



Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat

POLGÁRMESTER



1153 Bp., Bocskai u. 1-3. • 1601 Bp. Pf. 46. • Tel.: 305-3136 • Fax.: 307-7360 • polgarmester@bpxv.hu • www.bpxv.hu

Szám: SZCSTB ...*11206-120*...../2014

Hiv. sz.: 5/90-46/2014

Ülés időpontja: 2014. április 22.

(Intézményfelügyeleti és Humán Főoszt.)

*Ülés száma: 1/50-6/2014.*

## ELŐTERJESZTÉS

### Az Egyesített Szociális Intézmény 2014-2018. évekre vonatkozó szakmai programjáról

#### Tisztelt Szociális, Családvédelmi és Tulajdonosi Bizottság!

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 92/B. §-a a fenntartó feladatkörébe utalja a szociális intézmények beszámoltatását, a szakmai program elfogadását és az intézmény működése törvényességének ellenőrzését. Kerületünkben a szociális szolgáltatásokról szóló 7/2005. (IV. 04.) ök. rendelet 11. §-a ezt a hatáskört a Szociális, Családvédelmi és Tulajdonosi Bizottsághoz (továbbiakban: Bizottság) telepítette.

Az Egyesített Szociális Intézmény 2013. évi szakmai munkájáról szóló beszámolót a Bizottság 2014. márciusi ülésén fogadta el. A jelenleg hatályos Szakmai Program 2011. évben került elfogadásra. Az azóta eltelt időben számos változás történt az intézményre irányadó jogszabályi környezetben, illetve az intézmény szervezeti struktúrája, feladatellátása is megváltozott és különböző, a szervezetet érintő átszervezések is megvalósultak az elmúlt időszakban.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5/A. § (1) bekezdése értelmében a szociális szolgáltató, intézmény szakmai programjának tartalmaznia kell:

- a) a szolgáltatás célját, feladatát, így különösen: a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását és a más intézményekkel történő együttműködés módját,
- b) az ellátandó célcsoport jellemzőit,
- c) a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét, bentlakásos intézmény esetén a gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jellegét, tartalmát,
- d) az ellátás igénybevételének módját,
- e) a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,
- f) az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat.

Ugyanezen szakasz (2) bekezdése szerint a szakmai programhoz mellékelni kell:

- a) az Szt. 94/C. § (1) bekezdése szerinti megállapodások tervezetét, az Szt. 94/C. § (2) bekezdése szerinti kivételekkel,
- b) szakosított ellátást nyújtó szociális intézmény esetében a házirend tervezetét, már működő intézmény esetén a házirendet,
- c) a szervezeti és működési szabályzatot vagy annak tervezetét.

A fentieknek megfelelően az Egyesített Szociális Intézmény igazgatója elkészítette a 2014-2018. évekre vonatkozó Szakmai Programot (1. melléklet), mellékletei (2. melléklet) terjedelmi okokból CD-ről érhetők el.

### **Főbb változások:**

- A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás 2014. január 1. napjától állami feladat lett, amelyet a Területi Gondozás a továbbiakban nem lát el, ezért kikerült a Szakmai Programból.
- A Fejlesztő Gondozó Központban a fejlesztő nevelés-oktatás 2013. január 1. napjától állami feladattá vált, ezért kikerült a Szakmai Programból.
- Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonánál szolgáltatásfejlesztésként bekerült a Szakmai Programba a Befogadó csoport leírása.
- A Szakmai Program mellékletében külön feltüntetésre került a Szociális Foglalkoztatás Szakmai Programja.
- Az Újpalotai Családsegítő Szolgálatban a Háztartási Adósságkezelési Tanácsadás (HAT) és a Tartós Munkanélkülieket Segítő Szolgálat (TAMUSSZ) mint önálló csoport megszűnt, ezért az esetfelelős és tanácsadó munkamódszer került az esetenedzseri munka fókuszába, illetve új szolgáltatáselemként már, a Spirálházban kialakításra kerülő Praktikus Életmód Iroda is bekerült a Szakmai Programba.
- A Szociális Konyha feladatellátásának egy része átkerült a Területi Gondozáson belül működő étkeztetéshez.
- A Szakmai Program mellékletében külön feltüntetésre került az Utcai Szociális Munka Szakmai Programja.
- A Fióka Gyermekek- és Ifjúságvédelmi Központ esetében az utcai és lakótelepi szociális munka vonatkozásában a korábbiakhoz képest pontosításra kerültek a tennivalók.

Az új Szakmai Program szerkezete is eltér a korábbitól. A fő része az ESZI működését, mint integrált intézményi működés és feladatellátás, a szolgáltatáselemek bontásában mutatja be, illetve a fejezetek tagozódása megegyezik a jogszabályban rögzített, a Szakmai Program tartalmára vonatkozó szempontokkal. Újdonság, hogy utolsó fejezetként a várható középtávú intézményfejlesztés is bekerült a Szakmai Programba.

Ezt követően kerültek beillesztésre a mellékletek. Az első rész tartalmazza az egyes egységek Szakmai Programját, esetenként további szakfeladatonkénti bontásban. Erre azért van szükség, mert az elmúlt évek külső ellenőrzéseinél rendre az volt a tapasztalat, hogy az ellenőrök mindig kérik, az adott ellenőrzés alá vont szakfeladatra vonatkozó Szakmai Programot is.

A mellékletek második része az egységek telephelyeire vonatkozó házirendek, melyek a Szakmai Program jogszabályi, kötelező melléklete. Ebből a megfontolásból kerültek be, szintén szakfeladatonkénti bontásban az egységekben használt megállapodások mintái, melyek a mellékletek harmadik részében találhatóak. Az utolsó rész tartalmazza az ESZI Szervezeti és Működési Szabályzatát és annak mellékletét, függelékeit.

A házirendeket és a megállapodások mintáit vizsgálta a 2014. februárban lezajlott BFKH Szociális és Gyámhivatal átfogó ellenőrzése és a házirendek szerkesztésénél javasolta, hogy az ellátottjogi képviselő neve és telefonszáma ne szerepeljen, mivel annak a jogszabály külön ügyféléteri elhelyezést ír elő. A megállapodásoknál külön kérte az ellenőrzést végző, hogy az adatvédelem fontossága miatt a TAJ szám ne szerepeljen a megállapodásokban, ezért a javaslatnak megfelelően ez is módosításra került.


Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 13. § (1) bekezdése értelmében a költségvetési szerv szervezeti és működési szabályzata tartalmazza a költségvetési szerv alapító okiratának - ha azt az alapítás óta módosították, a hatályos, egységes szerkezetbe foglalt alapító okiratának - keltét, számát, az alapítás időpontját. Tekintettel arra, hogy a Képviselő-testület 210/2014. (III. 26.) ök. számú határozatában úgy döntött, hogy módosítja az ESZI alapító okiratát, viszont a Magyar Államkincstártól még nem érkezett meg a – hatálybalépést keletkeztető – bejegyzésről szóló döntés, a Szakmai Program a szervezeti és működési szabályzat tervezetét tartalmazza mellékletként. A szervezeti és működési szabályzat tervezete tartalmazza a szakmai működésben bekövetkező változásokat, munkaügyi adatok változását, a pontosított szervezeti ábrát, és a frissített a függelékekben található szabályzatok listáját.

Budapest, 2014. április „....”.



**László Tamás**  
polgármester

**Mellékletek:** 1. ESZI Szakmai Programja 2014-2018.,  
2. Szakmai Program mellékletei CD-n.

1. **Témafelelős:** Intézményfelügyeleti és Humán Főosztály ..... 
2. **Egyeztetésre megküldve:** Vízér Klára alpolgármester .....
3. **Jegyzői láttamozás:** 2014. .... nap **Aláírás:** .....
4. **Meghívandók:** Gráczer Irma igazgató
5. **Az előterjesztést kapják:** -

#### **Határozati javaslat:**

A Bizottság úgy dönt, hogy **jóváhagyja** az Egyesített Szociális Intézmény igazgatója által készített, 2014 – 2018. évekre vonatkozó szakmai programot.

Határidő: 2014. április 22.

Felelős: polgármester

#### **A döntés alapjául szolgáló jogszabályhelyek:**

- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92/B. § (1) bekezdés c) pontja,
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5/A. (1)-(2) bek.,
- a szociális szolgáltatásokról szóló 7/2005. (IV. 04.) ök. rendelet 11. § (1) bekezdés a) pontja.

**A határozat elfogadásához egyszerű szavazattöbbség szükséges!**



Törvényességi

felülvizsgálatra érkezett:.....

2014 ÁPR 09. ....hó .....-n  
L. H. H. 04.10.

f-67 A

## **Egyesített Szociális Intézmény**

1152 Budapest, Széchenyi tér 8-10.  
www.eszixv.hu

# ***SZAKMAI PROGRAM***

**2014-2018**

Jóváhagyta Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat Szociális, Családvédelmi és  
Tulajdonosi Bizottsága  
...../2014. (.....) számú határozatával

## TARTALOM

### I. Fejezet

Az Egyesített Szociális Intézmény szervezeti felépítése, alapelvei

**Az intézmény rövid és rövidített neve**

**Az intézmény típusa, szakmai alaptevékenysége**

**Alapelvek**

**Az intézmény általános célja és feladata**

**Irányadó főbb jogszabályok**

**Az intézmény szervezeti egységei**

**Gazdálkodás**

**A szakmai egységek közötti együttműködés módja**

**Intézményi belső kapcsolattartás, beszámoltatás rendje**

### II. Fejezet

Az Egyesített Szociális Intézmény egységeinek feladatai, a szolgáltatások alapelvei és céljai, valamint más intézményekkel történő együttműködés módja

**Az integrált intézmény működtetésének alapelvei és prioritásai**

*Idősek ellátása*

**A Területi Gondozás célja és feladata**

*Kitűzött stratégiai céljai*

*A fogyatékosokkal élők számára nyújtott nappali ellátás*

**Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona célja és feladata**

**Fejlesztő Gondozó Központ célja és feladata**

*Családsegítés*

**A Újpalotai Családsegítő Szolgálat szakmai alapelvei**

**A családsegítés célja és feladata**

*Gyermekjóléti alapellátás, gyermekjóléti szolgálat*

**A FIOKA Gyermek- és Ifjúsájióléti Központ szolgáltatás célja és feladata**

**Más intézményekkel történő együttműködés módja**

### III. Fejezet

Az ellátandó célcsoport jellemzői

**Környezeti adottságok**

**Az ellátandó célcsoport jellemzői**

### IV. Fejezet

A megvalósítani kívánt program bemutatása, a létező kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása, valamint a feladatellátás szakmai tartalma és módja, a biztosított szolgáltatások formái és köre

