordítás közötti kapcsolat közvetlen ellenőrzése.

**A szolgáltatás célja és feladata**

**Célunk:**

* Az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatások szervezése és összehangolása, e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások megismertetése, s az azokhoz való hozzájutás támogatása.
* Szociális szolgáltatási feladataink végzése során az ellátott személyek és családok életmódjának, szokásrendjének, hagyományainak tiszteletben tartása.
* Szolgáltatásainkkal segítséget nyújtsunk a problémák megoldásában, krízishelyzetek megelőzésében és kezelésében, a lelki (mentális) egészség megtartásában, annak támogatásában. Mindezt úgy cselekedni, hogy ellátottjainknál érvényesüljön az információhoz való jog, ne sérüljenek az alapvető emberi jogok és az ellátással kapcsolatos adatok védelme. Megmaradjon és megőrizhessék a szabad mozgás jogát, az önrendelkezési és saját autonóm döntési képességüket. Biztosítsuk a személyes ügyeikben való segítségnyújtást, a panaszhoz való jogot, az esélyegyenlőséget és nem utolsósorban az emberi méltóság tiszteletét és a személyiség védelmét.

**Feladatunk:**

* Az intézmény működési területén élő, szociális helyzetük, egészségi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátása az Alapító Okiratban felsorolt szolgáltatások nyújtása útján.
* Tevékenységünk eredményessége érdekében figyelemmel kísérjük a szociális ellátások jogszabályi környezetének változásait, más szolgáltatók eredményeit. A szakterületet érintően részt veszünk pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

**Kitűzött stratégiai céljaink:**

* a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatások fejlesztése,
* a jelenlegi szolgáltatások bővítése, a prevenciós tevékenység megerősítése,
* egyenletes egymásra épülő, egymást kiegészítő minőségi szolgáltatások biztosítása,
* a szolgáltatás egészének fejlesztése a már működő projektekkel összhangban,
* önmagunk fejlesztése, szakmai továbbképzéseken való részvétel, az ismeretek, tapasztalatok bővítése.

***A családsegítő szolgáltatásnyújtás szakmai alapelvei:***

* Emberi méltósághoz, önrendelkezéshez való jog

A szociális munkás a szolgáltatások nyújtása során nemre, fajra, vallási meggyőződésre, nemi hovatartozásra való tekintet nélkül végzi tevékenységét. Az egyéni értékek, valamint az ügyfél döntési jogának figyelembe vételével alakítja ki a szakmai kapcsolatot. Az ügyfél és a szociális munkás kapcsolata, együttműködése a bizalmon alapul.

* Személyiségi jogok tiszteletben tartása

A szociális szakember felelőssége az ügyféllel kapcsolatos írásos és szóbeli információkat felelős kezelése, valamint a titoktartás. A munka során a munkatársak tudomására jutott - az ellátottak személyiségi jogait érintő - adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelező az adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak betartása.

* A család önrendelkezésének támogatása

A családsegítő szolgáltatás nyújtása során a szociális munka etikai kódexének előírásai nyújtanak támpontokat a segítő kapcsolat kialakításában. Az önrendelkezés támogatásának elve összefügg a legkisebb beavatkozás elvével, mely szerint a családsegítés minden területén mindenkor úgy kell konzultálni. segítséget nyújtani, ellátást biztosítani, hogy az csak a lehető legkisebb mértékben tegyen bármit a felhasználók helyett.

* A család öngondoskodási képességének erősítése

Öngondoskodási képességük erősítése érdekében a családsegítő szakember szolgáltatásokat nyújt, illetve más segítő beavatkozásokat ajánl fel és szervez az igénybevevők számára, tájékoztat ezek igénybevételének feltételeiről és eljárásairól, szükség esetén kapcsolatba lép a szolgáltatókkal, és összeköti velük a családot, képviseli érdekeiket a másik szolgáltatóval folytatott tárgyalásban. A családtagok beleegyezésével és együttműködésével erősíti és mozgósítja a család rendelkezésére álló társas támogató hálózatokat, szükség esetén a családdal együtt bevonható, mozgósítható forrásokat keres.

* Egységes szakmaiság elve

A Családsegítő Szolgálat a szociális munka Etikai Kódexének betartása mellett egységes szakmai protokollok mentén végzi munkáját, amelynek fontos része a munkatársak közötti együttműködés.

*A családsegítő szolgáltatás célja, feladata*

A családsegítésa 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 szolgáltatás.

A Szolgálataz egyének és acsaládok életvezetési képességének megőrzése, valamint az egyén és a család életében jelentkező probléma megszüntetése érdekében:

1. szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást nyújt;
2. segítséget nyújtaz anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális, gyermekvédelmi, foglalkoztatási szolgáltatásokhoz való hozzájutásban,
3. meghallgatja az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkedik annak orvoslása érdekében;
4. családgondozással elősegíti a családban jelentkező krízis, működési zavarok, illetve konfliktusok megoldását;
5. ellátja az együttműködési kötelezettségből fakadó feladatokat;
6. tanácsadást nyújt a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékossággal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére;
7. a családokon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő, családterápiás, konfliktuskezelő meditációs programokat és szolgáltatásokat működtet;
8. elősegíti és ösztönzi a humán jellegű civil kezdeményezéseket;
9. veszélyeztetettséget és a krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet, ennek keretében szervezi a szociális és egészségügyi szolgáltatók, intézmények, az oktatási intézmények, a gyermekjóléti szolgálat, a pártfogó felügyelői és jogi segítségnyújtó szolgálat, valamint a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételét a megelőzésben;
10. felhívja a települési önkormányzat figyelmét egyes szociálisan rászorult csoportok, személyek speciális szükségleteire, a kirekesztődés veszélyeire és az ellátórendszer esetleges hiányosságaira.

**Speciális feladatok**:

* Rendszeres szociális segélyben részesülő ügyfelekkel folytatott szociális munka.

A beilleszkedést segítő programokat biztosít egyénre szabottan az együttműködésre kötelezett ügyfelek számára.

* Adósságterhekkel küzdő személyekkel, családokkal való munka.

Adósságkezelési tanácsadást nyújt, illetve a pénzbeli támogatásokhoz való hozzájutásban közreműködik.

A családsegítő szolgálat minden szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe.

## A gyermekjóléti szolgáltatás célja, feladata

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

* A gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése;
* A családsegítési, családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés, káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás, vagy az ezekhez való hozzájutás megszervezése;
* Válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint számára a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése
* Szabadidős programok szervezése;
* Hivatalos ügyek intézésének segítése.

***A bölcsődei nevelés-gondozás célja***

A családban nevelkedő kisgyermek számára a családi nevelést segítve, napközbeni ellátás keretében a gyermek fizikai- és érzelmi biztonságának és jóllétének megteremtésével, feltétel nélküli szeretettel és elfogadással, a gyermek nemzetiségi/etnikai hovatartozásának tiszteletben tartásával, identitásának erősítésével, kompetenciájának figyelembevételével, tapasztalatszerzési lehetőség biztosításával, viselkedési minták nyújtásával elősegíteni a harmonikus fejlődést.

A bölcsődei nevelés-gondozás segíti a hátrányos helyzetű, illetve a sajátos nevelési igényű gyermekeket a társadalomba való jobb beilleszkedésben, nagyobb esélyegyenlőség elérésében. A hátrányok és következményeik enyhítésére szükség van más intézmények, szervezetek, szakemberek együttműködésére is. A csoportban gondozható, nevelhető sajátos nevelési igényű gyermekek esetében fontos minél fiatalabb életkortól kezdve a gondozásba ágyazott fejlesztés formájában segíteni a habilitációt és a rehabilitációt.

**A bölcsődei nevelés-gondozás alapelvei**

* A családi nevelés elsődlegességének tisztelete

A gyermek nevelése elsősorban a család joga és kötelessége. A bölcsőde a családi nevelés értékeit, hagyományait és szokásait tiszteletben tartva vesz részt a gyermekek gondozásában, nevelésében.

* A gyermeki személyiség tiszteletének elve

A gyermeket – mint fejlődő személyiséget – különleges védelem illeti meg. A bölcsődei nevelés-gondozás értékközvetítő és értékteremtő folyamat, amely a gyermeki személyiség teljes kibontakoztatására, a személyes, a szociális és a kognitív kompetenciák fejlődésének segítésére irányul, az emberi jogok és az alapvető szabadságjogok tiszteletben tartásával.

* A nevelés és gondozás egységének elve

A nevelés és a gondozás elválaszthatatlan egységet alkotnak. A nevelés tágabb, a gondozás szűkebb fogalom: a gondozás minden helyzetében nevelés is folyik, a nevelés helyzetei, lehetőségei azonban nem korlátozódnak a gondozási helyzetekre.

* Az egyéni bánásmód elve

A gondozónő meleg, szeretetteljes odafordulással, a megfelelő környezet kialakításával, a gyermek életkori- és egyéni sajátosságait, fejlettségét, pillanatnyi fizikai és pszichés állapotát, hangulatát figyelembe véve segíti a gyermek fejlődését. A gyermek fejlődéséhez alapvető feltétel a pozitív megnyilvánulások támogatása, megerősítése, elismerése. A gondozónő elfogadja, tiszteletben tartja a gyermek vallási, nemzetiségi, etnikai, kulturális hovatartozását, és a lehetőségek szerint segíti az identitástudat kialakulását és fejlődését, segíti a saját és a más kultúra és hagyományok megismerését és tiszteletben tartását.

* A biztonság és a stabilitás elve

A gyermek személyi- és tárgyi környezetének állandósága („saját” gondozónő-rendszer, felmenőrendszer, csoport- és helyállandóság) növeli az érzelmi biztonságot, alapul szolgál a tájékozódáshoz, a jó szokások kialakulásához. A napirend folyamatossága, az ismétlődések sora stabilitást, kiszámíthatóságot eredményez a napi események követésében, növelve ezzel a gyermek biztonságérzetét. A gyermek új helyzetekhez való fokozatos hozzászoktatása segíti alkalmazkodását, a változások elfogadását, az új megismerését, a szokások kialakulását.

* Az aktivitás, az önállósulás segítésének elve

A gyermek aktivitását és az önállóság iránti vágyának kialakulását segíti az ösztönzés, az elismerés, a támogatás, a gyermek fizikai és pszichés állapotának elfogadása, a gyermek felé irányuló szeretet, elfogadás és empátia. A biztonságos és tevékenységre motiváló személyi és tárgyi környezet megteremtése, a próbálkozásokhoz elegendő idő biztosítása, a gyermek meghallgatása, véleményének figyelembevétele, a kompetenciájának megfelelő mértékű döntési lehetőség biztosítása a bölcsődei nevelés-gondozás egyik kiemelt feladata. A gondozónő saját példamutatásával, az egyes élethelyzetek átláthatóságával, a tapasztalatok feldolgozásának segítésével, az egyes viselkedésformákkal való próbálkozások bátorításával segíti a tanulást.

* Az egységes nevelő hatások elve

A nevelés értékközvetítés és értékteremtés egyben. Eredményessége érdekében fontos, hogy a gyermekkel foglalkozó felnőttek a gyermek elfogadásában, kompetenciájának és szükségleteinek megfelelő gondozásában, nevelésében, illetve biztonságának és öntevékenységének biztosításában egyetértsenek, nézeteiket egyeztessék, nevelői gyakorlatukat egymáshoz közelítsék.

**Más intézményekkel történő együttműködés:**

Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ ( Humán Szolgáltató) *kapcsolati hálója:*

* Fenntartóval
* A Budapest, Főváros, VII. ker. Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő- Testületének Polgármesteri Hivatalának vezetőivel és munkatársaival - a működéssel kapcsolatos feladatok ellátása miatt.(Szociális iroda, Gyámhivatal)
* Társ intézmények, társszolgáltatók, rendvédelmi szervek, Felnőtt Pártfogói Felügyelet, egyházak, civilek, önkéntesek vezetőivel, szociális ügyintézőivel – a jelzőrendszeres együttműködés kialakítása céljából, új szolgáltatások indítása, napi aktuális feladatok elvégzése tapasztalatcsere és szakértői véleményezések miatt (kerületen belüli és kerület határain túlmutatóan – fővárosi, agglomerációs és vidéki intézmények tekintetében)
* Fővárosi Főpolgármesteri Hivatal Főosztályainak vezetőivel és munkatársaival - új szolgáltatások indítása, napi aktuális feladatok elvégzése miatt
* A szakminisztérium háttérintézményeivel, a NEFMI Főosztályaival, a Budapesti és a Pest Megyei Kormányhivatal ellenőrzést végző szerveivel a törvényi előírások jogkövetése miatt
* Munkaügyi Központ vezetőivel és munkatársaival a kerületi tartós munkanélküliek ellátása kapcsán a szervezettel való hatékony együttműködés érdekében
* Szociális ágazatban
* A Módszertani Intézmények munkatársaival munkakapcsolatokat építünk és ápolunk – aktívan részt veszünk az alapszolgáltatási és a szakellátási munkacsoportok munkájában, szakmai tanácsadást veszünk igénybe.
* Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal Szociális Főosztályával szakmai

munkakapcsolat, elsősorban szakértői, ellenőrzési jogszabályi követelményeknek való megfelelés célzatával

* Szakmai munkakapcsolatot alakítottunk ki a szakmai érdekvédelmi szervezetek képviselőivel és a szakmai közösség érdekében feladatot vállaló munkatársaival

(Szociális Klaszter, SZOSZAK, SZIME, 3SZ)

* Egészségügy területéről
* Fővárosi Kórházak szociális munkásaival, elsősorban a szociális szolgáltatásaink igénybevételével kapcsolatban, valamint a jelzőrendszeres kapcsolattartás céljából.
* A kerület háziorvosaival, szakorvosaival az ügyeletet szerződéssel ellátó szervezetek vezetőivel és munkatársaival folyamatos kapcsolattartás az ellátottak egészségügyi szükségletei miatt
* Hospice szolgálattal, az ellátottak szükségleteinek megfelelő „teljes” ellátás miatt
* Az Országos Mentő Szolgálattal előadások, elsősegély-nyújtó tanfolyamok a dolgozói értekezleteken
* A Népegészségügyi Intézet VI.-VII. kerületi vezetőjével és munkatársaival a szakhatósági hozzájárulások, előadások és tanácsadások tekintetében, valamint a gyógyszerészekkel, gyógyászati segédeszközök forgalmazóival előadások tartása, tanácsadás igénybevétele miatt
* Oktatás területéről
* A kerületi és fővárosi közoktatási intézményekből önkéntes diákokat fogadunk
* Elsősorban szakirányú - szociális és egészségügyi közép- és felsőoktatási intézményekből gyakorlatra fogadunk diákokat, írásbeli megállapodásokkal, együttműködésekkel
* OKJ-s képző intézményekkel, módszertani csoportokkal kihelyezett képzésekkel gyakorlati helyet biztosítunk, konferenciaszervezésben közreműködünk
* Egyéb
* informatikai rendszereink működtetése, rendszergazdával, illetve szakmai program fejlesztőivel munkakapcsolat, melyet írásban rögzítünk szakmai partnerünk a Wisoft - (Szo-Szo)
* Művelődési kulturális és média kapcsolatok tárházát nyújtja Erzsébetváros. Az itt kialakított munkakapcsolataink segítik a szociális szolgáltatásaink bemutatását kerületünk és tágabb környezetünk érdeklődést mutató igénylőinek, hozzátartozóiknak, esetleg a szolgáltatásainkat később igénybe vevőknek
* Tartalmas jó kapcsolatot ápolunk a kerületi vallási felekezetek vezetőivel és önkénteseivel, a kortárssegítőkkel, a civil szervezetekkel, - kapcsolattartás, támogatás, illetve programok lebonyolítása miatt, (Erzsébetvárosi Közösségi Ház)
* Intézményünket segítő civil szervezetünk a „Fénypontok Alapítvány” a szociális szolgáltatásainkat igénylők és azokat ellátók támogatására jött létre.

**III.FEJEZET**

**Az ellátottak köre, a feladatellátás szakmai tartalma és módja, a biztosított szolgáltatások, valamint az ellátások igénybevételének rendje**

A VII. kerület szociális szolgáltatásait, az idősellátást előbb az igényoldalról, majd az Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ ( Humán Szolgáltató) szakmai tevékenységét, az ágazati jogszabályok által szabott feladatrendszer szerint mutatjuk be.

1. **Helyzetkép**

demográfiai mutatók, az ellátottak köre és szociális helyzete, ellátási szükségleteik

Erzsébetváros, a főváros területileg legapróbb kerülete. Településrészünk demográfiai mutatói nem térnek el lényegesen a fővárosi jellemzőktől, az időskorúak népességen belüli aránya is hasonló. Az időskorú népességen belül korcsoportról korcsoportra haladva mindkét nemnél erőteljesen csökken a házasok száma. A 80 éves és idősebb férfiaknak már több mint kétötöde, az ilyen korú nőknek több mint négyötöde özvegy.

Erzsébetváros demográfiai mutatói: 2010. december 31.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Állandó népesség száma | 60 évnél idősebbek száma | A 60 évnél idősebbek aránya a teljes népességhez képest | 18 évnél fiatalabbak száma | A 18 évnél fiatalabbak aránya a teljes népességhez képest |
| 54 251 fő | 12 652 fő | 23 % | 6387 fő | 12 % |

Az idősellátás összetett és költségigényes. A támogatásra és segítségre szorulók aránya legszorosabb összefüggést az életkorral mutatja. A nyugdíjasok bizonyos körének romló helyzete azért sajátos, mert eddig nem kerültek létbizonytalanságba, s valószínűleg nem is fognak, viszont amúgy sem magas életszínvonalukból sokat veszítenek és a veszteségek pótlására kevés a remény. A biztos, de alacsony nyugdíjak egy tartós és visszafordíthatatlan szűkölködést, az életszínvonal jelentős csökkenését eredményezik.

A hetven éven felüli népességnél a jövedelemviszonyok által meghatározott életszínvonal mellett jelentősen előtérbe kerül a fizikai aktivitás kérdése is. E miatt a szociális szolgáltató intézmények által nyújtható szolgáltatások köre, mennyisége és minősége kiemelt szerepet kap. Az intézményi ellátás felelősségét csak fokozza az a tény, hogy Erzsébetvárosban az idős emberek többsége olyan háztartásban él, ahol nincs fiatalabb személy és csak kisebb, folyamatosan csökkenő hányadot tesz ki az un. vegyes összetételű háztartások száma, ahol az idősek számíthatnak a velük élő fiatalabbak segítségére. Az idősellátás fejlesztésének koncepcióját önkormányzatunk úgy határozta meg, hogy egyrészt az intézmények által nyújtott ellátások kiegészítsék, támogassák az együtt élők által nyújtható ellátásokat, másrészt az együtt élők segítségére nem számítható idősek támogatásában meghatározó szerepük legyen.

Kerületünkben az időskorúak társadalma gyakorlatilag nyugdíjas társadalommá alakult. Az időskorúak helyzetét mára szinte teljesen meghatározza a nyugdíj nagysága, mert közülük csupán néhány százalékot tehetnek ki a nyugdíj mellett foglalkoztatottak. A jövedelem felhasználás tekintetében az idős háztartások többségére jellemző a különböző szokásokon alapuló önkorlátozás. A kiadások színvonala függ számos tényező mellett a háztartás jellegétől is, s gyakori, hogy a „fiatalabb” nyugdíjas háztartásokban élők jelentős mértékben támogatják gyermekeiket. Az idős emberek által lakott lakások többnyire egyszobásak, régen épült házakban találhatók, mára már jócskán elavultak, felszerelésük korszerűtlen.

1. **Szociális alapszolgáltatások**

A szociálisan rászorulók részére otthonukban, illetve lakókörnyezetükben nyújtott szolgáltatások az ellátottak részére önálló életvitelük fenntartása illetve egészségi és mentális állapotukból adódó problémáik megoldása érdekében.

**Étkeztetés**

A munkakör betöltéséhez (élelmezési ügyintéző, technikai, kisegítő gondozói) a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet (továbbiakban: SZCSM rendelet) szerinti szakképesítés szükséges.

**Étkeztetés feladata:**

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguknak, illetve önmaguk és eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

*Étkeztetésben kell részesíteni azt az igénylőt, illetve általa eltartottat is, aki kora vagy egészségi állapota miatt nem képes az étkezésről más módon gondoskodni. Az étkeztetés igénybevételét jövedelemvizsgálat előzi meg.*

A környezetünkben élő hajléktalan, fogyatékos személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek részére lehetőséget kell biztosítani az étkeztetés igénybevételére, illetve segítséget kell nyújtani a saját lakóhelyükön történő étkezés biztosítására.

**Az étkeztetés formái**:

* helyben fogyasztással,
* elvitellel,
* házhoz szállítással

Az étkeztetésről igénybevételi naplót kell vezetni. Az étkeztetés keretében főétkezésként legalább napi egyszeri meleg ételt kell biztosítani. Ha az étkezésben részesülő személy egészségi állapota indokolja, a háziorvos javaslatára az ellátást igénybe vevő részére diétás étkeztetést kellbiztosítani.Igény esetén a munkaszüneti és pihenőnapon történő étkeztetés feltételeit is biztosítani kell, ha ez helyben megoldható.

**Ebéd házhozszállítással:**

A szolgáltató az ebédet közvetlenül az ellátottak lakására szállítja. Ellátottaink az ebédet, biztonságosan lezárt, egyszer használatos dobozokba kapják.

Jelenleg 3 étrend közül választhatnak: normál, cukros diétás, kímélő étrendek. Formái: meleg ebéd 5 napra, meleg ebéd 7 napra, meleg ebéd 5 napra, és a hétvégi hidegcsomag.

Térítési díj fizetése:

Az intézményi térítési díj megállapítására, vonatkozó szabályokat a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény. (továbbiakban: Szt.) 114.§ - 117 §-a, valamint a 119/C.§-a, továbbiakban a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. ( II. 17.) Kormányrendelet (továbbiakban: Kormányrendelet) valamint az Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos szociális rendelete határozza meg.

Az étkezés személyi térítési díjat a szolgáltatást megelőző hónapban előre kell megfizetni az intézmény telephelyén vagy a gondozónő részére (számla ellenében), mely a gondozott lakásán történik.

Házi segítségnyújtás

A munkakör betöltéséhez (szociális gondozó-ápoló) az SZCSM rendelet szerinti szakképesítés szükséges.

**Házi segítségnyújtás feladata:**

A házi segítségnyújtás lakásokon a szükség szerinti segítséget nyújtja azoknak a fogyatékos, szociális, vagy egészségi állapotuk miatt rászoruló személyeknek, akik az életvitelükhöz személyi és környezeti tisztaságuk biztosításához, társas kapcsolataik ápolásához, kulturális igényeik kielégítéséhez, érdekeik védelméhez igénylik. A házi segítségnyújtás biztosítja az SZCSM rendelet 25. §-ában meghatározott segítségnyújtásokat.

A házi segítségnyújtás igénybevételéről a Szt. 63.§ (4) bekezdése, szerint vizsgálni kell a gondozási szükségletet. Az ellátás igénybevételét megelőzően az étkeztetés és házi segítségnyújtás esetében az ellátást igénylő jövedelmét vizsgálja az intézmény szakmai vezetője. (Szt.119/C §)

A házi segítségnyújtás munkanapokon hétvégén, illetve indokoltság alapján, ünnepnapokon is igénybe vehető. Indokolt igénybevételnek számít a teljes önellátási képesség hiánya.

**Célja:**

Az Integrált működési rendnek megfelelően az idős ember állapotának megfelelő ellátás biztosítása saját otthonában, egy szolgáltatói központon belüli részegységeink segítségével.

**Feladatmutatók:** Házi segítségnyújtásban részesül jelenleg*180 fő*

**Személyi feltételek:** az állományi táblában

**Tárgyi feltételek:**

Ápolási és gondozási feladatokhoz szükséges eszközök biztosítottak az ellátók számára. A nyilvántartások vezetése, valamint az adatszolgáltatások manuálisan és gépi feldolgozásokkal történnek. A gépi programok korszerűsítése folyamatos.

**Térítési díjfizetés:**

Az intézményi térítési díj megállapítására, vonatkozó szabályokat az Szt. 114.§ - 117 §-a, valamint a 119/C.§-a, a Kormányrendelet, valamint az Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos szociális rendelete határozza meg.

A házi segítségnyújtás térítési díját a gondozási napló alapján elszámolt, ténylegesen teljesített gondozási idő után kell megfizetni. A fizetés a teljesítést követő hónapban, az intézmény telephelyén vagy a gondozónő részére (számla ellenében), mely a gondozott lakásán történik.

**Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék használatára képes időskorú, vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére önálló életvitelük fenntartása mellett felmerülő *krízishelyzetek* *elhárítására nyújtott ellátás*.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást az Önkormányzat a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ ( Humán Szolgáltató) és külső szolgáltató közreműködésével biztosítja.

A rendszerben jelenleg **50 db kihelyezett készülék** található. A szolgáltatás biztosítása ügyeleti beosztással, külön díjazással, szakképzett munkatársak mozgósításával történik.

**Személyi feltételek**: állományi táblában

**Térítési díjfizetés:** a térítési díjról rendelkező jogszabályok alapján utólag, *havonta* kell fizetni.

**Nappali ellátás**

A nappali ellátás elsősorban az időskoruk, egészségi állapotuk, mentális helyzetük, illetve hajléktalanságuk okán önmaguk ellátására részben képes felnőttek, pszichiátriai és szenvedély-betegek ellátását szolgálja. Az ellátási kötelezettségünk továbbá kiterjed a 3 évesnél idősebb felügyeletre szoruló fogyatékos, illetve autista személyek napközbeni tartózkodásának társas kapcsolatainak, napközbeni étkeztetésének higiéniai szükségleteinek kielégítésére és megszervezésére. Nappali ellátás keretein belül a férőhely max.20%-ig **demenciával** küzdő idősödő emberek nappali ellátását biztosítjuk két telephelyünkön.

