



**Budapest Főváros XV. ker. Önkormányzat**  
**Egyesített Szociális Intézménye**  
**Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona**  
1157 Budapest, Árendás köz 4-6.  
Telefon: 418-9631, 416-0730 Fax: 418-9631  
Email: eno-ujpalota@eszixv.hu

---

## **SZAKMAI PROGRAM**

**2014-2018**

„A szociális munkás ott jön képbe, ahol a kilátástalan és gyötrő helyzetekben valahogy meg kell csillantani a kiút reményét, hogy abból építkezhessen az, akinek még van hozzá egy cseppnyi ereje. Szóval, elég *húzó*s dolog!”

Brené Brown

## Tartalom

Bevezetés: .....	2
A szolgáltatás jelenlegi helyzetének elemzése:.....	5
Erősségek:.....	5
Gyengeségek: .....	6
Lehetőségek: .....	6
Fenyegetettségek: .....	7
A helyettesítő termékek:.....	7
Piacra belépő új versenytársak: .....	7
A piacon lévő versenytársak:.....	8
A szállítók:.....	8
A vevők: .....	9
Az ellátandó célcsoport jellemzői.....	9
A szolgáltatás célja, feladata: .....	9
Létrejövő kapacitások:.....	10
Ellátottaik létszáma: .....	11
Tárgyi feltételek:.....	11
A megvalósítani kívánt program bemutatása: .....	11
A foglalkozások rendszere:.....	12
Nyújtott szolgáltatás elemek:.....	12
Tevékenységek leírása, személyre szabott fejlesztés.....	12
Az alábbi kereteken belül történik a fejlesztés: .....	13
Befogadó Csoport:.....	14
Intézményen belüli szociális foglalkoztatás: .....	14
Más intézményekkel történő együttműködés módja .....	15
A feladatellátás szakmai tartalma, alapelvei, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége .....	15
Jövőkép:.....	15
Szakmai tartalom:.....	15
A fejlesztés módja: .....	15
Alapelvek: .....	16

Érték: .....	16
Az intézmény szolgáltatásai (a törvény által meghatározott módon): .....	17
A szolgáltatások magasabb színvonalú tartalommal megtöltése: .....	17
Szabadidős programjaink: .....	17
Rendszeres, minden évben megtartott rendezvények: .....	18
Az ellátás igénybevételének módja:.....	18
A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:.....	19
Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek védelmével kapcsolatos szabályok: .....	19

## Bevezetés:

A Budapest Főváros XV. ker. Önkormányzat fenntartásában működő Egyesített Szociális Intézmény Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona (továbbiakban: ÉNO), fogyatékos személyek nappali intézménye, mely elsősorban a kerületben lakó, fiatal felnőtt korú, középfokban értelmileg akadályozottak számára nyújt szociális, mentális, egészségügyi és szabadidős ellátást, megfelelő napi életritmus biztosítása mellett.

A napközi a főváros első – segítséggel élőket ellátó – nappali intézménye volt, és az eltelt 25 év alatt jól érzékelhető, hogyan változott a társadalom fogyatékosokról kialakított képe. A változás pozitív, ezt bizonyítja a fogyatékosok jogairól szóló törvény megszületése is. A gyógypedagógiai szempontú, elsősorban az épektől való biológiai eltéréseken alapuló fogyatékoság meghatározás, lassan, a felnőtt kor elérésével átalakul szociológiai alapúvá.

Az ellátásba bekerülő, fiatal felnőtt értelmileg akadályozottaknak az oktatás rendszeréből kikerülve az épek társadalmába kell beilleszkedniük. Az orvosi diagnózisoknak, a pszichológiai-, és pedagógiai felmérések eredményeinek gyakran ellentmondanak, magas önkiszolgálási, kommunikációs és szocializációs eredményeik.

Különösen így van ez – a kliensek között túlnyomórészt megjelenő – szegény, hátrányos helyzetű, alacsonyan iskolázott családi háttérrel rendelkező fiatalok esetében. Ezekben a családokban a segítséggel élő, gyakran nem tartják fogyatékosnak, hiszen állandó pénzügyi ellátásaik miatt, sokszor ők a családfenntartók, ők azok, akiknek rendszeres jövedelmük van. Bevonják őket a családi munkamegosztásba, ezzel akaratlanul is fejlesztik önálló-képességüket, s ezek a fiatalok könnyebben integrálódnak az épek szubkultúrájába.

Ellátottaik nemcsak egészségügyi, mentális, életkori, de szociológiai szempontból is igen heterogének. Ebből adódik a szakmai munka nehézsége, valamint az, hogy a törvény által előírt feladatokon kívül sok olyan kihívásnak is meg kell felelni „amiket az élet produkál”.

Feladatunk komplex, hiszen nemcsak gondozottak mentális-, pszichés-, és fizikai állapotának megőrzéséről és fejlesztéséről kell gondoskodni, de figyelemmel kell fordulni családjaik, a társintézmények, a munkaerőpiac felé is. A feladatok, az egészségügyi és a gyógypedagógiai szemlélet mellett, a szociális munka ismeretét is megkívánják. Így a munkavégzés multidiszciplináris szemléletet igényel.

Kiemelt feladatként jelentkezik az intézményen belüli foglalkoztatás biztosítása. Cél: minél több kliensünk bevonása a foglalkoztatásba, a nyílt munkaerőpiac megismerése, személyre szabott fejlesztés módszerével.

Az intézményen belüli szociális foglalkoztatásra a szocioterápiás csoportban történik a felkészítés.

Az elmúlt évek során elért magas szocializációs szintet, változatos tartalmú, didaktikusan felépített, fejlesztő foglalkozásokkal és színvonalas programokkal lehet megtartani.

## A szolgáltatás jelenlegi helyzetének elemzése:

### Erősségek:

Erősségnek kell tekinteni, hogy Budapesten az elsőként megalakult olyan szociális intézmény, aki felnőtt, középfokban értelmileg akadályozott embereknek nyújt napközbeni ellátást, ezért nagy tapasztalattal rendelkezünk az ellátás terén.

A fenntartó, a kerületi Önkormányzat szociálisan érzékeny és elkötelezett. A kerület politikai vezetői elismerik a szakmai munkát, rendszeresen részt vesznek a rendezvényeken, követik és támogatják az ellátás fejlődését.