*Szociális alapszolgáltatások*

**Étkeztetés**

**Házi segítségnyújtás**

**Házi gyermekfelügyelet (nem szociális alapszolgáltatásként)**

**Nappali ellátás: Idősek Klubja, Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona, Fejlesztő Gondozó Központ, Nappali Melegedő**

**Utcai Szociális Munka**

**Családsegítés: Szociális Konyha, Újpalotai Családsegítő Szolgálat, Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája**

Szociális szakosított ellátások

**Átmeneti elhelyezés nyújtó intézmény, időskorúak gondozóháza: Gondozó Ház célja, feladata**

Gyermekjóléti alapellátás, gyermekjóléti szolgálat

**FIÓKA Gyermek- és Ifjúságjóléti Központ feladatai, tevékenysége, speciális szolgáltatások**

**Tárgyi feltételek**

**Térítési díj fizetése**

**Létrejövő főbb kapacitások**

V. Fejezet

A szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások igénybevételének módja, a szolgáltató és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás rendje

**A szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások igénybevételének módja**

**A szervezeti egységek működése során az általánostól eltérő kapcsolattartás szerint végzett tevékenységek**

**A szolgáltató és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás rendje**

VI. Fejezet

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja, az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme

**A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

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

**Az ellátottak jogai**

**Panaszjog**

**A szolgáltatást végzők jogai**

VII. Fejezet

Az Egyesített Szociális Intézmény fejlesztésére vonatkozó középtávú tervek

**Legfontosabb célkitűzések**

**A szakmai fejlesztés területei**

**ESZI Központ**

**Területi Gondozás**

**Idősek Klubja**

**Házi gyermekfelügyelet**

**Gondozó Ház**

**Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona**

**Fejlesztő Gondozó Központ**

**Újpalotai Családsegítő Szolgálat**

**Praktikus Életmód Iroda**

Munkanélküli Fiatalok tanácsadó Irodája  
Nappali Melegedő  
Utcai Szociális Munka  
**FIÓKA Gyermek- és Ifjúságvédelmi Központ**  
Mellékletek

- I. Szakmai Program**
- II. Házi rend**
- III. Megállapodás minta**
- IV. Szervezeti és Működési Szabályzat és annak melléklete, függelékei**

### I. Egységek Szakmai Programjai

- 1. sz. melléklet: Területi Gondozás Szakmai Program**
  - 1.1. sz. melléklet: Étkeztetés
  - 1.2. sz. melléklet: Házi segítségnyújtás
  - 1.3. sz. melléklet: Nappali ellátás
  - 1.4. sz. melléklet: Gondozó Ház
- 2. sz. melléklet: Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona Szakmai Program**
  - 2.1. sz. melléklet: Szociális Foglalkoztatás Szakmai Program
- 3. sz. melléklet: Fejlesztő Gondozó Központ Szakmai Program**
- 4. sz. melléklet: Újpalotai Családsegítő Szolgálat Szakmai Program**
  - 4.1. sz. melléklet: Utcai Szociális Munka Szakmai Program
- 5. sz. melléklet: FIÓKA Gyermek- és Ifjúságvédelmi Központ Szakmai Program**

### II. Egységek Házi rendjei

- 1. sz. melléklet: Területi Gondozás**
  - 1.1. sz. melléklet: Idősek Klubja Házi rend
  - 1.2. sz. melléklet: Gondozó Ház Házi rend
- 2. sz. melléklet: Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona Házi rend**
- 3. sz. melléklet: Fejlesztő Gondozó Központ Házi rend**
- 4. sz. melléklet: Újpalotai Családsegítő Szolgálat Házi rend**
  - 4.1. sz. melléklet: Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája Házi rend
  - 4.2. sz. melléklet: Szociális Konyha és Nappali Melegedő Házi rend
- 5. sz. melléklet: FIÓKA Gyermek- és Ifjúságvédelmi Központ Házi rend**

### III. Egységek Megállapodásainak mintái

- 1. sz. melléklet: Területi Gondozás Megállapodás**
  - 1.1. sz. melléklet: Étkeztetés
  - 1.2. sz. melléklet: Helyben étkeztetés
  - 1.3. sz. melléklet: Házi segítségnyújtás
  - 1.4. sz. melléklet: Nappali ellátás
  - 1.5. sz. melléklet: Gondozó Ház
- 2. sz. melléklet: Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona Megállapodás**
- 3. sz. melléklet: Fejlesztő Gondozó Központ Megállapodás**
- 4. sz. melléklet: Újpalotai Családsegítő Szolgálat Megállapodás**
- 5. sz. melléklet: FIÓKA Gyermek- és Ifjúságvédelmi Központ Megállapodás**

### IV. Szervezeti és Működési Szabályzat és annak melléklete, függelékei

- 1. sz. melléklet: Szervezeti ábra
- 1. sz. függelék: Az ESZI igazgató által készített szabályzatok jegyzéke
- 2. sz. függelék: A GMK által az ESZI-re kiterjesztett szabályzatok jegyzéke



## I. Fejezet

### Az Egyesített Szociális Intézmény szervezeti felépítése, alapelvei

A gyermek- és ifjúságvédelem, a családsegítés, az idősellátás, a fogyatékkal élők segítése Budapest XV. kerületének életében a szociális gondoskodás fókuszát jelenti. A **Szakmai Program** tükrözi azt az intézményi törekvést, amely megmutatja, hogy a szociális feladatkörrel szemben milyen elvárások fogalmazódnak meg, milyen a feladat-meghatározás és mindebből eredően hogyan alakul a szociális szolgáltatások mozgásterét. A kerület lakosságának szociális helyzete, a támogatásra szoruló családok, az idősödő emberek, nyugdíjasok gondjaiban nyújtott támogatás, a fogyatékkal élők segítése, azaz a szociális gondoskodás az egyik legfontosabb és talán a legnehezebb feladatok közé tartozik

Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete a **Budapest Főváros kerületi Önkormányzat Egyesített Szociális Intézménye** elnevezésű költségvetési szervet (1152 Budapest, Széchenyi tér 8-10.) a **398/1998. (XII.30.) ök. határozattal jóváhagyott**, valamint a 478/2001. (XII.19.), 28/2003. (I.29.), 578/2003. (XII.17.), 83/2005. (III.30.), 352/2005. (VIII.30.), 339/2006. (IX.27.), 264/2007. (IV.25.), 389/2007. (VI.20.), 122/2008. (III.26.), 126/2008. (III.26.), 254/2009. (IV.29.), 473/2009. (IX.30.), 402/2011. (V.25.), 685/2011. (VII.13.), 286/2012. (IV.25.), 515/2012. (V.30.), 1100/2012. (XI.28.), 27/2013. (I.30.), **210/2014. (III.26.) ök. határozattal módosított**, egységes szerkezetbe foglalt **Alapító Okirat** szerint alapította meg. Az intézmény az integrált formában való működést 1999. januárban kezdte meg.

#### Az intézmény rövid és rövidített neve

- Egyesített Szociális Intézmény
- ESZI

#### Az intézmény típusa, szakmai alaptevékenysége

A szociálisan rászorultak részére személyes gondoskodás biztosítása. A személyes gondoskodás magában foglalja a szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatásokat és egyes szakosított ellátásokat. Az alapszolgáltatások megszervezésével a települési önkormányzat segítséget nyújt a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakóközösségükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában.

#### Alapelvek

- Jog az emberhez méltó életre és ennek elidegeníthetlensége.
- Esélyegyenlőség biztosítása a kerület valamennyi rászorulója számára és egyenlő hozzáférés biztosítása a szociális szolgáltatásokhoz.
- Mindennemű hátrányos megkülönböztetés tilalma kor, nem, vallási, etnikai hovatartozás, szexuális irányultság, vagyoni helyzet, politikai nézet, fogyatékoság, és egyéb helyzet miatt.
- A szociális biztonság megteremtése az önkormányzat koordinatív szerepének erősítésével a szociális intézmények, valamint a szociális tevékenységet folytató nonprofit, egyházi és civil szervezetek között.
- Nyitott szociálpolitika.
- A szociális intézmények támogató szerepének hangsúlyozása.
- A helyi szociálpolitika feladata az esélyegyenlőtlenségek mérséklése, és az ebből fakadó társadalmi feszültségek, a marginalizálódás, a kirekesztettség csökkentése, a szegénységben élők esélyeinek, önálló boldogulási lehetőségeinek javítása.
- Fenntarthatóság: a működés és a fejlesztés finanszírozhatósága.

### **Az intézmény általános célja és feladata**

Az ESZI 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 tevékenység. Támogatást nyújt a gyermekek ellátására, gondozására, testi, szellemi fejlődésére, szocializációjára vonatkozó szülői, gondozói, támogatói tevékenység ellátásához. 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 a 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.

### **Irányadó főbb jogszabályok**

- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény
- Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- A Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi CXXVII. törvény
- Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. évi (XII. 31.) kormányrendelet
- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet

Budapest Főváros XV. kerület Rákospalota, Pestújhely, Újpalota Önkormányzat Képviselő-testületének rendeletei:

- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátásokról szóló 41/2003. (XII.8.) ök. rendelet
- A szociális szolgáltatásokról 7/2005. (IV.4.) ök. rendelet
- Az adósságkezelésről 8/2005. (IV.4.) ök. rendelet
- A munkanélküli együttműködésének szabályairól szóló 11/2009. (IV.3.) ök. rendelet
- Az önkormányzati pénzbeli és természetbeni szociális és gyermekvédelmi ellátásokról szóló 56/2013. (XII.20.) ök. rendelet

### Az intézmény szervezeti egységei

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

Név	Helyrajzi szám	Cím
ESZI Központ	90242/3 (ebből 96 m <sup>2</sup> )	1152 Bp. Széchenyi tér 8-10.
Gondozó Ház	91158/54	1157 Bp. Erdőkerülő u. 34. (a fszt. 1., 1./A, 6., 7., 9./C, 10./A, 17./A sz. szobák)
Házi Gondozó Szolgálat	82133	1158 Bp. Klebelsberg K. u. 20./a
Idősek Klubja	91158/175	1156 Bp. Kontyfa u. 3.
Idősek Klubja	82133	1158 Bp. Klebelsberg K. u. 20./a
Idősek Klubja	85833	1154 Bp. Arany J. u. 51.
Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona	91158/93	1157 Bp. Árendás köz 4-6.
Fejlesztő Gondozó Központ	82937/14	1158 Bp. Molnár V. u. 94-96.
Újpalotai Családsegítő Szolgálat	91158/93	1157 Bp. Árendás köz 4-6.
Szociális Konyha és Nappali Melegedő	91158/175	1156 Bp. Kontyfa u. 3.
Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája (MUFTI)	91158/175	1156 Bp. Kontyfa u. 3.
FIÓKA Gyermek- és Ifjúságléti Központ	80821/2 (ebből 223 m <sup>2</sup> )	1155 Bp. Kolozsvár u. 4./b
FIÓKA telephelye	82238/A/4 (ebből 138 m <sup>2</sup> )	1158 Bp. Pestújhelyi út 32.