( Akácfa u. 61. – Peterdy u. 16.)

**Az idősek klubjai**

Az ellátási forma keretében működő idősek klubjai elsősorban az idősebb korosztályhoz tartozók részére biztosítanak a nappali órákban hasznos időtöltést, társas programokat, kézműves foglalkozásokat, kulturális programokon való részvételt, étkezést. A klubok szolgáltatásait az SZCSM rendelet 77. §-a szabályozza.

**Az ellátás biztosítja:**

* a tagok hasznos időtöltését,
* a tagok részére - a házirendben meghatározott nyitvatartási időben - a klub helyiségeinek, berendezési és felszerelési tárgyainak térítésmentes használatát,
* étkezést (melyért a szociális helyzettől függően térítési díjat kell fizetni az érvényben lévő jogszabályok alapján),
* egyéb szolgáltatásait az SZCSM rendelet 77. §-a szabályozza.

Az idősek klubjai nyitottak Erzsébetváros aktív és inaktív lakosai előtt. Cél, hogy hasznos szociális információkat nyújtsanak többek között az Internet segítségével.

**Pszichiátriai betegek nappali ellátásának célja, feladata:**

* ellátottak köre: a kerület teljes lakosságára kiterjedő, személyes gondoskodást nyújtó alapellátás biztosítása azok részére, akik 18. életévüket betöltötték,
* pszichiátriai betegségük miatt gyógyintézeti (OPNI) kezelésben részesültek, a kerületi pszichiátriai gondozóban gondozottak, és a beutalójuk alapján terápiás célú foglalkoztatásuk javasolt.

**Hétvégén nyitva tartó klubok feladata:**

Biztosítani a hétvégi meleg étkeztetést a házi segítségnyújtásban és a szociális étkezésben részesülő ellátottak számára. Szükség esetén a demens nappali ellátottak számára is igénybe vehető a hétvégi ellátás.

Feladatmutatók:

Férőhelyek száma**:** *570 idősek, 30 pszichiátriai betegek számára*

Térítési díj befizetés:

Az étkezés személyi térítési díját a szolgáltatást megelőző hónapban előre kell megfizetni az intézmény szolgáltatást biztosító telephelyén. A nappali ellátás térítési díját az Szt 115. § (10) bekezdésének felhatalmazása alapján Erzsébetváros Önkormányzata a Képviselő-testület mindenkor hatályos szociális rendelete szerint ingyenesen biztosítja. A ténylegesen igénybe vett ellátási napok számát minden ellátott a hónap végén aláírásával igazolja.

Az intézményi térítési díj megállapítására, vonatkozó szabályokat az Szt. 114.§ - 116 §-a, valamint a 119/C.§-a, a Kormányrendelet valamint az Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos szociális rendelete határozza meg.

**Személyi feltételek:** állományi táblában

**Tárgyi feltételek:**

Klubok berendezései, technikai felszereltsége átlagosnak mondható, az életkori sajátosságoknak és a szakhatósági előírásoknak megfelelnek. A nyilvántartások vezetése, valamint az adatszolgáltatások manuálisan és gépi feldolgozásokkal történnek. A gépi programok korszerűsítése folyamatos.

1. **Szociális szolgáltatásokhoz kapcsolódó egészségügyi szakellátás**

**Otthoni szakápolás**

Azon időskorúak otthonukban történő ápolása és gondozása, akiknek egészségi állapota rendszeres kórházi vagy gyógyintézeti kezelést nem igényel.

Az otthoni szakápolást az intézmény Erzsébetváros teljes területén szakápolók, gyógytornászok és terápiás munkatársak közreműködésével, a 20/1996. (VII.26.) NM rendelet otthoni szakápolási tevékenységre vonatkozó előírásai, valamint az Országos Egészségbiztosítási Pénztár által finanszírozott és megkötött kapacitási szerződés alapján működteti.

**Személyi feltételek:** biztosítottak, Budapest Főváros Kormányhivatala Népegészségügyi Intézet (jogelődje: ÁNTSZ) többszakmás működési engedéllyel rendelkezünk

**Tárgyi feltételek:** éves költségvetésben szükséges és tervezett kiadások biztosítottak

**Térítési díj:**

Az Szt. és Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos szociális rendeletealapján vehetők igénybe.

**4. Szociális szakosított ellátások, bentlakásos intézmények**

**Átmeneti, átlagos tartós, és átminősített emelt szintű elhelyezés bentlakással**

**Az intézmény tevékenységi köre:**

A bentlakásos intézménybe felvehetőek az Szt. 66. §, 67. §, 80. §-ában meghatározott, önmaguk ellátására nem vagy csak folyamatos segítséggel képes, gondozási szükséglettel rendelkező idős személyek.

Ezen belül biztosítja és gondoskodik a bentlakásos intézmény ápoltjainak és lakóinak koruk, egészségi állapotuk, fizikai, egészségügyi, pszichés ellátásáról, gondozásáról, valamint célszerű és hasznos tevékenységük megszervezéséről, ezen túlmenően képviseli érdekeiket, eljár ügyeikben.

A bentlakásos intézmény szolgáltatásait az SZCSM rendelet 44.§ -56.§ írja elő.

Időskorúak Átmeneti Gondozóháza

**Célja:**

A meglévő testi, szellemi aktivitás fenntartása, fejlesztése Kórházi ápolásra nem szoruló, családi ellátást teljesen, vagy átmenetileg nélkülözők ellátása. Ellátja a szolgáltatást igénybe vevők – akik önmagukról betegségük vagy más ok miatt otthonukban **időlegesen** nem képesek gondoskodni – gondozási, - ápolási feladatait, fizikai, egészségügyi és mentális gondozását,kulturális szükségletek kielégítését.

**Feladata:**

A Humán Szolgáltató integrált szervezeti egysége a Gondozóház. Különböző szolgáltatások biztosításával lehetőséget nyújt a kórházi ápolásra nem szoruló, családi ellátást részben vagy teljesen nélkülözők intézményi keretek között történő átmeneti ellátására, valamint mindazok szociális és egészségügyi rehabilitációjára, akiknek az életminőségében (szociális, fizikai, mentális, végleges elhelyezésre várakozás, stb.) valamilyen változás állt be. Érdekképviselet, érdekvédelem, folyamatos tájékoztatás - kiemelt feladatok.

**Feladatmutató:** Engedélyezett férőhely szám: 48 férőhely

**Személyi feltételek:** az állományi táblában

**Tárgyi feltételek**:

A 48 fő ellátására alkalmas egy és kétszobás átalakított, felújított és felszerelt lakások, melyeket kiegészítenek a közösségi együttlétre szolgáló helyiségek. A meglévő berendezés és felszerelés a jelenlegi előírásoknak megfelelően. Nővérhívó, tűzjelző berendezés, házi telefonos szolgáltatás. Érték és vagyontárgyak megőrzésének biztonságos kialakítása.

Idősek Otthona

Célja:

A bentlakók részére, folyamatos munkarendben, biztosítja a biztonságos életfeltételeket, a személyre szóló ápolást és gondozást, valamint az ehhez szükséges szolgáltatásokat.

A szolgáltatás átlagos ellátást biztosít, valamint a 2011. október 31-ig megkötésre került emelt szintű ellátást igénybevevők részére a megállapodás megszűnéséig biztosítja az átlagon felüli minőségű elhelyezési körülményeket, kellemes, nyugodt és biztonságos életkörülményre ad lehetőséget. Tartós bentlakással, végleges elhelyezést nyújtó intézmény biztosítja és gondoskodik a lakóinak koruk, egészségi állapotuk, fizikai, egészségügyi, pszichés ellátásáról, gondozásáról, valamint célszerű és hasznos tevékenységük megszervezéséről, képviseli az érdekeiket, eljár ügyeikben.

Feladata:

Az Intézmény integrált szervezeti egységei az átlagos, és átlagon felüli szolgáltatások biztosításával lehetőséget nyújtanak a kórházi ápolásra nem szoruló, családi ellátást részben vagy teljesen nélkülözők intézményi keretek között történő tartós ellátására, valamint mindazok szociális és egészségügyi rehabilitációjára, akiknek az életminőségében (szociális, fizikai, mentális) valamilyen változás állt be. Érdekképviselet, érdekvédelem, folyamatos tájékoztatás, rendkívüli jelentőséggel bírnak a végleges elhelyezést igénybe vevő lakók jogképességének, szellemi aktivitásának megőrzésében. A bentlakásos intézmény feladatát és szolgáltatásait az SZCSM rendelet 44.§-56. § írja elő.

**Feladatmutató:**Engedélyezett férőhely szám: 70 férőhely idősek otthona, tartós bentlakás

**Személyi feltételek:** az állományi táblában

**Tárgyi feltételek**:

**Dózsa György út 46.** A 16 fő részére emelt szintű férőhelyből átminősített apartman, egy apartmanban egy fő ellátására alkalmas átalakított, felújított és felszerelt lakások, melyeket kiegészítenek a közösségi együttlétre szolgáló helyiségek. A tartós, átlagos ellátásra, egy apartmanban két fő számára kialakított lakások 28 fő részére biztosítottak. Az apartmanok 25 és 29 m2-ek. Minden apartmanhoz vizesblokk, teakonyha és erkély tartozik.

**Peterdy utca 16.** Az ellátásra alkalmas 34 - 50 m2-es, egy és kétszobás átalakított, felújított és felszerelt lakás, melyet kiegészítenek a közösségi együttlétre szolgáló helyiségek. A tartós, átlagos férőhely 26 fő ellátására, míg átmeneti ellátás 18 fő számára biztosított, apartmanos jelleggel kialakított 34 - 50 m2-es egy és kétszobás, összkomfortos lakásokban. A meglévő berendezés és felszerelés a jelenlegi előírásoknak megfelelően. Nyugdíjasházi nővérhívó, tűzjelző berendezés, házi telefonos szolgáltatás. Érték és vagyontárgyak megőrzésének biztonságos kialakítása. Érték és vagyontárgyak megőrzése, az intézményben elhunytak elkülönítése, szükség szerint, ill. előzetes megállapodásban rögzítetten eltemettetésének megszervezése.

**Térítési díj:**

Az intézményi és személyi térítési díj megállapítására vonatkozó szabályokat az Szt. 114. § -119.§-ai, valamint a Kormányrendelet, illetve az Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testület mindenkor hatályos szociális rendelete határozza meg.

Az **ellátást igénybe vevő** (kötelezett) **a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokért**, (a rendszeres havi jövedelme, illetve a jövedelem számítás alapján,) a tárgyhónapot **követő hónap** 10. napjáig **személyi térítési díjat köteles fizetni (**„Tájékoztató a személyi térítési díj megállapításáról a Bentlakásos Intézményekben). A személyi térítési díj összege **évente** **két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg.**

A személyi térítési díjat a szolgáltatás igénybe vételét követő hónapban utólag kell megfizetni az Intézmény Bentlakást nyújtó Otthonok 1076 Budapest, Dózsa Gy. út 46. sz. telephelyén, de az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményeknél bizonyos esetekben legfeljebb egy hónapi időtartamra előre is kérhető **Nyilatkozatot tehet az ellátott ill. hozzátartozója, törvényes képviselője az Intézményi térítési díj megfizetéséről**.

**A szociális szolgáltatások igénybevételének módja, kapcsolattartás az ellátottak és a szolgáltató között**

**A szolgáltatásokat igénybe vevők**

A szolgáltatásokat bármely kerületi állampolgár kezdeményezheti, a szociális rászorultság vizsgálatát követően (házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás) a megállapodásokban rögzítetten nyújtjuk az igényelt szolgáltatásokat. (Nappali ellátás, demens nappali ellátás, bentlakásos ellátások stb.)

**Az igénybe vétel feltételei**

Vállalniuk kell az ellátásba vétel feltételeit, (orvosi javaslat, *gondozási szükséglet* tartós bentlakásos ellátásban vagyon és *jövedelemvizsgálat* megállapítása, személyes adatok felvétele, megállapodás elkészítése, - térítési díj kifizetése, a szolgáltatások nyújtásához szükséges lehetőségek biztosítása - lakásba bejutás - értesítendő hozzátartozó megnevezése, elérhetősége, stb.

Demens ellátások esetében előzetes szakvélemény és állapotfelmérés szükséges.

- A **nappali ellátás igénybevétele önkéntes**, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik azon a telephelyen, ahol az ellátást igénybevevő az ellátást igénybe kívánja venni.

- A benyújtott kérelem alapján a szolgáltatás biztosítása előtt előgondozást kell végezni.

Az előgondozás megszervezése a nappali ellátás vezetőjének feladata.

- A nappali ellátás szociális szolgáltatást csak a jogszabályi előírásokban rögzített feltételek megléte esetén lehet nyújtani.

- Az ellátás biztosításáról - az igényjogosultság előírt vizsgálata után - a nappali ellátás vezetőjének javaslata alapján az igazgató dönt, az esetleges elutasításról az ellátást igénylőt írásban értesíti.

- A nappali ellátást a szolgáltatást igénybevevő (jogosult) és az igazgató közötti Megállapodás alapozza meg. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatás tényleges tartalmát, a szolgáltatást igénybevevő jogait illetve kötelezettségeit, valamint a szolgáltató vállalásait.

A szolgáltatások igénybe vételének bejelentése az intézmény telephelyei szolgálnak elsősorban. Az igények felvételét az ellátási területeken dolgozó munkatársak is teljesíthetik, akik jelzik az igényeket (szolgáltatási esetkoordinátor). Amennyiben a rászorultság megállapítható, - ellátottként - nyilvántartásba vesszük és biztosítjuk számára a kapacitásnak megfelelően a szolgáltatást.

**A szolgáltatások előnyei**

* Az ellátásba bekerülők életük végéig saját otthonukban maradhatnak, életvitelükhöz segítséget kapnak (szolgáltatói, civil, hozzátartozói)
* Intézményi keretek között élhetnek a lehetőséggel - az átmeneti ill. a végleges elhelyezési igényükkel.
  + Az idősellátás minden színterét megismerhetik egy szolgáltatói központ által nyújtott szolgáltatási körből, mindig az aktuális állapotnak megfelelően választhatnak szolgáltatásainkból.
  + Rugalmasan alkalmazkodunk a változó igényekhez, szükségletekhez, figyelemmel kísérve a jogszabályi változásokat, a helyi sajátosságoknak megfelelően építjük be mindennapi gyakorlati munkánkba
* A jelzőrendszeres szolgáltatás az év minden napján folyamatos 24 órában működik, nem csak segélykérésre használható (értesítés, egészség és vagyon védelem)
  + Közvetlen riasztás érkezik a diszpécser központba, ahol azonnali kétirányú kapcsolat jön létre, hiteles információt kapva, illetve azonnali segítséget nyújt helyszíni vonulással.
* Közvetlen munkakapcsolat alakult ki az évek során a társintézményekkel, a Polgármesteri Hivatal munkatársaival, civil- és szakmai szervezetekkel, számos ismeretanyag áll rendelkezésünkre a kerület határain túlmutató feladatellátás megvalósítására az ellátottak és az ellátók érdekeinek képviseletében.

**Az intézményi jogviszony keletkezése**

Az alapellátást és a bentlakást biztosító ellátások esetében az igazgató, illetve a szakmai vezető az ellátás megkezdésekor a kérelmezővel vagy törvényes képviselőjével megállapodást köt a hatályos jogszabályoknak megfelelően. Az intézményi ellátás, jogviszony keletkezését megelőzően a szakmai egységek vezetői a jogszabályi előírásoknak megfelelően előgondozást végeznek, és javaslatot tesznek az igazgatónak az ellátás jogosultságára és tartalmára tekintettel.

A bölcsődei ellátás igénybevétele:

Az ellátás megkezdésekor a bölcsődevezető a kérelmezővel, illetve törvényes képviselőjével megállapodást köt, melyet megküld a fenntartónak.A megállapodás tartalmazza az 1997. XXXI. Tv. 31.§-ban foglaltakat.

**A szolgáltatásokra vonatkozó helyi önkormányzati rendelet**

Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos szociális rendelete.

**Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme**

Az ellátottak és az ellátást végzők jogait részletesen szabályozza az Szt., valamint az SzCsM rendelet is.

**A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

A szolgáltatás telephelyén szóban, telefonon, e-mailben:

Szóbeli, elektronikus és telefonos kapcsolattartási lehetőség a nappali ellátás vezetőjével, gondozónőkkel a szolgáltatás ideje alatt.

Weblapon: www. erzsebetvaros.hu, az intézmény saját honlapján,

Tájékoztató anyaggal:

Az intézmény szolgáltatásairól tájékoztató anyag kiadvány, szórólap készült, melyet eljuttatunk a gondozóink és a társintézmények munkatársainak közreműködésével környezetünkben élők postaládáiba. Felkeressük személyesen, levélben interneten az újabb szolgáltatásaink megajánlásával a háziorvosi rendelőket, a szakorvosi rendelőket, a fővárosi kórházakat, kerületeket, egyházakat, közösségi helyeket, ahol a szükséges információval útbaigazítást kaphatnak a szolgáltatásunkat igénylők.

Helyi sajtó - média:

Helyi téma, Erzsébetváros újság, Erzsébetváros Tv.

A szolgáltatás székhelyén: 1072 Budapest, Nyár u. 7.

A Polgármesteri Hivatalban: 1073 Budapest, Erzsébet krt. 6., 1076 Budapest, Garay u. 5.

A családsegítő két telephely munkatársai között az együttműködés folyamatos, ennek formái a közös team megbeszélés hetente egy alkalommal, valamint kéthetente esetmegbeszélőn való részvétel. Sok ügyfél mindkét helyen vesz igénybe szolgáltatást, ezekben az esetekben a családgondozók tájékoztatják egymást, illetve az ügyféllel közösen leülve beszélik meg a feladatokat, stratégiákat. Az intézmény ügyeleti rendszerben látja el a Szolgálatot felkereső egyéneket, családokat, a szociális munkások heti kötött meghatározott időben fogadják az igénybevevőket. A családsegítő szolgálatot felkereső ügyfeleket az előtérben szociális segítő fogadja, aki időpontot ad valamelyik családgondozóhoz (időpont telefonon is kérhető). Az adott családgondozó lesz ettől kezdve az ügyfél esetfelelőse. Az esetfelelős a gondozási folyamatról a második találkozástól kezdődően esetnaplót vezet*.*Ha több szolgáltatás révén további munkatársak kapcsolódnak a tervezett munkába, közülük az ügyfél számára is egyértelműen kijelölődik az esetfelelős személye, erről a team ülésen születik döntés.A segítő munka során a kapcsolattartás előre megbeszélt időpontokban történik, akár a családsegítő szolgálatnál, akár az ügyfél lakásán, vagy más helyszínen valósul meg. A segítő kapcsolat szükség szerint kiterjed az ügyfél családtagjaira, és közvetlen környezetére is.Betegség, vagy szabadság esetén a helyettesítést a szakmai vezető szervezi meg

A szolgáltatás helyszínei, előnye, jogviszony keletkezése, jogvédelem

Az ellátandó célcsoport jellemzői(családsegítő)

Erzsébetváros lakosságának szociális helyzetét – többek között – a foglalkoztatott nélküli háztartások valamint a rendszeres munkajövedelemmel nem rendelkező aktív korúak arányai jelzik. Ezek az értékek magasak, meghaladják az országos, a fővárosi és térségi átlagokat. Jelzik a foglalkoztatás, illetve a rendszeres munkajövedelem hiányához (inaktivitás, eltartottság) kapcsolódó családok megélhetési nehézségeit. A legfeljebb általános iskolai végzettséggel rendelkezők és a rendszeres munkajövedelemmel nem rendelkezők aránya az aktív korúakon belül, amely mérsékelt szegregációra utal városi szinten, ugyanakkor nem zárja ki az elkülönülés lakótömbökre, illetve társasházakra szorítkozását

A kerület lakónépessége előrehaladott mértékben elöregedett, kedvezőtlenebb az összetétele, mint Magyarország, Közép-Magyarország és Budapest népességének, igen gyenge a természetes reprodukciós képessége. A fiatalkorúak aránya alacsony, amely a népességszám fenntartását veszélyezteti, és további jelentős mértékű természetes alapú népességfogyást vetít előre hosszabb távon

Erzsébetvárosban az alacsony komfortfokozatú lakások aránya magas annak ellenére is, hogy országos összehasonlításban ez nem kiemelkedő. Az alacsony komfortfokozatú, kis alapterületű lakások koncentrált megjelenése elősegíti a nehezen kezelhető krízis övezetek kialakulását.

**A VII. kerület demográfiai és munkanélküliségi adatai**

A népesség korcsoport szerinti megoszlása a KSH továbbvezetett területstatisztikai adatai alapján

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | VII. kerület, 1990 | | VII. kerület, 2009 | |
|  | Fő | % | Fő | % |
| 0–14 éves | 12 730 | 15,4 | 6 727 | 10,8 |
| 15–64 éves | 52 686 | 63,6 | 45 229 | 72,3 |
| 65–X éves | 17 448 | 21,1 | 10 574 | 16,9 |
| Összesen: | 82 864 | 100 | 62 530 | 100 |

**Munkanélküliségi adatok:**

Nyilvántartott álláskeresők száma és aránya 2011. február 20-i állapot szerint az NFSZ adatai alapján:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Főváros, össz.: | VII. kerület |
| Aktív korú népesség | 1099883 | 45 229 |
| Nyilvántartott összesen: | 49680 | 2052 |
| Relatív mutató | 4,52% | 4,53% |
| Tartós (12 hónapot meghaladóan): | 11077 | 461 |
| A nyilvántartott álláskeresők %-ában: | 22,30% | 22,46% |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ellátástípus szerint: | Főváros, össz.: | VII. kerület |
| Járadék típ. ellátás | 15174 | 504 |
| Segély típ. ellátás | 6362 | 217 |
| BPJ, RÁT, RSZS: | 9083 | 421 |
| Nem kap ellátást | 19061 | 910 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Iskolai végzettség szerinti megoszlás: | Fő | % |
| 8 általános alatt | 94 | 4,58% |
| 8 általános | 593 | 28,90% |
| szakiskola | 46 | 2,24% |
| szakmunkásképző | 332 | 16,18% |
| gimnázium | 337 | 16,42% |
| szakközépiskola | 285 | 13,89% |
| technikum | 47 | 2,29% |
| főiskola | 169 | 8,24% |
| egyetem | 149 | 7,26% |
| Összesen: | 2052 | 100,00% |

**A családsegítő szolgáltatást igénybevevő kör jellemzői**

A szolgáltatást az állandó lakcímmel rendelkezőkön kívül igénybe vehetik a kerületben életvitelszerűen tartózkodó lakosok, köztük az albérletben élők és a szívességi lakáshasználók is. A lakhatási szolgáltatás keretén belül fogadunk hajléktalan ügyfeleket, elsősorban azokat, akiknek korábbi lakáshasználata a kerülethez kötődött.

A családsegítő szolgálatot felkereső ügyfelek száma az elmúlt évekhez képest nem emelkedett markánsan, ellenben a forgalom (megkeresések száma) erőteljes növekedést mutat. Ez részben az együttműködésre kötelezett, illetve az együttműködést vállaló ügyfelek rendszeres megjelenésével magyarázható.

Az ügyfelek családi összetételére jellemző az egyedül élők (42% ), valamint a gyermeküket egyedül nevelő szülők (25% ) magas aránya. Az iskolai végzettséget tekintve elmondható, hogy az ügyfélkörre a 8 általános végzettség jellemző magas arányban.

Jellemző problématerületek a szolgálatot felkeresők körében:

* Megélhetési problémák

Jövedelem nélküliség, alacsony jövedelem a napi működést és életvitelt teszi bizonytalanná. Ennek következménye a hátralékok megjelenése, a különböző fizetési kötelezettségek halasztása, az alapvető szükségletek kielégítésének labilitása.

Szorosan összefügg a probléma a foglalkoztatási helyzettel, a megoldást nehezíti az érintettek egészségügyi és mentális állapota.

Mindez együtt marginalizálódási folyamatot eredményez, a legnehezebb helyzetben lévők nehezen tájékozódnak, igazodnak el a hivatalos eljárásrendekben. A tájékozatlanság kiszolgáltatottá teszi ezt a csoportot, érdekeiket gyakran nem az „elfogadott” eszközökkel próbálják érvényesíteni, ezzel konfliktus helyzeteket is teremtenek, amely a negatív megítéléseket erősítheti.

* Foglalkoztatással, munkavégzéssel kapcsolatos problémák

Munkahely elvesztése, munkaügyi problémák, elhelyezkedési nehézségek. A munkaerő-piaci elvárásokhoz nem illeszkedő egyéni tudás, végzettség, mobilitás. Munkaadói oldalról hátrányos megkülönböztetés (nem, származás, életkor, gyerekszám).

* Lakhatással kapcsolatos problémák

Lakásfenntartási adósságok, lakás-karbantartási gondok. Lakáshoz jutás szűk lehetőségei. Lakáselvesztés veszélyei.

A problématerület szorosan összefügg az alacsony jövedelmi helyzettel, de ennél sokkal szélesebb lakossági kör érintett. Növekszik azon lakosok száma (bérlők és tulajdonosok vegyesen) akiknél a lakhatás veszélybe kerülhet, ezáltal minden téren veszélyeztetetté válnak, a probléma kezelése önkormányzati és állami felelősségvállalást igényel.

* Kapcsolati problémák – mentálhigiénés problémák

Családon belüli és más személyközi kapcsolati konfliktusok. Kapcsolatok teljes hiánya és az elmagányosodás is ide tartozik. Családi kapcsolati nehézségek érintik a kommunikációs zavarokat, az erőszak megjelenését, a bántalmazást, a gyermeknevelési problémákat. Következményként jellemzően megjelennek az általános beilleszkedési zavarok, lakóközösségi konfliktusok.