Az Egyesített Szociális Intézmény integrált egységeként, magas minőségű a szakmai irányítás.

A helyi szociális ellátásokkal szervezeti egységben történik a munkavégzés.

A kerület oktatási intézményeivel élő, harmonikus a munkakapcsolat, hiszen tőlük érkezik a kliensek egy része, ők tehát a „beszállítók”, valamint partnerek az ellátottak szakképzésében is.

A kerületi egészségügyi intézményekkel, szociális ellátókkal, a fogyatékosügyi civil szervezetekkel, minisztériummal, gyámhivatallal, valamint a módszertani intézettel szorosan az együttműködés.

Szintén jó a kapcsolat a különböző fenntartású bentlakásos intézetekkel, hiszen nekik az ÉNO a „beszállítója”.

A pénzügyi erőforrások a központi költségvetésből, normatív formában biztosítottak. Költségvetési intézményként, bevétel az étkeztetésből származik, a működéshez ezen felül hiányzó összeget, az önkormányzat biztosítja.

A fenntartó ellátási szerződést kötött a IV. ker. Önkormányzattal, aki szintén gondoskodik az általa igényelt férőhelyek finanszírozásáról.

A költségvetési kereteből eddig sikerült működtetni az ellátást.

Kiemelt helyen kell említeni az erősségek között, az igen elkötelezett, magas szinten szakképzett munkaerőt, akiknek hivatása ez a munka. Bár anyagi megbecsülésük csekély, magas az erkölcsi presztízszük szakmai körökben éppúgy, mint környezetükben. Prioritást élvez képzésük és a jó légkörű munkavégzés. Delegálják a feladatokat, nyitottak az új megoldásokra, elvárás a kreatív tudás alapú munkavégzést. Lehet hibázni, de ismerni kell a megoldásokat.

A szakdolgozók magukénak vallják a jövőképet és alapelveket.

A szaktudás és a hosszú távú tapasztalat záloga a bizalomnak, mely ebben az ellátási formában alapvető elvárás. A jelentkezők és hozzátartozóik 99%-nak a bizalom és a biztonság az első helyen álló elvárása az ellátással szemben.

Az segítséggel élők, hozzátartozóik és a szakember folyamatos együtt működése nélkül nem éri el a fejlesztés a kívánt eredményt. Így elengedhetetlenül fontos a kölcsönös bizalom, a folyamatos együttműködés, mely megvalósul az ellátásban.

A módszertani központ minősítése szerint, a fővárosi nappali ellátó intézmények között is figyelemre méltóan sok szolgáltatást, hatékony fejlesztést és magas minőségű, ellátást nyújtanak. Tehát piacvezető szerepük elismert. Erről tanúskodik a várólistán szereplők nagy száma is.

Jól kidolgozott a funkcionális stratégia, a feladatokat projektként kezelik. Az adott feladathoz rendelik a megfelelő szaktudású felelősöket és forrásigényeket. A tervezésbe sok energiát és időt fektetnek.

A kezdetekhez képest, mikor egyedüli szolgáltatók voltak, elmondhatjuk, hogy erős versenyhelyzet alakult ki a szolgáltatási piacon, hiszen a törvény, kötelező alapellátás szintre

emelte a nappali ellátást, viszonylag magas normatív támogatással. A kialakult versenyhelyzet előnye, hogy gyorsabb innovációra ösztönöz.

A törvényi előírás szintén erősségnek számít, hiszen az ellátás kötelező önkormányzati feladat, így nem megszüntethető és a szabályozás belépési korlátokat is teremt.

A felmérési és fejlesztési technikákat nyomon követik, törekednek a gyors adaptálásra, biztosítják a naprakész információszolgáltatást minden olyan témában, ami a segítséggel élők jobb életminőségének megvalósulását eredményezi.

Segítséget biztosítanak a fejlett technikákhoz, való hozzáféréshez Pl. internet elérhetőségi pályázatok.

A szolgáltatás térítési díja alacsony.

Az elmúlt év során néhány szolgáltatás, mely egyénileg igényelhető, fizetőssé vált, bár áruk így is versenyképes. Az ellátottaik fizetőképességének megőrzéséhez járul hozzá, a munkabéres és a munka-rehabilitációs díjjal jutalmazott foglalkoztatás is.

Mivel intézményük kis létszámú, gyorsan tudunk reagálni a változásokra, gyors az innováció.

## **Gyengeségek:**

Anyagi forrásaik nem fedezik maradéktalanul fejlesztési elképzeléseik finanszírozását. A szűkülő költségvetési lehetőségek mellett, nem tűnik biztosíthatónak az épület állagának megóvása.

Pályázati lehetőségeik igen behatároltak, egyrészt a felnőtt sérültek számára kevés a kiírás, másrészt önkormányzati intézményként a lassú eljárási rend miatt, lekésik a határidőket, hiányzik az önerő.

A romló gazdasági környezet sem kedvez az ellátásnak, hiszen ha több a szociális ellátásra szoruló kevesebb jut a fogyatékkal élőknek. A szociális ellátás azokat az ellátotti csoportokat részesíti előnyben, akik nagyobb társadalmi erőt képviselnek, jobb az érdekérvényesítési képességük. Jó példája ennek, hogy segítséggel őket az emberek többsége azonosítja a mozgássérültekkel, hiszen az ő érdekképviselőjük kitűnő, szemben az értelmi sérültekével.

Az ÉNO a kerületi Egyesített Szociális Intézményhez tartozik, melynek költségvetési kerete igen szerény. Túl azon, hogy meg kell küzdeni a pénzügyi forrásokért kerületi szinten, így a társintézményekkel is harcolni kényszerülünk. Ezért, érthető módon, az innováció jellemzően addig élvez támogatást, míg az ÉNO keretén belül megoldható és nem kerül semmibe.

Hiányzik a piaci szemlélet, a környezeti tényezők figyelembe vétele.

Forráshiány miatt, nem valósul meg az épület folyamatos állagmegőrzése.

A férőhely szám nem elégíti ki a jelentkező igényeket. Évek óta jelentősen meghaladja az intézményi jogviszonnyal rendelkezők száma, az engedélyezett férőhely számot.

## **Lehetőségek:**

A nappali ellátás, a foglalkoztatottság növekedése, a szakképzettség megszerzése, az esélyegyenlőség kiemelt és támogatott helyen szerepel a szociálpolitikában.