Az integrált intézményben az ellátást és szolgáltatást biztosító szakmai önálló szervezeti egységek szakfeladatait és az intézményi struktúrát részletesen a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza, mely a Szakmai Program IV. számú melléklete.

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 azaz egységvezetők irányítják, akiket az igazgató bíz meg.

#### Gazdálkodás

Az **ESZI Központ** általános tevékenysége az egységek számára a feladataik ellátásához szükséges személyi, tárgyi, pénzügyi és műszaki feltételek megteremtése és fenntartása, kiemelt módon a szakmai, a gazdálkodási és a munkáltatói tevékenység magas színvonalú ellátása. 2012 júliusától a *Gazdasági és Működtetési Központtal (GMK)* kötött *Munkamegosztási Megállapodás* részletes szabályai szerint történik a gazdálkodással és épületüzemeltetéssel összefüggő feladatok szervezése, miszerint az ESZI költségvetési tervezéssel, pénzkezeléssel, előirányzat-felhasználással, előirányzat-módosítással, pénzellátással, gazdálkodási jogkörök ellátásával, a számvittel, az információszolgáltatással, beszámolóval, az adózással, a belső ellenőrzéssel, vagyonkezeléssel, összefoglalóan a működtetéssel kapcsolatos feladatainak ellátása a GMK-n keresztül történik.

#### A szakmai egységek közötti együttműködés módja

Vezetői értekezlet:

Az ESZI felső vezetői feladatainak kijelölését, feladatokra való felkészülését szolgáló értekezlet, melyet az igazgató vezet. Az értekezlet résztvevői az igazgató, az egységek vezetői, pénzügyi ügyintéző, valamint az igazgató által kijelölt munkatársak. Az értekezlet összehívásáról az igazgató gondoskodik. Az értekezleten a egységvezetők beszámolnak az adott időszakban végzett tevékenységükről: az egységek közötti együttműködésről, a munkamegosztásról, az elvégzett feladatokról, a soron lévő

feladatok szervezési, eszközgazdálkodási, pénzügyi igényeiről, meghatározzák és rögzítik az operatív szervezési, munkaszervezési intézkedéseket.

**Team értekezlet:**

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

**Horizontális esetszbeszélő csoportok:**

Az adott szervezeti egységekben dolgozó szakemberek a közös esetekkel való munka során az összehangolt és hatékony segítség érdekében hetente/kéthetente, de legalább havonta esetszbeszélő csoporton vesznek részt, melyet az egységvezetők szerveznek meg.

**Tapasztalatcsere, konzultáció:**

Az egységek közötti szakmaközi megbeszélések során lehetőséget teremt arra, hogy az aktuális szakmai kérdéseket, feladatokat átbeszéljék a munkatársak, illetve a szakmai tevékenységüket összehangolják, közös projekteket valósítsanak meg.

**Intézményi belső kapcsolattartás, beszámoltatás rendje**

*Közvetett formában:*

- írásos jelentések, szükség szerinti adatszolgáltatás,
- éves beszámolók, havi statisztikák,
- szakmai munka elemzése, értékelése.

*Közvetlen formában:*

- vezetői értekezlet, team értekezlet,
- esetszbeszélő csoport,
- tapasztalatcsere, konzultáció,
- intézményi ellenőrzés.

Az ESZI jogszabályokban meghatározott feladatainak és hatásköreinek a szervezeti egységek közötti megosztásáról az intézmény igazgatója dönt. Az egységes szakmai normák kialakítását és működtetését a szervezeti egységek vezetőinek bevonásával, az igazgató irányítja. A munkáltatói jogokat az igazgató gyakorolja. Az intézmény Szakmai Programja támaszkodik az egyes szakmai egységek önálló Szakmai Programjára, mely esetenként szakfeladatonként is lebontásra kerülnek. Ezeket a Szakmai Programokat a Szakmai Program I.1.-I.5. számú mellékletei tartalmazzák.

## II. Fejezet

**Az Egyesített Szociális Intézmény egységeinek feladatai, a szolgáltatások alapelvei és céljai, valamint más intézményekkel történő együttműködés módja**

**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 ellenőrzése és visszacsatolás,
- ⇒ az intézményi stratégia és az önkormányzati pénzbeli és természetbeni ellátási 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 ellátást igénybe vevők részére

egészségi, fizikai, szellemi állapotuknak megfelelően egy komplex ellátás biztosított. 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.

#### ***Idősek ellátása***

A Területi Gondozás a nappali szociális ellátáson belül biztosítja az idősek klubjainak működtetését, illetve a klubokhoz kapcsolódóan szociális étkeztetést, házi segítségnyújtást is működtet, valamint külön telephelyen átmeneti időotthoni ellátást is nyújt. Átmenetileg a házi gyermekfelügyelet ellátása is itt történik.

#### **A Területi Gondozás célja és feladata**

##### ***Célja:***

- 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.
- A szociális szolgáltatási feladatok végzése során az ellátott személyek és családok életmódjának, szokásrendjének, hagyományainak tiszteletben tartása.
- A szolgáltatásokkal segítséget nyújtani a problémák megoldásában, krízishelyzetek megelőzésében és kezelésében, a lelki (mentális) egészség megtartásában, annak támogatásában. Mindezt úgy cselekedni, hogy az ellátottaknál 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.
- Biztosítani a személyes ügyekben való segítségnyújtást, a panaszhoz való jogot, az esélyegyenlőséget és nem utolsósorban az emberi méltóság tiszteletét és a személyiség védelmét.

##### ***Főbb feladatai:***

- Az intézmény működési területén élő, szociális helyzetük, egészségi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátása, étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek nappali és átmeneti otthoni ellátása.
- A Területi Gondozás tevékenységének eredményessége érdekében figyelemmel kíséri a szociális ellátások jogszabályi környezetének változásait, más szolgáltatók eredményeit. A szakterületet érintően részt vesz pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.

##### ***Kitűzött stratégiai céljai:***

- 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,
- munkatársak fejlesztése, szakmai továbbképzéseken való részvétel, az ismeretek, tapasztalatok bővítése.

#### ***A fogyatékosokkal élők számára nyújtott nappali ellátás***

A XV. kerületben a fogyatékosok nappali ellátása két szakmailag önálló egységben történik.

#### **Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona célja és feladata**

##### ***Célja:***

- Budapest XV. kerületében, családban élő, középfokban értelmileg akadályozott, illetve autista, felnőttkorú emberek napközbeni ellátása, identitás tudatának kialakítása, életkoruknak és képességeiknek megfelelő, sérülés specifikus

gyógypedagógiai fejlesztése, foglalkoztatása, szocializálása, minél teljesebb önállóságra nevelése, integrációja a társadalomba.

- A Szociális Foglalkoztatás során foglalkoztatási rehabilitáció-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 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. Cél a külső foglalkoztatás, a munkaerő piaci integráció elérése.

#### ***Főbb feladatai:***

- Felnőtt középsúlyos értelmileg akadályozottak részére - a napi kétszeri étkeztetés mellett - nappali ellátás nyújtása, gyógypedagógia fejlesztő és szinten tartó foglalkozások, illetve - lehetőség szerint - munkatevékenység szervezése.
- Feladata 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.
- Szociális Foglalkoztatás szervezése, lebonyolítása.

#### **Fejlesztő Gondozó Központ célja és feladata**

##### ***Célja:***

- Emberi alapszükségletek kielégítése. Képesé tenni a gondozottakat szűkebb és tágabb környezetük egyre bővülő megismerésére, valamint ezzel kapcsolatban a dologi világhoz való hozzáférés biztosítása.
- Képesé tenni a gondozottakat saját életük mindennapi élményeinek megélésére és az ezekben való egyre tevékenyebb részvételre.
- Kölcsönös szociális interakciók biztosítása az egyszerű társas kapcsolatok kialakítására és fenntartására.
- Önrendelkezés elismerése és a gyerekkor, a felnőttkor megélésének biztosítása.

##### ***Főbb feladatai:***

- Súlyosan, halmozottan sérült gyermekek, fiatal felnőttek és felnőtt fogyatékosok nappali ellátását végzi.
- A családban már kialakított szokások, jelzések, megszerzett képességek, készségek, elsajátított tudásanyag feltérképezése és a gondozottak számára a nappali intézményi létben való lehetőség szerinti beépítése és fejlesztése.
- A gondozottak életkorának, szükségleteinek és a fogyatékoság strukturájának megfelelő nevelés, fejlesztés, egyéni fejlesztési tervek alapján.
- Elemi szintű ismeretek elsajátíttatása a szűkebb és tágabb környezet jelenségeiről.
- Olyan környezet biztosítása, ami a gondozottak testi, értelmi és szociális képességeit segít kibontakoztatni.
- A kommunikáció egyénenként változó lehetőségeinek feltérképezése, a gondozottak állandó ösztönzése a számukra lehetséges önkifejezési módok tudatos alkalmazására, gyakorlására.

- A gondozottak mozgásállapotának lehetőség szerinti javítása, a meglévő funkciók állandó fejlesztése, az önállóan kivitelezhető mozgások adta lehetőségek folyamatos kihasználása.
- A szociális készségek, társas kapcsolatok, elemi magatartásformák megismertetése, énkép, önismeret kialakulásának elősegítése.
- A szabadidős és játéktevékenységben való aktív részvétel elősegítése.
- Szoros kapcsolattartás a szülőkkel, a szülő-gyerek kapcsolat segítése érdekében, a szülők szakmai segítése, tehermentesítése.
- Modern technikák, állapothoz alkalmazkodó terápiák bevezetése és a fejlesztő gondozás folyamatos alkalmazása.

### **Családsegítés**

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat fő tevékenysége a családsegítés, mely során a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára, az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtanak különböző szolgáltatásokat.

### **A Újpalotai Családsegítő Szolgálat 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 jogszabályok és a Szociális Munka Etikai Kódexében előírtak 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 igénybe vevők számára, tájékoztat ezek igénybevételének feltételeiről és eljárásairól. Szükség esetén kapcsolatba lép a szolgáltatókkal és közvetíti feléjük 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*  
Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat a Szociális Munka Etikai Kódexének betartása mellett egységes szakmai protokollok mentén végzi munkáját, amelynek fontos része a munkatársak közötti együttműködés.