Egyértelmű, hogy a bizonytalanná váló egzisztenciális helyzet, a környezeti negatív hatás felerősíti a konfliktusokat, gyengíti a kapcsolati kohéziót, ugyanakkor a jól működő kapcsolati háló segít kivédeni a külső veszélyeztető tényezőket.

Azt is látjuk, hogy a sérülékenyebb egyének (mentális problémák, erőforrások teljes hiánya) veszélyeztetettebbek, megbirkózási képességük gyengébb, támogató hálózatok nélkül ellehetetlenülnek, végérvényesen kisodródnak a peremre.

## Az ellátottak köre

Erzsébetváros, Budapest területileg legkisebb kiterjedésű, de sűrűn lakott kerülete. Viszonylag egységes arculatot mutat, bár vannak problémásabb gócpontok. A kerület, központi elhelyezkedéséből és a lakosság összetételéből eredően is, egyike a szociális problémáktól leginkább terhelt kerületeknek.

A legjellemzőbb veszélyeztető tényezők közé sorolhatók:

− a szociális veszélyeztetettség (lakhatási problémák, díjhátralék, stb.);

− a szegénykultúrából fakadó életvezetési, szocializációs problémák;

− mentális és addiktológiai betegségek és az ezzel járó devianciák megjelenése a családban;

− párkapcsolati problémák, egyszülős családok

− inaktív lakossági csoport magas létszáma

− kriminalizálódás mind a felnőttek, mind a gyermekek körében;

− iskolai beilleszkedési zavarok.

A lakosság létszáma az utóbbi években folyamatosan csökkent, és a tendencia az, hogy az alacsonyabb társadalmi státusú rétegek maradnak, illetve költöznek be a kerületbe. Viszonylag magasra becsülhető azoknak a családoknak a száma, akik állandó bejelentett lakcímmel nem rendelkeznek a kerületben, de életvitelszerűen itt tartózkodnak, s a vonatkozó törvényi szabályozás értelmében, a gyermekjóléti szolgálatnak e családok vonatkozásában is ellátási kötelezettsége van.

A kerületben a 2010. évi statisztika szerint 6390 kiskorú él, ez a szám 2008-ban 6.819 fő volt. Gyermekjóléti alapellátásban 1269 gyermek részesült, védelembevétel kapcsán 61 gyermekkel és családjával volt intenzív gondozói kapcsolat.

**A nyújtott szolgáltatások formái**

A családsegítés általános segítő szolgáltatás keretében információnyújtást, tájékoztatást, életvezetési tanácsadást, ügyintézésben segítségnyújtást és a családok működőképességének erősítése érdekében családgondozást végez.

A segítő szolgáltatás a szociális munkát végző és a kliens együttes és egyenrangú munkafolyamata. A munkafolyamatot az első interjú során a kliens szükségleteinek megállapításával és a problémamegoldó alternatívák kidolgozásával kezdjük, melyet megállapodásban rögzítünk. A megállapodás tartalmazza az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, a kliens és a segítő együttműködésének módját, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját.  
  
A segítő szolgáltatás a kliens otthonában, családi környezetében tett látogatásokon és a családsegítő szolgálatban folytatott segítő beszélgetés és segítő tevékenységek útján valósul meg.

**Egyéni tanácsadások:**

* Lakhatási tanácsadás

Az ügyfeleket a családgondozók delegálhatják a tanácsadóhoz a bonyolultabb lakásügyi problémákkal.Az ügyfelek számára gyakran okoz nehézséget a lakhatással kapcsolatos hivatalos levelek, iratok értelmezése. Sok esetben a különböző ügyintézések kapcsán derül ki a jogviszony rendezetlensége.A tanácsadó segít végiggondolni a megfelelő rendezéshez vezető lépéseket,megszerkeszteni a szükséges kérelmeket, iratokat. Szükség esetén lakáscseréhez is nyújt segítséget, kisebb adatbázis segítségével.

* Jogsegély szolgálat:

Az intézményben heti 4 órában állaz ügyfelek rendelkezésére egy jogász, aki jogi tanácsadást, esetenként jogi képviseletet nyújt számukra, illetve iratszerkesztést végez.. A jogi tanácsadás nyitott szolgáltatás a kerület lakosai számára.

* Pszichológiai tanácsadás

Heti 4-4 órában pszichológus, illetve pszichiáter nyújt segítséget az ezt igénylő ügyfeleink számára. Ezt a szolgáltatást ügyfeleink vehetik igénybe a családgondozó javaslatára, azokban az esetekben, amikor a családgondozó úgy látja, hogy az ügyfél lelki, mentális problémájának megoldásához nem elegendő a segítő beszélgetés, hanem szakember bevonása szükséges. A szakemberek visszajelzést adnak a családgondozónak, elakadás esetén esetmegbeszélőn is részt vesznek.

* **Adósságkezelési tanácsadás**

Az adósságkezelés az esetvezetés keretén belül történik, az adósságproblémát a hozott problémák egyikeként értelmezzük a helyzetfelmérés folyamatában. Hat családgondozó munkájának része az adósságkezelés, de emellett a családi rendszer működésére és más problémákra is kiterjed a figyelmük.

**Az adósságkezelési tanácsadás folyamata**

* Az adósság problémával jelentkező kerületi lakosok első lépésben időpontot kapnak ***csoportos tájékoztatóra.*** Ezeken az 1-1 órás alkalmakontájékoztatást kapnak a családsegítő szolgáltatásairól, a lakhatást támogató juttatásokról és kedvezményekről, valamint az adósság rendezésének lehetőségeiről. A tájékoztató után amennyiben igénylik, időpontot kérhetnek valamelyik kollégához.:
* **Előgondozás:** minimum 15 napot vesz igénybe, melynek során az ügyfél és a családgondozó közösen felmérik a család, háztartás helyzetét, anyagi körülményeket, a család saját erőforrásait. Az előgondozás célja, hogy az ügyfél képes legyen elkezdeni az aktuális közüzemi számlák fizetését. A családgondozóval közösen fogalmazzák meg, hogy ehhez milyen saját erőforrásokkal rendelkezik, ill. milyen segítségre van szüksége pl. munkába állást elősegítő szolgáltatások, lakhatási támogatási kérelmek beadása stb.).
* **Adósságcsökkentési támogatás kérelmezése:** Amennyiben az ügyfél megfelel a rendeletben előírt feltételeknek, teljesítette az előgondozásban megjelölt célokat és rendelkezik törlesztési kapacitással, megtörténik a kérelem előkészítése és beadása. Mindezzel egy időben az ügyfélnek, de gyakran a tanácsadónak is fel kell vennie a kapcsolatot a szolgáltatókkal., kimutatás vagy türelmi idő kérése céljából.
* A kérelemhez szükséges iratokat, kimutatásokat a családgondozó gyűjti össze, az önrész és a támogatás összege, felosztása a Családsegítő Szolgálat számításai alapján táblázatban kerül a kérelemhez. A kérelem csomagot az ügyfél adja be az Önkormányzathoz.
* **Adósságkezelési szolgáltatás:** Pozitívan elbírált kérelem esetén az adós és a tanácsadó együttműködése folytatódik, amelynek fókuszában az előzőleg közösen meghatározott időszakra (1-18 hónap ) vonatkozó önrész,- valamint havi számlák befizetésének bemutatása áll. A csekkek bemutatása a Családsegítő Szolgálatban havonta egyszer történik. Az egy családgondozóra jutó magas esetszám miatt az adósságcsökkentési támogatásban részesülő ügyfelek havi befizetéseit egy asszisztens segíti követni és adminisztrálni, illetve a figyelmeztető felszólításokat időben kiküldeni A menet közben felmerülő elakadásokkal, problémákkal az ügyfél a családgondozójához fordulhat.
* Az eset lezárására akkor kerül sor, ha az ügyfélnek rendeződött a tartozása, erről igazolást mutat be a szolgáltatóktól, illetve ha a megállapodást nem tartja be az ügyfél, az együttműködés megszakad.
* Az adósságkezelési tanácsadás során a családgondozó részben az adósságkezelés átláthatóságához szükséges speciális adminisztrációt vezet, részben az esetnaplóban rögzíti a családdal történteket.
* Családterápia

A családok életében az anyagi és egyéb problémák mellett felmerülhetnek zavarok a családi működésben is. Bármely családtag életében felmerülő probléma hatással van az egész család működésére, ezért a családterápián az egész családdal dolgozik két szakember párban. A terápiás folyamat általában 6 ülésből áll. A Családsegítő Szolgálatnál pszichológus (külső szakember) családterápiás képesítéssel rendelkező szociális munkás nyújtja a szolgáltatást.

* Családi videotréning

Gyermekes családoknál a családgondozás,(adósságkezelés) során felmerülhetnek gyermeknevelési nehézségek, a szülői kompetenciák hiánya, vagy meggyengülése. A családi videotréning a szülők és gyermekeik közötti kommunikációs zavarok leküzdéséhez nyújthat segítséget a videokamera használatával. Videotréneri képesítéssel rendelkező kollégánk nyújthatja ezt a szolgáltatást, amely a családok otthonában készült felvételek közös visszanézésén és elemzésén alapul. A módszer lényege, hogy nem a negatív mintákat hangsúlyozza, hanem a szülők meglévő képességeit, pozitív kommunikációs mintáit mutatja meg, és tudatosítja. Ezt a szolgáltatást a Gyermekjóléti Központ munkatársai is javasolhatják az általuk gondozott családoknak.

* Konfilktuskezelés mediációs módszerrel:

A mediáció módszere segíthet azokban az esetekben, amikor két fél nem tud megegyezni valamilyen ügyben (lehet családi, gazdasági stb vita), de ugyanakkor motiváltak a helyzet megoldására. Egy harmadik személy, a mediátor segíthet egy mindegyik fél számára elfogadható megállapodás kidolgozásában. Több kolléga is rendelkezik a módszer ismeretével, és a családokkal folyó munkában az esetvezetés során rendszeresen alkalmazzák.

# **Csoportmunka keretében**

* **Mama-Baba klub**:

A Lövölde tér 1.sz.alatti bölcsödében működik hetente egy délelőtt. A klubbot a kerületben élő kisgyerekes anyák, apák nagymamák vehetik igénybe. A klub célja, hogy miközben a babák játszanak (egy önkéntes felügyelete mellett), a mamák (és nagymamák) megoszthatják egymással tapasztalataikat a gyermekneveléssel kapcsolatban. A csoportot egy családgondozó és egy pszichológus vezeti. Alkalmanként a szülőkkel előre egyeztetett konkrét téma közös megbeszélésére kerül sor. A csoport vezetői szükség esetén életviteli, családi-kapcsolati problémák megoldásában is segítenek.

A csoportvezetők forgalmi naplót vezetnek minden alkalommal a megjelent szülőkről.

* **„Szülőkre hangolva” szülői hatékonyságot fejlesztő csoport**

A Gyermekjóléti Központtal közösen indított csoport 2009 óta működik kéthetente másfél órában elsősorban kiskamasz, illetve kamasz gyerekek szüleinek, kéthetente a Gyermekjóléti Központban. A Gyermekjóléti Központ és a Családsegítő Szolgálat két munkatársa által vezetett beszélgetések hozzájárulnak ahhoz, hogy a szülők ismereteket szerezzenek az őket érdeklő és érintő témákban, és erősíthessék szülői kompetenciájukat. A szülőkkel érkező gyermekekkel ezalatt A Gyermekjóléti Központ munkatársa foglalkozik.

## Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat

Segítséget nyújt a munkavállalással, munkanélküliséggel kapcsolatos problémák megoldásához. A munkatársak különböző egyéni és csoportos szolgáltatásokkal segítenek feltárni és leküzdeni a munkavállalást akadályozó tényezőket, és javítani az elhelyezkedési esélyeket. A szolgálatot a kerületi munkanélküli lakosok vehetik igénybe önkéntesen, illetve kötelező együttműködés keretében.

**Egyéni tanácsadások:**

* **Munkavállalási tanácsadás**

-A munkavállalást akadályozható tényezők felmérése az ügyféllel együtt (életviteli, családi, szocializációs, viselkedési stb).

-Munkavállaláshoz kapcsolódó kulcskompetenciák és készségek vizsgálata, a meglévő erősségek kiemelése.

- Munkakereső pontos helyzetének, lehetőségeinek, céljainak a feltárása

- Próbatelefonálás, felkészítés állásinterjúra.

Munkavállalási tanácsadáson minden ügyfél részt vesz a tanácsadójával folytatott egyéni munka során

* **Pályaorientációs és pályakorrekciós tanácsadás**

Fiatal, szakképzettséggel nem rendelkezők esetében: érdeklődési területek megtalálása, munkaerőpiacon használható készségek, képességek meghatározása, iskolák, szakképzések feltérképezése Munkatapasztalattal rendelkező, de szakképesítés nélküli ügyfeleknél: tapasztalatok, készségek összegyűjtése,tanulás, új szakma tanulás feltételeinek felmérése.

* **Pszichológiai tanácsadás**

A munkanélküliségből fakadó rossz anyagi helyzet, társadalmi kapcsolatok beszűkülése, családi problémák következtében mentális problémák is megjelenhetnek az ügyfeleknél (stressz, szenvedélybetegség, pánikbetegség stb.) Hetente egyszer pszichológus segít a szolgálatnál a tartós munkanélkülieknek.

**Csoportos foglalkozások:**

* **Álláskereső Klub:**

Hetente három délelőtt vehető igénybe az önálló álláskereséshez. A szolgálat biztosítja az ügyfelek számára a vonalas és mobil telefon, Internet, fénymásoló, újság használatot. Megtekinthetik a Munkaügyi szervezet aktuális álláslistáját is. Készíthetnek a tanácsadók segítségével fényképes önéletrajzot, létesíthetnek e-mail címet.

A klubon mindig részt vesz két szakember, akik figyelemmel kísérik a résztvevők álláskeresési technikáját, és erről visszajeleznek az ügyfélnek. A klub résztvevői egymásnak is átadják tapasztalataikat, a megszerzett információkat. A klubot igénybe vehetik önkéntesen a munkát kereső kerületi lakosok, valamint az együttműködésre kötelezett ügyfelek.

* **Álláskeresési technika tréning.**

Az elméleti képzésre épülő tréning gyakorlati elemekkel, szituációs játékokkal mutatja be az álláskereséshez kapcsolódó ismereteket, technikákat. Az álláskeresők megismerhetik saját erőforrásaikat, kulcskompetenciáikat, valamint játékos formában gyakorolhatják a megfelelő telefonálási technikákat, állásinterjús helyzeteket. Ezekről egymásnak visszajelzést adnak a csoport tagjai. Videó kamera használatával még hatékonyabbá lehet tenni a tréninget.

**A** **rendszeres szociális segélyben részesülő ügyfelekkel való munka**

A rendszeres szociális segély a munkanélküliek olyan támogatási formája, amelynél vállalni kell, hogy az elhelyezkedés érdekében részt vesz a közösen megtervezett beilleszkedési programban. A beilleszkedési program keretében az ügyfelekkel egyénre szabott tervet dolgoznak ki a tanácsadók, melynek lépései attól függnek, hogy hol tartanak az álláskeresésben, milyen készségekkel rendelkeznek, milyen pszicho-szociális jellemzők a meghatározóak.

Az együttműködési szerződések négy fő irány mentén jönnek létre:

* Munkavállalásra irányuló programforma, amelynél a következőket értjük: álláskereső klub igénybevétele, az ügyfelek egyedi igényeire szabott álláskeresés. Jellemzően ezt a fajta szerződést az álláskeresésre már kész, önálló, kisebb segítséget igénylő ügyfelekkel kötjük.
* Képzettséget és munkavállalói készségek fejlesztésére, megerősítésére irányuló programforma: álláskereséshez kapcsolódó számítógépes készségfejlesztés, internet használatának elsajátítása, önéletrajz, motivációs levél megírása, szerkesztése, álláskeresési technika tréning, munkavállalási tanácsadás, pályaorientációs tanácsadás, képzésbe kerülés támogatása. Azon ügyfelekkel köthető ez a szerződés típus, akiknek nincs, vagy elavult a szakmai képzettségük, vagy az álláskereséshez szükséges kompetenciákkal és munkaerő-piaci ismeretekkel nem rendelkeznek.
* Szociális- mentális-egészségügyi állapot javítására irányuló programforma: pszichológiai tanácsadás, szociális ügyintézés, kapcsolati rendszer erősítése, egyéni tanácsadás. Jellemzően az álláskeresés során a fő elakadási tényezők szociális-mentális típusúak, először ezeken a területeken szükséges változást elérni.
* Más típusú ellátás igénylését előkészítő programforma: leszázalékolás ügyintézése, szolgálati idő megkérése, korkedvezményes nyugdíj, öregségi nyugdíj intézése. Azoknál az ügyfeleknél, ahol egészségügyi problémák vannak, illetve az életkora alapján indokolt.

Az együttműködésre kötelezett ügyfelekkel végzett munka dokumentálása:

- számítógépes nyilvántartás (név, lakcím, határozat ideje, megjelenés dátuma, esetfelelős)

- adatlap a munkakarrier interjúhoz,

- szerződés a beilleszkedési programról,

- önkormányzat felé visszajelző lap (együttműködés megszűnése esetén ),

- ügyfelek számára kiskönyv (a megjelenések igazolására ),

- igazolás együttműködésről

társszervek szakembereit,- adott esetben az esetkonferencia eszközével a hatékonyabb családgondozás érdekében.

## A feladat ellátás szakmai tartalma, módja (gyermekvédelem)

A gyermekvédelmi beavatkozás mindig a gyermek érdekében történik és amennyiben lehetséges, a szülőket támogató módszerek is hangsúlyt kapnak. A szociális munkás a családgondozást tervezett módon végzi a működési zavarok ellensúlyozása és a családi konfliktusok megoldásának elősegítése érdekében, a legkisebb beavatkozás elve mentén.

A gondozási tervet a szülővel és a gyermekkel együttműködve készíti el a családgondozó. A tervben rögzítik azokat a feladatokat, amelyek elvégzésével a gyermeket a családjában lehet megtartani és elhárítani a veszélyeztető helyzeteket. A családgondozó esetkonferenciát hívhat össze a jelzőrendszer illetékes tagjainak meghívásával és a család részvételével annak érdekében, hogy összehangolja az együttműködésüket. A gyermek érdekében a szülő támogatásának, megerősítésének céljával kezdeményezheti a különböző szolgáltatások igénybevételét is. Az összes körülmények feltárása után mérlegeli, hogy a helyzet rendezhető-e az önként igénybe vehető alapellátásokkal vagy szükséges-e a gyerekvédelmi gondoskodás körébe tartozó egyéb hatósági intézkedés kezdeményezése.

A gyermekjóléti központ működtet problémaorientált, illetve a gyermekek kreatív foglalkoztatását szolgáló csoportokat. A kamaszoknak, a gyermekeknek, és a szülőknek szóló csoportjaink részben a prevenciót, részben az ártalomcsökkentést szolgálják. Működtet gyermek játszóházat heti egy alkalommal, és az ünnepekhez kapcsolódó gyermekprogramokat (Karácsony, Gyermeknapi rendezvények)

A nyári szünet idején táborokat szervez, illetve napközbeni foglalkozást tart veszélyeztetett gyermekek számára. A gondozott gyerekek számára tanév közben is biztosít fejlesztő pedagógust, korrepetálást.

### Speciális szolgáltatások

* **Utcai szociális munka**

Az utcai szociális munka egyik legfontosabb eleme, hogy a leginkább veszélyeztetett, csellengő, a családból, iskolai közösségből kiszakadó, a felnőttekkel szemben bizalmatlan ifjúsági korosztállyal kerülhetnek kapcsolatba az ifjúsági szociális munkások. Az utcai szociális munkát a kerület egy olyan területén folytatjuk – Klauzál tér - ahol a korosztályi veszélyek - pl. drogok használata, kriminalitás - fokozottan jelentkeznek. Az utcai szociális munka során egyaránt élni kívánunk a szociális munka eszközeivel (előadások, prevenciós programok, tanácsadás), valamint kulturális programok szolgáltatásával is (kézműves programok, koncertek), így egy komplexebb, közösségi szociális munkát tudunk megvalósítani a fiatalok és szüleik körében.

* **Készenléti szolgálat**

A 15/ 1998. (IV. 30.) NM rendelet módosítása alapján a készenléti szolgálat célja: a gyermekjóléti központ nyitvatartási idején túl felmerülő krízishelyzetben történő azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás nyújtása.

A készenléti szolgálatot egy állandóan hívható, közismert telefonszám biztosításával szervezzük meg. A tevékenységet folyamatosan dokumentáljuk (hívások regisztrálása, megtett intézkedések, felmerülő költségek).

* **Kórházi szociális munka**

A kórházi szociális munkás feladata a kerületben működő kórházak szülészeti, csecsemő és gyermekosztályain ügyeletet ellátni, a krízishelyzetek kezelésén túl, a területileg illetékes gyermekjóléti szolgálat felé az esetet jelezni, és a szolgálatok, valamint a kórház szakemberei közötti kommunikációt segíteni, szükség esetén esetmegbeszélő összehívását kezdeményezni.

Illetékességi problémákat is felvet ennek a szolgáltatásnak a megszervezése, hiszen a szabad orvosválasztás miatt is, a kerület területén működő kórházakban nemcsak a Gyermekjóléti Központ illetékességébe tartozó kliensek jelennek meg. Ezért a kórházi szociális munkásnak, koordinatív feladatokat is el kell látnia, valamint kríziskezelést, a válsághelyzetben lévő kismamák esetén, és jelzéssel kell élnie az illetékes gyermekjóléti központ felé, ha a bekerülő gyerekek esetén bántalmazás, elhanyagolás gyanúja, vagy bármely más veszélyeztetettség merül fel.

* **Kapcsolattartási ügyelet**

A kapcsolattartási ügyelet célja a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges hely biztosítása, illetve emellett

* konfliktuskezelő segítő szolgáltatás nyújtása
* gyermekvédelmi közvetítő eljárás (mediáció) biztosítása
* önálló szakmai módszertani kapcsolatügyelet nyújtása

A szolgáltatás igénybe vehető gyámhatósági vagy bírósági döntést követően, de a felek elhatározása alapján közvetlenül is.

**Egyéb szolgáltatások**

A speciális feladatokon túl központunk a kerületi önkormányzati fenntartású iskoláiban az iskolai szociális munka feladatait is ellátja.

* Az iskolai szociális munkás feladata - együttműködve a pedagógusokkal, az gyermekvédelmi felelőssel és az iskolai védőnővel – a gyermeke veszélyeztetettségének megelőzése, illetve annak minél korábbi felismerése és kezelése. Ennek érdekében konzultál az iskolai szakemberekkel, egyéni és csoportos foglalkozást tart a tanulók számára és szükség szerint felveszi a kapcsolatot a szülőkkel. Tevékenységével segíti a családgondozók munkáját, mivel közvetlen képet kap a gondozott gyermekek iskolai teljesítményéről és viselkedéséről.
* 2011-től a Hetedhét Gyermekjóléti Központ a kamasz korosztály számára éjszakai sport klubot működtet. A klub célja, hogy hétvégente a 13-18 éveseknek olyan tartalmas időtöltést kínáljon, ami alternatívát jelenthet a csellengéssel, deviálódással szemben. A klubban lehetőség van pingpongozni, csocsózni, filmet nézni, beszélgetni. A klub távolabbi célja, hogy olyan ifjúsági színtérként működjön, ahol a komplex szolgáltatások által (tanulássegítés, pszichológiai tanácsadás, drogkonzultáció, stb.) minél több veszélyeztetett gyermek számára tud értelmes időtöltést kínálni.
* A Gyermekjóléti Központ közvetíti a kliensek számára azokat az alapellátás keretében nyújtott szolgáltatásokat, amelyeket az Önkormányzat civil szervezetekkel való szerződés keretében biztosít: a gyermekek átmeneti otthonában, családok átmeneti otthonában való elhelyezés, helyettes szülői ellátás.
* A Gyermekjóléti Központ 2004-től kezdeményező szerepet vállalt a kerületi Kábítószerügyi Egyeztető Fórum (KEF) megalakításában és a továbbiakban is aktívan részt vesz a drogprevenciós feladatok ellátásában.

## A gyermekjóléti ellátáshoz és szolgáltatáshoz tartozó tevékenységek

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében:

* A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtet, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőzés rendszerében;

Az 1997. évi XXXI. törvény 17.§ (1) bekezdésében szabályozott gyermekvédelmi rendszerekhez kapcsolódó feladatok szervezése, tevékenységek összehangolása. Ezen intézmények és személyek kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a Gyermekjóléti Központnál, illetve hatósági eljárást kezdeményezni.

A kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében végzett tevékenységek:

* a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását
* A családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében;
* Az egészségügyi és a szociális ellátás, - különösen a családsegítő szolgáltatás - valamint szükség esetén a hatósági beavatkozás kezdeményezése;
* Javaslat készítése a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére, vagy annak megváltoztatására.

A családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében:

* Családgondozás biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához;
* Utógondozás biztosítása – az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve – a gyermek családba történő visszailleszkedéséhez.

Speciális szolgáltatások a gyermekjóléti központnál :

Az általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, foglalkozásokat nyújt. Így:

* utcai szociális munkát,
* kapcsolattartási ügyeletet,
* kórházi szociális munkát,
* készenléti szolgálatot biztosít.

Szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatok a fenti feladatok ellátásán kívül:

* elkészíti a védelembe vett gyermek gondozási-nevelési tervét, illetve a települési önkormányzat jegyzőjének megkeresésére családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet.
* nyilvántartást vezet a helyettes szülői hálózat; férőhelyeiről
* segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatainak ellátását;
* felkérésre környezettanulmányt készít;
* kezdeményezi a kerületi önkormányzatnál új ellátások bevezetését;
* a területi gyermekvédelmi szakszolgálat felkérésének megfelelően vizsgálja és feltárja az örökbe fogadni szándékozók körülményeit.
* biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket
* részt vesz a külön jogszabályban meghatározott Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában

**A feladat ellátásának szakmai tartalma, módja (**bölcsődék**)**

* **Kapcsolat a szülőkkel**

A bölcsődei nevelés-gondozás a családi neveléssel együtt, azt kiegészítve szolgálja a gyermek fejlődését. A szülők és a gondozónők közötti partneri kapcsolat kialakítása elengedhetetlen feltétele a gyermekek harmonikus fejlődésének. A szülő közvetíteni tudja gyermekének szokásait, igényeit, szükségleteit a gondozónő felé, ezzel segítve a gondozónőt a differenciált, egyéni bánásmód kialakításában. A gondozónő pedig, mint szakember, szaktudásával, tapasztalataival tudja segíteni a szülőt gyermeke nevelésében.

A kölcsönös tájékoztatásnak egyéni (napi beszélgetések, üzenő füzet, családlátogatás) és csoportos (szülői értekezletek, csoportos beszélgetések, családi délutánok, hirdetőtábla, egyéb programok) kapcsolattartási formáit valósítjuk meg.

A **családlátogatás** célja a családdal való kapcsolatfelvétel, a gyermeknek és a szülőknek otthoni környezetben való megismerése. Lehetőség szerint az első családlátogatásra a beszoktatás megkezdése előtt kerül sor. A családlátogatás arra is lehetőséget nyújt, hogy a szülő bővebben informálódjon a bölcsődei életről, jobban megismerje azokat a gondozónőket, akikre gyermekét bízza.

A **szülőcsoportos beszélgetések** tematikus beszélgetések a csoport gondozónőinek vezetésével, a csoportba járó gyermekek szüleit foglalkoztató nevelési témáról, lehetőség van az egymástól hallott helyzetkezelési módok továbbgondolására.

A **szervezett programokkal** (pl. beszélgetések szakemberekkel a szülőket érdeklő témákról, előadások, bemutatók megszervezése stb.) kívánjuk erősíteni a család és a bölcsőde közötti kapcsolatot.

* **Beszoktatás (adaptáció) – szülővel történő fokozatos beszoktatás**

A szülővel történő fokozatos beszoktatás a családdal való együttműködést helyezi előtérbe. Az anya (apa) jelenléte biztonságot ad a kisgyermeknek, és megkönnyíti az új környezethez való alkalmazkodását. A kisgyermek és a gondozónő között fokozatosan kialakuló érzelmi kötődés segíti a gyermeket új környezetének elfogadásában, jelentősen megkönnyíti a beilleszkedést a bölcsődei közösségbe, mérsékeli az adaptáció során mutatkozó reakciókat (pl. étkezési, alvási nehézségek, nyugtalanság, sírás, tiltakozás, a szülőhöz való ragaszkodás stb.

* **„Saját gondozónő”-rendszer**

A „saját gondozónő”-rendszer a személyi állandóság elvén alapszik. A csoport gyermekeinek egy része (5-7 gyermek) tartozik egy gondozónőhöz. A nevelés-gondozás mellett ő kíséri figyelemmel a gyermek fejlődését, vezeti az egyéni dokumentációját. A „saját kisgyermeknevelő” az ellátás igénybevételének időtartama alatt a gyermek nevelője, ő szoktatja be a gyermeket a bölcsődébe (felmenőrendszer).

Az ún. ölelkezési időben – az az időszak, amikor mindkét gondozónő a csoportban van – idejét elsősorban a „saját” gyermekei gondozására, nevelésére fordítja. A „saját gondozónő”-rendszerben több figyelem jut minden gyermekre, számon lehet tartani a gyermekek egyéni igényeit, problémáit, szokásait, elsősorban a „saját” gondozónő segíti át őket a bölcsődei élet során adódó nehézségeken.

* **Gyermekcsoportok szervezése**

A bölcsődei gyermekcsoport létszámát a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 40.§ (2), (3) és (4) bekezdése határozza meg. A jogszabály alapján a bölcsődei csoportban legfeljebb 12 gyermek, ha valamennyi gyermek betöltötte a második életévét legfeljebb 14 gyermek, míg ha a csoportban fogyatékos, sajátos igényű gyermeket is ellátnak legfeljebb 10 gyermek nevelhető, gondozható. A gyermek a bölcsődébe járás teljes időtartama alatt ugyanabba a gyermekcsoportba jár. Életkor szerint homogén és vegyes csoportok egyaránt előfordulnak.

* **Napirend**

A jól szervezett, folyamatos és rugalmas napirend a gyermekek igényeinek, szükségleteinek kielégítését, a nyugodt, folyamatos gondozás feltételeit, annak megvalósítását kívánja biztosítani, megteremtve a biztonságérzetet, a kiszámíthatóságot, az aktivitás és az önállósodás lehetőségét. A napirenden belül az egyes gyermek igényeit úgy kell kielégíteni, hogy közben a csoport életében is áttekinthető rendszer legyen, a gyermekek tájékozódhassanak a várható eseményekről, kiiktatódjon a felesleges várakozási idő.

A folyamatos gondozáson belül az egymást követő események (tisztálkodás, étkezés, alvás) a gyermek biztonságérzetét, jó közérzetét teremtik meg. A napirend függ a gyermekcsoport életkori összetételétől, fejlettségétől, szükségleteitől, de befolyásolják azt az évszakok, az időjárás, a csoportlétszám és egyéb tényezők is. Kialakításának további feltételei a személyi állandóság (saját gondozónő-rendszer), a tárgyi feltételek, a jó munkaszervezés, a kisegítő személyzet összehangolt munkája, a gyermekek otthoni életének, életritmusának lehetőség szerinti figyelembe vétele.

* **Alapellátáson túli, a családi nevelést támogató szolgáltatások**

Bölcsődéink az alapellátás mellett családtámogató szolgáltatásokat is szerveznek Alapellátáson túli szolgáltatásokat a bölcsődei ellátásban részesülő gyermekeknek és családjaiknak többletként biztosíthatja a bölcsőde (pl. nyújtott nyitvatartási idő). A bölcsődei ellátásban nem részesülő gyermekek és családjaik számára is nyújthat szolgáltatásokat, megállapodás szerint rögzített külön díjazás fejében (időszakos gyermekfelügyelet, játszócsoport).

* **Korai fejlesztés a bölcsődékben**

A testi-lelki fejlődésben enyhe fokon elmaradt, lassult fejlődésű vagy koraszülött gyermekek felvételét is biztosítják a bölcsődéink.

A sajátos nevelési igényű gyermekek számára fontos, hogy minél hamarabb bekerülhessenek a napközbeni ellátásba, biztosítva ezzel az esélyegyenlőség lehetőségét. A bölcsődében a sajátos nevelési igényű gyermekek egészséges közösségbe való integrálása önmagában is fejlesztő hatással bír.

A bölcsőde a korai fejlesztés és gondozás keretében biztosítja a fogyatékos gyermekek harmonikus személyiség fejlődését, családi nevelésének segítését.

A bölcsődei korai fejlesztés személyi feltételeit az alábbi szakemberek által biztosítjuk:

* korai fejlesztő gyógypedagógus
* gyermekorvos,
* szakgondozónők,
* szakképzett élelmezésvezető,
* szakképzett kisgyermeknevelő
* **Élelmezés - főzőkonyha**

A bölcsődei élelmezés során a korszerű csecsemő- és kisgyermektáplálási elveket kell figyelembe venni, úgy, hogy a táplálék:

* mennyiségileg elegendő és minőségileg helyes összetételű,
* biztonságos, a higiénés követelményeknek megfelelő,
* megfelelő konyhatechnikai eljárásokkal elkészített és élvezhető legyen.

A korszerű táplálkozási elveknek és konyhatechnikai eljárásoknak figyelembevételével a bölcsőde vezetője az élelmezésvezetővel és a bölcsőde orvosával közösen állítja össze, legalább két hétre előre az étlapot, a korosztály élelmezési-, nyersanyagnormáinak figyelembe vételével. Saját főzőkonyhával a Dob és a Városligeti Bölcsőde rendelkezik, a Lövölde Bölcsődének az ételkészítés a Városligeti Bölcsőde főzőkonyháján történik. A gyermekek naponta mindig más kenyérfélét, tejféleséget, tojást, felvágottat, húsfélét, főzelékfélét, zöldségfélét és gyümölcsöt kapnak.

**Az ellátottak köre**

Erzsébetvárosban, az Humán Szolgáltató három bölcsődei egységben összesen 280 gyermek számára biztosít bölcsődei ellátást

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Intézmény* | **Dob Bölcsőde** | **Lövölde Bölcsőde** | **Városligeti Bölcsőde** |
| *Ellátottak köre* | **20 hetes – 36 hónapos** gyermekek | **15 hónapos – 36 hónapos** gyermekek | **20 hetes – 36 hónapos** gyermekek |
| *Férőhelyszám* | **120 fő** | **60 fő**  bölcsődei ellátás: 40 fő gyermekfelügyelet: 20 fő | **100 fő** |

**A bölcsődei ellátás igénybevételének módja**

Bölcsődébe felvehető minden olyan erzsébetvárosban élő, vagy ott munkahellyel rendelkező szülő kisgyermeke, akinek szülei, nevelői, gondozói valamilyen ok miatt nem tudják biztosítani a napközbeni ellátást. A gyermekvédelmi törvény rendelkezési szerint előnyben kell részesíteni a felvételi eljárás során azon kisgyermeket, akinek szociális- vagy egyéb ok miatt egészséges fejlődése érdekében szükséges a bölcsődei nevelés, gondozás, illetve akik rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosultak.

A gyermek bölcsődébe történő felvételét a szülő kérheti, egyéb esetekben a szülő hozzájárulásával kezdeményezheti: a védőnő, a háziorvos, házi gyermekorvos, a szakértői és rehabilitációs bizottság, a szociális-és családgondozó, a gyermekjóléti szolgálat, valamint a gyámhatóság.

A bölcsődei felvétel egész évben folyamatos, a felvételi kérelmet az Erzsébetvárosi Egyesített Bölcsődék Intézménye vezetőjénél, a Dob Bölcsődében kell benyújtani.

**Gyeremekfeléveteli napok: szerdán 8 – 11 óra között a Dob Bölcsődében.**

**Térítési díj**

A bölcsődékben az alapellátás keretébe tartozó szolgáltatások közül csak az étkezésért állapítható meg térítési díj, amelynek napi összegét a 16/2000. (V.19.) a pénzbeli, természetbeni és személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti ellátásokról szóló önkormányzati rendelet állapítja meg.

Az étkezés intézményi, térítési díjának alapja az élelmezési-, nyersanyag-költségének, illetve az arányos rezsiköltségeknek egy ellátottra jutó napi összege. A személyi térítési díjat a bölcsőde vezetője számolja ki, amely az intézményi térítési díj forgalmi adóval növelt összege, szorozva az igénybe vett étkezések számával, figyelembe véve az 1997. XXXI. törvényben, illetve a 16/2000. (V.19.) helyi gyermekvédelmi rendeletben szabályozott kedvezményeket.

Az alapellátáson túli szolgáltatásért (időszakos gyermekfelügyelet, játszócsoport) térítési díjat kell fizetni, melyet a 16/2000 (V.19.) a pénzbeli, természetbeni és személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti ellátásokról szóló önkormányzati rendelet szabályoz.

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

**Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme**

Az ellátottak és az ellátást végzők jogait részletesen szabályozza az Szt., valamint az SzCsM rendelet is.

**Az ellátottak jogai**

A személyes gondoskodást igénybe vevőknek joga van az ellátást szabadon igénybe venni úgy, hogy a szociális helyzetükre, mentális és egészségi állapotukra, egyéni szükségleteikre figyelemmel nyújtsa számukra a lehető legteljesebb szolgáltatást. Az ellátott személynek joga van az egyéni és egyenlő bánásmódra, valamint arra is, hogy őt érintően megismerhesse az intézmény gazdálkodásának és működésének adatait. Az ellátott személyt mindenkor megilleti személyi adatainak védelme, személyes tulajdonát képező tárgyainak használata, a szabad mozgás joga és lehetősége, saját és társai nyugalmára tekintettel. Joga van családi és baráti kapcsolatinak ápolására a házirend feltételeinek figyelembe vétele mellett. Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékossága, születési vagy egyéb helyzete miatt. A szolgáltatást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

A családsegítő munkatársai kötelesek az ellátottak egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos dokumentumokat bizalmasan kezelni és tárolni, annak érdekében, hogy azokról más, arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást. Ezen adatokról, tényekről az intézmény dolgozója kizárólag a szolgáltatást igénybe vevő felhatalmazása alapján tájékoztathat másokat, kivéve az életet, testi épséget veszélyeztető helyzeteket.

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

A gyermeknek joga van ahhoz, hogy az őt érintő ügyekben Gyvt. törvényben meghatározott fórumoknál panasszal éljen. A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek e törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére. A gyermekjogi képviselő jogosult a gyermekjóléti, illetve gyermekvédelmi szolgáltató tevékenységet végző működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni. társszervek szakembereit,- adott esetben az esetkonferencia eszközével a hatékonyabb családgondozás érdekében.

**Panaszjog**

A családsegítő szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszaival a Családsegítő Szolgálat szakmai vezetőjéhez, illetve az igazgatóhoz, vagy az érdekképviseleti fórumhoz, továbbá az ellátott jogi képviselőhöz fordulhat.

A vezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslattal.

Az ellátottjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a váróhelyiség faliújságjára kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt. Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszaival a Gyermekjóléti Központ szakmai vezetőjéhez, illetve az igazgatóhoz, vagy az érdekképviseleti fórumhoz, továbbá a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat. A vezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslattal.

A gyermekjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a tájékoztató faliújságra kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt. Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszaival a Gyermekjóléti Központ szakmai vezetőjéhez, illetve az igazgatóhoz, vagy az érdekképviseleti fórumhoz, továbbá a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat. A vezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslattal.

A gyermekjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a tájékoztató faliújságra kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan a vezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

**A szolgáltatást végzők jogai**

Szociális ellátó tevékenységünk teljesítése során arra is figyelmet fordítunk, hogy az intézmény alkalmazásában álló, a szociális szolgáltató tevékenységet végző munkatársaink részére biztosítottak legyenek a megfelelő munkakörülmények és a munkavégzés feltételei, megkapják a teljesítményükhöz megfelelő megbecsülést és elismerést, emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat ne érje csorba.A szociális szolgáltató tevékenységet az intézmény munkatársai közfeladatként végzik, így közfeladatot ellátóknak minősülnek a házi segítségnyújtást végző gondozók a vezető gondozóval egyetemben, a pszichiátriai- és szenvedélybetegeket ellátók, az előgondozást végzők. Bentlakásos intézményeinkben külön belső utasítást készítünk az esetleges vészhelyzetek kezelésére.

A családsegítésben szakmai munkát végzők heti team ülésen vesznek részt. A team a szakmai munka összehangolásának fóruma, a szakmai egységen belül a feladatmegosztások megbeszélése és a visszacsatolás is itt történik. A heti team ülést a szakmai egység vezetője vezeti. A szakmai vezető a szakmai munkatársak számára konzultációt és egyéni esetmegbeszélést is biztosít. A szakmai munka folyamatának ellenőrzése, a munkatársak terhelésének követése az esetnaplók rendszeres ellenőrzése révén is biztosított. A csoportos team-szupervíziót kéthetente külső szupervizor vezeti. Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy: családgondozó szociális munkás, a szociális segítő,családgondozó szociális munkás, az ifjúsági szociális munkás, a szociális asszisztens, a bölcsődei gondozó, kisgyermeknevelő.

**Szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása**

Az egyenletes munkavégzés és a szakmai felkészültség biztosítása érdekében a kollégák team-szupervízión, esetmegbeszélő csoporton, rendszeres szakmai továbbképzésen vesznek részt.

A Gyermekjóléti Központ ügyeleti ideje:

hétfő: 13-18 óráig

kedd-csütörtök: 8–18 óráig

péntek: 8–13.30 óráig

A gyermekjóléti központ családgondozói készenléti szolgálatot biztosítanak az intézmény nyitva tartásán túl eső időtartamban.

**A Családsegítő Szolgálat – Dózsa Gy.u. 70. ügyfélfogadási ideje**

Hétfő-kedd-csütörtök: 9-18 óra

Szerda: 14-18 óra

Péntek: 9-13 óra

###### Foglalkoztatási Tanácsadó Szolgálat - Kertész u. 24-28. ügyfélfogadási ideje

Hétfő-kedd-csütörtök: 9-17 óra

Péntek: 9-13 óra

##### Szervezeti adatok

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Szakfeladat (telephely)** | **Képzettségi fok** | | | **Létszám összesen** |
| **Szakmai** | | **Technikai** |
| **Felsőfok** | **Középfok** |
| **2** | **3** | **4** | **5** | **6** |
| Akácfa utca 61.házi segítségnyújtás | 2 | 9 | 2 | ***13*** |
| Peterdy utca 16.házi segítségnyújtás | 3 | 8 | 2 | ***13*** |
| Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás/Peterdy 16. |  | 2 |  | ***2*** |
| Klubok: |  |  |  |  |
| Akácfa utca 61.Idősek nappali ellátása | 2 | 5 | 4 | ***11*** |
| Király utca 97.Idősek nappali ellátása | 1,75 | 4 | 4 | ***9,75*** |
| Dohány utca 20.Idősek nappali ellátása | 1 | 2 | 2 | ***5*** |
| Harmónia klub Pszichiátriai betegek nappali ellátásaDózsa György út 46. | 2 | 1 |  | ***3*** |
| Peterdy utca 16.Idősek nappali ellátása | 2 | 7 | 6 | ***15*** |
| Dózsa György út 46.Idősek nappali ellátása | 1 | 5,5 | 5,5 | ***12*** |
| Otthoni szakápolás Dózsa György u. 46. | 6 | 3 |  | ***9*** |
| Bentlakásos ellátások: |  |  |  |  |
| Dózsa György út 46. Átmeneti | 1 | 7 | 2 | ***10*** |
| Dózsa György út 46. Tartós | 2 | 11 | 5,75 | ***18,75*** |
| Peterdy utca 16. Átmeneti |  | 4 | 2 | ***6*** |
| Peterdy utca 16. Tartós | 3 | 6 | 1 | ***10*** |
| ***Családsegítő szolgálat*** |  |  |  |  |
| Kertész utca 28. | 6 | 1 | 1 | ***8*** |
| Dózsa György út 70. | 9 | 5 | 0,75 | ***14,75*** |
| Gyermekjóléti szolgálat  Alpár utca 4. | 21 | 3 | 1 | ***25*** |
| ***Bölcsődék*** |  |  |  |  |
| Lövölde tér 1. |  | 11 | 4 | ***15*** |
| Dob utca 23. | 1 | 22 | 12,25 | ***35,25*** |
| Városligeti fasor 39. |  | 19 | 10 | ***29*** |
| ***Intézményirányítás*** |  |  |  |  |
| székhelye Nyár u. 7. | 7 | 11 |  | ***18*** |
| ***Humán Szolgáltató*** | ***70,75*** | ***145,5*** | ***66,25*** | ***282,5*** |
|  |  |  |  |  |

I**V.FEJEZET**

**AZ INTÉZMÉNY FEJLESZTÉSÉRE VONATKOZÓ CÉLOK**

Az intézményi integráció nagyobb lehetőséget jelent a családi támogató szolgáltatások komplex fejlesztésére, a segítséget nyújtó eszköztárak összeépítésére. A nehézségekkel küszködő családokat képes egy rendszerként kezelni, egyszerre figyelve és reagálva a gyermekek szükségleteire és a szülők problémáira, az idősödés fizikai és szellemi problémáinak kezelésére, miközben a segítő beavatkozás fókuszába a képessé tevést, a kompetenciák növelését, a társadalmi integráció erősítését helyezi.

Az intézmény szakmai fejlesztésénél szem előtt tartjuk a „Legyen jobb a gyerekeknek” Nemzeti Stratégia által megfogalmazott elveket és célkitűzéseket, és a megvalósulás irányába megtehető lépéseket. Mindenekelőtt a prevenció elvét emelnénk ki:

„A gyermekszegénység elleni küzdelem leghatékonyabb módja a gyermekszegénység kialakulásának megelőzése. A Nemzeti Stratégia ennek érdekében egyrészt olyan intézmények és szolgáltatások működtetését szorgalmazza, amelyek a gyermek megszületésének pillanatától segítenek az esélyek javításában (korai készség- és képességfejlesztés), másrészt, felismerve, hogy a gyermekszegénység és a családok helyzete (szülők foglalkoztatottsága, jövedelmi helyzete, lakáskörülmények stb.) nem választható el egymástól, törekszik a családok helyzetromlásának (pl. lakásvesztés) megelőzésére, a munka elvesztésének megelőzésére, a munkán belüli jobb helyzetek (jobb munka, jobb kereset) elérésének elősegítésére.”

**Legfontosabb célkitűzések:**

* szegregációmentes intézmények
* egyenlő esély a hozzáférésben
* korszerű tudással rendelkező szakemberek, a hatékonyságot előtérbe helyező, együttműködő szolgáltatások
* az ellátatlan gyerekek számának radikális csökkentése
* rugalmasság, a szükségletekre válaszoló szolgáltatások működtetése
* rutinszerűen jól működő szakmaközi együttműködés
* korszerű képzési és továbbképzési rendszerek bővítése
* hatékony és intenzív családmegtartó szolgáltatások biztosítása
* korszerű módszerek rutinszerű használata az iskolai konfliktusok, a családon belüli erőszak, a gyerek- és fiatalkori bűnelkövetés hatékony kezeléséhez
* az igénybevevők elégedettségének rendszeres mérése

**A szakmai fejlesztés területei:**

1. A bölcsődei ellátás területén
   * Korai fejlesztés, korai képesség gondozás bővítése
   * Nyitott bölcsőde: kisgyerekes szülőket támogató szolgáltatások, tanácsadás, játszócsoport
   * Házi gyermekfelügyelet ellátás megszervezése

b) A gyermekjóléti ellátás területén

* Iskolai szociális munka bővítése, az óvodai kapcsolattartó rendszer kiépítése
* A szociális munkás jelenlétt az iskolában, a családokkal való egy-kétszeri találkozást igénylő foglalkozás, az esetekkel kapcsolatos közvetlen konzultációk segítése. Kezdeményezi a pedagógusok nevelő munkáját segítő szolgáltatások igénybevételét (pl. iskolai videotréning, kamaszmediáció, konfliktuskezelés a család és az iskola között)
* Magántanulók iskolai és szakmatanulási integrációjának segítése.
* A gyermekvédelmi műhelymunka: a több társszakmát összefogó műhelymunka a kerület gyermekvédelmi munkájában érintett szakemberekkel. Ez lehetőséget teremt a közös nyelv kialakítására, egymás - esetenként eltérő - szakmai szempontjainak megismerésére és méltányolására, az egyéni esetvezetések és az általánosabb problémák mentén való együttműködés szakmai protokolljainak, módszereinek, folyamatainak kialakítására.
* A Gyermekjóléti Központ ellátási körébe tartozó gyermekek és fiatalok szocializációja, konstruktív életvezetés kialakítása perspektívák nyújtásával. Szabadidős, tanulási és munkavállalási alternatívák kínálata. Az iskolából való lemorzsolódás megelőzése és a tanulmányaikat befejező fiatalok beilleszkedésének segítése a felnőtt társadalomba, nagy hangsúlyt fektetve a lelki és testi egészségmegőrzésükre.

c) A családsegítő ellátás területén

* Passzív munkanélküli lakosok foglalkoztathatóságának fejlesztése
* Az ügyfelek aktivitását erősítő csoportos munkaformák bővítése
* Prevenciós programok és tanácsadás bevezetése az eladósodás megelőzésére
* A társadalmi kockázatok kivédését segítő kompetenciák erősítése közösségi és csoportmunka eszközeivel
* Önkéntesek bevonása a támogató munkába
* Munkatársak szakmai felkészülése a bántalmazott családtagokkal való hatékonyabb munkára. Társszervezetekkel együttműködés fejlesztése a megelőző távoltartás és a bántalmazást megelőző jelzőrendszer működtetésének területén.

d.) Az idősellátás területén

* + Meglévő képességek szintentartása, fejlesztése, gondozási szintek bővítése
  + Nyitott klubok, nappali ellátóhelyek szolgáltatásainak kibővítésével a hozzátartozói tanácsadás, támogatásnyújtás a családoknak
  + Önkéntes segítők bevonásával a generációk közötti interaktivitás fejlesztése
  + Szociális szakmai műhely, munkacsoport létrehozása a speciális területeken (demens ellátás, hospice szolgálat)

A szervezeti egységek a munkájukat összehangoltan végzik. A munkatársak a telephelyeken belül és a telephelyek között az integrált intézmény szervezeti lehetőségeiből adódóan mobilizálhatóak (munkaerő gazdálkodás). Gondoskodunk az ellátási területünkön jelentkező igények felméréséről, a szociális szolgáltatási formák hozzáféréséről, tanácsadásról, szociális információk nyújtásáról. Rendelkezünk az általános működési feltételeknek megfelelő, folyamatosan aktualizált – szükséges - dokumentációkkal, szabályzatokkal. A térítési díjak megállapításának helyessége, felülvizsgálata, a működés során tapasztalt hiányosságok, mulasztások jelzése a fenntartó felé, valamint a szükséges intézkedések kezdeményezése az intézményvezető feladata, hatásköre és felelőssége.

Budapest, 2011……

Készítette:

Varga Klára

Mellékletek:

1. Az igazgató munkaköri leírása

2. Házirend (alap- és szakosított ellátási formákra)

3.Szakmai program szakfeladat szerinti bontásban, megállapodások alap – és szakosított

ellátási formákra

4.SzMSz

**1. számú melléklet**

**MUNKAKÖRI LEÍRÁS**

**Az Intézmény igazgatója**

*Az igazgató jogállása*

A Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: Humán Szolgáltató) igazgatójának jogállását, feladat- és hatáskörét az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet határozza meg. A munkáltatói jogokat felette a Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzatának Képviselő-testülete, az egyéb munkáltatói jogokat a polgármester gyakorolja.