Széleskörű kapcsolatokkal rendelkeznek politikai, szakmai, oktatási, piaci szinten is. Ez a kapcsolati tőke, jó lobbis tevékenység mellett, alapot teremthet egy szélesebb réteget kiszolgáló szolgáltatás kialakítására.

Ma hiányzik a segítséggel élő felnőttek ellátásából egy olyan szolgáltatás, ahol koncentráltan, egy ablakos rendszerben kaphatnának megoldást problémáikra.

A jelenlegi ellátáson túl, kiemelt helyen kellene kezelni a segítséggel élők szakképzését, foglalkoztatását, integrálását a nyílt munkaerőpiacra.

Az élethosszig tartó fejlesztés, az öngondoskodási képesség kialakítása, prevenciók tényezőként hat a szegregáció tekintetében, segíti a társadalmi életben való aktív részvételt, a

minimális segítséget igénylő önálló életvitelt. Ez elengedhetetlen ahhoz, hogy ne egy bentlakásos intézet legyen a segítséggel élő felnőtt ember egyetlen választási lehetősége.

Az ÉNO számos középfokú és felsőfokú képzés terepintézménye. Tapasztalatuk, hogy a felnőtt segítséggel élőkről oktatott tananyag nem korszerű és igen távol áll a mindennapi gyakorlattól. Szükség lenne a szakemberek képzésének korszerűsítésére.

Hiányzik azoknak a szakembereknek a képzése, akik a foglalkoztatás, a gyakorló munka, és a nyílt munkaerő piaci elhelyezést irányítani, lebonyolítani, koordinálni lennének képesek.

A vásárlói csoportba bevonhatók lennének a szakemberek, ha korszerű képzéseket, konferenciákat, szakirodalmat, tapasztalatcserét stb. nyújtanánk számukra.

## **Fenyegetettségek:**

Komoly fenyegetettség számunkra a romló gazdasági helyzet, a források szűkülése.

A fogyatékosok száma viszonylag csekély a társadalom más szociálisan rászoruló vagy veszélyeztetett számához képest.

A segítséggel élők nem tudják jól érvényesíteni érdekeiket.

Erősödik a verseny a szociális szolgáltatások piacán.

A dolgok alulfizetettsége, a juttatások hiánya, a szakemberek elvándorlásához vezet és az elégtelen feltételek miatt, nincs pályázó, (még szakképzetlen sem!), ezért az álláshelyeket nem lehet betölteni.

A **Porter-modell** felépítését végig gondolva a következők megállapításokat tehetjük:

*A horizontális elemek tekintetében:*

## **A helyettesítő termékek:**

Elmondhatjuk, hogy nincs sok helyettesítő termék a piacon, annak ellenére, hogy a törvényi előírásoknak megfelelően, az ellátás ma már kötelező alapellátás az önkormányzatok számára. Budapest néhány kerületének kivételével, akik megvásárolják a szolgáltatást, mindenhol elérhető, az ellátásból még így sincs túlkínálat, a nappali ellátók várólistája szinte kivétel nélkül igen hosszú.

Mégis, az elmúlt években helyettesítő termékként jelentkeztek a szociális foglalkoztatók, védett munkahelyek és a házi gondozás.

A nappali ellátás mellett szól a mentális és fizikai képességet megőrző, egyénre szabott fejlesztés, foglalkoztatás, az ellátás komplex jellege. Az egész napos ellátás, jobb életminőséget biztosít az egész család számára.

A munkahely mellett szól a bér, ám igen komoly a leépülés veszélye. A munkavégzés nem egyénre szabott, hiányzik a szakmailag felkészült segítő. A sérült ember általában részmunkaidőben dolgozik, a szabadidő eltöltése, az egész napos segítségnyújtás nem megoldott.

A házi gondozás kényelmes, hiszen az ellátott otthonában nyújt szolgáltatást, ám a leépülés kockázata itt a legnagyobb.

## **Piacra belépő új versenytársak:**

A belépő versenytársak száma csekély, mert a belépésnek korlátai vannak.

A létrehozás engedélyezése, a személyi és tárgyi, valamint működési feltételeket törvényi előírások szabályozzák.

A normatív hozzájárulás, csekély a működtetés költségeihez képest. Az ellátást igénybe vevők kevés jövedelemmel rendelkeznek, nem tudnak magas térítési díjat fizetni.

A színvonalas ellátás felkészült, magasan képzett szakembereket igényel. Így magas ráfordítás mellett nem várható nyereség, sőt a szolgáltatás működtetése is veszélybe kerülhet. Nagy előnyt jelent, az erősségekben leírtakon túl, a jól megközelíthető, akadálymentes, korszerű a tárgyi környezet.

Népszerűsítjük ellátásunkat szórólapokon, honlapunkon, szakmai fórumokon, szülőértekezleteken, konferenciákon, kerületi rendezvényeken, nyílt napokat szervezünk, nagy rendezvényeink nyilvánosak. Jól ismernek bennünket leendő ellátottaink, számítanak ránk.

Jó az intézmény híre, tekintélyes szakmai múltja van. Kiterjedt kapcsolatrendszerük, referenciáik vannak. Sokan akár éveket is várnak szolgáltatásukra, mert garanciának tekintik a minőségi ellátásra.

Az új belépőnek ezért komoly bizalmatlansági tényezővel kell számolnia, és erős menedzsmentre van szüksége.

### **A piacon lévő versenytársak:**

A piacon magas mennyiségű és minőségű szolgáltatást nyújtanak, alacsony áron, a legnagyobb tapasztalattal.

Szolgáltatásuk egyénre szabott, differenciált.

Versenytársaik kínálhatnak olyan szolgáltatásokat, melyek náluk nem elérhetőek.

A szociális foglalkoztató munkaviszonyt biztosít.

Létezik olyan ellátotti kör, aki inkább felügyeletet igényel, kevesebb aktív részvételt, ők más szolgáltatást részesítenek előnyben, inkább a civil szervezetek gyermekfelügyeletétől kérnek segítséget.

A házi gondozás is versenytársként jelentkezik, hiszen vannak, akik inkább saját otthonukban igénylik az ellátást. Különösen igaz ez abban az esetben, ha a segítséggel élő nem tud önállóan közlekedni és az idős szülő, már nem tudja bekísérni gyermekét az ÉNO-ba.

A piacról elmondható hogy koncentrált, a kevés szereplő, tetszés szerint alakítja.

*A vertikális elemek tekintetében:*

### **A szállítók:**

Esetükben ők azok, akik a segítséggel élő embert hozzájuk irányítják. Fontos a velük való kapcsolat folyamatos ápolása, hiszen nagyban függ ettől a hozzájuk irányított kliensek mennyisége, illetve az is, hogy milyen betegséggel, milyen mértékű sérüléssel, milyen állapotú és korú embert irányítanak hozzájuk.

Legnagyobb szállítók a kerületi oktatási – és egészségügyi intézmények, a gyámhivatal, a családsegítő szolgálat, a gyerekjóléti szolgálat. Ezek a hivatalok, ellátások, találkoznak elsősorban azokkal az emberekkel, aki gondozottaik lehetnek.

A beszállítók sajátos csoportja a dolgozó, aki a munkáját kínálja. Esetükben tudásuk differenciált terméknek minősíthető, hiszen szakmai tudásuk átlagon felüli és speciális. A szakma azonban legalább annyira nem tud érdeket érvényesíteni, mint ellátottai, ezért fontos a szakszervezeti jelenlét. Dolgozóik 50%-a tagja a Szociális dolgozók Demokratikus Szakszervezetének.



## A vevők:

A vevők leginkább az árakra érzékenyek. Ezért ellátásuk alacsony ára igen csábító.

A családok többsége vevő fizető szolgáltatásaikra is, amelyeknek igénylése havonta történik, így az aktuális anyagi helyzet függvényében változtatható az igénybe vett plusz szolgáltatások száma.

## Az ellátandó célcsoport jellemzői

A legutóbbi népszámlálás budapesti adatai: A 2011. évi népszámlálás tartós betegségre, illetve fogyatékosságra vonatkozó kérdéseire nem volt kötelező a válaszadás, a kérdésre a megkérdezett fővárosi lakosok háromnegyede válaszolt. Közülük 66 394 fő (a népesség 3,8 százaléka) mondta magát valamilyen fogyatékossággal élőknek. Számuk 19 százalékkal, népességen belüli arányuk 0,8 százalékponttal csökkent tíz év alatt. Közöttük továbbra is több a nő (54 százalék). A fogyatékos és a nem fogyatékos emberek kor- struktúrája jellemzően eltér egymástól. A fogyatékossággal élők között kisebb (4,8 százalék) a gyermekek és jóval nagyobb (57 százalék) a 60 éves és idősebbek aránya. A nem fogyatékos emberek esetében ezek az arányok rendre 12 és 24 százalék.

A fogyatékossággal élők 29 százalékának az általános iskola 8. évfolyama, illetve az érettségi volt a legmagasabb befejezett iskolai végzettsége. (Ez az arány a nem fogyatékos budapesti lakosok körében 15, illetve 33 százalék.) Egyetemi, főiskolai végzettséget 19 százalékuk szerzett, szemben a nem fogyatékosok 27 százalékával.

Mivel egy fogyatékossággal élő több fogyatékosági típus is érinthet, ezért összesen 80 675 esetben említettek a megkérdezettek valamilyen fogyatékoságot. Száz fogyatékkal élő összesen 122 fogyatékoságot jelölt meg. A fogyatékkal élők közel fele, mint- egy 30 ezer ember mondta magát mozgássérültnek. A második leggyakoribb fogyatékoság a hallássérültség, amely a fogyatékos emberek 21 százalékát sújtja. Ezt követi a gyengén látás és a vakság fogyatékosokon belüli 20 százalékos aránnyal. Az értelmi sérültek száma: 3675 fő. A fogyatékoság az érintetteket – válaszaik alapján – elsősorban a mindennapi életben, a közlekedésben, illetve a tanulásban és a munkavállalásban akadályozza.

Kerületi adatok nem állnak rendelkezésünkre. Az ÉNO felnőtt korú, középfokban értelmileg akadályozott emberek számára nyújt nappali ellátást. Klienseinkre nagyfokú heterogenitás jellemző életkor, kórkép, szociokulturális háttér tekintetében.

## A szolgáltatás célja, feladata:

Az ÉNO a Budapest Főváros XV. ker. Önkormányzat személyes gondoskodást nyújtó, alapellátások körébe tartozó intézmény. Alaptevékenysége a nappali szociális ellátás, szállásnyújtás nélkül. A helyi önkormányzat által kötelezően ellátandó személyes gondoskodást nyújtó alapellátás keretében, az 1993. évi III. tv. által meghatározottan, a Budapest Főváros XV. ker. Önkormányzat rendeletében meghatározott feltételekkel, a házirendben szabályozottak szerint, napközbeni gondozást, napi kétszeri étkezést, nevelést, foglalkoztatást nyújt középsúlyos értelmileg akadályozott személyek részére, rendszeres egészségügyi ellátás mellett. Szakmai feladatairól és működésének feltételeiről a fentiek mellett az I/2000.(I.7.) SzCsM rendelet, a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről rendelkezik.

**Cél:** Budapest XV. kerületében, családban élő, középfokban értelmileg akadályozott, illetve autista, felnőtt korú emberek napközbeni ellátása, identitás tudatának kialakítása, életkoruknak és képességeiknek megfelelő, sérülés specifikus gyógypedagógiai fejlesztése, foglalkoztatása, szocializálása, minél teljesebb önállóságra nevelése, integrációja a társadalomba. Ennek érdekében, a fizikai -, mentális -, szociális képességük fejlesztése, lelki egészségük megőrzése, társas kapcsolatok biztosítása. A társadalomban való tevékeny részvétel, értelmes munkavégzés, a nagyobb tudás, jobb életminőség, magasabb átlagéletkor elérése. Értelmileg akadályozott felnőtteink sorsrendezése csak akkor lehetséges, ha az integrálódásra alkalmas EMBEREKET nevelünk, illetve ha mindent megteszünk azért, hogy lehetőségeinkhez mérten formáljuk, a társadalom akadályozottakkal szembeni szemléletét. Törekedni kell, a többségi társadalom érzékenyítésére a befogadó társadalmi környezet megteremtése érdekében. A fenti cél eléréséhez, olyan készségek és jártasságok birtokába kell juttatni klienseiket, melyekre életvezetésükben szükség lesz.

**Feladat:** Felnőtt középsúlyos értelmileg akadályozottak részére – a napi kétszeri étkeztetés mellett – nappali ellátás nyújtása, gyógypedagógia fejlesztő és szinten tartó foglalkozások, illetve – lehetőség szerint – munkatevékenység szervezése. Feladat az akadályozottat nevelő családok segítése hivatalos ügyek intézésében, nevelési kérdések megoldásában. A nappali ellátást biztosító intézmény, az ellátást igénybe vevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt. A helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervez, valamint helyet biztosít a közösségi szervezésű programoknak, csoportoknak. Biztosítja, hogy a szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön.

## Létrejövő kapacitások:

### Dolgozóink létszáma:

1 fő intézményvezető, 3 fő terápiás munkatárs, 10 fő gondozó, 1 fő segítő (foglalkoztatás), 3 fő technikai dolgozó, összesen: 18 fő.

A szakdolgozók 2 fő kivételével, rendelkeznek az I/2000.(I.7.) SzCsM rendelet szerinti szakképesítéssel. Gondozóink a mindennapos gondozási feladatok mellett aktívan bekapcsolódnak a fejlesztő – nevelő munkába is. Beosztási idejüktől függetlenül, kötelesek a napközi által szervezett intézményen kívüli programokon a fiatalok felügyeletét, ellátását biztosítani. Három gondozónőnk felsőfokú gyógypedagógiai asszisztensi tanfolyamot végzett. A dolgozók folyamatosan, a törvényi előírásoknak megfelelően, teljesítik a számukra előírt kreditpontok megszerzését. Az akkreditált képzéseken túl, részt vesznek konferenciákon, módszertani értekezleteken, szükség szerint biztosítják a szupervíziót és csapatépítést.

A felmerülő szakmai problémákat napi rendszerességgel megbeszélik és havonta egy alkalommal, team-megbeszélést tartanak. Ezek az alkalmak jól szolgálják a szociális szemléletmód kialakulását és formálását, és segítik a „kiegész” prevencióját.

A közép-és felsőfokú szakképző intézmények hallgatói számára gyakorló terepet biztosítanak. Humán erőforrás tekintetében számítanak az önkéntes munkavégzésre. Együttműködési megállapodásban foglaltak szerint befogadják a közösségi munkát.

## **Ellátottaik létszáma:**

Az engedélyezett létszám: 32 fő. A térítési díjat az Önkormányzat testülete állapítja meg. A fizetési kötelezettségekről, valamint az igényelhető szolgáltatásokról, a házirend rendelkezik. A megállapodások száma, az igények függvényében, szakmai döntés nyomán maximum 5 fővel haladhatja meg az engedélyezett létszámot.

Alternatív szociális szolgáltatásként befogadó csoportot működtetnek, egyidejűleg legfeljebb 5 fő számára. A szolgáltatás dokumentációját kidolgozták és vezetik.

## **Tárgyi feltételek:**

A rendelkezésünkre álló tárgyi feltételek gondozottaink mentális, fizikai és pszichés állapotuknak megfelelnek. A kedvező, akadálymentes tárgyi környezet nagyban hozzájárul a magas színvonalú szakmai munka megvalósításához. Az intézmény közlekedési eszközökkel, valamint tömegközlekedéssel is kiválóan megközelíthető.

## **A megvalósítani kívánt program bemutatása:**

A fejlesztő munka csak akkor lehet eredményes, ha pontosan tudjuk, mit jelent a felnőtt ember életében az értelmi akadályozottság. Fontosnak tűnik, annak belátása, hogy az organikus-genetikai károsodás önmaga még nem mutatja be az értelmi akadályozottságot, hanem a károsodás pszicho-fizikai eltérésként perszonális-szociális folyamatot vált ki, és ez az értelmi akadályozottság komplex képének kialakulásához vezet.

Az értelmi akadályozottsággal élő ember ezért egész életén át pedagógiai, szociális segítséget igényel saját emberi életének megvalósításához. A felnőtt életkort bemutatva egyre nagyobb teret kell adnunk a szociális jellemzőknek. A szociális adaptációs akadályok a felnőttkorban sokkal erőteljesebben jelennek meg, mint iskoláskorban. A nevelés célja nem csupán hosszú idejű intellektuális segítség, irányítás a fejlődésben, hanem legalább annyira az adaptív viselkedés, magatartás kialakítása és a szociális kompetencia elérése, valamint a személyes és szociális integrációra törekvés.

Az elmúlt évekhez viszonyítva a gondozást egyre inkább a kísérés kell, hogy felváltsa. A felnőttkor az emberi élet középső, legaktívabban alkotó, önkiteljesítő szakasza. A sérült emberek esetében a teljesítőképesség, a cselekvőképesség nehezítettségével találkozunk, de önmagában ez még nem akadály a személyiség kibontakozásának. Az önmegvalósítás, a személyiségben rejlő lehetőségek érvényesítését jelenti. A sérültek között több a személyiségében károsodott ember, de ennek elsősorban nem a teljesítményben való akadályozottság az oka, hanem a lehetőségek elégtelensége.

Ezért az a feladat, hogy olyan lehetőségeket kínáljanak fel számukra, amelyben bizonyítani tudják az elmúlt évek azon kutatási tapasztalatait, hogy az értelmileg akadályozott felnőtteknél a kibontakozó tanulási képesség nagyobb, mint azt az előző időszakokban feltételezték. Az akadályozott ember elsősorban ember a maga egyedi megismételhetetlen léteivel és csak másodsorban károsodott, sérült. Ember mivoltában több az általános, mint az eltérés. A kísérésben az embert középpontba helyező gondolkodással szükséges a közös vonásokra, szükségletekre gondolni, és azok kielégítéséhez hozzájárulni.

## A foglalkozások rendszere:

A délelőtti folyamán egymás mellett párhuzamosan folynak a foglalkozások. A megfelelően felszerelt termek, valamint a jól képzett szakdolgozói létszám, lehetőséget ad arra, hogy egy időben más-más tevékenységet folytasson egy-egy gondozási csoport, akár az intézményben, akár külső helyszínen.

Fejlesztési vezérelvünk a tevékenységbe ágyazott ismeretszerzés.

## Nyújtott szolgáltatás elemek:

Az intézmény szolgáltatásai (a törvény által meghatározott módon):

- Igény szerint meleg ételbiztosítása
- szabadidős programok szervezése
- szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezése, a szakellátásokhoz való hozzájutás segítése
- hivatalos ügyek intézésének segítése
- munkavégzés lehetőségének szervezése
- életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése
- speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése

A szolgáltatások magasabb színvonalú tartalommal megtöltése:

- gyógytorna
- terápiás úszásoktatás
- tánc
- kézműves foglalkozások,
- kerékpározás
- háztartási ismeretek
- kézműves műhely
- kerékpáros túrák
- gyalogtúra

## Tevékenységek leírása, személyre szabott fejlesztés

A gondozottak és hozzátartozóik elvárásainak figyelembe vételével, a meglévő képességek megőrzése, szinten tartása, lehetőség szerinti fejlesztése, az elsődleges fejlesztési szempont. Gyógypedagógusai évente felméri gondozottaik állapotát, elkészítik a fejlesztő munka alapjául szolgáló egyéni fejlesztési terveket. A fejlesztés mindig komplex munka eredménye, hiszen a szakmai szempontok mellett, az ellátott és törvényes képviselőjének együttműködése elengedhetetlen a siker eléréséhez.

Legfontosabb irányelvek a magas fokú önállóság kialakítása, a kommunikációs, szociális képességek fejlesztése, motiválás a tevékenységekben való részvételre.

Az egyéni fejlesztési tervek megvalósítása egyéni foglalkozás keretében, illetve bizonyos tevékenységek esetében kiscsoportos keretek között biztosítható. Ezért 5 fős fejlesztési csoportok kerültek kialakításra.

A hét minden napján zajlanak fejlesztő foglalkozások, tréningek, gyakorló munkák, forgó rendszerben. A kiscsoportos foglalkozások tematikáját, szakmai team dolgozza ki, szükség esetén külsős szakemberek bevonásával. Fontos feladatunk továbbá a fiatalok fizikai és pszichés állapotának megőrzése is.

A Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal a törvényi előírásoknak megfelelően, vizsgálja és felülvizsgálja gondozottaink foglalkoztathatósági alkalmasságát. A felülvizsgálat előkészítése, szakdolgozóink feladata.

Vizsgálati módszerek:

- A meglévő dokumentumok, vizsgálati anyagok áttekintése (Egyéni fejlesztési terv, PAC) különös tekintettel a foglalkoztathatóságra
- Foglalkozás-egészségügyi szakorvos vizsgálata (munka alkalmassági kártyák áttekintése)
- Munkaanamnézis
- Szociális és praktikus alkalmazkodás mérése
- Kérdőív a munkavégzésre vonatkozóan (SIBSON munkaminősítési rendszer)
- Személyes vizsgálat

A szakvélemények birtokában elkezdődik az intézményen belüli szociális foglalkoztatásba történő belépés lehetőségeinek megvizsgálása, munka-rehabilitáció vagy fejlesztő-felkészítő foglalkoztatás keretében.

Gondozottaink megfelelő ellátása érdekében, egyéni gondozási, valamint foglalkoztatási tervet készítünk. A tervek egyénre szabottan határozzák meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási, fejlesztési feladatokat és módszereket. A terveket az ellátás igénybevétele követő egy hónapon belül el kell készíteni. A gondozási terv esetünkben egyéni fejlesztési tervet jelent. Tartalmaznia kell az egyénre szabott bánásmód leírását, az önellátási képesség kialakítását, a mentális képességek és tevékenységi formák szinten tartását, fejlesztését. A terv alapjául, a gondozottakról készített gyógypedagógiai, egészségi-, mentális-, és fizikai állapotra vonatkozó felmérés szolgál. Elkészítését és végrehajtását az intézmény vezetője felügyeli. A tervet az igénybevevővel közösen kell elkészíteni, arról hozzátartozóját és őt magát évente tájékoztatni kell. A fejlesztési tervek eredményességének feltétele a gondozott aktív közreműködése. A terv kidolgozását munkacsoport végzi (gyógypedagógus, pszichológus, foglalkoztatás segítő, szociális gondozó).

### **Az alábbi kereteken belül történik a fejlesztés:**

- Gyógypedagógiai fejlesztés (csoportos és egyéni formában),
- Szocioterápiás foglalkozások: munkaterápia, terápiás- és készségfejlesztő foglalkozás,
- Intézményen belüli szociális foglalkoztatás: munka-rehabilitációs foglalkoztatás, fejlesztő-felkészítő foglalkoztatás, Intézményi Munkahelyi Gyakorlat,
- Mozgásfejlesztés,
- Szociális kompetencia-fejlesztés,
- Egészségnevelés,
- Munka-és balesetvédelem,
- Technika,
- Szabadidős tevékenység

## Befogadó Csoport:

**Cél:** Napközbeni ellátást nyújt, azon fogyatékkal élők számára, akik csak meghatározott időre, de nem folyamatosan igénylik az ellátást vagy a fejlesztést.

A fogyatékkal élők nappali ellátásának kihasználtsága mely jelenleg 85%-87%-ot mutat, abban az esetben javítható, ha a kliensek igényei alapján továbbfejlesztjük szolgáltatásainkat.

A Befogadó Csoport alternatív szociális szolgáltatásként került bevezetésre, normatív támogatás nélkül. A jelenlegi törvényi háttér és a normatív finanszírozás hiánya, a fejlesztések tervezésekor, mint korlátozó tényező jelenik meg, ezért folyamatosan kell vizsgálni a fejlesztés irányait és annak költségvonzatait.

### Szolgáltatások:

Biztonságos napközbeni felügyelet, egyéni igényekhez és képességekhez mért fejlesztés.

*Az ellátás idejére az intézmény a következő szolgáltatásokat nyújtja:*

Térítésmentesen:

- gyógypedagógiai fejlesztés,
- szinten tartó és fejlesztő foglalkoztatás,
- szabadidő hasznos eltöltése,
- mozgásfejlesztés,
- háztartási ismeretek;
- kézműves műhely;

Az alábbi szolgáltatásokat külső szolgáltatók által biztosítjuk, az ellenértéküket az igénybe vevő közvetlenül a szolgáltatónak téríti meg:

- gyógy masszírozás;
- pedikűr;
- fodrász;
- színház-, múzeum-, mozi látogatás;

A fenti szolgáltatásokat az ellátottak egyéni igényeiknek megfelelően kérhetik.

## Intézményen belüli szociális foglalkoztatás:

**Foglalkoztatási habilitáció-rehabilitáció: a szellemi, pszichikai, szociális funkciózavarok javítása az egyén igényeihez igazodva, vele való együttműködésben.**

Az intézményi jogviszonyban álló személy intézményen belüli foglalkoztatását az intézmény szakmai programja alapján, az NRSZH szakvéleményét követve, az egyéni fejlesztési tervben foglaltak szerint az ellátott képességeire építve korának, fizikai és mentális állapotának megfelelően mentális-és szocioterápiás foglalkozások valamint szociális foglalkoztatás keretében kell biztosítani.

### Strukturált intézményi foglalkoztatási modell:

A.) Szocioterápiás foglalkozások

- Munkaterápia
- Terápiás- és készségfejlesztő foglalkozás

**B.) Intézményen belüli szociális foglalkoztatás**

- Munka-rehabilitációs foglalkoztatás
- Fejlesztő-felkészítő foglalkoztatás

**Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az ESZI intézményeivel, együttműködnek. Az idősellátás klubjaival, és a Fejlesztő Napközi Otthon- Tanoda rendezvényein részt vesznek, műsort adnak, szakmai tapasztalatcserét tartanak a nappali ellátásról. A Családsegítő Szolgálatától is sok segítséget kapnak ellátottaik valamint családjaik, életvezetési és szociális problémáik megoldásában. A rendelkezésre álló szakképzett humán erőforrásra kölcsönösen számítunk a szakmai feladatok során. Rendszeresen igénybe veszik a módszertani intézmények, illetve az érdekképviselői szervek szolgáltatásait.

A fenntartóval, a szakmai felügyelettel, képzési intézményekkel, ellenőrzési hivatalokkal, valamint az érdekvédelmi szervezetekkel napi kapcsolatot tartanak, telefonon, e-mailben, és személyes megkeresések formájában. A szakmai továbbképzéseket és konferenciákat rendszeresen látogatják. Szerződéses feltételekkel biztosítunk, hidroterápiás úszásoktatást. Együttműködési megállapodás formájában befogadjuk a közösségi munkát.

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

Korszerű, differenciált, egyénre szabott, mennyiségében és minőségében kiváló szolgáltatás biztosítása, középfokban értelmileg akadályozott felnőttek részére.

**Szakmai tartalom:**

- gyógypedagógiai fejlesztés,
- intézményen belüli szociális foglalkoztatás,
- szabadidő hasznos eltöltése

Munkánk meghatározó elve a tevékenységbe ágyazott ismeretszerzés.

Az egyéni fejlesztési tervek megvalósítása csak egyéni foglalkozás keretében, illetve bizonyos tevékenységek esetében kiscsoportos keretek között biztosítható. Gondozottaink mentális szinten tartása, fejlesztése érdekében, a hét minden napján gyógypedagógiai foglalkozások zajlanak, forgó rendszerben. A kiscsoportos foglalkoztatás tematikáját szakmai team dolgozza ki, szükség esetén külsős szakemberek bevonásával. Fontos feladatunk továbbá a fiatalok fizikai és pszichés állapotának megőrzése is.

**A fejlesztés módja:**

- Mentális szinten tartás, fejlesztés
- Önállóságra nevelés

- Mozgásfejlesztés
- Munkára nevelés:
  - munkavégzési célú;
  - terápiás célú;
  - képességfejlesztő;
  - képzési célú.
- Szabadidő hasznos eltöltése
- Fizikai ellátás
- Pszichés gondozás

A fejlesztés az egyéni gondozási valamint egyéni foglalkoztatási terveknek megfelelően történik. A tervek készítésénél betartjuk a törvényi előírásokat. 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 9. § (1.), 3/2006. (V. 17.) ICsSzEM rendelet a szociális intézményen belüli foglalkoztatás szakmai követelményeiről, személyi és tárgyi feltételeiről és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet módosításáról 3.§ (1.).

## Alapelvek:

Alapelvek megegyeznek az Országos Fogyatékosügyi Program alapelveivel:

- A prevenció elve
- A fogyatékos személy családjával kapcsolatos törődés
- Az ellátást egyéni szükségletek alapján kell megtervezni
- A rászorultság, illetve a legsebezhetőbbek fokozottabb védelme
- A hátrányos megkülönböztetés tilalmának és az előnyben részesítés kötelezettsége
- A (speciális) jogok védelmének, valamint a támogatott döntéshozatal
- Az önrendelkezés
- A szubszidiaritás
- Az integráció
- A normalizáció
- A rehabilitáció elvének
- Az egyenlő esélyű hozzáférés
- Az egyetemes tervezés
- A semmit rólunk, nélkülünk

## Érték:

**ERKÖLC:** Tisztelet, őszinteség, tisztesség, igazságosság, hűség, példamutatás, empátia, normakövetés, egymás támogatása, a "másság" elfogadása és tisztelete, hagyománytisztelet, gondoskodás, törődés.

**TELJESÍTMÉNY:** Kiváló szakmai munkavégzés, tanulás, többiek fejlődésének támogatása, elismertség, presztízs, az elérhető legmagasabb életminőség támogatása.

**SZABADSÁG:** Önmegvalósítás, döntési lehetőség, rugalmas változatos munkavégzés a tartalmat és az időt illetően, szabad cselekvés és gondolkodás, munkaidő meghatározás.



**FELFEDEZÉS:** Tanulás, újdonságok keresése, kreativitás, fejlődési lehetőség, kapcsolatépítés, kommunikáció.

**ÖRÖM:** Jó csapatszellem, harmónia, biztonság, személyes sikerek.

### **Az intézmény szolgáltatásai (a törvény által meghatározott módon):**

- meleg élelem biztosítása
- szabadidős programok szervezése
- szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezése, a szakellátásokhoz való hozzájutás segítése
- hivatalos ügyek intézésének segítése
- foglalkoztatási lehetőségek szervezése
- életvitelre vonatkozó tanácsadás
- speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése

### **A szolgáltatások magasabb színvonalú tartalommal megtöltése:**

- gyógytorna
- terápiás úszásoktatás
- tánc terápiás jelleggel
- kézműves foglalkozások
- kerékpározás
- háztartási ismeretek
- főzés
- kézműves műhely
- kerékpáros túrák
- gyalogtúra

Az alábbi szolgáltatásokat külső szolgáltatók által biztosítják, havonta klienseik egyéni igényei szerint, az ellenértéküket az igénybe vevő közvetlenül a szolgáltatónak téríti meg:

- gyógy masszázs
- pedikűr
- fodrász
- színház- és mozi látogatás
- terápiás lovaglás
- valamint az intézményen kívüli programok (nyaralás, kirándulás, múzeumlátogatás, stb.)

### **Szabadidős programjaink:**

- Tánc terápia
- Terápiás úszásoktatás
- Gyógytorna
- Kerékpározás

- Terápiás lovaglás
- Sport nap
- Túrázás
- Futball
- Főzés, háztartási ismeretek
- Énekkar

### **Rendszeres, minden évben megtartott rendezvények:**

- Farsang
- Családi nap
- Kirándulások
- Nyaralás
- Mikulás
- Adventi ünnepség
- Adventi koncert
- Év végi ünnepség
- Nyílt nap
- Mediáció
- Szülő klub
- Nyílt klubfoglalkozások

### **Az ellátás igénybevételének módja:**

Egységünk illetékes, a XV. kerületben állandó bejelentett lakóhellyel rendelkező, azon középfokban értelmileg akadályozottak napközbeni ellátásának biztosítására, akik elmúltak 16 évesek, felvételüket törvényes képviselőjük (hozzátartozójuk) kérte, és a hatályban lévő jogszabályi feltételeknek megfelelnek. A tanköteles és a tanítási év során nevelési, oktatási intézményi ellátásban részesülő fogyatékos gyermek tanítási szünet idején történő ellátására, amennyiben rendelkezik üres férőhellyel. Érvényes ellátási szerződés estén 2 fő IV. kerületi állandó lakos felvételére, akik a fenti feltételeknek megfelelnek.

Az intézménybe csak az vehető fel véglegesen, aki veszélyeztető magatartást nem tanúsít, önkiszolgáló, önálló helyzetváltoztatásra képes, nem igényel állandó orvosi ellátást és ápolást, valamint, aki alkalmazkodni tud társaihoz, a Házirendben foglaltakat ismeri és azt magára nézve kötelezőnek ismeri el, s akinek törvényes képviselője (gondnoka) intézményünkkel együttműködő. Az ellátottat 3 hónap próbaidővel lehet felvenni. Indokolt esetben az ellátás olyan személy részére is biztosítható, akire nézve szülője vagy más hozzátartozója ápolási díjban részesül, ebben az esetben az ellátott az intézményt legfeljebb napi 5 órában látogathatja. Az ellátás feltételeiről a szóbeli kérelemmel megegyező időben tájékoztatjuk a kérelmezőt. Az ellátás iránti kérelmet írásban kell benyújtani, a kérelem előterjesztésekor mellékelni kell az igénybe vevő szakorvosának, kezelőorvosának szakvéleményét, valamint a fogyatékoság fennállását igazoló a Tanulási Képességet Vizsgáló Szakértői és Rehabilitációs Bizottság illetve az Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal szakértői véleményét, vagy a fogyatékoság jellege szerinti szakorvosi leletet, vagy a Szt. 65. § (6) bekezdése szerinti dokumentumokat, és be kell nyújtani a jövedelemnyilatkozatot. A felvételi beszélgetés során, szóbeli szociális anamnézis készítünk az ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, szociális

helyzetéről, egészségi állapotáról, mérlegeljük, hogy az intézmény által nyújtott szolgáltatás megfelel-e az igénybe vevő állapotának és szükségleteinek.

Amennyiben az ellátást nem tudjuk férőhelyhiány miatt biztosítani, a nyilvántartásba vétel közlésével várólistára tesszük az igénylőt. A férőhely elfoglalásának időpontjáról és feltételeiről szóban vagy írásban értesítjük a jogosultat.

Az igénylő személy az ellátás kérelmezésekor írásban nyilatkozik arról, hogy igénybe vesz-e más szolgáltatónál intézményben valamilyen alapszolgáltatást.

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

A szolgáltatás feladata gondozottaink ellátása mellett, szoros együttműködés a családokkal. Közvetíteni felénk nemcsak a problémákat, de az eredményeket is. Szülőértekezleteken, szülő klubokon, igény szerint egyeztetett fogadóórán, és a személyes találkozások alkalmával szóban, illetve telefonon is adunk felvilágosítást. Szórólapjainkon mind a nappali ellátásról, mind a foglalkoztatásról biztosítunk információt a szolgáltatás iránt érdeklődőknek. Az országos nyilvántartási jegyzékekben, pl.: érdekvédelmi szervezetek információs bázisa, rendszeresen aktualizáljuk adatainkat, a szolgáltatásokról. Személyes tájékoztatást adunk azon munkaadók számára, akik gyakorló munkavégzésre lehetőséget biztosítanak. Rendszeresen frissítjük az intézmény honlapját. A helyi sajtót és médiát tájékoztatjuk rendezvényeinkről. Nyílt napokat, szülő klubokat szervezünk. Napi kapcsolatot tartunk értékesítési pontjainkkal.

## **Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek védelmével kapcsolatos szabályok:**

Évente több alkalommal tartunk szülői értekezletet, igény szerint: szülőklubot, mediációt, problémamegbeszélő fórumokat, és lehetőséget biztosítunk az ellátott jogi képviselővel, valamint civil szervezetekkel való kapcsolattartásra.

Az ellátott jogi képviselő elérhetősége és fogadó órái a honlapon, valamint a faliújságon mindenki számára elérhető módon ki van függesztve.

A fogyatékos személyek jogainak érvényesülését az intézmény minden dolgozójának segítenie kell. Panasz esetén az intézményvezető kivizsgálja a problémát és a panasztevőt írásban 15 napon belül értesíti a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a panasztevő a fenntartóhoz fordulhat.

Az intézmény dolgozóinak biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyi jogaikat.

Budapest, 2014. április 1.

Szabóné Busi Juliánna  
egységvezető