## **A családsegítés célja és feladata**

### **Célja:**

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

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

### **Főbb feladatai:**

- Rendszeres szociális segélyben részesülő ügyfelekkel folytatott szociális munka. 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.
- Működteti a Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodáját.
- Szervezeti egységén belül végzi a hajléktalanok nappali ellátását, a Szociális Konyha és Nappali Melegedőben.
- A Szociális Konyhán a krízishelyzetben lévőknek tartós élelmiszert oszt, maximum 5 nap időtartamra.
- Szervezi és bonyolítja a XV. kerületben az utcai szociális munkát.

### **Gyermekjóléti alapellátás, gyermekjóléti szolgálat**

A FIÓKA Gyermek- és Ifjúsággjóléti Központ látja el XV. kerületben a gyermekjóléti szolgálat feladatait.

### **A FIÓKA Gyermek- és Ifjúsággjóléti Központ szolgáltatás célja és feladata**

#### **Célja:**

A FIÓKA látókörébe kerülő gyerekek részére minden segítséget meg kell adni annak érdekében, hogy gyermekségük mivoltát középpontba állítva emberi méltóságuk ne



szenvedjen csorbát, életkoruknak megfelelő igényeikre, szükségleteikre adekvát megoldásokat, válaszokat kapjanak az őket körülvevőktől.

**Főbb feladatai:**

- A gyermekjóléti ellátás és szolgáltatás általános feladata a gyermek családban történő nevelésének elősegítése.
- 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.

**Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az Egyesített Szociális Intézmény kapcsolati hálója:

- Fenntartóval, felügyeleti szervekkel
  - A Budapest Főváros XV. ker. Önkormányzata Polgármesteri Hivatalának vezetőivel és munkatársaival: a szakmai működéssel és gazdálkodással összefüggő feladatok során való együttműködés.
  - Gazdasági és Működtetési Központ, a gazdálkodással és épületműködtetéssel összefüggő feladatok teljesítése során.
  - Társintézmények, társszolgáltatók, rendvédelmi szervek, pártfogói felügyelet, egyházak, civilek, önkéntesek vezetőivel, szociális ügyintézőivel: jelzőrendszer működtetése, együttműködés kialakítása, új szolgáltatások indítása, napi aktuális feladatok elvégzése, tapasztalatcsere.
  - Magyar Államkincstár, Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal, BFKH Szociális és Gyámhivatala: az ellenőrzéseket végző szervekkel folyamatos az együttműködés ill. a konzultáció a hatályos jogszabályok szerinti működés megvalósítása tekintetében.
  - BFKH Munkaügyi Központ vezetőivel és munkatársaival a kerületi tartós munkanélküliek ellátása kapcsán a szervezettel való hatékony együttműködés érdekében.
- Szociális ágazatban
  - A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság munkatársaival való együttműködés: szakmai szolgáltatások szervezése, módszertani kérdések egyeztetése.
  - Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet, Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal Szociális Főosztályával: szakmai szolgáltatások szervezése, bonyolítása.
  - Szakmai munkakapcsolat a szakmai érdekvédelmi szervezetekkel.
- Egészségügy területéről
  - Fővárosi kórházak szociális munkásaival, elsősorban a szociális szolgáltatások igénybevételeivel kapcsolatban, valamint a jelzőrendszeri kapcsolattartás céljából.
  - A kerület háziorvosaival, szakorvosaival.
- Oktatás területéről
  - Kiemelten fontos az együttműködés a KLIK Budapest XV. ker. Tankerülettel, azon belül a Száraznád Általános Iskola, Szakiskola, Speciális Szakiskola és Fejlesztő Nevelést-Oktatást végző Iskolával.

- A kerületi és fővárosi közoktatási intézményekkel a közösségi munka megszervezése, önkéntes munkára diákok fogadása.
- Elsősorban szakirányú - szociális közép- és felsőoktatási intézmények - terepgyakorlatra hallgatók fogadása.
- Egyéb együttműködések
  - Szociális és Rehabilitációs Alapítvány
  - Csokonai Művelődési Központ: művelődési, kulturális kapcsolatok tárházát nyújtja a XV. kerület. Az itt kialakított munkakapcsolatok segítik a szociális szolgáltatások bemutatását a tágabb környezet irányába.
  - RÉPSZOLG NKft., Palota-15 Nkft., a hajléktalanok, megváltozott munkaképességűek foglalkoztatását elősegítő programok közös szervezése.
  - Tartalmas kapcsolat alakult ki a kerületi különböző vallási felekezetek vezetőivel és önkénteseivel.
  - Folyamatos a kapcsolat a kortárssegítőkkal, a civil szervezetekkel.

### III. Fejezet

#### Az ellátandó célcsoport jellemzői

##### **Környezeti adottságok**

A kerület területe: 26,95 km<sup>2</sup>. A XV. kerületi lakott lakások száma: **34.222** (a 2011. évi népszámlálás adatai alapján). A kerület lakosainak száma 2013 augusztusában **80.573** fő volt. Népsűrűség kb. 3000 fő/km<sup>2</sup>.

Budapest XV. kerülete három történetileg jól elkülöníthető, illetve megkülönböztetett területi egységből áll. Ez a három része a kerületnek - Rákospalota, Pestújhely és Újpalota. E területrészek azonban sem építészeti szempontból, sem az ott élő emberek társadalmi, szociális helyzetét figyelembe véve nem tekinthetők teljesen homogénnek. Ez még Újpalotára - amely egy tipikus nagyvárosi lakótelep - is igaz, mint az a későbbiekben felsorolt adatok tükrében is látható. Ez a homogenitás még kevésbé mondható el Rákospalotáról, ahol a családi házas kertvárosias lakóövezet (Rákospalota-kertváros) mellett, létezik az Öregfalú nevű terület, a maga régi építésű parasztházaival, illetve újonnan felépült lakótelepi lakásaival, társasházaival. Emellett még sok különböző időszakban épült településrész alkotja Rákospalota egészét. Ilyen többek között a Rákospalota-Újfalu és az egyedi adottságokkal rendelkező MÁV-telep. Még talán Pestújhely térsége - családi házas, villaszerű épületekkel beépített településrészként - a leghomogénebb rész a XV. kerületet alkotó három városrész közül. Emellett még meg kell említeni, hogy létezik az egykori laktanyaépületekből kialakított Szilas-parki lakótelep, amely ugyan Újpalota mellett van, de több szempont miatt sem kapcsolódik szervesen az óriási lakótelephez.

##### **Az ellátandó célcsoport jellemzői**

A XV. kerület lakosságának szociális helyzetét - többek között - a foglalkoztatott nélküli háztartások, valamint a rendszeres munkajövedelemmel nem rendelkező aktív korúak aránya jellemzi. Ezek az értékek jelzik a rendszeres munkajövedelem hiányához (inaktivitás, eltartottság) kapcsolódó családok megélhetési nehézségeit. A kerület lakónépessége előrehaladott mértékben előregedett, gyenge a természetes reprodukciós képessége. A fiatalok aránya alacsony, amely a népességszám fenntartását veszélyezteti és további jelentős mértékű természetes alapú népességfogyást vetít előre hosszú távon.

**Budapest XV. kerület népességének száma 1990-ben, 2001-ben, 2011-ben**

Év	1990	2001	2011*
XV. kerületi lakónépesség összesen	95.593	86.453	79.645

\* 2011. októberi állapot.

**Budapest XV. kerületi lakosságának száma és kor megoszlása 2010, 2011, és 2012. január 1-én (év/fő)**

kormegoszlás	2010	2011	2012
0-18 év	12 977	12 431	12 177
19-60 év	47 305	48 712	48 418
60 év felett	19 510	19 510	19 637
összesen	79 792	80 653	80 232

**Budapest XV. kerület adatai nemek és népsűrűség szerinti bontásban**

	Férfi fő	Nő fő	Összesen Fő	Népsűrűség (fő/ km <sup>2</sup> )
2001	40.046	46.407	86.453	3.163
2011	36.435	43.210	79.645	2.956

**A Budapest XV. kerületi lakosság gazdasági aktivitás szerint (2011. évi népszámlálás)**

Foglalkoztatott	Munka- nélküli	Inaktív kereső	Eltartott	Összesen	Megoszlás, százalék				
					Foglalkoztatott	Munka- nélküli	Inaktív kereső	Eltartott	Összesen
35.113	4.685	22.669	17.178	79.645	44,1	5,9	28,5	21,6	100,0

A XV. kerületben 2 376 fő regisztrált álláskeresőt tartottak nyilván 2013. augusztusban. A 2013. szeptemberi zárónapon a Nemzeti Foglalkoztatási Szolgálat regiszterében 484,1 ezer álláskereső szerepelt, amely az előző hónaphoz képest 1,6%-kal (7,8 ezer fővel), míg az előző év azonos hónapjához képest szignifikánsabb mértékben, 8,1%-kal (42,6 ezer fővel) csökkent. Az idősek általános jellemzője, hogy akkor kérnek segítséget, amikor a családi viszonyaik változása, felbomló kapcsolataik, egyedüllét, anyagi, gazdasági helyzetük gyengülése felerősödik és az egészségi állapotuk romlása, aktivitásuk csökkenése, önellátási nehézségek, a növekvő rászorultság megjelenik a mindennapjaikban.

A 2011. évi népszámlálás tartós betegsége, illetve fogyatékosagra vonatkozó kérdéseire nem volt kötelező a válaszadás, a kérdésre a megkérdezett fővárosi lakosok háromnegyede válaszolt. Közülük 66.394 fő (a népesség 3,8%-a) mondta magát valamilyen fogyatékosággal élőnek. Számuk 19%-kal, népességen belüli arányuk 0,8 százalékponttal csökkent tíz év alatt. Közöttük továbbra is több a nő (54%). A fogyatékos és a nem fogyatékos emberek korstruktúrája jellemzően eltér egymástól. A fogyatékosággal élők között kisebb (4,8%) a gyermekek és jóval nagyobb (57%) a 60 éves és idősebbek aránya. A nem fogyatékos emberek esetében ezek az arányok 12, illetve 24%. A fogyatékosággal élők 29%-ának az általános iskola 8. évfolyama, illetve az érettségi volt a legmagasabb befejezett iskolai

végzettsége. Kerületi adatok nem állnak rendelkezésre. Az ÉNO, FENO klienseire nagyfokú heterogenitás jellemző életkor, kórkép, szociokulturális háttér tekintetében egyaránt.

A családok esetében a legjellemzőbb veszélyeztető tényezők közé sorolhatók:

- a szociális veszélyeztetettség (lakhatási problémák, díjhátralék),
- 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.

Jellemző problématerületek a Szolgálatot felkeresők körében:

- *Megélhetési problémák*  
Jövedelem nélküliség, alacsony jövedelem a napi működést és életvitelt teszi bizonytalaná. 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. Következésként jellemzően megjelennek az általános beilleszkedési zavarok, lakóközösségi konfliktusok. Egyértelmű, hogy a bizonytalanul 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.

## IV. Fejezet

### **A megvalósítani kívánt program bemutatása, a létező kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása, valamint a feladatellátás szakmai tartalma és módja, a biztosított szolgáltatások formái és köre**

A Szakmai Programban rögzített tevékenységek megvalósításáról minden év elején Munkaterv készül, mely tartalmazza a heti, havi, éves vagy a folyamatos megvalósítás ütemezését. A színvonalas szakmai munka megőrzése, a hatékonyság növelése érdekében az ESZI munkatársai rendszeresen részt vesznek konferenciákon, továbbképzéseken. Erre vonatkozóan az intézmény minden évben elkészíti a Továbbképzési Tervet.

#### **Szociális alapszolgáltatások**

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

#### **Étkeztetés**

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguknak, illetve önmaguk és eltartottaik 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 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,
- házhozszállítással.

Az étkeztetésről igénybevételi naplót kell vezetni. Az étkeztetés keretében főétkezőként 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 kell biztosítani. Igény esetén a munkaszüneti és pihenőnapon történő étkeztetés feltételeit is biztosítani kell. A házhozszállításkor a szolgáltató az ebédet közvetlenül az ellátottak lakására szállítja.

#### **Házi segítségnyújtás**

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 munkanapokon hétfőig, illetve indokoltság alapján, ünnepnapokon is igénybe vehető.

#### **Házi gyermekfelügyelet** (nem szociális alapszolgáltatásként)

A Gyermekvédelmi Törvény alapján kötelező feladatként ellátandó házi gyermekfelügyeletet 2006 óta az ESZI a Házi segítségnyújtáson belül biztosítja. A FIOKA Gyermek- és Ifjúságvédelmi Központ jelzése alapján lehet igénybe venni a szolgáltatást.

#### **Nappali ellátás**

A nappali ellátás elsősorban az időskorú, egészségi állapotuk, mentális helyzetük, illetve hajléktalanságuk miatt önmaguk ellátására részben képes felnőttek ellátását szolgálja. Az ellátási kötelezettség továbbá kiterjed a 3 évesnél idősebb felügyeletre szoruló fogyatékos,

illetve autista személyek napközbeni tartózkodásának társas kapcsolatainak, napközbeni étkeztetésének higiéniai szükségleteinek kielégítésére és megszervezésére.

### **Idősek Klubja**

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.

#### Az ellátás biztosítja

- a tagok hasznos időtöltését,
- a tagok részére - a házirendben meghatározott nyitva tartási időben - a klub helyiségeinek, berendezési és felszerelési tárgyainak térítésmentes használatát,
- étkezést,
- egyéb szolgáltatásokat.

#### Hétfégen nyitva tartó Klub feladata

Biztosítani a hétfégen meleg étkeztetést a szociális étkezésben részesülő ellátottak számára.

### **Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona (ÉNO)**

Az értelmi akadályozottsággal élő ember egész életén át pedagógiai, szociális segítséget igényel saját emberi életének megvalósításához. A felnőtt életkort bemutatva egyre nagyobb teret kell adni 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. A felnőttkor az emberi élet középső, legaktívabban alkotó, önkitaljesítő szakasza. A sérült emberek esetében a teljesítőképesség, a cselekvőképesség nehezítettségével lehet találkozni, 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.

#### Az ÉNO alapszolgáltatásai

- igény szerint meleg étel biztosítása
- 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

#### Fejlesztő, közösségépítő programok

- gyógytorna
- terápiás úszásoktatás
- tánc
- kézműves foglalkozások,
- kerékpározás

- háztartási ismeretek
- kézműves műhely
- kerékpáros túrák
- gyalogtúra

### **Fejlesztő Gondozó Központ (FENO)**

Az egység a súlyosan halmozottan sérült gyerekek, fiatalok, és felnőttek nappali ellátását biztosítja. A súlyosan és halmozottan sérült gyermekek és felnőttek napközbeni ellátása ma még nincs országos szintű lefedettséggel megoldva. Budapesten csak két helyen (az egyik a XV. kerületi) működik olyan nappali ellátást nyújtó intézmény, ahol súlyosan halmozottan sérült embereket látnak el. Ezért kiemelten fontos, hogy a más kerületben, illetve Budapest agglomerációjában élő, családokban nevelkedő súlyosan halmozottan sérült gyerekek és felnőttek is igénybe tudják venni a FENO szolgáltatásait.

Az egyéni foglalkozások lényeges területét alkotják az ellátottak nevelése, valamint fejlesztése. Ezek a foglalkozásokon a szakember és a gondozott intim, védett helyzetben vannak, ahol a közös munka és egymás alapos megismerése a leginkább lehetséges. A kommunikáció – mint fejlesztési terület – fokozott figyelmet kap ezeken a foglalkozásokon, hiszen a gondozott kommunikációs jelzéseit ilyen körülmények között könnyebb észrevenni, megfigyelni és megerősíteni. Az egyéni fejlesztések keretében elsősorban új kommunikációs jelzések kialakítása, megerősítése zajlik, minden ellátott esetében a maga képességei szerint.

A foglalkozások tartalmazhatnak más fejlesztési elemeket is, de szoros kapcsolatban a kommunikációval. Ez a helyzet lehetőséget ad a gondozott számára, hogy ellazuljon, kellemes, megnyugtató ingereket kapjon. Az egyes foglalkozások anyagát az ellátottak aktuális állapota, hangulata, ráhangolódási képessége és érdeklődése is nagymértékben befolyásolja. A foglalkozásoknak állandó részei, jelzései, rituáléi vannak.

**Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat szervezeti keretein belül működik a Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája, valamint a Szociális Konyha és Nappali Melegedő, amelyen belül került megszervezésre az Utcai Szociális Munka is.**

#### **Nappali Melegedő**

Hajléktalanok számára egész évben hétfőtől péntekig fürdés, borotválkozás lehetőségét biztosítja a szükséges eszközökkel együtt. Krízis időszakban (novembertől - áprilisig) heti hét napban a melegedési, szénhidrátpótlási, étkezési lehetőséget (zsíros kenyér, tea) biztosít. Alkalmi jelleggel ruhát, cipőt osztanak. Csomagmegőrzési szolgáltatás is működik. A munkakeresést az internet használatával, valamint telefonálási lehetőséggel segítik. **Szociális Mosodát** működtetnek. Ügyintézésben szociális munkások támogatják a hajléktalanokat. A Téli Krízis időszakban a Nappali Melegedő hétvégén, munkaszüneti nap és ünnepnap is fogadja az igénybe vevőket.

#### **Utcai Szociális Munka**

Célja az utcán (átjárókban, erdőkben, parkokban, stb.) élő hajléktalanokkal való kapcsolatfelvétel, majd a kapcsolattartás során a hajléktalanok támogatása, a helyzetjavítás elősegítése, ideális esetben az ellátó helyek, intézmények bevonásával. Az Utcai Szociális Munka alapadatait és az utcai gondozás során szerzett ismereteket és tapasztalatokat eseménynaplóban rögzítik.

- Tájékoztatás, információnyújtás: A hajléktalan klienscsoport tájékoztatása jogosultságaikról, járandóságairól, az általuk igénybe vehető ellátásokról. Ennek eszköze a személyes megkeresés, az erre a célra használható tájékoztató kiadványok, szórólapok.
- Szolgáltatások nyújtása: A Nappali Melegedőben tisztálkodási, fürdési lehetőségek, téli krízis időszakban étkezés, valamint az utcai szociális munkás elérhetőségének biztosítása. Az utcai munka során a fellelt hajléktalanok számára esetenként konzerv, kenyér és tea biztosítása, alkalmi jelleggel ruha, takaró pótlása.

- Szociális ügyintézés: Szálláskeresésben, munkakeresésében való segítségnyújtás, egészségügyi krízisellátás, közvetítés a megfelelő egészségügyi, munkaügyi ill. szociális intézmények felé.
- Helyzetfelmérés, felderítő munka: Az információk, adatok rögzítése az ún. szociális térképen. A szociális térkép folyamatos frissítése, aktualizálása.
- Beavatkozás krízishelyzetben - krízisintervenció: Az utcai szociális munkás köteles intézkedni, amennyiben annak elmaradása a kliens életét, vagy testi épségét veszélyezteti.
- Segítő kapcsolat: Az utcai szociális munkás és a kliens között segítő kapcsolat jöhet létre, szerződéses és szerződésen kívüli formában.
- Érdekérvényesítés segítése: Az emberi, állampolgári és szociális ellátáshoz való jogokról és lehetőségekről tájékoztatják a klienseket, illetve az esetleges sérelmek orvoslásához segítséget nyújtanak. Szükség szerint az ellátottjogi képviselővel való kapcsolattartás támogatása.
- Filmklubot működtetnek, amely az utcán élő hajléktalanokkal való kapcsolattartás fontos eszközeként jelenik meg.

### Családsegítés

#### **Szociális Konyha**

Krízishelyzetben vehető igénybe, maximum 5 napra biztosít konzerveket a rászorulóknak. A rászorultság tényét az esetfelelős családgondozókon kívül a tanácsadók, valamint a Nappali Melegedő szociális munkás, utcai szociális munkás munkatársai is megállapíthatják. A konzervek kiadását az egységvezető engedélyezi.

A krízisellátáshoz jutás feltétele:

- az ellátást indokoló helyzet,
- XV. kerületben tartózkodás életvitelszerűen,
- az esetfelelős szociális munkással való együttműködés vállalása a bekerülési helyzet javítása érdekében.

#### **Újpalotai Családsegítő Szolgálat**

##### Tanácsadások

- Jogi Tanácsadás
- Háztartási adósságkezelés
- Pszichológiai Tanácsadás
- Életvezetési Tanácsadás
- Mentálhigiénés Tanácsadás
- Pár- és családkonzultáció
- Mediáció

##### Szolgáltatások

- Ruhabörze
- Adománygyűjtés

##### Gyermek és ifjúsági programok

- Gyerekprogramok (Együttjátzó Klub)
- Kamaszklub (Találka Klub)
- Fiatalok intenzív közösségépítő nyári tábora
- Korrepetálás általános és középiskolai tanulóknak
- Kézműves napok: Húsvét, Karácsony

##### Szociális munka csoportokkal

- Megváltozott munkaképességűek munkaerő-piaci reintegrációra való felkészítése
- Tartós munkanélküliek munkaerő-piaci felkészítő csoportja
- Álláskereső Klub



- Mentálhigiénés csoport az ÉNO igénybe vevőinek szülei számára
- Tea Ház
- Cseverészde
- Kanga Klub
- Háztartás Klub
- Csoportos tájékoztatók
- Fogyasztóvédelmi beszélgetések

#### Egyéb szakmai tevékenység

- Szakmai konferencia szervezése
- Szakmai műhelymunka
- Szervezetfejlesztés
- Szupervízió
- Nemzetközi kapcsolatok
- Ellátottjogi feladatok
- Egyetemisták, főiskolások gyakorlati terepe
- Konferenciák, továbbképzések

#### Probléma-orientált tevékenységek és szolgáltatások

A tartós munkanélküli személy *munkaerő-piaci helyzetének feltárása*, szociális és mentális állapotának vizsgálata, azaz a munkára való alkalmasság vizsgálata során feltérképezzük:

- a családi körülmények,
- a lakáskörülmények,
- az alapvető fizikális szükségletek,
- az anyagi helyzet,
- az iskolai végzettség, szakképesítés,
- az egészségi állapot,
- a tartós munkanélküli lét által okozott életvezetési problémák,
- a munkavégzés iránti motiváltság,
- a tényleges munkavégzési képesség,
- a személyiségzavar meglétének, valamint
- a szenvedélybetegségekre vagy fogyatékosagra utaló tünetek jellemzőit.

A tartós munkanélküli klienssel való kapcsolattartás része az egyénre szabott *beilleszkedési program* kidolgozása. A negyedévenkénti értékelések során lehetőség van a programtípus megváltoztatására az ügyfél élethelyzetéhez alkalmazkodva. Minden programtípusban közös, hogy segítséget nyújt a társult problémák kezeléséhez, valamint a szükségletekhez igazodó, más szolgáltatások igénybevételéhez:

- foglalkoztathatóság elősegítésére irányuló program,
- más ellátáshoz való hozzájutást elősegítő program,
- társadalmi beilleszkedést segítő program.

#### Háztartási adósságkezelés

Az eladósodott egyének, családok hozzájuthatnak minden olyan információhoz, egyénre szabott segítséghez, amely által képessé válhatnak lakhatásuk biztonságos megtartására.

- Információnyújtás
- Egyéni esetkezelés, adósságkezelési szolgáltatás
- Támogatásokhoz való hozzáférés elősegítése és az ezekhez kapcsolódó ügyintézés
- Fogyasztóvédelmi információs tevékenység
- Szolgáltatókkal való kapcsolattartás

### **Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája (MUFTI)**

A MUFTI-hoz fordulók zöme az iskoláit abbahagyó, már nem tanuló és stabil munkahelyet sem találó, állástalan 16-25 éves fiatal. Az Irodát a kerület, a környék sajátosságaiból adódóan főként halmozottan hátrányos helyzetű fiatalok keresik fel.

#### Az Iroda szolgáltatásai, szakmai munkája

1. Információs és tanácsadó szolgálat
  - a) Álláskeresés segítése, állasközvetítés
  - b) Ifjúsági álláskereső klub
  - c) Kerületi Állás/Képzési Börze
2. Jogsegélyszolgálat, jogi tanácsadás
3. Pszichológiai, pályorientációs tanácsadás
4. Elhelyezkedési esélynövelő képzések szervezése
  - a) Ifjúsági álláskereső tréning
  - b) Számítástechnikai tanfolyam
  - c) Angol egyéni korrepetálás
5. Középiskolai prevenciós munka
6. MUFTI klub
7. Dumasarok
8. Sport klub
9. Film klub
10. Nyári ifjúsági tábor, ifjúsági csere program
11. Ifjúsági területen dolgozók szakmai fóruma, nyári ifjúsági fesztiválok
12. Főiskolások, egyetemisták gyakorlati terepe

#### *Szociális szakosított ellátások*

#### **Átmeneti elhelyezés nyújtó intézmény, időskorúak gondozóháza**

#### **Gondozó Ház**

##### **Célja:**

A meglévő testi, szellemi aktivitás fenntartása, fejlesztése. Ellátja azokat a szolgáltatást igénybe vevőket, akik önmagukról betegségük vagy más ok miatt, otthonukban **időlegesen** nem képesek gondoskodni.

##### **Feladata:**

A Területi Gondozás, amelyen belül működik a Gondozó Ház, 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 kedvezőtlen (szociális, fizikai, mentális, végleges elhelyezésre várakozás) változás állt be.

##### ***Gyermekjóléti alapellátás, gyermekjóléti szolgálat***

#### **A FIÓKA Gyermek- és Ifjúságléti Központ feladatellátásának szakmai tartalma**

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 gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó egyéb hatósági intézkedés kezdeményezése.

#### **Feladatai, tevékenysége**

- 1) Minden, a településen élő gyermek családja, illetve minden szociális válsághelyzetben lévő várandós anya számára
  - a) felvilágosítást, tanácsot adnak az igénybevehető - gyermekekkel kapcsolatos - ellátásokról, támogatásokról, szabadidős programokról,
  - b) prevenció célú programokat szerveznek.
- 2) Azon gyermekek családjai számára, amelyek gondjaikkal a gyermekjóléti szolgálatot megkeresik (önként jelentkezők), vagy amelyek a jelzőrendszer valamely tagja, illetve szervezete jelzése alapján a gyermekjóléti szolgálat segítségét az önkéntes együttműködés keretében elfogadják (küldöttek)
  - a) konkrét problémáikban segítséget nyújtanak (tanácsadás),
  - b) segítő kapcsolatban terápiás jellegű segítséget kínálnak gondjaik (legyen az akár életvezetési, gyermeknevelési, szenvedélybetegséggel, pszichiátriai betegséggel összefüggő) megoldásában,
  - c) támogatják a fenntartó önkormányzat által kötött ellátási szerződés alapján biztosított átmeneti gondozási férőhelyekre jelentkező gyerekeket, családokat („Aranyhíd” Gyermek Átmeneti Otthona, illetve SZÉRA Családok Átmeneti Otthona),
  - d) a gyerekek, illetve más családtagok számára (tematikus) csoportfoglalkozásokat, klubokat tartanak.
- 3) Segítséget nyújtanak azon családok számára, amelyek az önkéntes együttműködés keretében nem tudják, vagy nem akarják a gyermeke(ke)t veszélyeztető gondjaikat megoldani (ún. kirendelt családgondozás keretében, hatósági kirendelés alapján).
- 4) Segítséget adnak a szüleitől kiemelve nevelkedő (ideiglenes hatállyal elhelyezett, vagy nevelésbe vett) gyermekek családjainak annak érdekében, hogy a gyermek(ek) visszafogadására alkalmassá és képessé váljanak.
- 5) A családjukba visszakerült gyermekek, illetve fiatal felnőttek visszailleszkedését segítő támogatást nyújtanak (utógondozás).
- 6) Felkérésre figyelemmel kísérik az örökbefogadási céllal új családhoz kerülő gyermek beilleszkedését és tapasztalataikról a felkérő szervnek visszajeleznek.
- 7) A jelzőrendszerrel kapcsolatban
  - a) a jelzések alapján a gondokkal küszködő családokkal felveszik a kapcsolatot, szükség esetén
    - o segítő kapcsolat keretében együttműködnek (alapellátás), továbbá
    - o segítséget nyújtanak a gyermekjóléti alapellátás valamely formájának igénybevételére (pl. bölcsőde, gyermekek átmeneti otthona),
    - o javaslatot tesznek hatósági intézkedésre (védelembé vételre, családbafogadásra, gyermekvédelmi szakellátásra),
  - b) folyamatosan kapcsolatot tartanak a gyerekekkel foglalkozó szakemberekkel, „működtetik” a jelzőrendszert,
  - c) rendszeresen szakmaközi megbeszéléseken konzultálnak a velük szorosan együttműködő szakembercsoportokkal.
- 8) Az önkormányzat számára
  - a) figyelemmel kísérik a településen élő gyerekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
  - b) szükség esetén környezettanulmányt készítenek

- c) felkérésre rész vesznek az önkormányzat által összehívott, gyerekeket is érintő döntéseket előkészítő szakmai megbeszéléseken,
- d) évente egyszer ún. éves tanácskozáson áttekintik a településen élő gyerekek szociális helyzetét és erről jelentést készítenek.

### **Speciális szolgáltatások**

1. Az *utcai és lakótelepi szociális munka* vonatkozásában a tennivalók két részre oszthatók. Az utcai és lakótelepi szociális munka legalapvetőbb törvénye, hogy nem szabad hagyni, hogy gyermek folyamatosan utcán tartózkodjon. Ennek megfelelően minden, a kerületben terepen dolgozó szakembernek külön figyelmet kell fordítania a gyerekekre. Javaslat, megállapodás arra irányul, hogy amennyiben olyan gyermeket látnak az utcákon céltalanul lődörögni, akinek helyzetét nyugtalanítónak tartják, haladéktalanul jelezzék a Fiókának. Az ő feladatuk pedig az, hogy az esetleges gyermek-hajléktalanságot azonnal megszüntessék, az utcán rendszeresen céltalanul lődörgő (kallódó-csellengő), utcára szoruló, otthoni környezetükben nyugodt délutáni elfoglaltságot nem lelő gyerekek, illetve gyerekcsoportok számára pedig tartalmas időtöltést igyekeznek biztosítani a klubok szervezésével.
2. Már több éve segítséget nyújtanak *kapcsolattartási ügyekben* gondokkal küszködőknek. Ezekben az esetekben a szociális munkás a gyermeket nevelő és a kapcsolattartási igénnyel rendelkező felnőttekkel megállapodást köt és az ebben megfogalmazottak alapján folyik a későbbiekben a gyerekekkel való kapcsolattartás.
3. A *kórházi szociális munka* tekintetében minden olyan kórházzal, ahol területileg illetékes gyerekekkel van gond, együttműködik a FIÓKA. Így ezekben a kórházakban a gyerekekkel, illetve várandós anyákkal kapcsolatban álló szociális segítő szakemberekkel rendszeres az együttműködés.
4. A *készenléti szolgáltatás* (krízis-telefon néven) 1998 óta működik. Ez a szolgáltatás az intézmény nyitvatartási idején túl biztosít tanácsadást, szükség esetén azonnali segítségnyújtást a kliensgyerekeknek, családtagjaiknak és a társintézményeknek.

### **Tárgyi feltételek**

Az ESZI telephelyeinek berendezései, technikai felszereltségei átlagosnak mondható, az adott egység igénybe vevőinek életkori sajátosságainak és a szakhatósági előírásoknak megfelelnek. A Gondozó Házban négyágyas lakóegységek vannak, melyeket kiegészítenek a közösségi együttlétre szolgáló helyiségek. A meglévő berendezés és felszerelés a jelenlegi előírásoknak megfelelő. Nővérhívó, érték- és vagyontárgyak megőrzésének biztonságos kialakítása rendelkezésre áll. Minden telephelyen a nyilvántartások vezetése, valamint az adatszolgáltatások manuálisan és gépi feldolgozásokkal történnek, folyamatos a KENYSZI rendszer használata. A szállítási feladatok ellátásánál az ESZI használja a GMK tulajdonában lévő Suzuki Wagon R személygépkocsit és az Opel Movano kisbuszt, melyre elsősorban mozgásukban korlátozott és kerekesszéssel közlekedő gondozottak vagy csoportok szállítása során van szükség. Az ESZI kizárólagos használatában az Utcai Szociális Munka során egy Suzuki SX4 személygépjármű áll a munkatársak rendelkezésére.

### **Térítési díj fizetése**

Az ESZI által nyújtott szolgáltatások egy része térítésmentesen vehető igénybe. Ilyen a családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatások összessége, a házi gyermekfelügyelet, a hajléktalanok nappali ellátása, valamint az Utcai Szociális Munka. A többi szolgáltatásért intézményi térítési díj illetve a személyi térítési díj kerül megállapításra a szociális szolgáltatásokról szóló 7/2005. (IV.4.) ök. rendelet alapján. Az étkeztetésnél bizonyos esetekben mód van 2 hónapig térítésmentes étkezésre, ha erre írásbeli javaslatot tesz a küldő egység (Családsegítő, FIÓKA, SZÉRA) vezetője. Az igénybe vevők az időssek gondozóháza ellátást kivéve mindig utólag fizetik a személyi térítési díjat, melynek befizetése az adott

egység telephelyén vagy a gondozónő részére (számla ellenében) a gondozott lakásán történik.

### Létrejövő főbb kapacitások

2013. novembertől az engedélyezett álláshelyek száma: 150

<i>Az engedélyezett álláshelyek egységek közötti megoszlása</i>		
<i>Egység vagy telephely neve</i>	<i>Álláshely</i>	<i>Munkakör megnevezése</i>
ESZI Központ	7	igazgató, gazdasági ügyintéző/pénztáros, pénzügyi előadó, munkaügyi előadó, gépkocsivezető, technikai dolgozó
Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona	17 + 1 (pályázat terhére)	egységvezető, gyógypedagógus, szociális gondozó/segítő, technikai dolgozó
Fejlesztő Gondozó Központ	22,25	egységvezető, gyógypedagógus, konduktor, gyógypedagógiai asszisztens, szociális gondozó/segítő, technikai dolgozó
„FIÓKA” Gyermek-és Ifjúságléti Központ	23,5	egységvezető, családgondozó, fejlesztő pedagógus, pszichológus, szociális asszisztens, technikai dolgozó
Tertületi Gondozás: Házi Gondozó Szolgálat	28,75	szociális munkás, szociális gondozó, szociális asszisztens, technikai dolgozó
Idősek Klubja	9	szociális munkás, mentálhigiénikus, szociális gondozó
Gondozó Ház	8	egységvezető, mentálhigiénés asszisztens, szociális gondozó, technikai dolgozó
Gyermekfelügyelet	2	szociális gondozó
Újpalotai Családsegítő Szolgálat	19,5	egységvezető, családgondozó, tanácsadó, szociális segítő
Szociális Konyha és Nappalai Melegedő	4	szociális, mentálhigiénés munkatárs, szociális segítő, technikai dolgozó
Utcai Szociális Munka	4	szociális munkás, utcai koordinátor, szociális segítő
Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája	4	családgondozó

Engedélyezett férőhelyek száma:

#### Területi Gondozás

<i>Név</i>	<i>Engedélyezett férőhelyek száma</i>
Házi segítségnyújtás	207
Idősek Klubja összesen	185
Gondozó Ház	12

#### Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona

<i>Név</i>	<i>Engedélyezett férőhelyek száma</i>
Nappali ellátás	32
Fejlesztő-felkészítő szociális foglalkoztatás céljából egyidejűleg fennálló szerződések maximális száma	7
Munka-rehabilitáció	25

### Fejlesztő Gondozó Központ

<i>Név</i>	<i>Engedélyezett férőhelyek száma</i>
Nappali ellátás	36

### Újpalotai Családsegítő Szolgálat

<i>Név</i>	<i>Engedélyezett férőhelyek száma</i>
Nappali Melegedő	50

## V. Fejezet

### A szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások igénybevételének módja, a szolgáltató és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás rendje

#### A szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások igénybevételének módja

Az ESZI szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatásait igénybe vevőknek vállalniuk kell az ellátásba vétel feltételeit, az adott egység, telephely Házirendjének (II.1-II.5. számú mellékletek) betartását. A szolgáltatások jelentős részének igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik azon a telephelyen, ahol az ellátást igénybevevő az ellátást igénybe kívánja venni. Az ellátást, szociális szolgáltatást csak a jogszabályi előírásokban rögzített feltételek megléte esetén lehet nyújtani. A szolgáltatások igénybevételét a Megállapodás (III.1-III.5. számú mellékletek) alapozza meg. A megállapodás tartalmazza a szolgáltatás tényleges tartalmát, a szolgáltatást igénybevevő jogait illetve kötelezettségeit, valamint a szolgáltató vállalásait. A szolgáltatások igénybevételének bejelentése az intézmény telephelyein történik elsősorban. Az igények felvételét az ellátási területeken dolgozó, kijáró munkatársak is teljesíthetik, akik jelzik az igényeket az adott egység telephelyén és amennyiben a rászorultság megállapítható, - ellátottként - nyilvántartásba veszik és biztosítják számára a kapacitásnak megfelelően az igényelt szolgáltatást.

A Nappali Melegedő igénybevétel feltétele:

- félévente érvényes tüdőszűrő igazolás /negatív mellkasi lelet/
- Házirend betartása

Gondozó Ház: a személyes gondoskodás igénybe vétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve indítványt - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének bejegyzésével, vagy - ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességét nem korlátozta - önállóan terjesztheti elő. Ha a törvényes képviselő ideiglenes gondnok, intézményi elhelyezésre vonatkozó kérelméhez, indítványához a gyámhivatal előzetes jóváhagyása is szükséges.

Családgondozás (Családsegítő, FIÓKA): az egységek ügyeleti rendszerben látják el tevékenységüket. Az egyéneket, családokat, a szociális munkások heti kötött meghatározott időben fogadják. Az ügyfeleket az előtérben szociális segítő fogadja és a családgondozójához vagy az ügyeletes családgondozóhoz irányítja. Az esetfelelős a gondozási folyamatról esetenaplót vezet. A segítő munka során a kapcsolattartás lehetőség szerint előre megbeszélt időpontokban történik, akár az egység telephelyén, akár az ügyfél lakásán, vagy más helyszínen valósul meg. A segítő kapcsolat szükség szerint kiterjed az ügyfél családtagjaira, és közvetlen környezetére is. A segítő szolgáltatás a szociális munkát végző és a kliens együttes és egyenrangú munkafolyamata. A munkafolyamatot az első interjú során a kliens

szükségeinek megállapításával és a problémamegoldó alternatívák kidolgozásával kezdik, melyet egy gondozási terv formájában írásban is rögzítenek.

**A szervezeti egységek működése során az általánostól eltérő kapcsolattartás szerint végzett tevékenységek**

- A Gondozó Házban dolgozó szakmai feladatot ellátó munkatársak a 24 órás ellátás biztosítása érdekében folyamatos munkarendben dolgoznak. Munkaidejük 6-18 óráig és 18-6 óráig tart, 12-24 órás váltásban.
- A Nappali Melegedő minden év november 1-től a következő év március 31-ig hétfőig és ünnepnap (kivéve január 1.) is nyitva tart.
- Az utcai szociális munkát végző munkatársak napi munkaideje a téli krízis időszakban (november 1-től április 30-ig) 14-22 óráig tart.
- A krízishelyzetek kialakulásának kezelése érdekében a FIÓKA Gyermek- és Ifjúságvédelmi Központban dolgozó munkatársak telefonos készenléti ügyeletet látnak el. Hétfőtől-péntekig, 19 órától másnap reggel 9 óráig, hétfőig és ünnepnapon 24 órás készenléti szerint. Továbbá kapcsolattartási ügyelet van minden szombaton 10-17 óra között a FIÓKA Gyermek- és Ifjúságvédelmi Központban.

**A szolgáltató és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás rendje**

NÉV	Nap	Nyitva tartás
Területi Gondozás Idősek Klubja (3 db) (A hétfői ellátás biztosítására havi váltással más-más klub tart nyitva.)	hétfőtől-csütörtökig péntek hétfőig	7,30 órától 15,45 óráig 7,30 órától 14,30 óráig 8,00 órától 13,00 óráig
Gondozó Ház	hétfőtől-vasárnapig	24 órás szolgálat
Házi Gondozó Szolgálat	hétfőtől-péntekig	7,30 órától 16,00 óráig
<u>Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona</u>	hétfőtől-csütörtökig péntek	6,30 órától 16,30 óráig 6,30 órától 15,00 óráig
<u>Fejlesztő Gondozó Központ</u>	hétfőtől-csütörtökig péntek	7,00 órától 17,00 óráig 7,00 órától 16,00 óráig
<u>Újpalotai Családsegítő Szolgálat</u>	hétfő kedd, csütörtök szerda péntek	a kliensek részére zárva 10,00 órától 17,00 óráig 9,00 órától 17,00 óráig 9,00 órától 15,00 óráig
Szociális Konyha és Nappali Melegedő	hétfő keddtől-péntekig hétfőig a nov. 1-márc. 31. közötti időszakban dec. 24-én dec. 25-én, 26-án	10,00 órától 16,00 óráig 9,00 órától 17,00 óráig  10,00 órától 16,00 óráig 10,00 órától 12,00 óráig 12,00 órától 14,00 óráig
Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája	hétfő keddtől-csütörtökig péntek	13,00 órától 17,00 óráig 11,00 órától 17,00 óráig 11,00 órától 15,00 óráig
<u>FIÓKA Gyermek- és Ifjúságvédelmi Központ</u>	hétfő keddtől-péntekig	14,00 órától 19,00 óráig 9,00 órától 19,00 óráig
FIÓKA telephelye	alkalmanként	időszakos

## VI. Fejezet

### A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja, az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme

#### A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Az adott szolgáltatás telephelyén szóban, telefonon, e-mailben:

Szóbeli, elektronikus és telefonos kapcsolattartási lehetőség az egységek vezetőivel és munkatársaival.

Weblapon: A XV. ker. Polgármesteri Hivatal honlapján a [www.bpxv.hu](http://www.bpxv.hu), az intézmény saját honlapján, [www.eszixv.hu](http://www.eszixv.hu) oldalon folyamatosan hozzáférhető minden információ.

Tájékoztató kiadványok:

Az intézmény szolgáltatásairól több tájékoztató kiadvány, szórólap készült, melyet eljuttatnak a munkatársak az érintettekhez és azok hozzátartozóihoz, valamint a jelzőrendszer más intézményei, szervezetei és a különböző civil szervezetek, önkéntesek is részt vesznek az ESZI szolgáltatásairól való lakossági informálásban.

Helyi sajtó - média:

Rendszeresen jelennek meg hírek, összefoglalók az ESZI tevékenységéről, a telephelyek programjairól a helyi sajtóban, Életképek újság, annak 60+ melléklete, valamint a XV. TV-ben. Minden fontosabb eseményről előzetesen értesítjük az XV. Média Kommunikációs és Szolgáltató Közhasznú NKft. munkatársait.

Az ESZI székhelyén: 1152 Budapest, Széchenyi tér 8-10.

A Polgármesteri Hivatalban: 1153 Budapest, Bocskai u. 1-3.

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

##### 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 nyugalma tekintettel. Joga van családi és baráti kapcsolatainak ápolására a Házi rend 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, fogyatékosága, 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.

Az ESZI 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 szerezhesen 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.-ben 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.

#### **Panaszjog**

Az ESZI szolgáltatásait igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet, azaz a panasztevő panaszával az adott egység vezetőjéhez, illetve az igazgatóhoz, továbbá az ellátottjogi vagy gyermekjogi képviselőhöz fordulhat. Az egységvezető vagy az igazgató 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a törvényességi felügyeletet ellátó Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat Polgármesteri Hivatala Intézményfelügyeleti és Humán Főosztályához fordulhat jogorvoslatért.

Az ellátottjogi, gyermekjogi képviselő tevékenységéről, hatásköréről, az általa nyújtható segítségadás lehetőségéről, elérhetőségéről szóló írásos tájékoztatót a váróhelyiség faliújságjára kell kifüggeszteni. Ezzel kapcsolatosan az egységvezető kérésre szóbeli tájékoztatást is nyújt.

#### **A szolgáltatást végzők jogai**

Szociális ellátó tevékenység teljesítése során arra is figyelmet kell fordítani, hogy az intézmény alkalmazásában álló, a szociális szolgáltató tevékenységet végző munkatársak részére biztosítottak legyenek a megfelelő munkakörülmények és a munkavégzés feltételei. Megkapják a teljesítményükhöz megfelelő megbecsülést és elismerést, emberi méltóságukat és személyiségi jogukat ne érje csorba. A szociális szolgáltató tevékenységet az intézmény munkatársai közfeladatként végzik, így közfeladatot ellátóknak minősülnek. Az intézmény igazgatója együttműködik a munkavállalói oldal minden olyan törvényes szervezetével, amelynek célja az intézmény munkavállalóinak érdekképviselete és érdekvédelme. Az igazgató támogatja és segíti az érdekképviseleti szervek működését, a reprezentatív szakszervezettel, a szükséges feltételek teljesülése esetén Kollektív Szerződést köt.

## **VII. Fejezet**

### **Az Egyesített Szociális Intézmény fejlesztésére vonatkozó középtávú tervek**

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.

#### **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 igénybe vevők elégedettségének rendszeres mérése

#### **A szakmai fejlesztés területei**

##### **ESZI Központ**

A Spirálházban kialakítandó Szociális Városközpont létrejöttével lehetőség nyílik az Árendás közben megüresedő épületrész kisebb részében elhelyezni az ESZI Központot.

##### **Területi Gondozás**

###### **Idősek Klubja**

Cél, hogy minél többen vegyék igénybe az idősek nappali ellátásának szolgáltatásait, ezért a klubokban indokolt növelni a választható programok nagyságát és fajtáját. A Szociális Városközpont projekt megvalósulásával a Kontyfa utcában felszabaduló szabad épületrészben az Idősek Klubjához kapcsolódóan első lépésben 12 fő demens idős nappali ellátása biztosítható.

###### **Házi gyermekfelügyelet**

Elkezdődtek az egyeztetések arra vonatkozóan, hogy a házi gyermekfelügyelet biztosításának melyik szervezeti forma felelne meg a legjobban. A nők rugalmas foglalkoztatásának bővítése a közeljövő várható szociálpolitikai fejlesztési iránya. Ennek keretében azt is érdemes volna megfontolni, hogy ennek a szolgáltatásnak a szociális rászorultság függvényének megfelelően, lehetne térítésmentes, illetve térítéses formája.

###### **Gondozó Ház**

A Gondozó Ház bővítése, új, a szakmai elvárásoknak megfelelő, korszerű épületbe költözése minőségi változást jelent a jövőben. Képviselő-testületi döntés született arról, hogy a volt Észak-pesti Kórház területén kerül elhelyezésre a Gondozó Ház, ahol férőhelyszám növelésre és a demenciával élők számára is elérhető szolgáltatás kialakítására lesz lehetőség.

##### **Értelmi Fogvatékosok Napközi Otthona**

Az ÉNO által jelenleg az Árendás köz 4-6 sz. alatt használt épületrész terület kicsi, nem megfelelő tagozódású. Indokolt és szükséges az épületrész bővítése, hogy férőhelynövelést lehessen végrehajtani és az új szolgáltatások iránti szükségletet kielégíteni képes alapterület, valamint funkcionálisan osztott terek kialakítására legyen lehetőség.

A szociális városközpont kialakítása során megújuló Spirálház ad majd otthont az Újpalotai Családsegítő Szolgálatnak, így megüresedik az ÉNO jelenlegi épületével szervesen összekapcsolódó szomszéd épületrész, ami jelenlegi formájában is biztosítani tudja a megfelelő környezeti feltételeket az ÉNO fejlesztési célkitűzéseinek megvalósításához.

##### **Fejlesztő Gondozó Központ**

Az önkormányzat a FENO fenntartását biztosítja, de a nem kerületi ellátottak esetében igényt tart az érintett önkormányzat anyagi hozzájárulására. Az intézménynek az érintett önkormányzatokkal folyamatosan fenn kell tartania a kapcsolatot.

##### **Más típusú fogyatékkal élő személyek nappali ellátása**

A fogyatékosok más kategóriáiba sorolt személyek (hallássérültek, mozgássérültek, látássérültek) a tapasztalatok és felmérések szerint, illetve érdekvédelmi szervezeteik jelzései alapján - különböző okok miatt - nagyon csekély mértékben vennék igénybe a folyamatosan biztosított nappali rendszerű ellátást, ezért a részükre a konkrétan felmerült igény(ek) kapcsán jöhet szóba a szolgáltatás(ok) biztosítása. A lehetséges igények folyamatos felmérése és a megoldások keresése továbbra is feladat.

### **Újpalotai Családsegítő Szolgálat**

Részvétel a **Szociális Városcsözpont** szakmai programjának kidolgozásában, megvalósításában. A családvédelem területére tartozik az aktív közösségfejlesztés is, olyan programok támogatása, amelyek feltérképezik, előhívják a helyi közösségekben meglévő erőforrásokat, tudásokat, felerősítik ezek közösségépítő hatását. Ebben fontos szerepet kaphat, pl. az önkéntesség, az állampolgári tudatosság erősítése, a generációk közötti hidak építése, közösségi terek kialakítása, közösségi étterem és mosoda, varroda üzemeltetése.

**Praktikus Életmód Iroda:** Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat felhívja a fiatalok és családok figyelmét, a prevenció, az egészségmegőrzés alapelveire különböző egészségtudatos/egészségmegőrző programok, tanácsadó napok, képzések, előadások szervezésével, önkéntesek és civil szervezetek bevonásával.

### **Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája**

A Szociális Városcsözpont projekt megvalósulásával a Kontyfa utcában működő MUFTI a Spirálházban kap új elhelyezést.

### **Nappali Melegedő**

A Szociális Városcsözpont létrejöttével, jelenleg a Kontyfa utcában működő MUFTI átköltözik a Spirálházba, így lehetőség nyílik a Kontyfa utcai épületben a Szociális Konyha és Nappali Melegedő faházaz elhelyezésének kiváltására. A melegedésre használt tartózkodó kialakítása a jelenlegi Idősek Klubja ebédlőjében kerülhet kialakításra.

A megüresedő faház új, raktárként való működése biztosítaná az ESZI egységei, valamint a Szociális Városcsözpontban kialakítandó új szolgáltatások számára a raktározási hátteret.

### **Utcai Szociális Munka**

Tervet kell készíteni arra, hogy milyen új szolgáltatások bevezetésével biztosítható a hatékonyabb rehabilitáció, társadalmi reintegráció. Annak ellenére, hogy kiegyensúlyozott az intézmény együttműködése a Szociális és Rehabilitációs Alapítvánnyal, valamint a BMSZKI által üzemeltetett átmeneti szálló szociális szakembereivel, az általuk biztosított ellátási formák nem elégségesek, hiánypótló szolgáltatást nyújthat egy éjjeli menedékhely kialakítása.

### **FIÓKA Gyermek- és Ifjúságvédelmi Központ**

A Szociális Városcsözpont kialakításakor az Újpalotai Családsegítő Szolgálat a Spirálházba költözik. A gyermekjóléti központ fontos partnere a Nevelési Tanácsadó jelenleg is a Hartyán közben működik. Amennyiben a FIÓKA is a Hartyán közbe költözhet, akkor a három intézmény földrajzi közelsége meg fogja erősíteni a kialakuló új városcsözpontban a különböző feladatkörrel, de azonos céllal működő szociális, gyermekjóléti, családi szolgáltatások ügyfelek általi könnyebb elérhetőségét és a telephelyek egymás közti kommunikációját, mely a hatékony együttműködéshez elengedhetetlen.

Budapest, 2014. április 1.



*Grácz Irmáné*  
Grácz Irmáné  
igazgató