*Az igazgató munkakörébe tartozó részletes feladatok:*

1. Irányítja és szervezi az Intézmény Alapító Okirata szerinti szakmai tevékenységet, ellátja az intézmény képviseletét.
2. Közvetlenül irányítja és ellenőrzi a szociális szakmai-, és a gazdasági-, szervezeti egység vezetőjének munkáját, elkészíti munkaköri leírásaikat.
3. Gyakorolja az Intézmény munkatársai tekintetében a munkáltatói jogokat.
4. A hatályos jogi szabályozásnak megfelelően meghatározza a személyi bért és a bérpótlékokat.
5. Gondoskodik a Költségvetési szerv működéséhez, jogszabályokban meghatározott tevékenysége ellátásához szükséges személyi és tárgyi feltételek biztosításáról.
6. Biztosítja a Költségvetési szerv tevékenységének jogszerűségét, a hatályos jogszabályok betartását.
7. Meghatározza a Költségvetési szerv szakmai programjainak alapelveit, a végrehajtás módját formáját és feltételeit.
8. Meghatározza a vezetői ellenőrzés szabályait, rendszeresen figyelemmel kíséri az Intézmény szervezeti egységein belül kialakított munkamegosztás elveit és gyakorlati megvalósítását, a munka szervezettségét, a munkafegyelem megtartását, a szociális munka etikai szabályainak érvényesülését.
9. Értékeli a Költségvetési szerv tevékenységét, szükség esetén javaslatokat tesz a szolgáltatások és egyéb tevékenységek fejlesztésére, változtatása, minőségének javítására.
10. Elkészíti és jóváhagyásra a Képviselő-testülethez benyújtja az Intézmény szervezeti és működési szabályzatát, felügyeli és figyelemmel kíséri annak naprakészségét.
11. Elkészíti a Költségvetési szerv szakmai programját és elfogadásra benyújtja a Képviselő-testülethez.
12. Szükség szerint a Költségvetési szerv dolgozói részére munkaértekezletet tart.
13. Jóváhagyja a Költségvetési szerv munkatervét.
14. A Költségvetési szerv vonatkozó szabályzatának megfelelően gyakorolja a kiadmányozási jogot és utalványozási jogkört gyakorol.
15. A Költségvetési szerv tevékenységi körében együttműködik minden olyan szervezettel, intézménnyel, melyek tevékenysége érinti a Költségvetési szerv feladat- és hatáskörét, kliensei érdekeit.
16. Folyamatos szakmai kapcsolatot tart a Polgármesteri Hivatal szociális hatáskört gyakorló irodájával, mely ellátja a fenntartó Képviselő-testület megbízásából az Intézmény feletti törvényességi felügyeletet.
17. Biztosítja a Költségvetési szerv tevékenysége során a pénzügyi, gazdálkodási, és bérgazdálkodási fegyelmet.
18. Jóváhagyja az éves leltárutasításokat.
19. Gondoskodik a Költségvetési szerv munkatársai képzéséről és továbbképzéséről.
20. Gondoskodik a fenntartó által kért beszámolók, kimutatások, jelentések határidőben történő elkészítéséről.
21. Folyamatosan figyelemmel kíséri a jogszabályváltozásokat, kiemelten a szociális ágazat joganyagának változásaira. Megszervezi az Intézményen belül a munkatársak tájékozódását és tájékoztatást e kérdéskörben.
22. Tájékozódik a VII. kerület és a kerületben élők szociális helyzetéről, figyelemmel kíséri a helyi társadalom tagjai szociális helyzetének változását a befolyásoló tényezők alakulását.
23. Felkérésre részt vesz kutatási feladatokban.
24. Együttműködik a kerületi civil szervezetekkel, a lakossági önszerveződő csoportok képviselőivel és minden olyan szervezettel, melyek ellátják a kerületben élők érdekképviseletét és tevékenységük érinti az Intézmény ellátó munkáját.
25. Közreműködik a Költségvetési szerv kapcsolatrendszerének erősítésében, a munkatársak, szervezeti egységek közötti kommunikáció eredményességének kialakításában, a zökkenőmentes munkatársi kapcsolatok erősítésében. Biztosítja a konfliktuskezelés és feszültségoldás lehetőségeit, szükség esetén külső segítők közreműködésével.
26. A sajtó és a média tájékoztatása a Költségvetési szerv tevékenységéről.

*A Költségvetési szerv igazgatójának felelősségi körébe tartozik:*

1. A Költségvetési szerv Alapító Okirat szerinti tevékenységének megszervezése és a feladatok folyamatos és jogszerű, az ellátottak érdekei szerinti végrehajtása.
2. A vagyonkezelés területén, a használatba adott vagyon rendeltetésszerű igénybevétele, használata és megőrzése.
3. A Költségvetési szerv gazdálkodásában a szakmai eredményesség és a gazdaságosság követelményeinek érvényesítése.
4. A Költségvetési szerv hatályos jogszabályok szerinti működéséhez szükséges feltételek megteremtése és fenntartása.
5. A Költségvetési szerv működését szabályozó jogszabályok és szabályzatok betartása és betartatása.
6. A Költségvetési szerv személyügyi feladatainak irányítása.
7. A minőségbiztosítási rendszer bevezetése és a feladatok ellátása.
8. A szervezett információ és adatszükségleti rendszer kialakítása, működtetése. A tervezési-, beszámoltatási és információszolgáltatási kötelezettség teljesítése és az adatszolgáltatás hitelességének biztosítása.
9. A gazdálkodási lehetőségek és kötelezettségek összhangjának megteremtése.
10. A belső ellenőrzés megszervezésében és irányításában való közreműködés.
11. A Költségvetési szerv szabályzatainak kiadása és napra készen tartása.
12. Jelentés készítése az Intézmény működéséről a felügyeleti szervek és a fenntartó részére.
13. A munkavédelmi és tűzvédelmi feladatokkal kapcsolatos intézkedés kiadása.
14. A Költségvetési szerv feladatellátását szolgáló fizetési, vagy egyéb teljesítési (szerződés) kötelezettség vállalása, vagy követelés előírása.
15. A Költségvetési szerv adminisztrációs rendjének betartása.

*Az igazgató helyettesítése:*

1. Az igazgató helyettesítését tartós távollétében szociális szakmai kérdésekben a szociális szervezeti egység vezetője, vagy az igazgató által írásban megbízott személy látja el.
2. Az igazgató helyettesítését tartós távollétében gazdasági ügyekben a gazdasági szervezeti egység vezetője, vagy a gazdasági szervezeti egység vezetője által írásban megbízott személy látja el.
3. A sajtó és média tájékoztatására az igazgató döntése alapján az általa megbízott munkatárs jogosult.

Budapest, 2012. január 01.

|  |  |
| --- | --- |
| munkáltató | munkavállaló |

2/1. számú melléklet

Budapest VII. Erzsébetváros Önkormányzat

**Humán Szolgáltató**

**Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ**

1072 Budapest, Nyár u. 7.

Tel.: 413-3630, Fax.: 413-3656

Szociális Alapszolgáltatások Házirendje

NAPPALI ELLÁTÁS

**A Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: Humán Szolgáltató) alapítója, fenntartója:**

Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzat Képviselő-testülete

1073 Budapest Erzsébet krt. 6.

**Az Humán Szolgáltató felügyeleti szerve:**

Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzat

Képviselő-testülete, amely e jogkörét a Polgármesteri Hivatal útján gyakorolja

##### A Humán Szolgáltató alapítása: 2012.március 01.

**A Humán Szolgáltató ellátási területe:** Budapest Főváros VII. kerület, Erzsébetváros közigazgatási területe

**A Humán Szolgáltató székhelye:** 1072. Budapest, Nyár u. 7.

Tel./fax: 413-36-36 /413 36-56

E-mail cím: [info@bjhuman.](mailto:info@bjhuman.)hu

**A Humán Szolgáltató idősek nappali ellátását biztosító telephelyei**:

1073 Budapest, Akácfa u. 61.

1073 Budapest, Dohány u. 20.

1077 Budapest, Király u. 97.

1071 Budapest, Peterdy u. 16.

1076 Budapest, Dózsa György u. 46.

**A Humán Szolgáltató idősek ellátását biztosító szervezeti egységei:**

* Alapellátások központja: 1071 Budapest, Peterdy u. 16.
* Otthoni szakápolás telephelye: 1076 Budapest, Dózsa György u. 46.
* Bentlakásos ellátások telephelyei: 1071 Budapest, Peterdy u. 16.

1076 Budapest, Dózsa György u. 46.

**Telephely neve, címe, elérhetősége: (**házi segítségnyújtás**)**

1073 Budapest, Akácfa u. 61.

Telefon: 322-50-84

**Nyitvatartási ideje:**

Hétfőtől péntekig: **800-tól 1600-ig (**szükség esetén 18 óráig**)**

Portai szolgálat: rendezvények alkalmával hosszabbítva 1800-ig

**Engedélyezett férőhelyszám a nappali ellátás klubjaiban:**

1073 Budapest, Akácfa u. 61. 120 fő – integráltan demens nappali ellátás

1075 Budapest, Dohány u. 20. 70 fő

1077 Budapest, Király u. 97. 120 fő

Étkeztetésideje: 1100 -1400-ig

Étkezés rendelése: a szolgáltatóval egyeztetett időpontban

Rendelésmódosítása: folyamatosan

Szünetelés, távollét bejelentése: előző héten

**Felvétel**: Kérelemre történő felvétel a mindenkori törvényi előírások szerint. Étkezés esetén jövedelemvizsgálat szükséges.

**Intézményi térítési díjak**

Az étkeztetés intézményi személyi térítési díjait a mindenkori helyi szociális rendelet szabályozza. A nappali ellátások telephelyein kifüggesztve áttanulmányozhatóak.

Az étkezés lemondása a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. ( II. 17.) Kormányrendelet alapján történik.

A lemondás elmulasztása esetén az étkezés térítési díját meg kell fizetni. Ez alól kivételt képez a kórház, vagy olyan váratlan esemény, amely akadályozta a bejelentés tényét.

Étkezés naponta ill. hétvégenként meleg ebéd vagy hideg csomag - diétás étrend

**A Humán Szolgáltató komplex szolgáltatást nyújtó telephelyei**:

1071 Budapest, Peterdy u. 16.

1076 Budapest, Dózsa György út 46.

**A Humán Szolgáltató további szervezeti egységei:**

* Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás (Peterdy u. Erzsébetváros egész területén)
* Otthoni szakápolás, prevenciót és rehabilitációt segítő csoport (Dózsa György. u. 46. Erzsébetváros közigazgatási területén)
* Alapellátási gondozási csoportok
* Nappali ellátás, Idősek klubjai
* Pszichiátriai betegek nappali ellátása
* Demens nappali ellátás (Akácfa u. 61.(5-6 fő) és Peterdy u. 16.(8-10fő)
* Bentlakást nyújtó otthonok
* Nyugdíjasházak

**Telephely neve, címe, elérhetősége:**

1071 Budapest, Peterdy u. 16.(házi segítségnyújtás)

Telefon: 322-44-89

**Nyitvatartási ideje:**

Hétfőtől péntekig: 800-tól 1600-ig

Hétvégén, ill. ünnepnapokon: 800-tól 1600-ig

(szükség esetén hosszabbított nyitvatartással)

Portai szolgálat: 0- 2400-ig a hét minden napján

Ügyeletes nővér: 0-2400-ig

1. **Idősek nappali ellátásának engedélyezett férőhelyszáma:**

1071 Budapest, Peterdy u. 16**.** 140 férőhely-integráltan demens nappali ellátás

1076 Budapest, Dózsa Gy. u. 46. 120 férőhely

Étkeztetés ideje: 1100 -1400-ig

###### Étkezés rendelése: a szolgáltatóval egyeztetett időpontban

Rendelés módosítása: folyamatosan

Szünetelés, távollét bejelentése: előző héten

**Felvétel**:

Kérelemre történő felvétel a törvényi előírások szerint. Étkezés esetén jövedelemvizsgálat szükséges.

**Étkezés*:*** naponta meleg ebéd

hétvégenként meleg ebéd vagy hideg csomag

diétás étrend

**Általános szolgáltatások:**

Az ebédlőben folyamatos étkezést tudunk biztosítani. Az étkezés ideje alatt kerüljük a hangos beszédet. Várakozni, látogatókat fogadni a klubterem társalgó részében lehet, a nyitva tartás teljes idejében. A közösség minden egyes tagja képességeihez mérten önként részt vehet a klub életével kapcsolatos tevékenységekben, munkafeladatokban (énekkar, zenekar, torna, tálalás, teremrendezés, díszítés, ruhatár, portai szolgálat, stb.).

Önálló kezdeményezéseivel hozzájárulhat környezetünk szépítéséhez (barkácsolás kézimunka, szabás-varrás, kertgondozás, stb.) A testi-lelki egészség a fizikai erőnlét megtartása érdekében rendszeres testmozgást végezhet. A szellemi, kulturális és szórakozási lehetőségek közül a foglalkoztatás-szervezők a következőket ajánlják:

* Író-olvasótalálkozó, kis koncertek, diavetítések, előadások, kreatív foglalkozások (varrás, kerámia, festés), szívesen fogadunk önálló ötleteket, programszervezéseket.
* Tanácsadások (orvosi, életvezetési, geriátriai)
* Kirándulások, üdülések szervezetten, önállóan
* Szolgáltatások (fodrászat, kozmetika, manikűr, pedikűr).
* Újságok, folyóiratok, hanglemezek, audio és videó kazetták, társasjátékok, dominó.
* Internet használat

**Minden klubtag** részt vehet a klubtagság vagy a vezetőség által szervezett rendezvényeken, igénybe veheti az intézmény szolgáltatásait, használhatja a rehabilitációs részleg berendezéseit, felszereléseit, szociális és más jellegű információkhoz juthat az Internet segítségével.

**Az intézményen kívüli programok** esetében a részvételi díjat a programon résztvevő fizeti. (múzeum - színházlátogatás, kirándulás)

Klubtag lehet minden kerületi lakos, aki idős vagy rokkant, ellátásunkat igényli és a közösség életéhez alkalmazkodni képes.

A környezetünk tisztasága a ruházat és a test ápoltsága, tisztán tartása mindannyiunk érdeke. A fürdőszobákat, a zuhanyzókat szükség szerint lehetőleg délelőtt 900 és 1100 óra között, délután 1500 és 1900 óra között lehet használni (használat után a helyiséget tisztán adjuk át!).

A mosókonyha szolgáltatásait indokolt esetben vehetik igénybe a klubtagok!

Nappali szolgáltatás esetén megszűnik az intézményi jogviszony, ha a szolgáltatást igénybevevő a Házirendet súlyosan megsérti, vagy az ellátást lehetetlenné teszi.

1. **Pszichiátriai Betegek Nappali Intézménye Harmónia Klub:**

1076 Budapest, Dózsa Gy. út 46.

Telefon: 351-96-58

**Engedélyezett férőhelyszám:**

1076 Budapest, Dózsa Gy. út 46. 30 fő

Étkeztetés ideje: 1100 -1400-ig

###### Étkezés rendelése: a szolgáltatóval egyeztetett időpontban

Rendelés módosítása: folyamatosan

Szünetelés, távollét bejelentése: előző héten

Bejelentés elmulasztása esetén az étkezés térítési díját meg kell fizetni. Ez alól kivételt képez a kórház, vagy olyan váratlan esemény, amely akadályozta a bejelentés tényét.

**Étkezés*:*** naponta meleg ebéd

hétvégenként meleg ebéd vagy hideg csomag

diétás étrend

Általános szolgáltatás:

A pszichiátriai betegek nappali intézménye az öntevékenységre, az önsegítésre épülve biztosítja az ellátást igénybevevők igényei alapján az étkeztetést, a kulturális, szabadidős, tájékozató, képzési, átképzési állásközvetítő, védett lakhatást elősegítő, lakossági és családi programok, találkozók szervezését, lebonyolítását.

Olyan programokat biztosít, melyek lehetővé teszik a társadalomba, a korábbi közösségbe történő visszailleszkedést. Nem része a működésnek a pszichiátriai gondozás, de a szociális munkás révén kapcsolatot tart az ideggondozóval, a hozzátartozókkal, valamint olyan személyekkel, akik fontos szerepet játszanak az ellátott érdekében.

Az étkeztetés ideje, az étkezés rendelése, módosítása, a szüneteltetés és távollét bejelentése az előzőkben leírtak szerint történik.

**Intézményi térítési díjak**

Az étkeztetés intézményi személyi térítési díjait a mindenkori helyi szociális rendelet szabályozza. A klubokban, a társalgókban, az étteremben kifüggesztve megtalálhatóak az aktuális tértési díjak, információt nyújtanak munkatársaink is.

Az étkezés lemondása a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993 ( II. 17.) Kormányrendelet alapján történik.

A lemondás elmulasztása esetén az étkezés térítési díját meg kell fizetni. Ez alól kivételt képez a kórház, vagy olyan váratlan esemény, amely akadályozta a bejelentés tényét.

Szolgáltatásaink telephelyei és a nyugdíjasházak nyitottak, de a Nyugdíjasház lakóinak nyugalmát nem zavarhatják a szolgáltatásaink. Az integrált intézmény szolgáltatásait biztosítjuk a nyugdíjasházi lakóknak is, amennyiben ezeket az ellátási formákat a lakók igénylik. Kérjük az intézmény területén dohányzás mellőzését. Kérjük Önöket, legyenek tekintettel a házban élőkre!

**Főbb kötelezettségek az érdekvédelem területén:**

Az ellátás igénybe vételekor megismertetjük a Házirendet az ellátást igénybe vevővel. A telephelyeken a Nappali Ellátás vezetője gondoskodik a Házirend jól látható helyen való kifüggesztéséről, annak a folyamatos hozzáférhetőségéről. Az Igazgató kivizsgálja a panaszokat, meghozza a szükséges döntéseket, döntéséről tájékoztatja az érintetteket.

Kérjük ötleteikkel, tanácsaikkal forduljanak hozzánk bizalommal. Kulturált környezetben, kulturált magatartással járuljanak hozzá a nyugodt légkör megteremtéséhez, legyünk egymáshoz udvariasak, előzékenyek, segítőkészek. Kerüljük a vitákat, veszekedéseket, hangoskodásokat, gorombaságokat. Óvjuk, kíméljük otthonunk berendezéseit, felszereléseit!

Az ellátás minőségéről, a szolgáltatások nyújtásáról kérjük, tegyék meg észrevételeiket, javaslataikat, jelezzék, ha panaszuk van az ellátást illetően. A felmerülő vitás kérdésekben kereshetik a szolgáltatásvezetőket, az **ellátottjogi képviselőt** (**Babolcsay Sándorné** elérhetősége: 06-20-4899-596), illetve az illetékes felügyeleti szervet.

**Köszönjük, hogy segítik munkánkat, köszönjük,**

**hogy betartják a Házirendet.**

A Házirend a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény útmutatásai szerint, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatait és működési feltételeit meghatározó 1/2000. (I. 7) SZCSM. rendelet alapján, valamint az Erzsébetváros Önkormányzat Képviselő-testületének mindenkor hatályos szociális rendeletének helyi sajátosságok figyelembe vételével készült.

Budapest, 2012………….

……………………

Humán Szolgáltató igazgató

Jóváhagyta: ....................................................................

a fenntartó képviseletében

Budapest VII. Erzsébetváros Önkormányzat

**Humán Szolgáltató**

**Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ**

1072 Budapest, Nyár u. 7.

Tel.: 413-3630, Fax.: 413-3656

2/2. számú melléklet

Szociális szakosított ellátásoK Házirendje

BENTLAKÁSOS ELLÁTÁSOK

**A Humán Szolgáltató szállást biztosító szervezeti egységei:**

– Bentlakást nyújtó otthonok (2)

– Nyugdíjasházak (2)

**Telephely neve, címe, elérhetősége:**

1071 Budapest, Peterdy u. 16. Tel.: 322-44-89

1076 Budapest, Dózsa György út 46. Tel.: 341-55-33

**Felvétel**:

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 68/A. § rögzíti, hogy az idősotthoni ellátás iránti kérelem alapján kezdeményezni kell az igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát, melynek elvégzése intézményvezetői hatáskör.

A gondozási szükségletet az önellátási képesség hiánya alapozza meg, így vizsgálja az önkiszolgálás, önellátás, a mozgás,- mentális funkciókat, az egészségügyi ellátás és a felügyelet iránti igényt, a szociális körülményeket, illetve ezen tevékenységek ellátásának mértékét és módját.

A **kérelemhez mellékelni kell** a rendelkezésre álló leletek és **szakvélemények** másolatát, amelyek segítik a gondozási szükséglet megítélését.

* A gondozási szükséglet vizsgálata a rendeletben szereplő **értékelő adatlapon** történik.
* A vizsgálat eredményét a kitöltött **szakvélemény** igazolja.
* A gondozási szükséglet megállapítását követően, de még az ellátás igénybevételét megelőzően az intézményvezető vizsgálja – **az igénylő jövedelmét és vagyonát, ill. intézményi térítési díj vállalásáról nyilatkozhat az érintett vagy családtagja, törvényes képviselője.** **(Szt. 117 - 119/C. §.).**

**Idősek otthonába az a személy vehető fel, akinek gondozási szükséglete a napi 4 órát meghaladja**

**Az átmeneti és tartós, átlagos, és átlagon felüli emelt szintű ellátás nyújtó ellátás térítési díja** az Szt. 114.§, 117 §-a, a 119/D.§-a, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II.17.) Kormányrendelet (továbbiakban: Kormányrendelet), valamint az Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos szociális rendelete szabályozza.

**A személyi térítési díj a törvényi előírások figyelembevételével a VII.** kerületben életvitelszerűen lakók részére jövedelmük **60%-a,** az átmeneti ellátást illetően, míg a végleges elhelyezést igénylők esetében a jövedelmük **80%-a,** melyet a tartós elhelyezés esetében megelőz a jövedelem és vagyon vizsgálat. Intézményi térítési díj fizetése vállalható egy max. 3 évre szóló nyilatkozattal.

A térítési díj kiszámításának alapja az intézményi térítési díj, mely az Szt. 115.§ (1) bekezdése alapján a szolgáltatási önköltség és a normatív támogatás különbözete. Az önköltségszámítást minden év elején a Szt. 115. § (9) bekezdése szerint az intézmény igazgató teszi közzé.

A térítési díj változtatására évenként kétszer van lehetőség.

**Intézményi térítési díjak**

Az önköltségszámítás alapján az aktuális évi térítési díj a Bentlakásos intézmények esetében a mindenkori helyi szociális rendeletben megtalálható, az intézmény munkatársai felvilágosítást adnak, a közösségi helyeken kifüggesztésre kerülnek és minden ideiglenesen és/vagy tartósan bentlakó ill. hozzátartozója tájékoztatásul egy példányt kap.

Az intézményi térítési díj tartalmazza egyebek között, az összes háziorvos által zöld sávban felírható gyógyszert, inkontinencia esetén szakorvosi javaslatra felírható, adható napi pelenkát, fizikoterápiát, gyógytornát. Az Intézmény csak az alapgyógyszer listában szereplő gyógyszerek térítését vállalja, gyógyászati segédeszköz igényelhető, kölcsönözhető és hozzáférhető. A gyógyszerelésért az intézmény orvosa, valamint az ápolók, gondozók felelnek.

Intézményünkben nyújtott szolgáltatások közül, az intézményi térítési díjon felül manikűr, pedikűr, fodrász, zöld sávon kívüli gyógyszerek (amennyiben a beteg vagy hozzátartozója ragaszkodik valamely gyártó gyógyszeréhez), egyéni tisztálkodó szerek fizetendőek.

Az ellátásért a személyi térítési díjat a szolgáltatás igénybe vételét követő hónapban utólag kell megfizetni a Humán Szolgáltató Bentlakást nyújtó Otthonok 1076 Budapest, Dózsa Gy. út 46. sz. telephelyén. A személyi térítési díj befizetése kizárólag munkanapokon 8-15 óráig a házipénztárban történhet.

**Felhívjuk a figyelmüket:**

Az ellátásban részesülő **két hónapot meg nem haladó távolléte** idejére a megállapított személyi térítési díj **20%**-át fizeti. Amennyiben az ellátásban részesülő **két hónapot meghaladó** távolléte ideje alatt **egészségügyi intézményben** kezelés alatt áll, a megállapított személyi térítési díj 4**0%**-át, **egyéb okból** való távollét esetén **60%**-át fizeti.

Távollét esetében a konyha 2, illetve hétvégén és ünnepnapokon 4 nap csúszással fogadja el a lemondásokat. Kérjük a megrendelés és a lemondások esetében ezt figyelembe venni. Az ellátott által lemondott intézményi étkeztetés pótlásáról, más szolgáltatóktól történő beszerzéséről az Intézmény a hatályos jogszabályok szerint nem köteles gondoskodni.

Az ellátás minőségéről, a szolgáltatások nyújtásáról kérjük, tegyék meg észrevételeiket, javaslataikat, jelezzék, ha panaszuk van az ellátást illetően.

A felmerülő vitás kérdésekben kereshetik a szolgáltatásvezetőket,

az ellátottjogi képviselőt (Babolcsay Sándorné elérhetősége: 06-20-4899-596),

a betegjogi képviselőt (Dr. Simon Zsuzsa Elérhetősége: 06-20-489-95-21), illetve az illetékes felügyeleti szervet.

**Az Intézmény nyitvatartási ideje:**

A hét minden napján: 0-2400- ig

Portai szolgálat: 0-2400-ig

Ügyeletes nővér: 0-2400-ig

Látogatási idő: 800-tól 1800-ig

Az Idősek Otthona a különböző szolgáltatások biztosításával lehetőséget nyújt a családi ellátást részben vagy teljesen nélkülözők intézményi keretek között történő ellátására. Az ellátás folyamán célunk, hogy az igénybevevő a még meglévő testi, szellemi aktivitását fenntartsuk, illetve fejlesszük. Biztosítjuk az intézményben tartózkodók számára a nyugodt, békés légkört, védjük az egyéni és a közösségi érdekeket, melyeket a megállapodási szerződésben rögzítünk.

A személyes gondoskodást nyújtó ellátásért térítési díjat kell fizetni. A személyi térítési díj összege a megállapodás időpontjától függetlenül évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg, az új személyi térítési díj megfizetésének időpontjáról a fenntartó rendelkezik, azzal a feltétellel, hogy az új térítési díj megfizetésére a kötelezett nem kötelezhető a felülvizsgálatot megelőző időszakra. A bentlakásos intézmény vezetője a személyi térítési díjról és annak felülvizsgálatáról értesíti az igénybevevőket.

A személyi térítési díj befizetésének elmulasztása esetén az intézményvezető, illetve az általa megbízott személy kötelessége a behajtással kapcsolatos teendők elvégzése.

## Az intézmény napirendje

### Felkelés ideje: Reggel a felkelés egyéni igény szerint történik.

**Lefekvés ideje:** Kinek–kinek igénye szerint, a társas együttélés szabályainak megtartása mellett (látogatás, rádió, televízió, olvasás stb.).

Valamennyi fennjáró benntartózkodó, egészségi állapota függvényében az intézményből szabadon közlekedhet, kijárhat. Amennyiben az éjszakát is máshol kívánja tölteni, ezt jelezni kell a jelenlévő nővérnek, aki a távozás, érkezés tényét dokumentálja, jelenti azt.

**A látogatás rendje:**

A benntartózkodók bármikor fogadhatnak látogatókat, azonban a gondozási – ápolási feladatok zavartalan ellátása érdekében, és a többi benntartózkodó nyugalma miatt 9 – 18 óra közötti időszak javasolt. A csendkúra ideje általában 14–16 óra között van, ezen idő alatt a pihenni vágyók nyugalmának biztosítása érdekében, lehetőleg a lakó illetve a betegszobán kívül fogadják látogatóikat. 18 óra után látogató csak a személyzet engedélyével tartózkodhat. Az orvos javaslatára (pl. járvány esetén) a látogatás korlátozható, illetve szüneteltethető**.** Kérjük, hogy a látogatók az intézmény területén ügyeljenek a rendre és a tisztaságra!

**Vallásgyakorlás**:

A szabad vallásgyakorlás lehetőségével minden igénybevevő élhet. Az intézmény területén a benntartózkodók személyi jogaik figyelembevételével, az egyéni és közösségi vallásgyakorlásra mindkét házban, az erre a célra kialakított imateremben van lehetőség.

**Dohányzás:**

A lakók és az ellátást igénybevevők, valamint a hozzátartozóik, látogatóik, csak a kijelölt helyen dohányozhatnak. Minden érdekelt, köteles figyelemmel lenni a nem dohányzó társaira és a tűzvédelmi előírások betartására.

**Szeszesital fogyasztás**:

Szeszesital normális kis mennyiségben fogyasztható (pl. ebéd után egy kispohár bor), de csak akkor, ha az alkoholt fogyasztó magatartása nem zavarja az intézmény rendjét, a többiek nyugalmát. Mértéktelen alkoholfogyasztás esetén a benntartózkodók és az intézmény kollektívája a többiek jogainak, nyugalmának védelme érdekében, kérhetik az intézményi jogviszony megszüntetését.

## Az intézmény által nyújtott szolgáltatások:

### Étkeztetés:

### Az intézmény napi háromszori főétkezést biztosít, az igénybevevők egészségi állapotára való tekintettel, az ide vonatkozó előírásoknak megfelelően, higiénikus, kulturált körülmények között (ebédlő használata). Az orvos javaslatára diétás étkezést biztosítunk.

Reggeli időpontja: 8- órától 9-óráig

Ebéd időpontja: 12- órától 13-óráig

Vacsora időpontja: 17- órától 18-óráig

Előzetes megbeszélés szerint, a távollévők részére a dolgozók az eltehető ételeket az intézmény hűtőszekrényében tárolják, és utólag kiszolgálják. Indokolt esetben az intézmény dolgozói az ételt a szobákban szolgálják fel.

Az élelmezéssel kapcsolatos észrevételeket, bármely dolgozóval, illetve a bentlakásos intézmény vezetőjével lehet megbeszélni. Ételmaradékot csak az erre a célra rendszeresített edényben és helyen lehet tárolni, az étkezés befejezéséig. A tálalókonyha használata a dolgozók segítségével áll az igénybevevők rendelkezésére, ételmelegítésre vagy tea stb. elkészítésére. A látogatók az élelmiszer behozatalánál, lehetőleg legyenek tekintettel a hozzátartozójuk egészségi állapotára, és az ételek eltarthatóságára.

**Ruházat:** Az igénybevevők általában saját ruhájukat használják, elvárható, hogy tiszta hiánytalan ruházatot viseljenek. Szükség esetén az intézmény hálóruhát, köntöst, törölközőt, stb. biztosít a benntartózkodók részére. Az intézmény által biztosított, személyes használatra átadott ruhanemű az intézmény tulajdona. Az igénybevevő nem kötelezhető az intézmény által nyújtott ruházat igénybevételére. Az intézménybe behozott ruházatról, értékesebb felszerelési, berendezési tárgyakról leltárt kell készíteni a tulajdonos nevének feltüntetésével.

Az intézmény biztosítja:

* Napi háromszori főétkeztetés diétás lehetőséggel (normál, cukros, májkímélő, reggeli, ebéd, vacsora)
* Lakhatás, szobahasználat (fűtés, világítás, melegvíz szolgáltatás), rendszeres takarítása,
* Szükség szerinti ruházat, textília biztosítása, ágynemű mosása és vasalása
* Intézményi orvosi ellátás, szükség szerinti szakorvosi konzíliumok biztosítása
* Állandó egészségügyi felügyelet szakképzett ápoló és gondozó jelenléttel 24 órás szolgálatban (gondozás-ápolás)
* Alapgyógyszer listában szereplő gyógyszerek adása
* Napi gyógyászati segédeszközök hozzáférése és kölcsönzése
* Mentális gondozás - igény szerinti foglalkoztatás
* Minden közösségi helyiség használata, különös tekintettel a Klub programjaiban való részvételi lehetőség (társas és labdajátékok, kártya, sakk, újság, filmvetítés, csoportos torna heti 2x, TV, zenehallgatás, könyvtárhasználat)
* Kis tételű, élelempótlásra és a személyi higiénia biztosítására irányuló vásárlás
* Ügyintézés (posta, levélfeladás, recept kiváltás)
* Érdekképviselet, érdekvédelem, folyamatos tájékoztatás

A térítési díj gyógyszer, pelenka, kötszer költségeit nem tartalmazza.

**Egyéb szolgáltatások térítés ellenében:**

* Egyéni igények szerint behívásra manikűr, pedikűr /kedvezményezett árak, anyagigény szerinti alapköltségek/
* Fodrászat /kedvezményezett árak, anyagigény szerinti alapköltségek/
* Folyosón elhelyezett nyilvános telefonkészülékeken a telefon használat
* Piperemosás és vasalás (hálóruha, fehérnemű, tréningruha stb.,)
* Egyedi igények szerinti szállítás (magán Mentő, Taxi)
* Egyéni kérések alapján az orvos által felírt gyógyszerek, kötszerek, melyeket az alaplista nem tartalmaz, költsége az ellátottat terheli.
* Eseti térítési díj kérhető az alapszolgáltatáson túl biztosított programokra / pl. kirándulás, színház, és múzeumlátogatás/, melynek költsége a program költségének és a résztvevők számának alapján, az egy főre jutó összeg.

**Értékmegőrzés:**

Az értékmegőrzés az intézmény pénz-és letétkezelési szabályzata szerint történik. Az otthon vezetőjének, illetve, az általa megbízott (ápolási koordinátor, részlegvezető ápoló) feladata, a pénz-és letétkezelési szabályzat megismertetése (mely a Házirend szerves része) az intézménybe történő felvételkor az ellátottak, hozzátartozók, és gondnokok számára minden esetben.

A lakóknak joguk van értéktárgyaikat és pénzüket maguknál tartani. Az otthon kizárólag a letétben, elismervény ellenében leadott értéktárgyakért és pénzért vállal felelősséget.

Az otthon nagyméretű és nagy értékű festmény, szobor, porcelán és ékszer megőrzését nem tudja vállalni.

Ha az ellátást igénybevevő vagyontárgya vagy értéktárgya a megőrzés szempontjából speciális feltételeket igényel, segítséget nyújtunk közjegyzői letét elhelyezéséhez. A letétbe adott készpénzt az otthon közjegyzői letét formájában névre szóló takarékbetétkönyvben, illetve értékpapírban helyezi el, melynek megőrzéséről gondoskodik. A közjegyzői díjat az ellátott fizeti. A közjegyzői letéti szerződés másolatait őrizzük.

Kisebb értéktárgyak, ékszerek- szükség esetén hivatalos értékbecsléssel, tételes leírással kerül a letétben átvételre. Az értékbecslés költségei az átadót terhelik. A megőrzésre átadott értéktárgyakat előzetes bejelentés alapján, munkaidőben lehet átvenni. Az érték-és vagyonmegőrzésre átvett tárgyakról az otthon vezetője illetve az általa meghatalmazott munkavállaló tételes felsorolás alapján átvételi elismervényt készít, és annak egy példányát átadja az ellátást igénybevevőnek, illetőleg törvényes képviselőjének. Az értéktárgyak átadását és átvételét két tanú jelenlétében kell elvégezni. Az értéktárgyak biztonságos megőrzéséről az otthon vezetője gondoskodik.

Az ellátást igénybe vevőtől átvett készpénzt elsősorban az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselőjének meghatalmazása szerint az intézményben, vagy pénzintézetben kell megőrizni. Az ellátottól átvett készpénz 100.000,-Ft összeghatárig a letéti pénztárban kezelhető, az ezen felüli összeget pénzintézetben betét formájában kell megőrizni. A készpénz betétben való elhelyezéséről a pénz átvételétől számított négy munkanapon belül a letétkezelő gondoskodik. A készpénz betétben történő elhelyezéséig történő elhelyezéséig annak megőrzését, a letétkezelési szabályzatban foglaltak szerint kell biztosítani.

**Az ellátott (készpénzének, átvett nyugdíj) költőpénzének kezelése:**

Az ellátottak költőpénzének mennyiségi meghatározása az Szt. 117/A. § alapján történik. A költőpénz legkisebb összege, megegyezik a mindenkori öregségi nyugdíj legkisebb összegének 20%-val. Ettől lehetséges eltérés az ellátott/és, vagy törvényes képviselője/ egyéni megállapodása, az ellátott igényei, szükségletei szerint.

Az ellátottak jövedelmének felvételét és kifizetését egyéb megállapodás hiányában az otthon vezetője, illetve az erre meghatalmazott dolgozó végzi, amiből a személyi térítési díj, és az ellátott által fizetett gyógyszerköltség egy összegben kerül az intézmény számlájára. A fennmaradó készpénz az ellátást igénybe vevőnek tanú jelenlétében kerül kifizetésre, melyet aláírásával igazol.

Ha az ellátásban lévő saját maga kezeli a pénzét, biztosítani kell azt, hogy a részére érkezett küldeményt egy összegben vehesse fel, a lakó kérése esetén egy tanú jelenlétében.(a tanú aláírásával igazolja a postai küldemény (pénz, értékcikk, csomag) átadásának megtörténtét)

Ha az ellátásban részesülő nem igényli pénze egy összegben történő felvételét, úgy annak részletenkénti (munkaidőben történő) kifizetését, be-és kiadási pénztárbizonylaton hitelt érdemlően kell dokumentálni.

A megőrzésre átadott készpénz erre a célra létesített teremben, páncélszobában, ill. széfben, névre szóló kazettában őrizendő, melyről bevételi pénztárbizonylatot kell kiállítani, s ennek egy példányát az ellátottnak átadni.

Az ellátott személy készpénz kezelése saját vagy törvényes képviselőjének írásbeli nyilatkozata szerint történhet.

Ha a lakó betegsége miatt tartósan ágyhoz kötött, s ezért pénze önálló kezelésére képtelen- melynek tényét az otthon orvosa állapítja meg, akkor a szükségletei kielégítését szolgáló vásárlásokat, beszerzéseket az otthon személyzete látja el, s vásárlását blokkal igazolja.

Az ellátottaktól átvett pénz-és értékmegőrzéssel megbízott személy teljes anyagi és jogi felelősséggel tartozik az általa átvett és kezelt pénzzel és értékkel kapcsolatban. Hiány esetén annak teljes megtérítésére köteles. Továbbá felelősséggel tartozik a nyilvántartások valódiságáért, és a naprakészségért.

**Pénzkezeléssel kapcsolatos nyilvántartások:**

1. Nyilvántartó füzetek
2. Számlák bizonylatok
3. ellenőrzési feljegyzések
4. halotti leltár
5. pénztárkönyv/napi forgalomra
6. széf forgalmi könyv/ pénztárkönyv

**Kártérítés**: A lakó köteles az intézmény berendezés és felszerelési tárgyait rendeltetésszerűen használni, azokat megóvni és megőrizni. Az ellátott személy köteles a szándékos károkozásból eredő, a biztosítónál nem érvényesíthető kárt megtéríteni. A kártérítés mértéke a tönkretett berendezési tárgy amortizációjával csökkentett értékkel azonos.

**Az intézményi jogviszony megszűnik**,

ha az igénybevevő vagy hozzátartozója kéri a jogviszony megszűntetését. A megszűntetésre vonatkozó bejelentést, a következő hét első napjától, ill. a kérelemben megjelölt időponttól kell érteni. Az intézményi jogviszony megszűntethető, ha a benntartózkodó a házirendet többször, súlyosan megsérti.

##### Érdekvédelem, érdekegyeztetés

## Az intézményben tartózkodók érdekének védelme: Az intézményben a bent tartózkodók érdekvédelmét az Érdekképviseleti Fórum látja el. Az Érdekképviseleti Fórum tagjainak névsorát és elérhetőségét az intézményben jól látható helyen kell kifüggeszteni. Panasszal fordulhat a lakó (vagy törvényes képviselője), ill. hozzátartozója, valamint a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet a bentlakásos intézmény vezetőjéhez, ill. az Érdekképviseleti Fórumhoz, ha az intézményi jogviszonyát, személyes jogait, kapcsolattartását sérelem éri, az intézmény dolgozói megszegik szakmai titoktartási, és vagyonvédelmi kötelezettségeiket, az ellátás körülményeit érintő kifogása van.

Az Érdekképviseleti Fórum 15 napon belül írásban értesíti a panasztevőt a panasz kivizsgálásának eredményéről. A szükséges intézkedések megtételével felhívja a figyelmet a sérelem orvoslásának esetleges más módjára is. Az igénybevevő (vagy törvényes képviselője), ill. hozzátartozója, valamint a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet panasszal fordulhat a fenntartóhoz is, amennyiben a bentlakásos intézmény vezetője, vagy az Érdekképviseleti Fórum 15 napon belül nem intézkedik, vagy az intézményben tartózkodó az intézkedéssel nem ért egyet. Az Érdekképviseleti Fórum is kezdeményezhet intézkedéseket a fenntartó felé.

Az Érdekképviseleti Fórum működése:

Az Érdekképviseleti Fórum tagjai pl.:

– 3 fő bent tartózkodó

– 2 fő hozzátartozó

– 2 fő az intézmény dolgozóinak képviselője

– 1 fő a fenntartó képviselője

– 1 fő a lakók helyi, vagy országos érdekvédelmi szervezetének képviselője.

Az Érdekképviseleti Fórumba nem kerülhetnek kisebbségbe az intézményben ellátottak, hozzátartozóik, ill. helyi vagy országos érdekvédelmi szervezetének képviselői. Az Érdekképviseleti Fórum tagjait lakó-hozzátartozói munkaértekezleten választják meg, egyszerű szavazati többséggel. A megválasztottak írásban nyilatkoznak tisztségük elfogadásáról.

Az Érdekképviseleti Fórum tagjai maguk közül választják meg a Fórum elnökét. Az elnöki tisztet csak a lakó, vagy a hozzátartozó képviselője, ill. a lakó érdekvédelmi szervezetének képviselője töltheti be.

Érdekképviseleti Fórum döntéseit egyszerű szótöbbséggel hozza. Azonos szavazat esetén az elnök dönt. Határozatképes az Érdekképviseleti Fórum akkor, ha a tagok kétharmada jelen van, s biztosított a lakók, ill. a hozzátartozók legalább 50%-os jelenléte.

Az Érdekképviseleti Fórum üléseiről jegyzőkönyvet kell készíteni (a jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell az eljáró szerv megnevezését, készítésének helyét és idejét, a meghallgatottak adatait és lakcímét, az ügyre vonatkozó lényeges nyilatkozatokat és megállapításokat, és végül a jelenlévők és a jegyzőkönyvvezető aláírását), melynek egy-egy példányát az érintettek, a tagoknak és az intézmény vezetőjének meg kell küldeni.

Az Érdekképviseleti Fórum tagjait 4 évre választják, az első ülésén elnököt, elnökhelyettest választ, ügyrendjét saját maga határozza meg. Üléseit negyedévenként, ill. szükség szerint tartja.

Az Érdekképviseleti Fórum elnökének feladata:

A napirend összeállítása, és a tagok részére történő kiadása, az Érdekképviseleti Fórum ülésének levezetése, gondoskodik arról, hogy az Érdekképviseleti Fórum ülésein jegyzőkönyv készüljön, az Érdekképviseleti Fórum képviselete, az előzetesen kapott felhatalmazások alapján, a tagok munkájának segítése.

A tagok feladata:

Az Érdekképviseleti Fórum ülésein való aktív részvétel, a lakók panaszainak összegyűjtése és szükség szerinti előadása.

Az Érdekképviseleti Fórum tagság megszűnik:

Az intézményi jogviszony megszűnésével, lemondással, visszahívással, elhalálozással, annak a hozzátartozónak a halálával, vagy intézményi jogviszonya megszűnésével, akire tekintettel az illető tag az Érdekképviseleti Fórum tagja lehetett.

Az Érdekképviseleti Fórum tagja lemondását írásban továbbíthatja az Érdekképviseleti Fórum elnökének. A tag visszahívása a megválasztására vonatkozó eljárás szabályai szerint indoklással, egyszerű szavazati többséggel történik.

A tagság megszűnése esetén az Érdekképviseleti Fórum elnöke kezdeményezheti új tag megválasztását. Amennyiben az elnöki tisztet betöltő tagság szűnik meg, úgy a bentlakásos intézmény vezetője kezdeményezheti az eljárás lefolytatását a választás szabályai szerint.

A gondnokság alatt álló lakók érdekeinek védelmében a bentlakásos intézmény vezető kezdeményezheti új gondnok kirendelését, ha megítélése szerint a gondnok a gondnoki teendőket nem megfelelően látja el, vagy nem a gondnokolt érdekeinek megfelelően intézkedik.

**A bentlakásos otthonok vezetője főbb kötelezettségei az érdekvédelem területén:**

Az ellátás igénybe vételekor átadja a Házirend egy példányát az ellátást igénylőnek.

Gondoskodik a Házirend jól látható helyen való kifüggesztéséről, s folyamatos hozzáférhetőségéről

Kivizsgálja a panaszokat.

Félévenként lakógyűlést, havonként fogadóórát, esetenként igény szerint egyéni tanácsadást tart.

**Köszönjük, hogy segítik munkánkat, köszönjük,**

**hogy betartják a házirendet!**

Az intézmény házirendje **az Szt.** útmutatásai szerint, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatait és működési feltételeit meghatározó 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet alapján, valamint Erzsébetváros Önkormányzat Képviselő-testületének mindenkor hatályos szociális rendeletének helyi sajátosságok figyelembe vételével készült.

**Budapest, 2012…….**

……………………………….

**Humán Szolgáltató igazgató**

**Jóváhagyta:**

**Dátum:**

……………………………….

**Fenntartó képviseletében**

**Melléklet**

**Alapgyógyszerlista:**



Budapest, 2012.01.01.

**Házirend**

1.A bölcsőde a gyermekjóléti alapellátás része, a családban nevelkedő 20 hetes - 3 éves korú gyermekek napközbeni ellátását, szakszerű gondozását és nevelését végző intézmény. Ha a gyermek 3. életévét betöltötte, a bölcsődei gondozási-nevelési év végéig maradhat a bölcsődében. Amennyiben még nem érett az óvodai nevelésre, a 4. életévének betöltését követő augusztus 31-ig tovább gondozható a bölcsődében. (1997. XXXI. tv. 42.§)

2.A Bölcsőde naponta reggel 6 órától fogadja az érkező gyermekeket. Kérjük, hogy 8 és 8.30 között ne zavarják a reggelizést, gyermekükkel előtte vagy utána érkezzenek! A gyermek hazavitelére este 6-ig van lehetőség.

3.A Bölcsődéből a gyermeket csak a szülő vagy az általa írásban megnevezett személy viheti el. 14 éven aluli gyermek e feladattal nem bízható meg. A Bölcsőde ittas felnőttnek gyermeket nem ad ki!

4.A család és a bölcsőde kapcsolatának erősítésére lehetőséget biztosítunk a szülővel történő beszoktatáson túl a gondozónő - szülő napi találkozásaira, az üzenő füzeten keresztül történő információcserére, szülői értekezletekre, csoport-megbeszélésekre. Módot adunk a családoknak a bölcsőde életébe való betekintésre is. Kérjük, hogy látogatásuk időpontját gyermekük gondozónőjével előre egyeztessék!

5. Minden szülő gondoskodjék gyermeke számára üzenő füzetről. A füzetbe a gondozónő, esetenként a bölcsőde orvosa, írja be a fontosabb napi eseményeket, tájékoztatásokat. Az üzenő füzetbe történő bejegyzéseiket szívesen vesszük, akár a gyermek egészségi állapotára, akár a gyermek fejlődésére, vagy otthoni eseményekre vonatkoznak.

6.A bölcsődei átadóban minden gyermeknek külön szekrénye van a ruhák tárolására. Kérjük, hogy csak a legszükségesebb dolgokat tárolják a szekrényben, mert a bölcsődében hagyott, illetve a gyermek személyes tárgyaiért felelősséget vállalni nem tudunk!

7.A Bölcsődébe behozott értéktárgyakért (babakocsi, fülbevaló, gyűrű, lánc stb.) a bölcsőde felelősséget nem vállal!

8.A közösség egészsége érdekében lázas (37,5 °C és ennél magasabb hőmérsékletű), antibiotikumot szedő gyermek a Bölcsődét nem látogathatja. A családban előforduló fertőző betegségről a Bölcsődét értesíteni kell. A bölcsődeorvos javaslatait: betegség esetén a bölcsődébe járás szüneteltetésére, az otthoni ápolásra és egyéb vizsgálatokra vonatkozóan kérjük a gyermek és a közösség érdekében betartani.

9. Abban az esetben, ha a gyermek napközben megbetegszik a Bölcsődében, a gondozónő értesíti a szülőt, illetve a szülő által megnevezett hozzátartozót. Ehhez feltétlenül szükséges a pontos cím és telefonszám feltüntetése az üzenő füzetben. Kérjük, hogy ilyen esetekben minél előbb gondoskodjanak a gyermek hazaviteléről, illetve orvosi ellátásáról, ezzel is növelve a mielőbbi gyógyulás esélyeit.

10.Ha a szülő a gyermekét betegség vagy más ok miatt nem hozza a bölcsődébe, a távolmaradás okát kérjük, hogy 48 órán belül közölje a gyermek gondozónőjével vagy a bölcsődevezetővel, a bölcsődevezető helyettesével. A 10/1994. (I.30.) sz. Kormányrendelet értelmében "A bejelentést követő naptól a kötelezett a távolmaradás idejére mentesül a térítési díj fizetésének kötelezettsége alól."

11. Kérjük, hogy az étkezés térítési díját az előre jelzett napon pontosan fizessék be. A díj befizetéséről a gyermek hiányzása esetén is gondoskodnia kell a szülőnek. A hó közi hiányzás miatt keletkezett túlfizetések csak a következő hónapban kerülnek levonásra. Ha a szülő a gyermekének távolmaradását nem jelenti be, akkor a térítési díjat gyermeke hiányzásának idejére is be kell fizetnie.

12.A Bölcsőde nyáron négy hétre, illetve a karácsony és újév közötti időre bezár. Ezen idő alatt a gyermekek elhelyezéséről a szülőnek kell gondoskodnia. A nyári zárás ideje alatt a szülő kérheti gyermekének másik bölcsődében való ideiglenes elhelyezését.

13.A Bölcsődében évente, kétévente megalakul a Gyermekek és Szüleik érdekvédelmét szolgáló érdekképviseleti fórum. Az érdekképviseleti fórum véleményt nyilváníthat, javaslatot tehet, egyetértési jogot gyakorolhat működése során, melyhez ismereteket, információt, tájékoztatást az 1997. évi XXXI. törvény alapján a bölcsőde vezetője biztosít a következő témákban: a gyermekek napközbeni ellátása, bölcsőde, alapvető jogok és kötelességek (szülői, gyermeki, dolgozói), házirend, érdekvédelem, a gyermekek, családok védelmének rendszere.

14.A szülők panaszaikkal, gyermekvédelmi bejelentésükkel fordulhatnak az intézmény vezetőjéhez, bölcsődevezetőjéhez, az érdekképviseleti fórum tagjaihoz.

15. 1997. évi XXXI. törvény a gyermeke védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvény 17.§ (2) bekezdése kimondja, hogy a törvényben meghatározott intézmények és személyek kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyezettsége esetén a 40.§-ban meghatározott gyermekjóléti szolgálatnál, illetve indokolt esetben kötelesek hatósági eljárást kezdeményezni. Ilyen jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet.

Gyermekjogi képviselő: Pauzáné Dr. Suha Judit Tel. sz. (06 20 4899 621)

Budapest, 2012.03.01.

……………………………….

Humán Szolgáltató igazgató

Jóváhagyta:

Dátum:

………………………….

Fenntartó képviseletében

Budapest VII. Erzsébetváros Önkormányzat

**Humán Szolgáltató**

**Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ**

1072 Budapest, Nyár u. 7.

Tel.: 413-3631, Fax.: 413-3656

*(Sztv. 94/C. § alapján)*

**MEGÁLLAPODÁS**

**szociális alapellátás biztosítására**

**(étkeztetés)**

amely létrejött egyrészről Erzsébetváros Önkormányzatának Képviselő-testülete megbízásából a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: Humán Szolgáltató) (képviseli ……………..…………igazgató), mint szociális szolgáltatást nyújtó, másrészről

....................................................................................(név).........................................(település)

.............................................................. utca ............. házszám alatti lakos, mint szociális szolgáltatást igénybe vevő között a mai napon az alábbiak szerint:

**1.** **Az ellátás időtartama: x** határozatlan időtartamú **x** határozott időtartamú

Az ellátás igénybevételének kezdő időpontja: ...................... év ..................... hó ............ nap.

Az ellátás igénybevételének befejező időpontja (határozott időtartamú ellátás esetén):

……….......... év .................................. hó .......... nap.

**2.** **A szolgáltatás formája, módja, köre:**

A napi egyszeri meleg étkezést a Humán Szolgáltató ………………………………………telephelyén veszi igénybe.

**3. Térítési díj:**

Az intézményi térítési díj megállapítására, vonatkozó szabályokat a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény. 114.§ - 117 §-a, valamint a 119/C.§-a, továbbiakban a 29/1993. Kormány rendelet valamint az Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének 27/2011.( VI. 29.) önkormányzati rendelete határozza meg.

Az étkezés személyi térítési díjat a szolgáltatást megelőző hónapban előre kell megfizetni az Humán Szolgáltató …………………………………………..telephelyén vagy a gondozónő részére (számla ellenében) a gondozott lakásán történik.

**Nyilatkozat:**

Amennyiben családon belül több étel házhoz szállítása történik családtagom ……………………………………. nevére kérem számlázni az étel házhoz szállításának díját.

**4. A szolgáltatás lemondása:**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások személyi térítési díjáról szóló 29/1993. (II.17.) Kormányrendelet 9. §(6) bekezdése alapján, ha az ellátást betegség vagy más ok miatt a jogosult nem kívánja igénybe venni, a távolmaradást az intézmény vezetőjének legalább két munkanappal a távolmaradást megelőzően írásban be kell jelenteni. Ennek elmulasztása esetén a kötelezett a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól a távolmaradás kezdetétől számított 3. munkanaptól mentesül. A kötelezett a távolmaradás idejére mentesül a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól.

**5. A megállapodás módosítása:**

A megállapodás módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A módosítás közös megegyezéssel történik.

A megállapodás megszűnik:

- 30 napot meghaladó szüneteltetés esetén

- együttműködés hiánya

- házirend megszegése

- ellátott halálával

- ha a jogosult a szolgáltatást már nem kívánja igénybe venni és ezt legkésőbb az utolsó szolgáltatás igénybevételi napon, írásban bejelentette. A bejelentést a megállapodás 2. pontjában feltüntetett telephelyen kell megtenni.

**6. Panasztétel lehetősége, kivizsgálási módja:**

Jogosult a szolgáltatással kapcsolatos panaszával az Humán Szolgáltató igazgatójához vagy Erzsébetváros polgármesteréhez fordulhat. A panasz kivizsgálásának eredményéről az igazgató, illetve a Polgármester a jogosultat írásban tájékoztatja.

Jogosult igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét is. Az ellátottjogi képviselő vonatkozásában a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94/K § az irányadó.

**7. Megjegyzés:**

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó szabályai az irányadóak. Megegyezés hiányában, vitás kérdések eldöntésére felek a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetékességét kötik ki.

Ezen megállapodást, mint akaratunkkal mindenben megegyezőt helybenhagyólag aláírtuk.

………………………………, ……........... év ………............................ hó ......... nap.

……………………………………

igazgató jogosult

.………………………………………………..

az intézmény munkatársa

Budapest VII. Erzsébetváros Önkormányzat

**Humán Szolgáltató**

**Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ**

1072 Budapest, Nyár u. 7.

Tel.: 413-3631, Fax.: 413-3656

*(Sztv. 94/C. § alapján)*

**MEGÁLLAPODÁS**

**szociális alapellátás biztosítására**

**(házi segítségnyújtás)**

amely létrejött egyrészről Erzsébetváros Önkormányzatának Képviselő-testülete megbízásából a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: Humán Szolgáltató) (képviseli……………………igazgató), mint szociális szolgáltatást nyújtó,másrészről ………………………………………………………..(név)………………………………………………...(település)……………………………….utca………….házszám alatti lakos, mint szociális szolgáltatást igénybe vevő között a mai napon az alábbiak szerint:

**1. Az ellátás időtartama** ⁭ határozatlan időtartamú ⁭ határozott időtartamú

Az ellátás igénybevételének kezdő időpontja: .…..év…………hó………nap.

Az ellátás igénybevételének befejező időpontja (határozott időtartamú ellátás esetén):

Év…….hó……nap.

**2. A szolgáltatás formája, módja, köre**

Házi segítségnyújtás keretében a szolgáltató a szolgáltatást igénybevevő saját lakókörnyezetében biztosítja az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást. Házi segítségnyújtás keretében biztosítani kell:

az alapvető gondozási, ápolási feladatok elvégzését például

* gyógyszer felíratás alkalommal
* gyógyszer kiváltás alkalommal
* gyógyszer kiadagolás (gyógyszer adagoló dobozba) alkalommal
* orvoshoz kísérés (előre egyeztetett időpontban) alkalommal
* pelenkázás (szükség szerint) alkalommal
* étkezésben segítségnyújtás alkalommal
* egyéb alkalommal

az önálló életvitel fenntartásában , az ellátott és lakókörnyezete higiénés körülményeinek megtartásában való közreműködést:

* bevásárlás (1 alkalommal legfeljebb 5 kg-ig) alkalommal
* fürdetés alkalommal
* mosdatás alkalommal
* körömvágás egészséges köröm esetén alkalommal
* öltöztetés alkalommal
* ágynemű cseréje alkalommal
* fekvőhely és környéke, étkezőhely és a tisztálkodásra használt rész rendbetétele alkalommal

a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében , illetve azok elhárításában való segítségnyújtást.

(A megállapodásban rögzíteni kívánt sorokat kérjük kitölteni.)

**3. Térítési díj**

Az intézményi térítési díj megállapítására, vonatkozó szabályokat a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény. 114.§ - 117 §-a, valamint a 119/C.§-a, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. ( II. 17.) Kormányrendelet valamint az Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos szociális rendelete határozza meg.

A házi segítségnyújtás térítési díját a gondozási napló alapján elszámolt, ténylegesen teljesített gondozási idő után kell megfizetni. A fizetés a teljesítést követő hónapban, az Humán Szolgáltató …………………………………………..telephelyén vagy a gondozónő részére (számla ellenében) a gondozott lakásán történik.

**4. A megállapodás módosítása:**

A megállapodás módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A módosítás közös megegyezéssel történik.

**5. A megállapodás megszűnése**

A megállapodás megszűnik:

egyéni kérés alapján,

tartós kórházi (30 napot meghaladó), átmeneti vagy bentlakásos intézményi elhelyezéskor

együttműködés hiánya esetén,

az ellátott halálával.

Egyéni kérés esetén a házi segítségnyújtás megszűntetését az utolsó szolgáltatás igénybevételi napon írásban kell bejelenteni.

**6. Panasztétel lehetősége, kivizsgálás módja:**

Jogosult a szolgáltatással kapcsolatos panaszával a Humán Szolgáltató igazgatójához vagy Erzsébetváros polgármesteréhez fordulhat. A panasz kivizsgálásának eredményéről az igazgató, illetve a polgármester a jogosultat írásban tájékoztatja. Jogosult igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét is. Az ellátottjogi képviselő vonatkozásában a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94/K §-a az irányadó.

**7. Megjegyzés**

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó szabályai az irányadóak. Megjegyzés hiányában, vitás kérdések eldöntésére felek a Pesti központi Kerületi Bíróság illetékességét kötik ki.

Ezen megállapodást, mint akaratunkkal mindenben megegyezőt helybenhagyólag aláírtuk.

Budapest, év……………hó………nap

…………………………………………. …………………………………

Igazgató Jogosult

..…………………………………

Intézmény munkatársa

Nyilvántartási szám:....................

**Megállapodás**

**jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére**

Amely létrejött egyrészről \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, mint szolgáltatást nyújtó – képviseletében eljáró személy: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(továbbiakban: Szolgáltatásvezető), másrészt:

**Név:**

**Születési név:**

**Anyja neve:**

**Születési hely, idő:**

**Lakcím:**

szám alatti lakos (továbbiakban Ellátott), illetve a nevében eljáró törvényes képviselő,

**Név:**

**Születési név:**

**Anyja neve:**

**Születési hely, idő:**

**Lakcím:**

(továbbiakban törvényes képviselő) mint Ellátott vevő között, az alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel:

**Szociálisan rászorult Szociálisan nem rászorult**

(megfelelő aláhúzandó)

**Az szolgáltatás igénybevételéről**

Az Ellátott illetve törvényes képviselője által, **20…. \_\_\_\_\_\_\_\_hó \_\_\_\_\_** napján beadott kérelme alapján a szolgáltatásvezető biztosítja az igénybe vevő részére a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, mint személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

A szolgáltatást nyújtó jelen szerződésben biztosítja az Ellátott részére az alábbi szolgáltatást, szolgáltatásokat:

- az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak a helyszínen történő 30 percen belüli megjelenését,

- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtételét, krízishelyzet elhárítását. Amennyiben kompetencia hiányában a problémát nem sikerült elhárítani, úgy sürgősséggel ügyeletes orvost, mentőt köteles hívni a szolgálatot teljesítő gondozó.

A felek megállapodnak abban, hogy a szolgáltatás kezdetének időpontja:

Az ellátás időtartama **határozott** időtartamú, **20\_\_ év \_\_\_\_\_\_\_\_\_ hó \_\_\_\_\_ napjáig.**

Az ellátás időtartama **határozatlan** idejű.

A szolgáltatás biztosítása folyamatos.

**Térítési díj fizetéséről**

Az Ellátott a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételéért térítési díjat köteles fizetni.

A fizetendő térítési díj összege:  **Ft/nap**

A térítési díj megállapításához az Ellátott által aláírt jövedelemigazolás szükséges.

A térítési díj fizetése – a szolgáltatást nyújtó által biztosított befizetési lehetőségek alapján (megfelelő részt ki kell választani):

a.)készpénzfizetési számlával,

b.) banki átutalással,

c.) bevételi pénztár bizonylattal,

d.)szolgáltatást nyújtó pénztárába történő készpénzbefizetéssel

e.) egyéb módon :………………………………………………………

utólag történik, a naptári hónap lezárását követő hónap 10. napjáig, az ellátott és a szolgáltató által közös megegyezéssel meghatározott határidőig.

A személyi térítési díj nem haladhatja meg a szociálisan rászorult szolgáltatást igénybevevő rendszeres havi jövedelmének 2 %-át. Szociálisan nem rászorult személy esetében a fenntartó a térítési díj összegét szabadon állapíthatja meg. A térítési díj felülvizsgálata évente 2 alkalommal történhet.

A Szolgáltatásvezető a mindenkori térítési díjakról, illetve azok változásairól írásos értesítést küld az Ellátott illetve törvényes képviselője részére.

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

A térítési díjat fizető személy az Ellátott, az Ellátott törvényes képviselője:

**Név:**

**Cím:**

**Adatváltozások bejelentéséről**

Az Ellátott köteles a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben és a jövedelmi viszonyaiban beállt változásról 15 napon belül a Szolgáltatásvezetőt értesíteni.

**Megállapodás megszűnéséről és megszüntetéséről**

Az intézményi jogviszony azonnali hatállyal és automatikusan megszűnik

* határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
* a szolgáltatást biztosító jogutód nélküli megszűnésével,
* az Ellátott halálával.

**A megállapodás megszüntetésének feltételei**

* Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.
* Az Ellátott, illetve törvényes képviselője a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.

A szolgáltatásvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha a

* + az Ellátott részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
  + az Ellátott számára más szociális ellátási forma igénybevételével él,
  + az Ellátott kéthavi térítési díjjal hátralékba esik, feltéve ha a szolgáltatásvezető felszólítására 15 napon belül sem teljesíti,
  + az Ellátott a megállapodásban nem rögzített szolgáltatásokat végeztet,
  + az Ellátott veszélyezteti a szolgálat munkatársának egészségét és testi épségét,
  + az Ellátott nem a megfelelő módon használja a jelzőkészüléket (pl: szándékos készülékrongálás,kézi jeladót figyelmezetés ellenére sem viseli az ellátott)
  + az Ellátott a szolgáltatási rendet súlyosan megsérti.
  + az Ellátott elköltözik az ellátási területről.

A megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg.

* Ha a megállapodás felmondásának jogszerűségét bármely fél vitatja, kérheti a bíróságtól a megállapodás jogellenes felmondásának megállapítását. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a bíróság jogerős határozatot nem hoz.
* A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaira, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

A jogviszony megszüntetéséről a szolgáltatás vezetője írásos értesítés küld. A felmondási idő 15 nap, kivéve, ha az Ellátott vagy törvényes képviselője azonnali hatállyal vagy meghatározott időponttól kéri a jogviszony megszüntetését.

Ha a szolgáltatást nyújtó által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatást nyújtó fenntartójához fordulhat.

Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosításra kerül, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

A megállapodás megszüntetésekor a felek elszámolnak, mely magában foglalja a térítési díj fizetésére, az átadott és átvett tárgyi eszközök visszaadására, visszavételezésére vonatkozó megállapításokat.

**Panaszok kezeléséről**

Az Ellátott (vagy törvényes képviselője) panaszával a szolgáltatást vezetőjéhez fordulhat. Amennyiben a szolgáltatás vezetője a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az igénylő a fenntartóhoz fordulhat.

A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, az ellátott a szolgáltatás működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

A terület ellátottjogi képviselője, és elérhetőségei:

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

**Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltatást nyújtó az ellátott adatit az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az 1992. évi LXIII. (személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló) törvény előírásainak megfelelően titkosan kezeli.

**Egyéb rendelkezések**

A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá az szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Alulírott, Ellátott, illetve kötelezett kijelentem, hogy a biztosított szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, tartalmáról; a vezetett nyilvántartásokról; a házirendről; a fizetendő térítési díjról, a teljesítés feltételeiről, illetve a mulasztás következményeiről; az ellátottat megillető jogokról és kötelezettségekről; a panaszjog gyakorlásának módjáról; az ellátottjogi képviselőről és elérhetőségéről; a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást megkaptam, és azt tudomásul vettem.

Alulírott, Ellátott illetve kötelezett a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.

Alulírottak a jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, 20……\_\_\_\_\_\_ hónap \_\_\_\_ napján.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ellátott / Ellátott törvényes képviselője A szolgáltatás vezetője

P.H.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tartásra kötelezett személy

Budapest VII. Erzsébetváros Önkormányzat

**Humán Szolgáltató**

**Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ**

1072 Budapest, Nyár u. 7.

Tel.: 413-3631, Fax.: 413-3656

**MEGÁLLAPODÁS**

**szociális alapellátás biztosítására**

**(nappali ellátás)**

amely létrejött egyrészről Erzsébetváros Önkormányzatának Képviselő-testülete megbízásából a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: Humán Szolgáltató) (képviseli …………..……………..igazgató), mint szociális szolgáltatást nyújtó, másrészről

.........................................................................(név)..................................................(település)

................................................utca ..............házszám alatti lakos, mint szociális szolgáltatást igénybe vevő között a mai napon az alábbiak szerint:

**1.** **Az ellátás időtartama: x** határozatlan időtartamú **x** határozott időtartamú

Az ellátás igénybevételének kezdő időpontja: ....................év ............................hó..........nap.

Az ellátás igénybevételének befejező időpontja: (határozott időtartamú ellátás esetén): ……………év.................................. hó .......... nap.

**2.** **A szolgáltatás formája, módja,helye, köre:**

………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………………

A napi egyszeri meleg étkezést a Humán Szolgáltató ………………………….. telephelyén veszi igénybe.

**3. Térítési díj:**

A nappali ellátás térítési díját Erzsébetváros Önkormányzata a Képviselő-testület 27/2011.

( VI.29.) számú rendelete szerint átvállalta. A ténylegesen igénybe vett ellátási napok számát minden ellátott a hónap végén aláírásával igazolja.

Az intézményi térítési díj megállapítására, vonatkozó szabályokat a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény. 114.§ - 116 §-a, valamint a 119/C.§-a, továbbiakban a 29/1993. Kormány rendelet valamint az Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének 27/2011.( VI. 29.) önkormányzati rendelete határozza meg.

Az étkezés személyi térítési díjat a szolgáltatást megelőző hónapban előre kell megfizetni az Humán Szolgáltató …………………………………………..telephelyén történik.

**4. A megállapodás módosítása:**

A megállapodás módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A módosítás közös

megegyezéssel történik.

A megállapodás megszűnik:

- 30 napot meghaladó szüneteltetés esetén

- együttműködés hiánya

- házirend megszegése

- ellátott halálával

- ha a jogosult a szolgáltatást már nem kívánja igénybe venni és ezt legkésőbb az utolsó szolgáltatás igénybevételi napon, írásban bejelentette. A bejelentést a megállapodás 2. pontjában feltüntetett telephelyen kell megtenni.

**5. Panasztétel lehetősége, kivizsgálási módja:**

Jogosult a szolgáltatással kapcsolatos panaszával a Humán Szolgáltató igazgatójához vagy Erzsébetváros polgármesteréhez fordulhat. A panasz kivizsgálásának eredményéről az igazgató, illetve a Polgármester a jogosultat írásban tájékoztatja.

Jogosult igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét is. Az ellátottjogi képviselő vonatkozásában a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94/K §-a az irányadó.

**6. Megjegyzés:**

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk. vonatkozó szabályai az irányadóak. Megegyezés hiányában, vitás kérdések eldöntésére felek a Pesti Központi Kerületi Bíróság illetékességét kötik ki.

Ezen megállapodást, mint akaratunkkal mindenben megegyezőt helybenhagyólag aláírtuk.

…………….., ........... év ........................... hó ...... nap.

...........................…………………………… ………………………………….

igazgató jogosult

……………………………………………..

az intézmény munkatársa

Budapest Főváros VII. ker. Erzsébetváros Önkormányzata

Humán Szolgáltató

Otthon Ápolási Szolgálat

1075. Budapest, Dózsa Gy. u. 46.

Tel.: 341-55-33

## Megállapodás

Melyet kötött egyrészről:…………………………………………………………………….. (név)

……………………………………………………….(cím) a továbbiakban ellátást igénybe vevő, és Területi Gondozás Otthoni Szakápolási Szolgálat mint szolgáltató között az alábbi feltételekkel:

Igénybevett ellátási forma: szakápolás, gyógytorna, logopédia, elektroterápia masszázs

(A megfelelő aláhúzandó.)

………………………………………….

Szakmai vezető:

P.H.

Tel.: 351 - 9658

Az otthoni szakápolási szolgálat feladata, az ellátást igénybe vevő állapotának lehetőségekhez képest javítása, önálló életvitelének fenntartását lakásán, lakókörnyezetében a szükségleteinek megfelelően biztosítsa.

E feladatot a hatályos törvények, rendeletek alapján végzi.

**AZ OTTHON SZAKÁPOLÁS KERETÉBEN ELLÁTHATÓ**

**FELADATOK**

20/ 1996. ( VII. 26. ) NM. rendelet 1.sz. melléklete szerint módosítva

15 / 1999. ( VI. 09. ) E.ü.M. rendelet alapján

1. Szondán át történő tápláláshoz és folyadék felvételhez kapcsolódó szakápolási tevékenység végzése és megtanítása.
2. Tracheális kanül tisztítása, betét cseréje, a tevékenység tanítása.
3. Az állandó katéter cseréjéhez vagy rendszeres katéterezéshez, hólyagöblítéshez kapcsolódó szakápolási feladatok.
4. Az intravénás folyadék és elektrolit pótláshoz, parenterális gyógyszerbeadáshoz kapcsolódó szakápolási feladatok.
5. Balesetek és egyéb műtétek utáni szakápolási feladatok és az önellátás korlátozottsága esetén a testi hygiene biztosítása, valamint a mozgás segítése.
6. Műtéti területek (nyitott és zárt sebek) ellátása, sztomaterápia és különböző célt szolgáló drainek kezelésének szakápolási feladatai, szakmaspecifikus szakápolási tevékenységek műtét után.
7. Decubitálódott területek, fekélyek szakápolási feladatai.
8. Betegség következményeként átmenetileg vagy véglegesen kiesett vagy csökkent funkciók helyreállításához, fejlesztéséhez vagy pótlásához kapcsolódó szakápolási feladatok :

- gyógyászati segédeszközök, protézisek használatának tanítása

- mozgás és mozgatás eszközei használatának tanítása

- hely és helyzetváltoztatás segítése

1. Szükség esetén speciális tevékenységek, pl.:

- EKG oscillometria

- O2 terápia

- légzésterápia

- szívók alkalmazása

- gyógylámpák alkalmazása

- TENS készülék alkalmazása

1. Tartós fájdalomcsillapítás szakápolási feladatai.
2. A beteg állapotától függően beszédterápia, fiziotherápia köréből: gyógytorna, elektrotherápia, masszázs biztosítása.
3. Haldokló beteg otthonában történő szakápolása az ellátandó feladatok megnevezésével.
4. Szakápolás és szakirányú terápiás szolgáltatás során biztosítani kell:

- a beteg pszichés kezelését, étkezési tanácsadást és mindazon tevékenység megtanítását, amelyet maga a beteg és (vagy) családja megtehet a beteg egészsége magtartásáért, vagy állapota romlásának megakadályozásáért.

- ápolási anamnézis felvételét az ápolási folyamat dokumentálását és jelentési kötelezettség teljesítését.

- rendszeres kommunikációt a házi -, illetve kezelőorvossal és más, a beteg ellátásában résztvevőkkel.

# ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

Az ápolási feladatokat a kezelő orvos – háziorvos javaslata alapján illetékes ápolási szolgálat vezetője határozza meg.

Az ápolási szolgálat koordinátora, állapotváltozás esetén azonnal, egyéb esetben a 14 vizit lejárta után felülvizsgálja a korábban meghatározott ápolási feladatokat, a kezelő – háziorvossal történő konzultáció alapján folytatja az ellátás biztosítását.

A törvényi előírások betartásán kívül alapvetően szükséges, hogy úgy az ellátást nyújtó, mint az ellátást igénybe vevő és a családja az általánosan kialakult magatartási szabályoknak megfelelően járjanak el.

Az együttműködés csak akkor lehet eredményes, ha kölcsönösen tiszteljük egymás értékeit és emberi méltóságát (ellátott – ellátott családja – gondozási feladatokat ellátók).

Az ellátást nyújtónak a munkája során birtokába került adatokra vonatkozóan titoktartási kötelezettsége van.

Az ellátást nyújtó munkája során az igénybe vevő érdekeit tartja elsődlegesnek, de ez nem sértheti mások érdekeit.

Az ellátást igénybevevő, illetve a szerződést kötő személy (hozzátartozó) tudomásul veszi, hogy az egészségi állapotban történő változás esetén a szakellátást adó kompetenciája szerint hívott ügyelet (mentő), konzilium, valamint az ellátott érdekében intézett receptek, formanyomtatványok (közgyógyellátási igazolvány, otthonápolási elrendelő, szociális rászorultság, stb.) ügyintézése folyamán a költség a szolgáltatást igénybevevőt terheli.

Az ápolási szolgálat szakmai tevékenységével kapcsolatos észrevételekkel a szolgálat koordinátorához, az intézmény igazgatójához, illetve az intézmény szakmai felügyeletét végző Budapest, VII. ker. Önkormányzat Polgármesteri Hivatalának Szociális Irodájához fordulhat. Amennyiben ellátása során, azzal kapcsolatos jogsérelem érte, panaszával az e területen dolgozó ellátott jogi képviselőhöz fordulhat:

**Ellátottjogi képviselő: Babolcsai Sándorné Tel: 06-20-489-95-96**

**1122 Bp. Városmajor u. 48/B**

**Betegjogi képviselő:** **Dr. Simon Zsuzsa**

**Félfogadási ideje:** Kedd, 900-1200  
**Telefonszám:** 461-4707; 06/20-489-9521

**E-mail:**  [zsuzsa.simon@t-online.hu](mailto:zsuzsa.simon@t-online.hu)

**A SZOLGÁLTATÁS FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉGE,**

**IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA**

A nyújtott szolgáltatásokért – a helyi Önkormányzat határozata alapján – térítési díjat kell fizetni.

Ez a díj egy alkalomra és egy szolgáltatásra van meghatározva.

A díj befizetése utólag történik. Az elvégzett tevékenységet az ápolási elszámolási lap igazolja.

Az 1993. évi III. törvény (Sztv) és a) szociális ellátások helyi szabályozásáról szóló 27/2011. (VI.29.) önkormányzati rendeletalapján, a szolgáltatások igénybe vehetők 2011. március 31-től az alábbi térítési díjakért:

⮚ Házi betegápolás térítési díja: 500,- Ft/óra

⮚ Gyógytorna, masszázs térítési díja lakáson: 1000,- Ft/alkalom

⮚ Gyógytorna, masszázs térítési díja intézményben: 800,- Ft/alkalom

⮚ Elektroterápia intézményben: 800,- Ft/ alkalom

OEP által finanszírozott vizitek lejártát követően az önköltségi áron orvosi javaslatra, kapacitástól függően továbbra is igénybe vehető az otthoni szakápolás szolgáltatásai.

**Az ellátott minden hónap utolsó munkanapjáig köteles kifizetni az aktuális térítési díjat. A fizetési kötelezettség elmulasztása esetén a fenntartó megteszi a szükséges intézkedéseket.**

a) az ellátás időtartama: kezdete: ………………………………………….……

gyakorisága ……………………………………………….

várható befejezése: ……………………………………………….

A szolgáltatás időbeni biztosítása a szakmai irányelvek szerint, valamint a mindenki számára történő hozzáférhetőség és a Szolgáltató kapacitásának igénybevételével történik.

b) a szolgáltatás megszűnik, ha:

⮚ az ellátott más szolgáltatóval kötött szerződésekor

⮚ kórházi, átmeneti, vagy végleges bentlakásos intézményi elhelyezéskor

⮚ egyéni kérés alapján

⮚ ellátott halálával

⮚ellátotti, illetve hozzátartozói segítő közreműködés, együttműködés hiánya esetén

⮚ intézmény (jogutód nélküli)megszűnése esetén

**SZAKELLÁTÁST BIZTOSÍTÓ SZEMÉLYZET**

**FELADATA-KÖTELEZETTSÉGE**

**A szakellátást nyújtó munkatárs segítséget nyújt az ellátást igénybe vevőnek a fizikai, mentális és szociális szükségleteinek biztosításában. Alapvető feladata, hogy a segítségnyújtást az ellátott saját környezetében, életkorának, élethelyzetének, és egészségi állapotának megfelelően oldja meg.**

Feladatát **az ellátást igénybe vevő meglévő képességeinek fenntartásával és felhasználásával látja el.**

**⮚ A szakellátó személyzet az orvos utasítása szerint tevékenykedik a szakma szabályainak betartásával**

**⮚ Munkája során az ellátást igénybevevőnél észlelt változásokat jelzi az orvosnak, közvetlen felettesének**

**⮚ Tájékoztat, életmódbeli tanácsot ad és segít az ellátottnak és hozzátartozóinak**

**Törekszik az önellátó-képesség mielőbbi elérésére, illetve az állapot szinten tartására.**

**⮚ Figyelemmel kíséri az ellátott állapotát, dokumentálja azt az ellátási dokumentációban.**

**⮚ A munkája során óvja és védi az ellátottat, önmagát, betartja a munkavédelmi előírásokat**

**⮚ Az ellátást nyújtónak a munkája során birtokába került adatokra vonatkozóan titoktartási kötelezettsége van.**

**A szolgáltatást igénybevevő biztosítja az ellátáshoz szükséges alapvető tisztaságot, nyugalmat. A háziállatokat oly módon tartja, hogy az ellátó személyzet testi épségét ne veszélyeztesse.**

**A lakásban történő biztonságos bejutást az ellátott, illetve a hozzátartozója biztosítja. Ennek módja:**

**a) idős nyít ajtót**

**b) szolgáltatást nyújtó kulcsot kap**

**c) bejutáshoz segítséget kap, (segítő személy neve, elérhetősége):……………………………**

**…………………………………………………………………………………………...**

**Kapu kód:………………………………………….**

A szakellátást nyújtó az ellátottaktól, hozzátartozóiktól ajándékot, pénzt nem fogadhat el, kölcsönt nem kérhet, életjáradéki, eltartási, örökösödési szerződést nem köthet az ellátás ideje alatt, illetve az ellátást megszűnését követő egy éven belül**.**

Budapest, ………………………………

………………………………………….. ……………………………………

Ellátást igénybe vevő/ v. törvényes Szakmai vezető

képviselője

……………………………………

Humán Szolgáltató igazgató

PH.

Budapest VII. Erzsébetváros Önkormányzat

***Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ***

1072 Budapest, Nyár u. 7.

Tel.: 413-3631, Fax.: 413-3656

*Megállapodás*

*Átmeneti ápolást, gondozást nyújtó Intézmény, Időskorúak*

*Gondozóháza*

mely létrejött *egyrészről* az Erzsébetváros Önkormányzatának Képviselő-testülete megbízásából a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: Humán Szolgáltató) képviseli: ………………Humán Szolgáltató igazgató (1072. Budapest, Nyár u. 7. Tel: 413-36-36), mint szociális szolgáltatást nyújtó, *másrészről*:……………………….…………………………(név)

………………………………………(település)……………..………………………(utca)……………................(házszám, emelet) alatti lakos, mint szociális szolgáltatást igénybe vevő között a mai napon az alábbiak szerint:

1. Az ellátás időtartama: ⬜ határozatlan időtartamú ⬜ határozott időtartamú

Az ellátás igénybevételének kezdő időpontja: ……………….év, ……………….hó, ……..nap

Az ellátás igénybevételének záró időpontja: ……………….év, ………………..hó, ……..nap

Az előző megállapodás időtartama: ...…………………………………………………

**2. A szolgáltatás formája, módja és köre:**

A szociális szakosított ellátást az Humán Szolgáltató két telephelyen működteti:

**2/a** **⬜1071 Budapest, Dózsa György út 46. (Tel: 351–96–58)**

**2/b** **⬜** **1071 Budapest, Peterdy u. 16. (Tel: 322-44-89)**

**2/c. Az intézmény, a következő szolgáltatásokat nyújtja:**

* biztosítja a **lakhatást,** a folyamatos fűtést, világítást, melegvíz ellátást;
* napi legalább **háromszori étkeztetést –** melyből legalább egy alkalommal főtt ételt biztosít;
* az ellátást igénybevevők az intézményben saját ruhájukat viselik, az intézmény szükség szerint ruházattal, illetve textíliával való ellátást és a textíliák, ruházat mosását, javítását, a házirendben meghatározott módon
* **gondoskodik az ellátást igénybe vevő** **mentális gondozásáról, egészségügyi ellátásáról**, **gyógyszereinek** **beszerzéséről**;
* egyeztetett módon gondoskodik a **szabadidő kulturált eltöltéséről**;
* a bentlakásos intézmény gondoskodik az ellátást igénybe vevők **érték**einek és **vagyontárgy**ainak **megőrzés**éről, melynek módját, az abból kizárt tárgyak körét a házirendben szabályoztuk.
* alapfeladatot meghaladóan is szervez az intézmény programokat, szolgáltatásokat (pl. pedikűr, fodrászat, kozmetika, masszőr) melyért – esetenként – a rendezvény önköltségét meg nem haladó mértékű térítési díj is kérhető.
* az intézmény vezetője köteles gondoskodni: a jogosult és hozzátartozói közötti személyes kapcsolattartás kulturált és zavartalan körülményeiről, az intézményben megfelelő helyiség biztosításával; illetve az intézményi dolgozók foglalkozásbeli titoktartási kötelezettségének érvényesítéséről és a jogosult személyiségi jogainak tiszteletben tartásáról.

**3. Térítési díj:**

Az intézményi és személyi térítési díj megállapítására vonatkozó szabályokat a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993 évi III. tv. 132. §. (1) e) pontja, 114-119 §-ai, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/ 1993. (II. 17.) Kormány rendelete, illetve az Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének a 27/2011. (VI. 29.) önkormányzati rendelete határozza meg.

Az **ellátást igénybe vevő** (kötelezett) **a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokért**, (a rendszeres havi jövedelme, illetve a jövedelem számítás alapján,) a tárgyhónapot **követő hónap** 10. napjáig **személyi térítési díjat köteles fizetni (**„Tájékoztató a személyi térítési díj megállapításáról a Bentlakásos Intézményekben).

A személyi térítési díjat a szolgáltatás igénybe vételét követő hónapban utólag kell megfizetni a Humán Szolgáltató Bentlakást nyújtó Otthonok 1071 Budapest, Dózsa Gy. u. 46. sz. telephelyén, de az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményeknél bizonyos esetekben legfeljebb egy hónapi időtartamra előre is kérhető

**Nyilatkozatot tett az Intézményi térítési díj megfizetéséről**: **⬜** igen **⬜**  nem

A személyi térítési díj összege **évente** – a fenntartó által- **két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg.**

**4.**  **A felek tájékoztatási kötelezettsége**

**4.1. Az intézmény tájékoztatási kötelezettsége:**

* az intézményben **biztosított ellátás, szolgáltatások** tartamáról és feltételeiről;
* az intézmény által vezetett, az **ellátást igénybevevőt érintő nyilvántartásokról**;
* a jogosult és hozzátartozó közötti **kapcsolattartás**, különösen a látogatás, a távozás rendjéről,
* az **érdekképviseleti fórum** működéséről, panaszjoguk gyakorlásának módjáról; az ellátottjogi képviselő fogadóórájáról,
* **az intézményi** **házirendről**, (mely tartalmazza az intézmény belső rendjét és az együttélés szabályait);
* **az intézménybe való felvételhez**, az intézményi jogviszony létesítéséhez **szükséges**

**okiratokról, személyes használati tárgyakról**, hozzátartozói **nyilatkozatokról**, a személyes megjelenésre vonatkozó szabályokról és más, jogszabályban meghatározott **feltételekről**.

* **köteles értesíteni**, **illetve tájékoztatni** a jogosultat és az általa megjelölt hozzátartozóját

*a)* a jogosult állapotáról, annak lényeges változásáról;

*b)* az egészségügyi intézménybe való beutalásáról;

*c)* az ellátás biztosításában felmerült akadályoztatásról, az ellátás ideiglenes szüneteltetéséről;

*d)* az áthelyezés kezdeményezéséről, illetőleg kérelmezéséről;

*e)* a díjfizetési hátralék következményeiről, valamint a behajtás érdekében kezdeményezett intézkedéséről

**4.2. A szolgáltatást igénybevevő és a hozzátartozó tájékoztatási kötelezettsége**:

* a tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, és annak **tiszteletben tartásáról**;
* arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeiben és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban beállott **változásokról tájékoztatni** fogja az intézmény vezetőjét;
* minden olyan körülményről, amely **a személyi térítési díj megállapításához szükséges;**
* arról, hogy nem szenved **közösségre veszélyes** fertőző betegségben, és alkalmazkodik a közösségi életvitelhez;
* az ellátást igénybevevő – halála esetére – írásos **végintézkedést tett-e ⬜** igen **vagy ⬜ nem**; annak módjáról és költségviselőjéről;
* minden olyan dologról, ami az intézményi jogviszony létesítését, fenntartását illetve megszüntetését befolyásolhatja, vagy azt más okból fontosnak tartja,
* a Házirend megismeréséről és tudomásul vételéről.

5. A megállapodás módosítása:

A megállapodás módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A módosítás közös megegyezéssel történik. A megállapodásban kötött időpont lejárta előtt az ellátott, illetve a hozzátartozó kérelmezheti indokolt esetben a szolgáltatás további folytatását (1993. évi III. tv (Szt) 80. § -a alapján) ideiglenes jelleggel egyévi időtartamra, illetve méltányolást érdemlő esetben az intézményi orvos szakvéleménye szerint egy alkalommal egy évvel történő meghosszabbítását.

6. A megállapodás megszűnése, oka, módja

* az intézmény jogutód nélküli megszűnésével, mely esetben az intézmény fenntartóját elhelyezési kötelezettség terheli.
* **a határozott idejű intézeti elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával**,
* az ellátottnak, illetve hozzátartozójának a jogviszony megszüntetésére vonatkozó bejelentését követő – a házirendben meghatározott – idő elteltével;
* az ellátott halálával.
* ha az intézményi elhelyezés feltételei már nem állnak fenn, vagy
* az ellátottat másik intézménybe kell elhelyezni, illetve intézményi elhelyezése nem indokolt; és végül
* ha az ellátott nem együttműködő, vagy a házirendet súlyosan megsérti, .
* az intézményi jogviszony megszüntetésére 30 napos felmondási idő figyelembe vételével is sor kerülhet.
* Az intézményi jogviszony megszűnése esetén az intézmény vezetője értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét a személyes használati tárgyak és a **megőrzésre átvett értékek, vagyontárgyak** **elvitelének határidejéről**, rendjéről és feltételeiről. A **felek** egymással **elszámolnak**, mely ügylet kiterjed:
* a fizetendő személyi térítési díjakra, ezek esetleges hátralékaira;
* az intézmény tárgyi eszközeiben – szándékosan – okozott károkra, vagy elszámolási kötelezettséggel átvett eszközök hiányaira;
* a **visszafizetendő egyszeri hozzájárulásokra**, és
* minden olyan dologra, melyek – az intézmény **humán jellegével összeegyeztethetően** – az intézményi jogviszony megszűntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

7. Panasztétel, lehetősége, kivizsgálása, módja, érdekképviselet:

A szolgáltatást igénylő és hozzátartozója, valamint a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet a házirendben foglaltak szerint panasszal élhet az intézmény vezetőjénél, az ellátottjogi képviselőnél, vagy az érdekképviseleti fórumnál.

Panaszával fordulhat a Humán Szolgáltató igazgatójához vagy az Erzsébetváros Polgármesteréhez, aki a panaszt kivizsgálva írásban tájékoztatja. Az ellátott igénybe veheti az ellátottjogi /betegjogi képviselő segítségét.Az ellátottjogi képviselő vonatkozásában a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. (Szt) 94/K §.-a az irányadó*.*

**Ellátottjogi képviselő: Babolcsai Sándorné Tel:06-20-489-9596**

**1122 Bp. Városmajor u. 48.b**

**Betegjogi képviselő:** **Dr. Simon Zsuzsa**

**1076 Bp. Péterffy S.u 8-12.**

**Félfogadási ideje:** Kedd, 900-1200  
**Telefonszám:** 461-4707; 06/20-489-9521

**E-mail:** [zsuzsa.simon@t-online.hu](mailto:zsuzsa.simon@t-online.hu)

**8. Megjegyzés**

**A szociális intézmény** – tekintettel arra, hogy terhére a szerződés hosszú, és emberileg belátható időre szóló kötelezettséget tartalmaz – kijelenti, hogy előre nem látható rendkívüli helyzetekben is minden **elvárhatót** megtesz, hogy az e szerződésből következő **kötelezettségeit** a lehető **legjobban teljesítse.** A megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket **elsődlegesen tárgyalás** útján kívánják meg rendezni.

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvény, továbbá az idősek ellátására vonatkozó mindenkori jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

**Ezen megállapodást, mint akaratunkkal mindenben megegyezőt, helybenhagyólag aláírtuk:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1.  ----------------------tól | 2.  ----------------------ig | -------------------- ellátott aláírása | -------------------- tartásra kötelezett, vagy azt vállaló személy aláírása | ---------------------ellátást igénybevevő törvényes képviselőjének az aláírása |

Budapest,

az ellátást nyújtó intézmény igazgatója a bentlakásos részleg szakmai vezetője

Ph.:

Budapest VII. Erzsébetváros Önkormányzat

***Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ***

**1072 Budapest, Nyár u. 7.**

Tel.: 413-3631, Fax.: 413-3656

*Megállapodás*

*Ápolást, gondozást nyújtó Intézmény*

*Idősek Otthona*

mely létrejött *egyrészről* az Erzsébetváros Önkormányzatának Képviselő-testülete megbízásából a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: Humán Szolgáltató) képviseli: …………………………Humán Szolgáltató igazgató (1072 Budapest, Nyár u. 7. Tel: 413-36-36), mint szociális szolgáltatást nyújtó, *másrészről*:……………………….…………………………(név)

………………………………………(település)……………..………………………(utca)……………................(házszám, emelet) alatti lakos, mint szociális szolgáltatást igénybe vevő között a mai napon az alábbiak szerint:

1. Az ellátás időtartama: ⬜ határozatlan időtartamú ⬜ határozott időtartamú

Az ellátás igénybevételének kezdő időpontja: ……………….év, ……………….hó, ……..nap

Az ellátás igénybevételének záró időpontja: ……………….év, ………………..hó, ……..nap

**2. A szolgáltatás formája, módja és köre:**

A szociális szakosított ellátást a Humán Szolgáltató két telephelyen működteti:

**2/a** **⬜** **1071 Budapest, Dózsa György út 46. (Tel: 351–96–58)**

**2/b** **⬜** **1071 Budapest, Peterdy u. 16. (Tel: 322-44-89)**

Az ellátást nyújtó intézmény az alapbútorzattal ellátott lakrészben helyezi el az **ellátást igénybevevőt**.: ………………………

**2/c. Az intézmény, a következő szolgáltatásokat nyújtja:**

* biztosítja a **lakhatást,** a folyamatos fűtést, világítást, melegvíz ellátást;
* napi legalább **háromszori (ötszöri) étkeztetést –** melyből legalább egy alkalommal főtt ételt biztosít;
* az ellátást igénybevevők az intézményben saját ruhájukat viselik, az intézmény szükség szerint ruházattal, illetve textíliával való ellátást és a textíliák, ruházat mosását, javítását, a házirendben meghatározott módon
* **gondoskodik az ellátást igénybe vevő** **mentális gondozásáról, egészségügyi ellátásáról**, **gyógyszereinek** **beszerzéséről**;
* egyeztetett módon gondoskodik a **szabadidő kulturált eltöltéséről**;
* a bentlakásos intézmény gondoskodik az ellátást igénybe vevők **érték**einek és **vagyontárgy**ainak **megőrzés**éről, melynek módját, az abból kizárt tárgyak körét a házirendben szabályoztuk.
* alapfeladatot meghaladóan is szervez az intézmény programokat, szolgáltatásokat (pl. pedikűr, fodrászat, kozmetika, masszőr) melyért – esetenként – a rendezvény önköltségét meg nem haladó mértékű térítési díj is kérhető.
* az intézmény vezetője köteles gondoskodni: a jogosult és hozzátartozói közötti személyes kapcsolattartás kulturált és zavartalan körülményeiről, az intézményben megfelelő helyiség biztosításával; illetve az intézményi dolgozók foglalkozásbeli titoktartási kötelezettségének érvényesítéséről és a jogosult személyiségi jogainak tiszteletben tartásáról.

**3. Térítési díj:**

Az intézményi és személyi térítési díj megállapítására vonatkozó szabályokat a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993 évi III. tv. 132. §. (1) e) pontja, 114-119 §-ai, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/ 1993. (II. 17.) Kormány rendelete, illetve az Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének a 27/2011. (VI. 29.) önkormányzati rendelete határozza meg.

Az **ellátást igénybe vevő** (kötelezett) **a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokért**, (a rendszeres havi jövedelme, illetve a jövedelem számítás alapján,) a tárgyhónapot **követő hónap** 10. napjáig **személyi térítési díjat köteles fizetni (**„Tájékoztató a személyi térítési díj megállapításáról a Bentlakásos Intézményekben).

A személyi térítési díjat a szolgáltatás igénybe vételét követő hónapban utólag kell megfizetni a Humán Szolgáltató Bentlakást nyújtó Otthonok 1075. Budapest, Dózsa Gy. u. 46. sz. telephelyén, de az átmeneti elhelyezést nyújtó intézményeknél bizonyos esetekben legfeljebb egy hónapi időtartamra előre is kérhető

A személyi térítési díj összege **évente** – a fenntartó által- **két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg.**

**4.**  **A felek tájékoztatási kötelezettsége**

**4.1. Az intézmény tájékoztatási kötelezettsége:**

* az intézményben **biztosított ellátás, szolgáltatások** tartamáról és feltételeiről;
* az intézmény által vezetett, az **ellátást igénybevevőt érintő nyilvántartásokról**;
* a jogosult és hozzátartozó közötti **kapcsolattartás**, különösen a látogatás, a távozás rendjéről,
* az **érdekképviseleti fórum** működéséről, panaszjoguk gyakorlásának módjáról; az ellátottjogi képviselő fogadóórájáról,
* **az intézményi** **házirendről**, (mely tartalmazza az intézmény belső rendjét és az együttélés szabályait);
* **az intézménybe való felvételhez**, az intézményi jogviszony létesítéséhez **szükséges**

**okiratokról, személyes használati tárgyakról**, hozzátartozói **nyilatkozatokról**, a személyes megjelenésre vonatkozó szabályokról és más, jogszabályban meghatározott **feltételekről**.

* **köteles értesíteni**, **illetve tájékoztatni** a jogosultat és az általa megjelölt hozzátartozóját

*a)* a jogosult állapotáról, annak lényeges változásáról;

*b)* az egészségügyi intézménybe való beutalásáról;

*c)* az ellátás biztosításában felmerült akadályoztatásról, az ellátás ideiglenes szüneteltetéséről;

*d)* az áthelyezés kezdeményezéséről, illetőleg kérelmezéséről;

*e)* a díjfizetési hátralék következményeiről, valamint a behajtás érdekében kezdeményezett intézkedéséről

**4.2. A szolgáltatást igénybevevő és a hozzátartozó tájékoztatási kötelezettsége**:

* a tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, és annak **tiszteletben tartásáról**;
* arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeiben és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban beállott **változásokról tájékoztatni** fogja az intézmény vezetőjét;
* minden olyan körülményről, amely **a személyi térítési díj megállapításához szükséges;**
* arról, hogy nem szenved **közösségre veszélyes** fertőző betegségben, és alkalmazkodik a közösségi életvitelhez;
* az ellátást igénybevevő – halála esetére – írásos **végintézkedést tett-e ⬜** igen **vagy ⬜ nem**; annak módjáról és költségviselőjéről;
* minden olyan dologról, ami az intézményi jogviszony létesítését, fenntartását illetve megszüntetését befolyásolhatja, vagy azt más okból fontosnak tartja,
* a Házirend megismeréséről és tudomásul vételéről.

5. A megállapodás módosítása:

A megállapodás módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A módosítás közös megegyezéssel történik.

6. A megállapodás megszűnése, oka, módja

* az intézmény jogutód nélküli megszűnésével, mely esetben az intézmény fenntartóját elhelyezési kötelezettség terheli.
* **a határozott idejű intézeti elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával**,
* az ellátottnak, illetve hozzátartozójának a jogviszony megszüntetésére vonatkozó bejelentését követő – a házirendben meghatározott – idő elteltével;
* az ellátott halálával.
* ha az intézményi elhelyezés feltételei már nem állnak fenn, vagy
* az ellátottat másik intézménybe kell elhelyezni, illetve intézményi elhelyezése nem indokolt; és végül
* ha az ellátott nem együttműködő, vagy a házirendet súlyosan megsérti, .
* az intézményi jogviszony megszüntetésére 30 napos felmondási idő figyelembe vételével is sor kerülhet.
* Az intézményi jogviszony megszűnése esetén az intézmény vezetője értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét a személyes használati tárgyak és a **megőrzésre átvett értékek, vagyontárgyak** **elvitelének határidejéről**, rendjéről és feltételeiről. A **felek** egymással **elszámolnak**, mely ügylet kiterjed:
* a fizetendő személyi térítési díjakra, ezek esetleges hátralékaira;
* az intézmény tárgyi eszközeiben – szándékosan – okozott károkra, vagy elszámolási kötelezettséggel átvett eszközök hiányaira;
* a **visszafizetendő egyszeri hozzájárulásokra**, és
* minden olyan dologra, melyek – az intézmény **humán jellegével összeegyeztethetően** – az intézményi jogviszony megszűntetéséhez okszerűen kapcsolódik.
* Nem lehet bevonni az elszámolásba a lakrész újrafestéséhez, az intézményi jogviszony megszűnéséhez kapcsolódó jogi és adminisztratív költségeket.

7. Panasztétel, lehetősége, kivizsgálása, módja, érdekképviselet:

A szolgáltatást igénylő és hozzátartozója, valamint a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet a házirendben foglaltak szerint panasszal élhet az intézmény vezetőjénél, az ellátottjogi képviselőnél, vagy az érdekképviseleti fórumnál.

Panaszával fordulhat az Humán Szolgáltató igazgatójához vagy az Erzsébetváros Polgármesteréhez, aki a panaszt kivizsgálva írásban tájékoztatja. Az ellátott igénybe veheti az ellátottjogi /betegjogi képviselő segítségét. Az ellátottjogi képviselő vonatkozásában a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. (Szt) 94/K §.-a az irányadó*.*

**Ellátottjogi képviselő: Babolcsai Sándorné Tel:06-20-489-9596**

**1122 Bp. Városmajor u. 48.b**

**Betegjogi képviselő:** **Dr. Simon Zsuzsa**

**1076 Bp. Péterffy S.u 8-12.**

**Félfogadási ideje:** Kedd, 900-1200  
**Telefonszám:** 461-4707; 06/20-489-9521

**E-mail:** [zsuzsa.simon@t-online.hu](mailto:zsuzsa.simon@t-online.hu)

**8. Megjegyzés**

**A szociális intézmény** – tekintettel arra, hogy terhére a szerződés hosszú, és emberileg belátható időre szóló kötelezettséget tartalmaz – kijelenti, hogy előre nem látható rendkívüli helyzetekben is minden **elvárhatót** megtesz, hogy az e szerződésből következő **kötelezettségeit** a lehető **legjobban teljesítse.** A megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket **elsődlegesen tárgyalás** útján kívánják meg rendezni.

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvény, továbbá az idősek ellátására vonatkozó mindenkori jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

**9.** **Nyilatkozatot tett az Intézményi térítési díj megfizetéséről**: **⬜** igen **⬜**  nem

**Ezen megállapodást, mint akaratunkkal mindenben megegyezőt, helybenhagyólag aláírtuk:**

Budapest,

az ellátást igénybe vevő tartásra kötelezett ellátást igénybevevő

(vagy azt vállaló személy) törvényes képviselője

az ellátást nyújtó intézmény igazgatója a bentlakásos részleg szakmai vezetője

Ph.: