

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

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

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

Fenyegetettségek:

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

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

A segítséggel élők nem tudják jól érvényesíteni érdekeiket.

Erősödik a verseny a szociális szolgáltatások piacán.

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

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

A horizontális elemek tekintetében:

A helyettesítő termékek:

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

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

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

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

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

Piacra belépő új versenytársak:

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

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

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

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

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

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

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

A piacon lévő versenytársak:

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

Szolgáltatásuk egyénre szabott, differenciált.

Versenytársaik kínálhatnak olyan szolgáltatásokat, melyek náluk nem elérhetőek.

A szociális foglalkoztató munkaviszonyt biztosít.

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

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

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

A vertikális elemek tekintetében:

A szállítók:

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

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

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

A vevők:

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



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

Az ellátandó célcsoport jellemzői

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

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

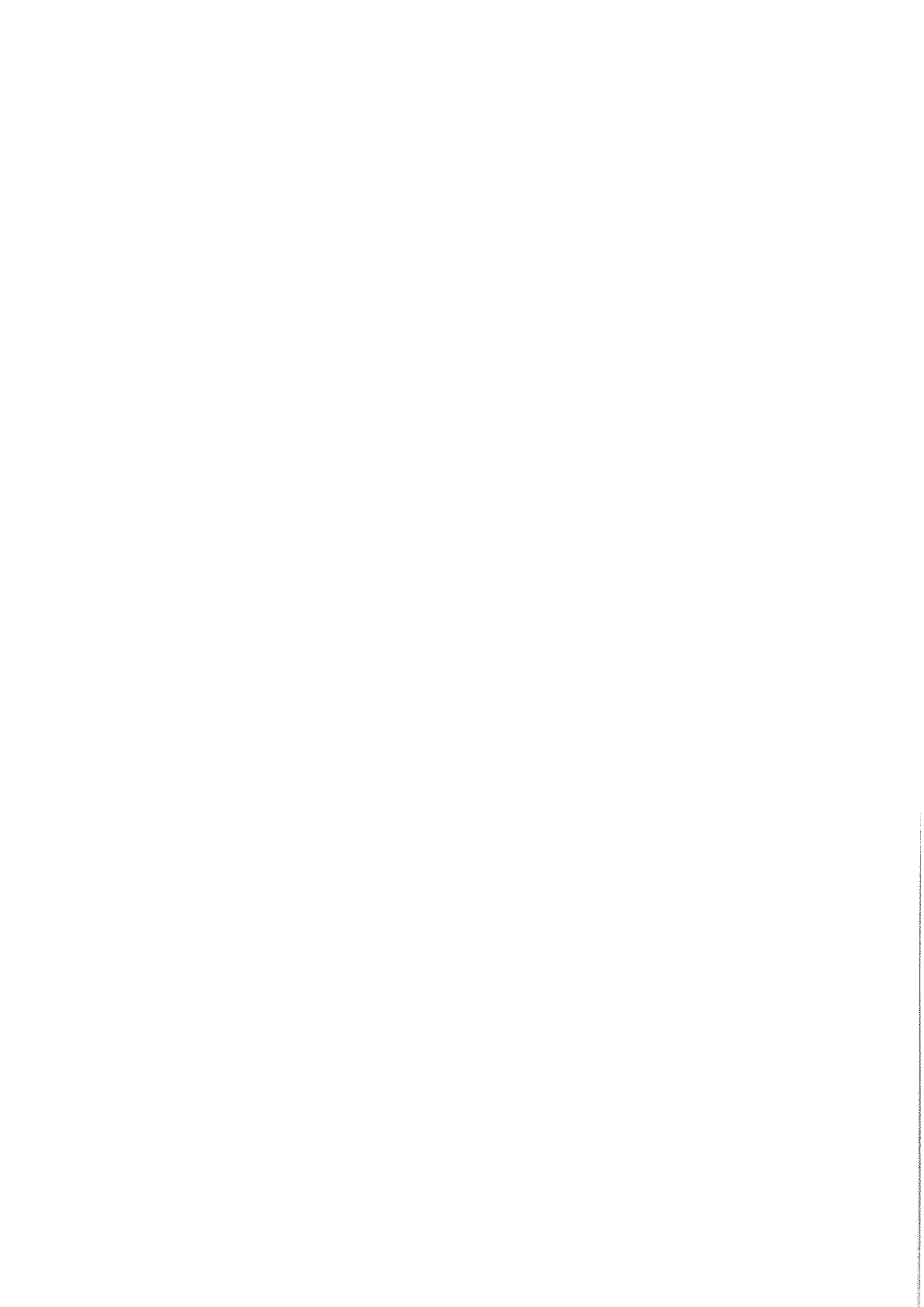
Mivel egy fogyatékossgal élőt több fogyatékossgai típus is érinthet, ezért összesen 80 675 esetben említettek a megkérdezettek valamilyen fogyatékossgot. Száz fogyatékkal élő összesen 122 fogyatékossgot jelölt meg. A fogyatékkal élők közel fele, mint- egy 30 ezer ember mondta magát mozgássérültnek. A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

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

A szolgáltatás célja, feladata:

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

Cél: Budapest XV. kerületében, családban élő, középfokban értelmileg akadályozott, illetve autista, felnőtt korú emberek napközbeni ellátása, identitás tudatának kialakítása, életkoruknak és képességeiknek megfelelő, sérülés specifikus gyógypedagógiai fejlesztése, foglalkoztatása, szocializálása, minél teljesebb önállóságra nevelése, integrációja a



társadalomba. Ennek érdekében, a fizikai -, mentális -, szociális képességük fejlesztése, lelki egészségük megőrzése, társas kapcsolatok biztosítása. A társadalomban való tevékeny részvétel, értelmes munkavégzés, a nagyobb tudás, jobb életminőség, magasabb átlagéletkor elérése. Értelmileg akadályozott felnőtteink sorsrendezése csak akkor lehetséges, ha az integrálódásra alkalmas EMBEREKET nevelünk, illetve ha mindent megteszünk azért, hogy lehetőségeinkhez mérten formáljuk, a társadalom akadályozottakkal szembeni szemléletét. Törekedni kell, a többségi társadalom érzékenyítésére a befogadó társadalmi környezet megteremtése érdekében. A fenti cél eléréséhez, olyan készségek és jártasságok birtokába kell juttatni klienseiket, melyekre életvezetésükben szükség lesz.

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

Létrejövő kapacitások:

Dolgozóink létszáma:

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

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

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

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

Ellátottaik létszáma:

Az engedélyezett létszám: 32 fő. A térítési díjat az Önkormányzat testülete állapítja meg. A fizetési kötelezettségekről, valamint az igényelhető szolgáltatásokról, a házirend rendelkezik.

A megállapodások száma, az igények függvényében, szakmai döntés nyomán maximum 5 fővel haladhatja meg az engedélyezett létszámot.

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

Tárgyi feltételek:

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

A megvalósítani kívánt program bemutatása:

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

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

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

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

A foglalkozások rendszere:

A délelőtti folyamán egymás mellett párhuzamosan folynak a foglalkozások. A megfelelően felszerelt termek, valamint a jól képzett szakdolgozói létszám, lehetőséget ad arra, hogy egy

időben más-más tevékenységet folytasson egy-egy gondozási csoport, akár az intézményben, akár külső helyszínen.

Fejlesztési vezérelvünk a tevékenységbe ágyazott ismeretszerzés.

Nyújtott szolgáltatás elemek:

Az intézmény szolgáltatásai (a törvény által meghatározott módon):

- Igény szerint meleg 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

A szolgáltatások magasabb színvonalú tartalommal megtöltése:

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

Tevékenységek leírása, személyre szabott fejlesztés

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

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

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

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

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

Vizsgálati módszerek:

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

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

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

Az alábbi kereteken belül történik a fejlesztés:

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

Befogadó Csoport:

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



A fogyatékkal élők nappali ellátásának kihasználtsága mely jelenleg 85%-87%-ot mutat, abban az esetben javítható, ha a kliensek igényei alapján továbbfejlesztjük szolgáltatásainkat. A Befogadó Csoport alternatív szociális szolgáltatásként került bevezetésre, normatív támogatás nélkül. A jelenlegi törvényi háttér és a normatív finanszírozás hiánya, a fejlesztések tervezésekor, mint korlátozó tényező jelenik meg, ezért folyamatosan kell vizsgálni a fejlesztés irányait és annak költségvonzatait.

Szolgáltatások:

Biztonságos napközbeni felügyelet, egyéni igényekhez és képességekhez mért fejlesztés.

Az ellátás idejére az intézmény a következő szolgáltatásokat nyújtja:

Térítésmentesen:

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

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

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

A fenti szolgáltatásokat az ellátottak egyéni igényeiknek megfelelően kérhetik.

Intézményen belüli szociális foglalkoztatás:

Foglalkoztatási 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 NRSZH szakvéleményét követve, az egyéni fejlesztési tervben foglaltak szerint az ellátott képességeire építve korának, fizikai és mentális állapotának megfelelően mentális-és szocioterápiás foglalkozások valamint szociális foglalkoztatás keretében kell biztosítani.

Strukturált intézményi foglalkoztatási modell:

- A.) Szocioterápiás foglalkozások
- Munkaterápia
 - Terápiás- és készségfejlesztő foglalkozás
- B.) Intézményen belüli szociális foglalkoztatás
- Munka-rehabilitációs foglalkoztatás
 - Fejlesztő-felkészítő foglalkoztatás

Más intézményekkel történő együttműködés módja

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

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

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

Jövőkép:

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

Szakmai tartalom:

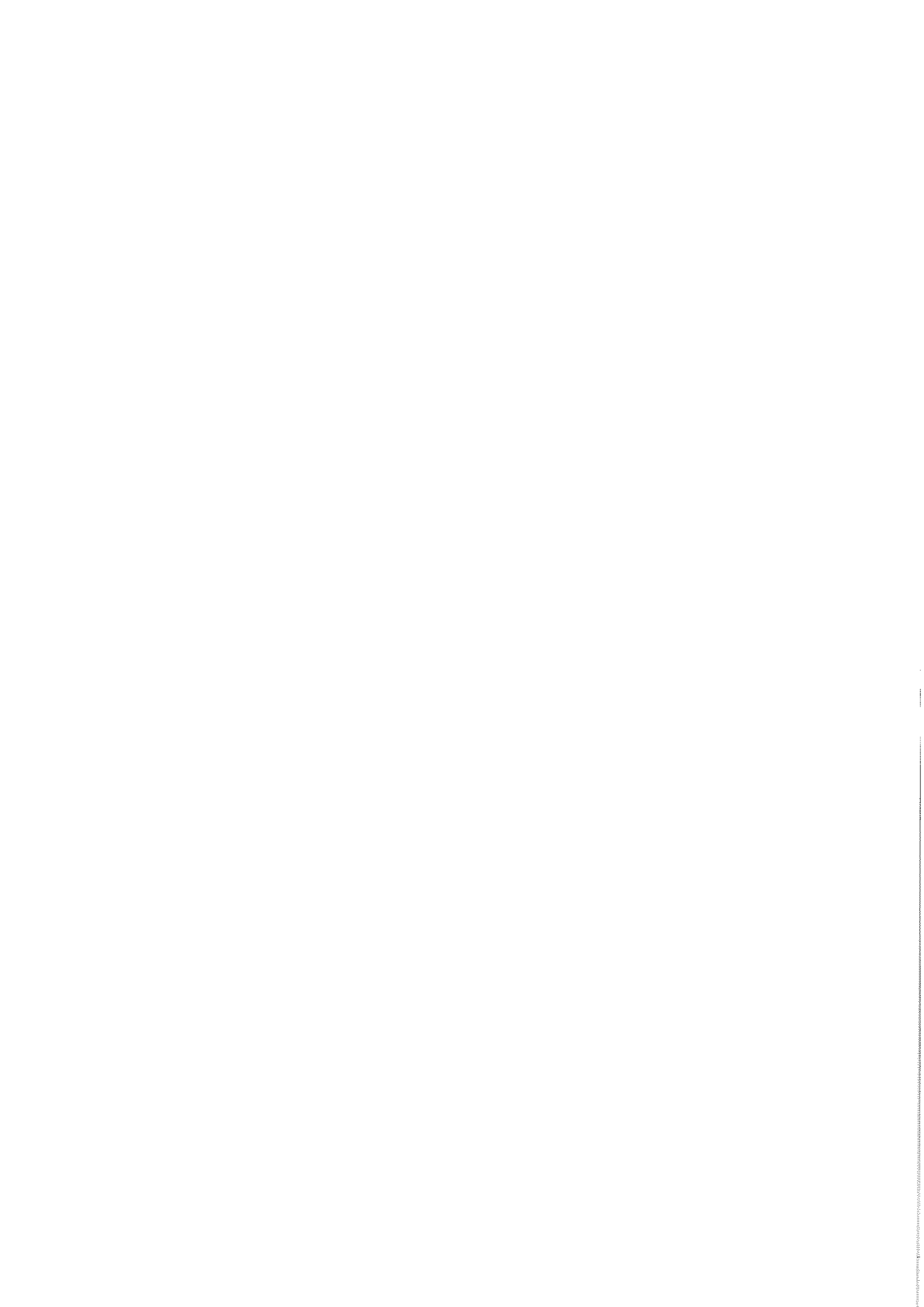
- gyógypedagógiai fejlesztés,
- intézményen belüli szociális foglalkoztatás,
- szabadidő hasznos eltöltése

Munkánk meghatározó elve a tevékenységbe ágyazott ismeretszerzés.

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

A fejlesztés módja:

- Mentális szinten tartás, fejlesztés
- Önállóságra nevelés
- Mozgásfejlesztés
- Munkára nevelés:
 - munkavégzési célú;
 - terápiás célú;
 - képességfejlesztő;



- képzési célú.
- Szabadidő hasznos eltöltése
- Fizikai ellátás
- Pszichés gondozás

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

Alapelvek:

Alapelvek megegyeznek az Országos Fogyatékosügyi Program alapelveivel:

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

Érték:

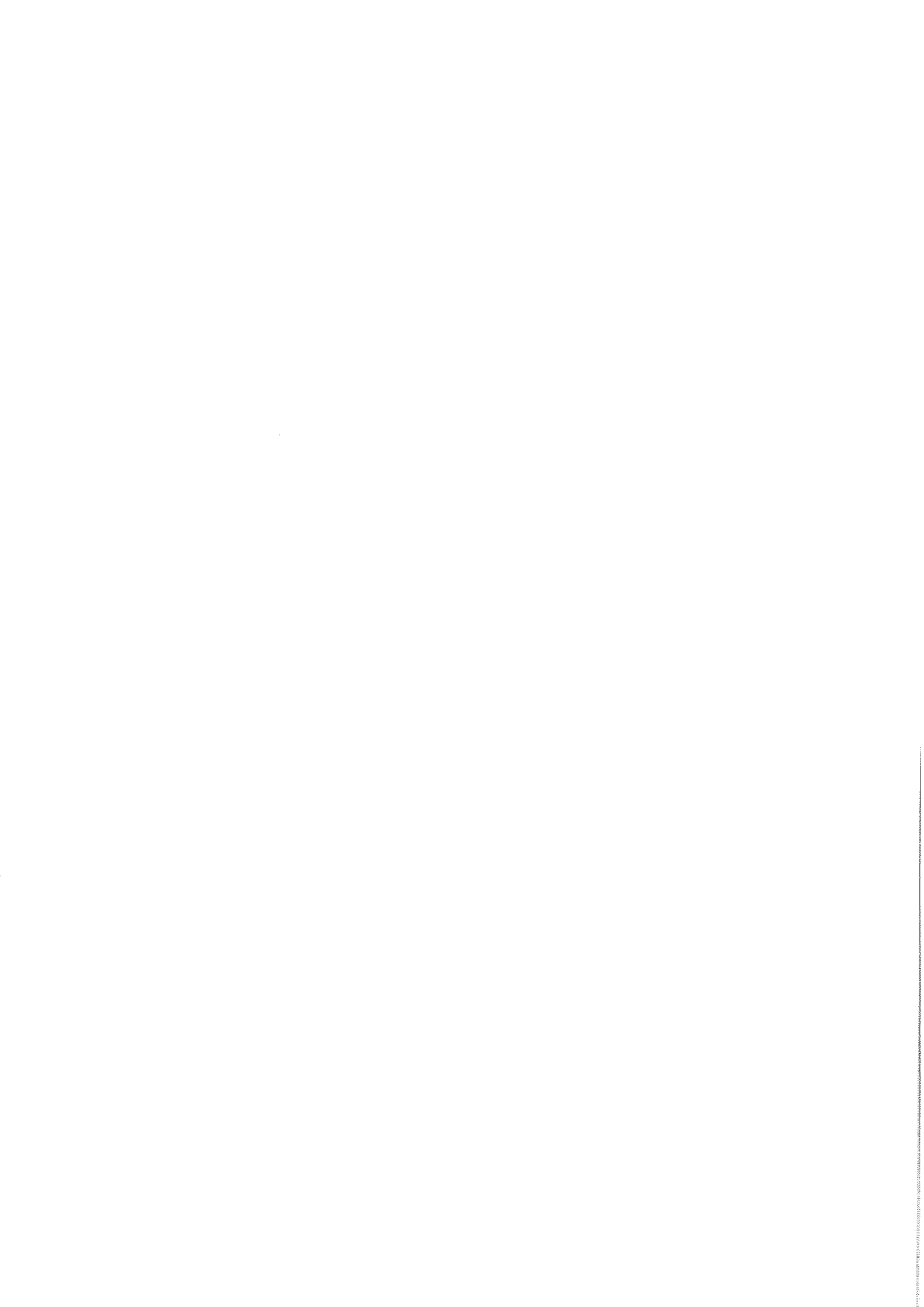
ERKÖLCS: Tisztelet, őszinteség, tisztesség, igazságosság, hűség, példamutatás, empátia, normakövetés, egymás támogatása, a "másság" elfogadása és tisztelete, hagyománytisztelet, gondoskodás, törődés.

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

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

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

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



Az intézmény szolgáltatásai (a törvény által meghatározott módon):

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

A szolgáltatások magasabb színvonalú tartalommal megtöltése:

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

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

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

Szabadidős programjaink:

- Tánc terápia
- Terápiás úszásoktatás
- Gyógytorna
- Kerékpározás
- Terápiás lovaglás
- Sport nap
- Túrázás
- Futball
- Főzés, háztartási ismeretek

- Énekkar

Rendszeres, minden évben megtartott rendezvények:

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

Az ellátás igénybevételének módja:

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

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

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



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

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:

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

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

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

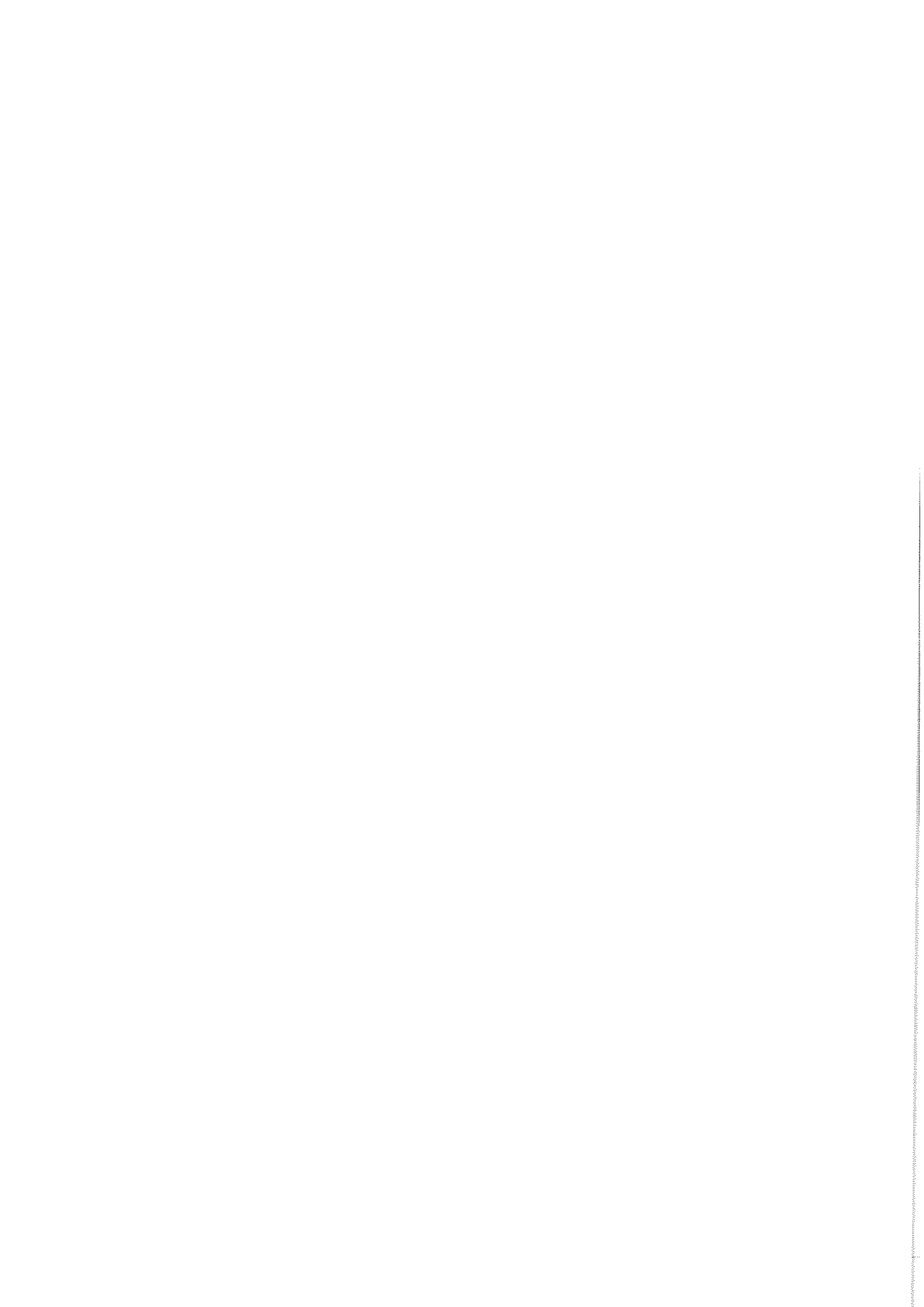
Az ellátott jogi képviselő elérhetősége és fogadó órái a honlapon, valamint a faliújságon mindenki számára elérhető módon ki van függesztve.

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

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

Budapest, 2015. május 11.

Szabóné Busi Juliánna
egységvezető





**Budapest Főváros XV. ker. Önkormányzat
Egyesített Szociális Intézménye
Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona**

1157 Budapest, Árendás köz 4-6.
Telefon: 418-9631, 416-0730
Fax: 418-9631, E-mail: eno-ujpalota@eszixv.hu

Szociális Foglalkoztatás Szakmai Program

2014-2018

A szociális foglalkoztatás adatai :

A fenntartó neve: Budapest Főváros XV. kerület Önkormányzat

A fenntartó székhelye: 1153 Budapest, Bocskai u. 1-3.

**A foglalkoztató neve: Budapest Főváros XV. kerület Önkormányzat
Egyesített Szociális Intézménye**

A foglalkoztató székhelye: 1153 Budapest, Széchenyi tér 8-10.

Az intézmény (foglalkoztató) ágazati azonosítója: S0033158S0074180

Tartalom

I. Struktúrált intézményi foglalkoztatási modell.....	4
Szocioterápiás foglalkozások szervezése.....	4
Terápiás és készségfejlesztő foglalkozás.....	5
Szociális foglalkoztatás.....	5
A munka-rehabilitáció.....	5
Munkaidő: napi 4 óra.....	6
Munkarend.....	6
A foglalkoztatható személyek száma: 14 fő.....	6
Munka-rehabilitáció keretében végzett tevékenységek.....	6
A munka-rehabilitációs foglalkoztatásban végzett tevékenység leírása.....	7
A fejlesztő-felkészítő foglalkoztatás.....	10
Munkarend.....	10
Tevékenységi formák.....	10
Foglalkoztatható létszám: 18 fő.....	11
Fejlesztő felkészítő foglalkoztatási program tematikája.....	11
A munkafolyamatok betanítására vonatkozó program tematikája.....	12
A fejlesztő felkészítő foglalkoztatásban végzett tevékenységek leírása.....	12
Intézményi munkahelyi gyakorlat.....	15
Foglalkoztatás külső munkahelyen.....	15
II. Az intézményi foglalkoztatás személyi feltételei.....	15
Foglalkoztatás szervező feladatai.....	16
A segítő feladatai.....	16
III. Az intézményi foglalkoztatás tárgyi feltételei.....	17
IV. Marketing tevékenység.....	17
A marketing tevékenység főbb lépései.....	18
Az értékesítés formái.....	18
Az értékesítés célcsoportja.....	19
Marketing célunk.....	19
Programok.....	19
Bevételek elszámolása.....	19
Bevételek felhasználása.....	20
V. Tovább lépési lehetőség.....	20

Jelen szakmai program a Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat Egyesített Szociális Intézmény Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában megvalósuló szociális foglalkoztatás programját tartalmazza, melyhez megkérte a Fővárosi Szociális és Gyámhivatal szociális foglalkoztatási engedélyét.

A foglalkoztatási szakmai program elkészítésénél

az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról,

az 1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,

a 3/2006.(V.17.) ISzCsEM rendelete a szociális intézményen belüli foglalkoztatás szakmai követelményeiről és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet módosításáról,

a 112/2006.(V.12.) Korm. rendelet a szociális foglalkoztatás engedélyezéséről és a szociális foglalkoztatás támogatásáról,

a 3/2002.(II.8.) SZCSM-EüM együttes rendelet a szociális foglalkoztatás tárgyi feltételeit a munkahelyek munkavédelmi követelményeinek minimális szintjéről

az 1992. évi XXII. Törvény a Munka Törvénykönyvéről

az 1993. évi XCIII. Törvény a munkavédelemről, egységes szerkezetben a végrehajtásáról szóló 5/1993. (XII. 26.) MüM rendelettel

a 358/2008.(XII.31.) Korm. rendelete a telepengedély, illetve a telep létesítésének bejelentése alapján gyakorolható egyes termelő és egyes szolgáltató tevékenységekről, valamint a telepengedélyezés rendjéről és a bejelentés szabályairól

szóló jogszabályok voltak az irányadók.

A szociális foglalkoztatás célja

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

Az intézményi jogviszonyban álló személy intézményen belüli foglalkoztatását az intézmény szakmai programja alapján, az 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.

I. Strukturált intézményi foglalkoztatási modell

1. Szocioterápiás foglalkozások

1.1. Munkaterápia

1.2. Terápiás- és készségfejlesztő foglalkozás

2. Szociális foglalkoztatás

2.1. Munka-rehabilitációs foglalkoztatás

2.2. Fejlesztő-felkészítő foglalkoztatás

2.3. Intézményi Munkahelyi Gyakorlat

2.4. Foglalkoztatás külső munkaerő piacon

Szocioterápiás foglalkozások szervezése

Célja az ellátottak meglévő képességeinek szinten tartása, fejlesztése. Formáit az ellátást igénybevevő életkorának és fizikai-, pszichés-, mentális állapotának, képességeinek megfelelően választjuk meg.

Munkaterápia

Munkaterápiában azok az ellátottak vehetnek részt, akik a szakértői vélemény (Szt. 99/B. par.),- ennek hiányában az intézményvezető megítélése szerint - nem alkalmasak a szociális foglalkoztatás keretében történő munkavégzésre. Elsődleges célja **a munkaképesség fejlesztése** annak érdekében, hogy az ellátott alkalmassá váljon a szociális foglalkoztatásban való részvételre. Folyamatánál a terápiás és készségfejlesztő foglalkoztatásra vonatkozó szabályokat alkalmazzuk. Az ellátott munkaterápiájára fordítható idő nem érheti el a napi 4, heti 20 órát. Az intézményben megállapított munkaterápiára fordítható idő: **napi 2,5 óra (9.00-11.30).**

A munkaterápiában résztvevő ellátott **munkaterápiás jutalomban** részesíthető. Mértéke a munkavégzés jellegétől függően differenciált. Havi összegét a munkalapon rögzített tevékenység jellege, a munkavégzéssel töltött idő alapján az intézmény vezetője és a foglalkoztatást vezető szakember határozza meg. A munkaterápiás jutalom gyakoriságáról, a munkajutalomban részesülő személyekről, valamint annak alkalmankénti összegéről a munkaterápiában való részvétel figyelembe vételével az intézmény vezetője határoz.

Terápiás és készségfejlesztő foglalkozás

Célja a megmaradt képességek fejlesztése, szinten tartása. A terápiás foglalkozás szervezhető az intézmény környezetében, foglalkoztató helyiségben és az intézményen kívül is. Keretében kreatív, művészeti, mozgás- és játékkerápiák is szervezhetők. A terápiás és készségfejlesztő foglalkozásból származó eredmény az intézményben nyújtott ellátás színvonalának emelésére, valamint a foglalkozásban közvetlenül részt vevők díjazására fordítható. Az ellátottak részvétele önkéntes. Az önérvényesítésre nem képes, súlyosabban sérült ellátottak egyéni motivációjára nagy hangsúlyt kell fektetni. Az egyénre irányuló készségfejlesztő foglalkozások helyszínét a fejlesztő stúdió adja, mely biztosítja a megfelelő tárgyi és környezeti feltételeket. A foglalkozások kiscsoportos formája az azonos készségterületek fejlesztésére irányul az egyéni fejlesztési tervben meghatározott irányok szerint. A foglalkozásokat gyógypedagógusok tervezik, vezetik, dokumentálják, gyógypedagógiai asszisztensek segítik a fejlesztő munkát.

Szociális foglalkoztatás

Az intézményi jogviszonyban álló személy intézményen belüli foglalkoztatása. A foglalkoztatás helyszíne az intézmény területe. A foglalkoztatás az ÉNO (Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona) szakmai programja alapján történik. A szociális foglalkoztatási engedélyt az intézmény kéri meg, alkalmazza a segítőt.

Formái: a munka-rehabilitáció és a fejlesztő-felkészítő foglalkoztatás.

Intézményünk a munka-rehabilitációs és a fejlesztő-felkészítő foglalkoztatást vegyes csoportok működtetésével biztosítja.

A munka-rehabilitáció

Munka-rehabilitációra az intézményi jogviszony keretében kerül sor, az ellátott (illetve ha az ellátott cselekvőképességet kizáró gondnokság alatt áll, akkor a törvényes képviselője) és az intézmény vezetője közötti megállapodás alapján.

A megállapodás tartalmazza:

- a munkakör leírását
- a munkavégzés időbeosztását,
- a munka-rehabilitációs díj havi összegét, valamint
- a dolgozó munka-rehabilitációs közreműködésére vonatkozó szándéknyilatkozatot.

Munka-rehabilitációnak minősül különösen az intézmény környezetében végzett kisegítő, kiegészítő jellegű, karbantartással, a külső-belső környezet rendben tartásával összefüggő feladatok. Célja a szociális intézményben ellátott személy munkakészségének, valamint testi és szellemi képességeinek munkavégzéssel történő megőrzése, fejlesztése, továbbá a fejlesztő, felkészítő foglalkoztatásra való felkészítés. A munka-rehabilitációs foglalkoztatást az intézmény, különböző tevékenységi körökben biztosítja, szem előtt tartva a fejlesztő-felkészítő foglalkoztatási formába való átvezetés célját.

A munka-rehabilitáció az intézményi jogviszony keretében történik. A foglalkoztatási tevékenységek kiválasztásánál a következő elvek érvényesülnek:

- tevékenység munkafolyamatokra bontásával a különböző készségű, képességű ellátottak aktív közreműködői legyenek a munkavégzésnek
- a tevékenység alkalmas legyen az ellátottak testi és mentális képességeinek megőrzésére, továbbfejlesztésére
- az elsajátítandó munkafolyamatok egymásra épülése révén a foglalkoztatott perspektivikus szemlélettel végezhesse a tevékenységet
- az egészséget nem veszélyeztető és biztonságos munkavégzés feltételei ne sérüljenek
- a foglalkoztatási tevékenység eredménye (termék) piacképes legyen

A munka-rehabilitáció időbeosztását az ellátott állapotának, képességeinek figyelembe vételével egyénileg határozzuk meg, az egyéni foglalkoztatási tervben rögzítetten (napi 4 heti 20-óra).

Munkaidő: napi 4 óra.

Munkarend

A 1157 Budapest, Árendás köz 4-6.szám alatt lévő foglalkoztatóban:

4 órás foglalkoztatás

8:30 –	Munkakezdés
8:30 – 10:30	Munkavégzés
13:00 – 15:00	Munkavégzés
15:00	Munka befejezése

Munka-rehabilitáció esetén a foglalkoztatott munka-rehabilitációs díjban részesül.

A foglalkoztatható személyek száma: 14 fő.

2014-ben kezdeményezzük a foglalkoztatható létszám bővítését: 25 főre.

Munka-rehabilitáció keretében végzett tevékenységek

- Fűszer-, aroma-, gyógynövény termesztése (TEÁOR 08: 01.28),
- Egyéb feldolgozóipari tevékenység (TEÁOR 08: 32.99),
- Divatékszer gyártása (TEÁOR 08: 32.13),
- Egyéb kerámiatermék gyártása (TEÁOR 08: 23.49),
- Csomagolás (TEÁOR 08: 82.92).

A munka-rehabilitációs foglalkoztatásban végzett tevékenység leírása

Fűszer-, aroma-, gyógynövény termesztése:

A tevékenység részletes leírása:

- talaj-előkészítés a téliesítésig bezárólag,
- vetés, ültetés, palántázás,
- öntözési feladatok,
- gyomtalanítási munkálatok,
- betakarítás,
- feldolgozás: szárítás, válogatás,
- munkaeszközök rendben tartása,
- szakszerű eszközhasználat,
- raktározási feladatok,
- takarítási feladatok.

Egyéb feldolgozóipari tevékenység:

A tevékenység részletes leírása:

Szivacsfeldolgozás:

- vágási, darabolási, aprítási munkálatok,
- mérés, csomagolás, raktározás,
- munkaeszközök rendben tartása,
- szakszerű eszközhasználat,
- takarítási, anyagmozgatási feladatok.

Papíripari tevékenység:

- anyagválogatás,
- ragasztási, hajtogatási, préselési feladatok,
- munkaeszközök rendben tartása,
- szakszerű eszközhasználat,
- minőség-ellenőrzés,
- takarítási, anyagmozgatási feladatok.

Gyümölcsaszalás:

- vásárlás,
- gyümölcs-előkészítés: válogatás, mosás, hámozás, aprítás,
- aszalás,
- csomagolás: csoportosítás, tasakolás, címkézés,
- munkaeszközök rendben tartása,
- szakszerű eszközhasználat (balesetmentes, minőségi munkavégzés)
- mosogatás,
- takarítási és anyagmozgatási feladatok.

Fűszer-, aroma-, gyógynövény csomagolás:

- válogatás, szárítás,
- aprítás, csoportosítás,
- adagolás, mérés,
- tasakolás, címkézés,
- munkaeszközök rendben tartása,
- szakszerű eszközhasználat,
- takarítási és anyagmozgatási feladatok.

Divatékszer gyártása:

A tevékenység részletes leírása:

- minták kiválasztása,
- alapanyag-válogatás és előkészítés (szín, forma, anyag szerinti válogatás, csoportosítás),
- fűzés,
- végek eldolgozása, kiegészítő elemek felhelyezése (kapocs, akasztó),
- csomagolás, címkézés, csoportosítás,
- szakszerű eszközhasználat (balesetmentes, minőségi munkavégzés),
- tárolási feladatok.

Egyéb kerámiatermék gyártása:

A tevékenység részletes leírása:

- az alapanyag beszerzése,
- az agyag áztatása,
- a terem és az eszközök előkészítése,
- az alapanyag kiadagolása,
- gyúrás, formázás,
- szárítás, sorjázás,
- az égetőkemencéhez szállítás segítése (bérégetés),
- a kiégett termék sorjázása, díszítése, fűzése,
- szakszerű eszközhasználat,
- takarítás.

Csomagolás:

A tevékenység részletes leírása:

- anyagválogatás,
- méretre vágás,
- hajtogatás, ragasztás, illesztés, prézelés,
- kötöző anyagok válogatása,
- kötözés, fűzés,
- minőség ellenőrzés,
- szakszerű eszközhasználat,
- rendszerezés, tárolás,
- takarítás.

A fejlesztő-felkészítő foglalkoztatás

A fejlesztő-felkészítő foglalkoztatás az értelmi fogyatékossgal élő emberek, egyedi, egyéni munkára képzésében, felkészítésében alkalmazott szociális foglalkoztatási forma. A fejlesztő-felkészítő foglalkoztatás keretében biztosítani kell, hogy a fogyatékos személyek elsajátíthassák azt a tudást és technikákat, amelyek fejlesztik a munkaerő piaci alkalmasságukat. A fejlesztő-felkészítő foglalkoztatásnak arra kell ösztönöznie, hogy minden a foglalkozási rehabilitációban részt vevő személy olyan foglalkoztatásban részesüljön, ahol a megmaradt képességeit a lehető legjobban tudja hasznosítani. Célja a szociális intézményben ellátott személyek számára munkafolyamatok betanítása, a foglalkoztatás révén önálló munkavégző képesség kialakítása, helyreállítása, fejlesztése, valamint az ellátottak felkészítése védett munka keretében a nyílt munkaerőpiacon történő önálló munkavégzésre. A foglalkoztatási forma az ellátott és az intézmény által legfeljebb egy évre kötött munkaszerződés alapján, határozott idejű munkaviszony keretében folyik. Az intézményi jogviszony megszűnése esetén a fejlesztő-felkészítő foglalkoztatásra irányuló jogviszony is megszűnik. A foglalkoztatási forma keretében csak a 16. életévét betöltött személy foglalkoztatható. A foglalkoztatás napi időtartama 4 óra. A foglalkoztatási formában résztvevőkre a Munka Törvénykönyvének előírásai alkalmazandók. A munkavállalók munkabérből részesülnek.

Fejlesztő felkészítő foglalkoztatás - munkáltató az intézmény:

A foglalkoztatás intézményi jogviszony keretében valósul meg, az ellátott és az intézmény között létrejövő munkaszerződés alapján.

Munkaidő: napi 4 óra.

Munkarend

A 1157 Budapest, Árendás köz 4-6.szám alatt lévő foglalkoztatóban:

4 órás foglalkoztatás:

8:30 –	Munkakezdés
8:30 – 10:30	Munkavégzés
13:00 – 15:00	Munkavégzés
15:00	Munka befejezése

Tevékenységi formák

- Általános épülettakarítás (TEÁOR 08: 81.21),
- Egyéb feldolgozóipari tevékenység (TEÁOR 08: 32.99),
- Zöldterület-kezelés (TEÁOR 08: 81.30),
- Tésztafélék gyártása (TEÁOR 08: 10.73),
- Piaci kiskereskedelem (TEÁOR 08: 47.89).

Foglalkoztatható létszám:18 fő.

2014-ben tervezett foglalkoztatható létszámmódosítás: 7fő.

Fejlesztő felkészítő foglalkoztatási program tematikája

A.) Effektív munkavégzés:

1. Motiváció és a munkatevékenység bemutatása,
2. Az adott munkafolyamat egyéni szükséglet szerinti egységekre bontása
3. Az adott munkafolyamat megtanítása, egyéni szükséglet szerint egységekre bontásával
4. A munkafázisok megtanítása.
5. A megerősítés, pontosítás, rögzítés.
6. Gyakorlás a dolgozó képességei által meghatározott módon és időtartamban. Szükség esetén együttes munka.
7. Ellenőrzés közvetlenül, eleinte gyakran.
8. Ellenőrzés indirekt formái.
9. Pozitív visszajelzés
10. Egyre önállóbb munkavégzés.

B.) Munkavállalási képesség kialakításának fejlesztésének programja:

Egy évre tervezett heti lebontásban kivitelezett személyiség-fejlesztő foglalkozások: kommunikáció, konfliktuskezelés, önismeret, munkavállalási ismeretek terén.

A szociális foglalkoztatásba való bekapcsolódás feltételei a foglalkoztatott részéről:

- Szociális foglalkoztatási alkalmassági vizsgálaton, valamint munkaegészségügyi vizsgálaton részt vett.
- Munkaviszonyban nem áll.
- Munkára felkészítésben – csoportos ill. egyéni készség, képességfejlesztés során – részt vett.
- Motivált új munkafeladatok elsajátítására, teljesítményre.
- A munkát saját akaratából végzi.
- Vállalja az ajánlott foglalkoztatás helyszínéből, környezeti feltételeiből adódó körülményeket (pl. utazással járó munkavégzés gyakorlati és anyagi következményei).
- Tűz-, munka- és balesetvédelmi oktatáson részt vesz.
- Gondnoka hozzájárul a foglalkoztatásban való részvételhez.
- A foglalkoztatást biztosító intézmény vezetőjével kötött megállapodásban szándéknyilatkozatot tesz arra nézve, hogy testi és szellemi képességeihez mérten

elvárható módon közreműködik a munka-rehabilitációban, ill. a foglalkoztatóval munkaszerződést köt (fejlesztő-felkészítő foglalkoztatás).

A munkafolyamatok betanítására vonatkozó program tematikája

A foglalkoztatás az egyéni adottságokat figyelembe vevő foglalkoztatási terv alapján történik. A foglalkoztatási tervet egy évre készítjük, és évente felülvizsgálunk, melyben meghatározzuk a célokat és feladatokat.

A foglalkoztatási terv tartalmazza:

- A foglalkoztatott személy fizikai, mentális állapotának, készségeinek, jártasságainak, munkavégző képességeinek jellemzőit
- a foglalkoztatás formáját
- a foglalkoztatási célokat, feladatokat és módszereket
- a motiváció, a mentális támogatás és szolgáltatás módjait
- a foglalkoztatás időtartamát és időbeosztását

A fejlesztő felkészítő foglalkoztatásban végzett tevékenységek leírása

Általános épülettakarítás:

A tevékenység leírása:

- helyiségek tisztántartása / portörítés, söprés, porszívózás, felmosás /
- szekrények, polcok rendezése
- ajtók, ablakok lemosása
- viráglocsolás
- konyhai edények rendezése, terítés
- teregetés, vasalás
- munkaeszközök rendben tartása, karbantartása
- szakszerű eszközhasználat / balesetmentes minőségi munkavégzés /

Egyéb feldolgozóipari tevékenység:

A tevékenység részletes leírása:

Szivacsfeldolgozás:

- vágási, darabolási, aprítási munkálatok,

- mérés, csomagolás, raktározás,
- munkaeszközök rendben tartása,
- szakszerű eszközhasználat,
- takarítási, anyagmozgatási feladatok.

Papíripari tevékenység:

- anyagválogatás,
- ragasztási, hajtogatási, préselési feladatok,
- munkaeszközök rendben tartása,
- szakszerű eszközhasználat,
- minőség-ellenőrzés,
- takarítási, anyagmozgatási feladatok.

Gyümölcsaszalás:

- vásárlás,
- gyümölcs-előkészítés: válogatás, mosás, hámozás, aprítás,
- aszalás
- csomagolás: csoportosítás, tasakolás, címkézés,
- munkaeszközök rendben tartása
- szakszerű eszközhasználat / balesetmentes, minőségi munkavégzés /
- mosogatás,
- takarítási és anyagmozgatási feladatok.

Fűszer-, aroma-, gyógynövény csomagolás:

- válogatás, szárítás,
- aprítás, csoportosítás,
- adagolás, mérés,
- tasakolás, címkézés
- munkaeszközök rendben tartása,
- szakszerű eszközhasználat,
- takarítási és anyagmozgatási feladatok.

Zöldterület-kezelés:

A tevékenység részletes leírása:

- járdák, utak tisztántartása / seprés, szeméthyűjtés, hó eltakarítása /
- avargyűjtés
- gyomtalanítás
- a fű és a virágágyások gondozása
- vetés, ültetés, palántázás
- öntözés
- szakszerű eszközhasználat
- szerszámok rendben tartása, megfelelő tárolása

Tésztafélék gyártása:

A tevékenység részletes leírása:

- a higiéniai szabályok betartása
- az alapanyagok és az eszközök előkészítése
- mérés
- gyúrás
- formázás, nyújtás, vágás
- szárítás
- mérés, csomagolás, címkézés, raktározás
- mosogatás
- felmosás, fertőtlenítés, takarítás.

Piaci kiskereskedelem:

A tevékenység részletes leírása:

- az áru előkészítése / árazás, csomagolás, rendszerezés /
- a szállítás megvalósítása / rakodás, az áru kísérése, kikapolás /
- az árusítóhely felállítása, berendezése
- az áru kikapolása
- árak feltüntetése
- árusítás / tájékoztatás, nyugta írás, pénzkezelés /
- a készletek ellenőrzése
- a megmaradt áru összepakolása
- a bevétel és a nyugtatomb megfelelő kezelése
- az árusítóhely összepakolása
- a visszaszállítás segítése, rakodás,

- a megmaradt áru raktározása.

Intézményi munkahelyi gyakorlat

Célja a fogyatékos ember átvezetése a külső munkaerő piaci foglalkoztatásba.

Az ellátottak speciális, munkavállalásra felkészítő képzési program önkéntes elvégzése során **munkahelyi gyakorlatban** vehetnek részt. A csoportos elméleti foglalkozások mellett hangsúlyos, az intézményen kívüli, normál munkahelyeken eltöltött gyakorlat. Segítők közreműködnek abban, hogy a különböző munkafolyamatok elvégzéséhez szükséges készségeket, képességeket valós foglalkoztatási helyzetben gyakorolják. A tanulási, gyakorlati tapasztalatszerzési időszakban munkájukért bérben nem részesülnek.

Az Intézményi munkahelyi gyakorlat célja az ellátott igényeinek megfelelő munkahely megtalálása, az alkalmazás elérése. A segítő egyszemélyes segítséget nyújt a munkafolyamatok elsajátításához, a munkahelyi környezetbe, közösségbe való beilleszkedéshez. Utóköveti a munkahelyi pályafutást. **A program keretében: 14 fő** vesz részt, heti rendszerességgel, számukra az alábbi munkahelyeken biztosítunk integrált körülmények között gyakorló munkára lehetőséget:

- C § A Ruházati Áruház
- McDonald's Magyarországi étteremhálózat Kft. Újpalota, gyorsétterem

Foglalkoztatás külső munkahelyen

A **külső munkaerő piaci foglalkoztatásban** a fogyatékos munkavállaló értékteremtő, teljes értékű munkacróként jelenik meg. Az ép munkavállalókkal azonos bérezés, munkafeltételek illetik meg, munkához való joga maradéktalanul érvényesül. Célunk, hogy ellátottaink munkatapasztalataik birtokában a nyílt munkaerőpiac szereplőivé váljanak.

A Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat Egyesített Szociális Intézmény Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona a strukturált foglalkoztatás valamennyi formáját alkalmazza az értelmi fogyatékosokkal, halmozott sérülésekkel élő ellátottak esélyegyenlőségének, társadalmi integrációjának megvalósítása érdekében.

II. Az intézményi foglalkoztatás személyi feltételei

A strukturált intézményi foglalkoztatást a **foglalkoztatás-szervező** koordinálja. A szociális foglalkoztatás személyi feltétele a **segítő**. Alkalmazását illetően követelmény a közalkalmazottként történő alkalmazás. A koordinátort és a segítőt az 1/2000.SZCSM rendelet által előírt létszámnormán felül kell foglalkoztatni főszabályként, de ha az intézményi létszámon belül megoldható a foglalkoztatás arra is lehetőség van.

Személyi feltételek:

Az intézményen belüli foglalkoztatás személyi feltételei a 3/2006 (V. 17.) ICsSzEM rendeletbe kerültek beépítésre. A 3/2006. (V. 17.) ICsSzEM rendelet 2. § (3) bekezdése szerint a segítők és a foglalkoztatás-koordinátorok számát a foglalkoztatottak számára, állapotára, a foglalkoztatás keretében végzett tevékenységre, valamint a foglalkoztatás egyéb körülményeire tekintettel kell meghatározni azzal, hogy 30 foglalkoztatottanként legalább 1 segítő, valamint 30 fő foglalkoztatott felett, 90 foglalkoztatottanként legalább 1 foglalkoztatás-koordinátort kell biztosítani.

Foglalkoztatás szervező feladatai

- szervezi, irányítja az intézmény ellátottai szocioterápiás, munka jellegű foglalkoztatását, az egyéni terápiás rend szerint;
- felkutatja, biztosítja az ellátottak állapotának megfelelő, változatos ipari, környezeti és szolgáltató munkákat, előkészíti a tevékenységekhez kapcsolódó szerződéseket;
- szakmai iránymutatást nyújt a munkafolyamatok felbontásához, irányítja, ellenőrzi az új munkafolyamatok, munkafázisok egyéni betanítását;
- gondoskodik az intézménybe érkező új ellátott egyéni képességeihez igazodó foglalkoztatásáról;
- végzi, irányítja, összehangolja, ellenőrzi az intézményi foglalkoztatással összefüggő adminisztrációs teendőket;
- részt vesz az intézményi foglalkoztatás szakmai programjának elkészítésében;
- biztosítja a foglalkoztatott ellátottak munkaügyi iratai, foglalkoztatáshoz kapcsolódó egyéni dokumentációs anyagai rendszerezett kezelését;
- irányítja, ellenőrzi a segítők munkáját, együttműködik a foglalkoztatási koordinátorral;
- biztosítja a folyamatos foglalkoztatáshoz szükséges anyagokat, a speciális és általános munkaeszközöket;
- képviseli az intézményt a foglalkoztatással kapcsolatos ügyekben;
- ellenőrzi a foglalkoztatási helyszínek, telephelyek rendjét, tisztaságát, a tűz- és munkavédelmi előírások maradéktalan betartását;
- koordinálja a szociális foglalkoztatáson belüli munkavégzést;
- részt vesz a szociális foglalkoztatási engedély iránti kérelem előkészítésében;
- részt vesz a szociális foglalkoztatás szakmai programjának elkészítésében;
- képviseli a intézményt a szociális foglalkoztatással kapcsolatos ügyekben;
- szervezi a reklám és marketing tevékenységet.

A segítő feladatai

- irányítja a foglalkozást;
- szervezi a munkavégzést;
- koordinálja a szükséges anyagok beszerzését;
- megtervezi a napi tevékenységet;
- vezeti a foglalkoztatási naplót és az előírt nyilvántartásokat;
- összesíti a nyilvántartásokat, elszámolásokat;
- részt vesz a foglalkozási terv kialakításában;
- javaslatot tesz az intézményen belüli foglalkoztatási formáira;
- előkészíti a bérszámfejtés dokumentációját, a szükséges egyeztetést elvégzi;
- a munkavégzés során fenntartja a foglalkoztatottak motivációját, részükre mentális, segítő szolgáltatásokat nyújt;

- előkészíti a termék vagy szolgáltatás értékesítési tervét;
- kapcsolatot tart a beszállítókkal;
- előkészíti a foglalkoztatott munkaerőpiacra történő kivezetését;
- javaslatot tesz az intézményen belüli és intézményen kívüli foglalkoztatás formáira;
- szervezi a foglalkoztatottak foglalkozás-egészségügyi vizsgálatát.

A segítőnek ismernie kell az értelmileg akadályozott emberek segítségének módszereit, alapvető ismeretekkel kell rendelkeznie egyéni képességeik, személyiség vonásaik tekintetében. Ehhez viszonyítottan következetes elvárások mellett kell segítséget nyújtania az egyénre szabott munkamozzanatok, folyamatok elsajátításához. Alkalmaznia kell a gyógypedagógiában használatos pedagógiai módszereket (bemutató, magyarázó, együtt-cselekvés, minta nyújtása, megbeszélés, értékelés, stb.), következetesen követnie kell a módszeresen meghatározott „lépcsőkön” keresztülvezető tanulási folyamatot. Pozitív szemléletet, hatékony konfliktuskezelő készséget kell ötvöznie a folyamatos motiváció biztosítása mellett. A végzendő munkatevékenységre vonatkozóan teljes körű ismerettel kell rendelkezni, melyre való felkészítés a technológia átadásakor megtörténik.

III. Az intézményi foglalkoztatás tárgyi feltételei

Az intézményi foglalkoztatás tárgyi feltételeit a munkahelyek munkavédelmi követelményeinek minimális szintjéről szóló 3/2002.(II.8.) SZCSM-EüM együttes rendelet határozza meg.

A foglalkoztatási tevékenységhez szükséges tárgyi környezet biztosításáról, az eszköz és anyagszükségletéről a foglalkoztatás szervező gondoskodik a végzett foglalkoztatási tevékenységhez kötődő technológiai sornak megfelelően. A sérültséghez igazodó munkaeszközök, munkakörnyezet biztosítása az intézményi foglalkoztatás alapfeladatai közé tartozik.

IV. Marketing tevékenység

A marketing tevékenység az értékesítés sikerének feltétele. A munkát a foglalkoztatás szervező a foglalkoztatási koordinátor segítségével szervezi, irányítja. A munkaerő piaci integráció alapvető eleme olyan termelési kínálat (áru, szolgáltatás) előállítás, melyhez kereslet (piac) kapcsolódik. A foglalkoztatási tevékenység folyamatosan igazítható az aktuális kereslethez. A kézi munkával előállított, kreatív tevékenységekhez kapcsolódó termékek piaca széles körű, egyre több egyéni vállalkozó üzleti tevékenysége épül az egyedi termékek értékesítésére. A szolgáltatások területén a megbízható, minőségi munkát végző munkaerő versenyképes. Az intézményi foglalkoztatás alapvető célkitűzése eladható, a piaci igényekhez következetesen, mobilan igazodó tevékenységre épülő termékek előállítása, kiváló minőségű, egyedi igényeket kiszolgáló szolgáltatás biztosítása, reális áron.

A marketing tevékenység főbb lépései

- Piackutatás;
- Versenytárs elemzés;
- SWOT analízis logikáját követő helyzetértékelés;
- Az előállítandó termék, szolgáltatás paramétereinek meghatározása ;
- Magas minőségű, és kellő mennyiségű termék előállítása, illetve szolgáltatás nyújtása;
- A reklám és az értékesítés megszervezése;
- Az innovációs pontok megtalálása;
- Termék, illetve szolgáltatás fejlesztés;
- Protokoll kidolgozása;
- Eredményességi mutatók elemzése.

Az előállított termékek, illetve szolgáltatás értékesítése

A szociális foglalkoztatás során elkészült, piacképes termékek értékesítése árkalkuláció alapján történik.

Az értékesítés formái

1. Közvetlen értékesítés:

A termék az előállítás helyszínén, vagy vásárokon, piacokon árusítva, vásárolható meg, nyugta kiállításával. Az ellenérték készpénzben, fizetendő.

2. Közvetett (bizományosi) értékesítés:

A terméket a viszonteladó szállítólevélen, a bizományosi keretszerződésben meghatározott elszámolási feltételek mellett veszi át, értékesíti.

3. Internetes értékesítés:

A terméket az intézmény honlapján árusítjuk, a fizetés módja számla alapján átutalással az intézmény bankszámlájára.

Az értékesítés igény szerint, illetve előzetes megrendelés alapján valósul meg. A megrendelés felvételre írásban vagy az interneten keresztül történik. A beérkezés sorrendje szerint a műhelyben elkészítik az árut. A megrendelőhöz való eljuttatás postai úton vagy közvetlenül a műhelyben átvehető.

Az értékesítés célcsoportja

- a XV. kerület lakói
- a XV. kerület üzleteinek vásárló köre
- nagyobb áruházláncok
- környékbeli és országos fesztiválok
- civilszervezetek
- oktatási és szociális intézmények

Marketing célunk olyan termékskálának és szolgáltatásnak a megvalósítása, mely:

- anyagában, kínálatában,
- technikájában,
- minőségében,
- reális áron, méltó versenytársa lesz a piaci szereplőknek.

Programok

- Prospektus, mintacsomag készítése, amivel az értékesítés segíthető;
- Időszakos akciók (bevezető áras termékek, kifutó szériák, stb.);
- Akciók;
- Meghatározott mennyiség feletti további kedvezmények;
- Kiskereskedelmi és nagykereskedelmi árlista kidolgozása.

Bevételek elszámolása

Készpénzes fizetés esetén a nyugtákból összesítő kimutatást kell készíteni. Ez alapján 15 napon belül a pénztárába vagy az ESZI, számlájára kell befizetni az összeget. Átutalásnál a kiállított számla alapján az ESZI, bankszámlájára kell utalni.

Bevételek felhasználása

Az egységvezető minden év március 1-ig tervezetet készít a várható bevételek felhasználásáról. A tervezetet egyeztetni az igazgatóval és gazdasági vezetővel. Az elfogadott tervezet az alapja a tárgyi bevételek felhasználásának.

A szociális foglalkoztatásból származó – ráfordítás összegével csökkentett – bevételeket az alábbiakra javaslom visszafordítani:

1. munkaterápiás jutalom,
2. jutalom (a szociális foglalkoztatásban részt vevők számára),
3. közösségi célok.

V. Továbblépési lehetőség

Minden embernek terve, céljai vannak. A felnőtt tartalmas élet feltétele a munkavégzés, mely a megélhetéshez szükséges anyagi javakat és emberi tartást biztosítja. A munkaképesség megőrzése érdekében ezért, úgy a munka-rehabilitációban résztvevőknek, mint a fejlesztő-felkészítő foglalkoztatás szereplőinek lehetővé kell tenni, hogy folyamatosan tanulhassanak, fejlődhessenek. Ehhez biztosítjuk az egyes foglalkoztatási formákon belüli egyre jobb teljesítmény elérésének feltételeit, ill. a szociális foglalkoztatási alkalmassági vizsgálat eredménye alapján a magasabb szintű foglalkozási formába való előre lépés lehetőségét a védett, vagy integrált munkahelyre.

Budapest, 2015. május 11.

Szabóné Busi Juliánna
egységvezető

**BUDAPEST XV. KER. ÖNKORMÁNYZAT
EGYESÍTETT SZOCIÁLIS INTÉZMÉNYE
FEJLESZTŐ GONDOZÓ KÖZPONT**
Budapest, 1158 Molnár Viktor u. 94-96.
feno-ujpalota@eszixv.hu
Tel/Fax:+36-1 417-33-80

**Szakmai Program
2014-2018**

Tartalomjegyzék

Bevezetés

Szolgáltatás célja, feladata

- célja
- feladata
- a megvalósítani kívánt program bemutatása
- létrejövő kapacitások
- nyújtott szolgáltatás elemek
- tevékenységek leírása
- más intézményekkel történő együttműködés módja

Az ellátandó célcsoport jellemzői

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

Az ellátás igénybevételének módja

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek védelmével kapcsolatos szabályok

Bevezetés

A Fejlesztő Gondozó Központ, a Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat Egyesített Szociális Intézményének (továbbiakban: ESZI) szervezeti egysége, mely szakmailag önálló. Az ESZI jogi személyiséggel rendelkező, önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szerv. Az ESZI integrált intézményei szakmailag önállóak.

Működésének jogszabályi alapja a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény. A működés feltételeiről a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet és az önkormányzat helyi szabályozása rendelkezik. Intézményünk súlyosan, halmozottan sérült gyermekek, fiatal felnőttek és felnőttek fogyatékosok nappali ellátást végzi.

Szolgáltatás célja, feladata

Célja:

- emberi alapszükségletek kielégítése,
- képessé tenni a gondozottakat szűkebb és tágabb környezetük egyre bővülő megismerésére, valamint ezzel kapcsolatban a dologi világhoz való hozzáférés biztosítása,
- képessé 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 és a felnőtt kor megélésének biztosítása.

Feladata:

- 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 struktúrájának megfelelő nevelés, fejlesztés, egyéni fejlesztési tervek alapján,
- elemi szintű ismeretek elsajátíttatása szűkebb és tágabb környezetünk jelenségeiről,
- olyan környezet biztosítása, ami a gondozottak testi, értelmi és szociális képességeit segít kibontakoztatni,
- a kommunikáció egyénenként változó lehetőségeink 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.

A megvalósítani kívánt program bemutatása

Az intézmény a személyes gondoskodás keretein belül, alapellátást nyújt az igénybevevők számára. Biztosítja a szomatikus- mentális- egészségi állapotuknak megfelelő személyre szabott ellátást, empátikus környezetben.

Létrejövő kapacitások:

Engedélyezett férőhelyek száma: 36 fő

Az intézmény nyitvatartási rendje: hétfőtől csütörtökig reggel 7 órától délután 17 óráig, pénteken reggel 7 órától 16 óráig.

Az intézmény az ellátást 6 csoportban végzi, a tanköteles korúak korcsoportonkénti, a felnőtt csoportok képességek szerinti megoszlásban.

Tanköteles korúak:

- Csillag csoport (7-16 éves): 6 fő,
- Nap csoport (16-23 éves): 7 fő,
- Szivárvány csoport (21-23 éves): 6 fő,

Felnőtt korúak (aktivitás, képesség szerinti csoportosítás)

- Plútó csoport: 5 fő,
- Lajka csoport: 7 fő,
- Báránnyelű csoport: 4 fő.

A Fejlesztő Gondozó Központ engedélyezett dolgozói létszáma 22, 25 fő:

1 fő	vezető,
1 fő	gondozásvezető,
3 fő	terápiás munkatárs
12,25 fő	gondozó
4 fő	technikai dolgozó,
1 fő	szociális segítő

A munkakör betöltéséhez szükséges szakképesítések:

4 fő	felsőfokú,
5,5 fő	gyógypedagógiai asszisztens,
6,75 fő	szociális gondozó

Nyújtott szolgáltatás elemek

A Fejlesztő Gondozó Központ a Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete által alapított és fenntartott személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatási forma. Az intézményegység a súlyosan halmozottan sérült gyerekek, fiatalok, és felnőttek nappali ellátását biztosítja.

Tevékenységek leírása

Súlyosan, halmozottan sérült gyerekek, fiatalok és felnőttek napközbeni ellátása.

Más intézményekkel történő együttműködés módja

Az ESZI integrált intézményei szakmailag önállóak. Egymás mellett működő szervezeti egységei a következők:

- Területi Gondozás,
- Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona,
- Fejlesztő Gondozó Központ,
- Újpalotai Családsegítő Szolgálat,
- "FIÓKA" Gyermek- és Ifjúságjóléti Központ.

A szervezeti egységek által nyújtott ellátások átjárhatóak, a párhuzamos ellátás elkerülése érdekében az egységek szoros szakmai együttműködésben látják el feladatukat.

- Budapest Fővárosi XV. kerületi Önkormányzattal (kapcsolatunk együttműködő, részben hivatalos, részben, pedig támogató, segítő jellegű),
- A Budapest Főváros XV. kerületében működő oktatási, nevelési, egészségügyi, művelődési intézményekkel,
- Szakmai szervezetekkel,
- a Fővárosban működő Tanulási Képességet Vizsgáló Szakértői és Rehabilitációs Bizottságokkal,
- társintézményekkel a főváros és az ország számos pontján,
- MAGYE súlyosan és halmozottan sérült gondozottakkal foglalkozó szakosztályával,
- módszertani szervezetekkel,
- Civil szervezetekkel,
- szakmai és érdekképviseleti tevékenységet folytató alapítványokkal, szervezetekkel,
- rehabilitációs és gyógyászati segédeszközöket gyártó és forgalmazó cégekkel.

Az ellátandó célcsoport jellemzői

Az ellátandó célcsoport jellemzői:

„A súlyos és halmozottan fogyatékoság az egész élet során fennálló állapot, amelyre jellemző, hogy a testi struktúrák károsodása következtében a speciálisan humán funkciók – mint a kommunikáció, a beszéd, a mozgás, az értelem és az érzékelés észlelés – minimálisan két területén súlyos vagy legsúlyosabb mértékű zavar mutatható ki” (a Sajátos nevelési igényű gyermekek óvodai nevelésének irányelve és a Sajátos nevelési igényű tanulók iskolai oktatásának irányelve kiadásáról szóló 2/2005. (III. 1.) OM rendelet).

Ezért a súlyos, halmozottan fogyatékoság pedagógiai következményei meghatározzák intézményünk céljait, feladatait, alkalmazott alapelveit és szakmai programját.

A súlyosan és halmozottan sérült gyermekek és felnőttek napközbeni ellátása ma még nincs megoldva Magyarországon. Budapesten a XV. kerületben (6 éves kortól, felső korhatár nincs) és a XI. kerületben (3 éves kortól 18 éves korig) működik olyan nappali ellátást nyújtó intézmény, ahol súlyosan halmozottan sérült embereket látnak el. Ezért szükséges, hogy továbbra is ellássunk más kerületben, illetve a Budapest agglomerációjában élő, családokban nevelkedő súlyosan halmozottan sérült gyerekeket, felnőtteket. Az ellátottak intézménybe szállításáról a szülők saját gépkocsival vagy a támogató szolgálat igénybevételével gondoskodnak.

Az ellátottak lakóhely szerinti megosztása:

Tanköteles korúak Település Pest megye: 3 fő		Felnőttek Település Pest megye: 1 fő		Összesen Pest megye
Göd	1	Csörög	1 fő	4fő
Órbottyán	1			
Dunakeszi	1			
Budapest: 16 fő		Budapest: 18 fő		Budapest 31 fő
IV. kerület	1	IV. ker.	2	3
		VII. ker.	1	1
		X. ker.	1	1
XIII. kerület	1	-	-	1
XIV. kerület	2	XIV. ker.	1	3
XV. kerület	11	XV. ker.	7	18
XVI. kerület	2	XVI. ker.	1	3
		XIX. ker.	1	1

Gondozottaink nemek és életkor szerinti csoportosítása:

Tankötelezettek				Felnőttek			
Életkor	Férfi	Nő	Összesen	Életkor	Férfi	Nő	Összesen
	8	11	19		11	8	16
				23		1	1
8		1	1	29	2	1	2
11	1		1	30	1		1
15	1	1	2	31	1		1
16	2	1	3	32	1	1	2
				33	1	1	2
18	1	1	2	34		1	1
19		1	1	35	3	2	3
20	1		1	36		1	1
21	1	1	2	38	1	1	2
22	2	4	6	39	-		-
23		-	-				

Az intézmény ellátottainak kórformák szerinti megoszlása:

Diagnózis	Tanköteles korúak (6-23 éves korig)	Felnőttek (23 éves kortól)	összesen
Cerebrális paresis (nem tisztázott eredetű,tetraparesis spastica,hemiparesis)	12	11	23
Corpus callosum dysgenesia	1		1
West szindróma (CP)		1	1
Williems szindróma (CP)	1		1
Cri du chat szindróma	1		1
Angelman szindróma	1		1
Rett szindróma	3		3
Down szindróma		1	1
Pszichiátriai kórképpel együtt járó értelmi akadályozottság		1	1
Súlyos értelmi akadályozottsággal járó egyéb kórképek		2	2
Összesen	19	16	35

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

Alkalmazott alapelvek:

- kommunikáció és interakció elve,
- differenciálás és individualizáció elve,
- komplexitás és személyiségközpontúság elve,
- kooperáció elve,
- normalizáció és participáció elve,
- általános, módszertani és szakmai alapelvek a súlyosan és halmozottan fogyatékos emberek fejlesztéséhez, neveléséhez:
 1. cselekvéses tanulás,
 2. kommunikációs beágyazottság,
 3. kis lépésekben haladás,
 4. folyamatos motiváció,
 5. optimális mértékű segítségnyújtás,
 6. differenciálás (szervezésnél, megvalósításnál),
 7. ismétlés,
 8. állandóság,
 9. megfelelő testhelyzet kialakítása és megfelelő segédeszközök alkalmazása,
 10. szakemberek szoros együttműködése,
 11. szülőkkel való állandó információcsere.

A csoportos foglalkozások rendjéről általában:

- minden gondozott mozgásos szakember javaslatai alapján pozicionálva helyezkedik el a foglalkozás céljának megfelelő helyszínen (asztal, szőnyeg),
- a foglalkozás mindig az adott foglalkozást jelző dallal, mondókával, tárgybemutatásával kezdődik, miközben el is mondjuk, mi fog történni az adott foglalkozáson,
- felsoroljuk a foglalkozásokon jelenlévőket (gondozott, segítő),
- minden foglalkozás befejezése előtt elpakolunk, rendet rakunk,
- a foglalkozásokat búcsú dallal zárjuk, a fejlesztő iskolai időszak végét búcsú körrel.

Az egyéni foglalkozások rendjéről általában:

Minden gondozottnak saját egyéni fejlesztési terve van, amit a csoportban dolgozó szakemberek közösen állítanak össze, a szülőkkel egyeztetve. Az itt meghatározott célok és feladatok minden a gondozottal foglalkozó munkatárs munkáját alapvetően meghatározzák. Legfőbb célja a gondozottak életminőségének javítása, jó közérzetének megteremtése, valamint elősegítése. Továbbá:

- a gondozottak egyéni fejlesztési tervét minden év szeptemberében kell elkészíteni (szülőkkel való konzultáció a terv elkészítését megelőzően hosszú távú célok meghatározása),
- a fejlesztési tervet (a tanév rendjéhez alkalmazkodva) félévkor, év végén, és szükség esetén bármikor felülvizsgálja a szakember team,
- az egyéni fejlesztési terv konkrét tartalma:
 1. személyi adatok,
 2. diagnózis,
 3. jelen állapot röviden,

4. hosszú távú célok,
5. rövid távú fejlesztési célok,
6. feladatok meghatározása az egyes fejlesztési területek szerint.

Az egyéni foglalkozások lényeges területét alkotják az ellátottak nevelése, valamint fejlesztése. Ezeken 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 itt begyakorolt jelzéseket ki kell vinni a csoportba.

Csoportok napirendje (órarend):

Időpont (hétfőtől péntekig)	Csoportos foglalkozás	Egyéni foglalkozás
7.00.-8.00.	Ügyelet	
8.00.-9.00.	Reggeli és önkiszolgálás	Egyéni mozgásfejlesztés
9.00.-9.30.	Reggeli torna	• Egyéni mozgásfejlesztés
9.30.-9.50	Nyitókör	• Kád/Snoezelen • Egyéni mozgásfejlesztés
9.50.-10.00.	Szünet	
10.00.-12.00.	Kiscsoportos foglalkozások	• Kád/Snoezelen • Egyéni mozgásfejlesztés
12.00.-13.00.	Ebéd és önkiszolgálás	
13.00.-14.00.	Csendes pihenő	• Egyéni mozgásfejlesztés
14.00.-15.00.	Csoportos foglalkozás	• Kád/Snoezelen
15.00.-17.00.	Uzsonna Önkiszolgálás Délutáni ügyelet	• Kád/Snoezelen

Alkalmazott terápiák, eljárások

Az egyes terápiás eljárásokat folyamatosan aktualizáljuk, mindig alkalmazkodva az esetlegesen megváltozott igényekhez, lehetőségekhez, a felmerülő szakmai kérdések, problémák megoldásához. Folyamatosan tájékozódunk az ellátotti körünkben alkalmazható újabb és újabb terápiás lehetőségekről.

• egyéni mozgásfejlesztés,

A mozgás, mozgatás az élet és az egészség egyik fontos összetevője. A mozgás nagymértékben segíti az észlelést, a tapasztalatszerzést, alapját képezi a magasabb gondolkodási funkcióknak. A beszédképtelen emberek esetében az alternatív kommunikációhoz is szükség van a mozgás valamilyen formájára. Az aktivitás, a tevékenykedés, az önállóság is szoros összefüggésben van

a mozgásos képességekkel. A mozgásfejlesztést intézményünkben együttműködve, orvosi segítséggel, szomatopedagógus, konduktor végzi. A halmozottan fogyatékos, mozgáskorlátozott emberek egyéni mozgásfejlesztése komplex rehabilitációs feladatrendszer. A sérült területek halmozódása miatt a mozgásfejlesztés nem csak a motoriumra terjed ki, hanem az érzékszervek fejlesztésének területeit is magában foglalja, és a mindennapos tevékenységekhez szükséges mozgásformákat is. A gondozottak jövőjét illetően, nélkülözhetetlen a mozgásfejlesztés megelőző és kompenzáló funkciója a másodlagosan kialakuló elváltozásokat (keringési problémák, szervi betegségek, stb.) tekintve, illetve állapotromlásuk megakadályozásában is.

- *egyéni kommunikáció központú fejlesztés,*

Olyan egyénre szabott augmentatív és alternatív kommunikációs módszereket alkalmazunk ezeken a foglalkozásokon, amelyek csökkentik vagy kiküszöbölik a sérült kommunikáció okozta érzelmi, intellektuális és szociális hátrányokat. A felhasznált eszközök olyan jeleket, rajzokat, képeket, gesztusokat, fotókat tartalmaznak, amelyek alkalmazkodnak az ellátott intellektuális szintjéhez, mozgásképességéhez, környezetéhez, igényeihez. (Gesztusnyelv)

- *snoezelen terápia, fényterápia* (bioptron lámpás kezelés, szinterápiával)

A módszer koncepciójának középpontjában a szomatikus, vibrációs, vesztibuláris, akusztikus, vizuális, orális, taktilis, kinezetikus terület fejlesztése áll. Az emberi kapcsolatok kialakításának, a kapcsolatteremtésnek számtalan konstruktív módja lehetséges. Mivel a súlyos, halmozott sérüléssel élő emberek számára ez a folyamat gyakran nehezített, problémákkal tüzdelte, a kommunikációs csatornák mindegyike nem használható eredményesen. Egy ősi kommunikációs csatorna, a testi érintkezés az, ami igazán lehetőséget kínál megközelíthetőségükre. Ez, a gyakran, csak testközeli ingerekre reagáló, halmozottan akadályozottak számára is hozzáférhető, az érzelmek közvetítésének legalkalmasabb eszköze.

Az eljárás az érzékelés, észlelés stimulálását helyezi a középpontba, ami alapját képezi a magasabb kognitív funkciók alapjai megteremtésének. A felkínált ingereken keresztül az egyén új, pozitív tapasztalatokat gyűjthet, oldja az eljárás a fogyatékos személy feszültségét, s nem elhanyagolható szerepe, hogy kellemes ingereket, élményeket nyújtson a részt vevőknek. Az érzékelés, észlelés fejlesztése így elsődleges feladatként értelmezhető a halmozottan akadályozott klienseinknél. Cél magának az érzékelésnek az aktivizálása, miközben az „ingeranyagnak” csak abból a szempontból van jelentősége, hogy megfelel-e az adott érzékelési modalitásnak.

- *hidromasszázs terápia,*

A víz felhajtóereje okán már önmagában is enyhíti a testsúly által ízületekre nehezedő nyomást, ez a tény ellátottjaink kóros ízületi struktúráira pozitívan hat.

A hidromasszázs nem más, mint a víz és a levegő megfelelő összhangjával elért, vérkeringést fokozó masszázis. A hidromasszázs lényege a kád oldalába szerelt fúvókákon keresztül áramló intenzív vízszugár. Az erős vízszugár nemcsak a test külső felületét mozgatja meg, hanem a bőr alatti szöveteket, izmokat is masszírozza. A hidromasszázs ellazít, enyhíti az ízületi és izomfájdalmakat, serkenti az érrendszeren belüli mikrokeringést. A mozgásfejlesztés területén minden ellátottunk számára elérhető.

- *„állat asszisztált” terápia (kutya)*

Az állatasszisztált foglalkozásokat 2014.évtől kezdődően vezetjük be szakmai programunkba. Azokat a foglalkozásokat tekintjük állatasszisztáltnak, melyek során egy vagy több állat társaságában zajlanak adott foglalkozások. A foglalkozás elsődleges célja, hogy mindenki jól érezze magát, ennek érdekében a konkrét program és időtartam a pillanatnyi igényeknek

megfelelően változtatható. Az állatasszisztált terápia a foglalkozások azon csoportját jelöli, amikor egy adott csoporttal előre rögzített feltételekkel és időtartamig dolgozunk úgy, hogy az állattal való gyakorlatok szerves részét képezik a csoport vezetője által kidolgozott terápiás foglalkozásnak. Ilyen lehet például egy játék foglalkozás, ahol a kutya a gyakorlás és feladatmegoldás során jelenlétével motivál, illetve enyhíti a szorongást.

• *Zene bázisú terápia, módszerek*

Elsődleges célunk a fent említett eljárásokkal az élményhez juttatás, illetve új szabadidős tevékenység megismertetése, a mindennapokba történő beépítése, ami tovább segítheti a szociális integrációt.

A Soundbeam egy fizikai kontaktus nélkül megszólaltatható zenei terápiás, közvetítő eszköz, amelynek segítségével a fizikailag vagy mentálisan (súlyosan) sérült egyének kifejezővé, kommunikatívává válnak a zene és a hangok hatására. Nagyszerűsége két tényezőn alapul: a szenzorok érzékenysége lehetővé teszi, hogy a mozgásképtelen, vagy csak minimális mozdulatokra képes emberek is egyedül tudjanak "zenélni", másrészt az elektronikus technológia széles hangszerválasztékával a Soundbeam helyettesítheti az ellátottak számára elérhetetlennek tűnő hangszereket is. Ez az eszköz felbecsülhetetlen ellátottjaink körében, ahol a szellemi tevékenységek elsajátítása - a tanulási folyamat - nap, mint nap nehézségeket okoz. A foglalkozások során olyan élményhez jutnak az ellátottak, mintha egy sajátos zenekar tagjai lennének. Úgy tudnak zenélni, hogy hozzá sem érnek a hangszerhez.

A színeskotta-módszer nem igényel komplex gondolkodást, még a színek nevének ismeretét sem, csak a színek azonosításának képességét. A módszer a hagyományos kottát úgy egyszerűsítette le, hogy a hangok magasságát színek, a hangok hosszúságát körök jelzik, minden hangot szín jelöl, és ezek a színek ismétlődnek meg a hangszereken is. Az énekléssel, hangszerjátékkal ellátottjaink átélhetik a zenélés örömeit.

• *Fejlesztő gondozás*

A mindennapos tevékenységek rendkívüli jelentőséggel bírnak életünkben. A súlyosan, halmozottan sérült személyek akadályozottságuk következtében az önálló életvezetésben erősen korlátozottak, nem tudnak részt vállalni a létfenntartás alapvető tevékenységeiben így folyamatosan külső személyek segítségét igénylik. Gyakran előfordul, hogy csak a közvetlen létfenntartási szükségletek területén tudnak egyszerű döntéseket hozni, választani. Részvételük korlátozott így felelősségvállalásuk is csak részleges lehet. Az akadályozott részvétel nehezíti a hétköznapi eseményekben való eligazodást és a biztonságérzet kialakulását. Ezért esetünkben a gyógypedagógiai megsegítésnek ki kell terjednie a mindennapos tevékenységek részterületeire, amelyek magukban foglalják az alapvető biológiai, létfenntartó szükségletek kielégítését és mindemellett hogy biztonságérzetet adhatnak, sok tanulási és fejlesztési lehetőséget biztosítanak a súlyosan-halmozottan sérült emberek számára.

Intézményünk napirendjét alapvetően meghatározzák ezek a feladatok, melyek a napirendre lényeges hatással bírnak:

- segítenek megszerezni az időt,
- rendszert visznek a térbe azáltal, hogy bizonyos cselekvéseket, bizonyos helyen végeznek,
- a mindennapos tevékenységek hatására fejlődik az ok-okozati összefüggések meglátása, felismerése, értelmezése,
- nagymértékben hozzájárul a kommunikáció, kognitív képességek -érzékelés, észlelés funkciói-fejlődéséhez,
- segítik a mindennapos tevékenységek tanítását, gyakorlását, az emberi szükségletek életkoronként változó jellegének elismerését és megélésének segítségét,

- hatással vannak az egyén érzelmvilágára is, valamint vonzódások, taszítások jelennek meg egy-egy cselekvés végzése kapcsán,
- a tevékenységek során folyamatos testi kontaktusba kerülnek az őket körülvevő segítőkkel, szakemberekkel, kommunikálnak egymással, szenzoros ingereket közvetítenek számukra.

Ilyen értelemben kiemelt szerepe van a szakemberek (gyógypedagógus, konduktor, gyógytornász, gondozó) egymás közti illetve szülővel folytatott szoros együttműködésének, hogy meg tudjanak teremteni azok a helyzetek, amely által életük jelentősen gazdagodik, illetve amelyekben érdekeltek lesznek a súlyosan-halmozottan sérült gyerekek/ fiatalok hogy saját életükben részt vegyenek. Így alapvető az együttműködés az életminőség javítása és a külvilág felé fordulás szempontjából is. Az alapvető szükségletek kialakítása során a gondozó pozitív vagy negatív érzelmeket elfogadás, szeretet vagy elutasítás közvetít. A gondozás-ápolás során alakulhat ki az érzelmi kötődés, az elemi szociális kapcsolatok, a kommunikáció, az én körvonalazódása. A mindennapos tevékenységek a fejlesztő tevékenység lényeges alkotóelemei. Az eredményesség érdekében fontos hogy ne váljon el egymástól a pedagógiai munka és a gondozás. Ezen a szinten az ápolás-gondozás és a fejlesztés nem választható szét, egyértelműen a gyógypedagógus kompetenciája is.

A mindennapos tevékenységek az *étkezések* (reggeli, ebéd, uzsonna), a *testi higiénia* (testápolás), a *toilette-tréning* (kiválasztási folyamatok), *öltözködés*, vetkőzés területén valósulnak meg, de lényegében átszövik az egész intézményi létet.

A súlyosan-halmozottan sérült emberek testi szükségleteinek kielégítése és jó közérzetük biztosítása sok időt vesz igénybe. Ezeket a szituációkat nagyban nehezítik a társuló sérülések (beszéd, értelmi funkciók, érzékszervi sérülések). Ezek az emberek is átéli a kiszolgáltatottságukat létük legalapvetőbb történéseivel és a mások által végzett gondozással szemben. A gondozási feladatok így kiemelt szerepet kapnak programunkban, külön foglalkozásokként is megjelennek.

A megváltozott életkori sajátosságokhoz alkalmazkodva egyes életvezetési ismeretek megismertetésére és elsajátítására is hangsúlyt helyezünk.

Foglalkozások:

- konyhakerti ismeretek, munkálatok
- alapvető, egyszerű konyhai műveletek (mosogatás, egyszerű ételek elkészítése)
- higiénikus, rendezett környezet kialakítása, fenntartása (takarítás, pakolás)
- helyes életmód kialakítása (megfelelő táplálkozás, tisztálkodás, napirend)
- szociális kapcsolatok erősítése, kialakítása (önismeret, magatartás és viselkedési normák elsajátítása)
- kézművesség (dekupázs, festés, agyagozás, ragasztás stb...)

Egyéb szolgáltatások:

- sportfoglalkozások: bowling, boccia, ping-pong,
- kirándulások,
- ünnepélyek,
- nyaralás,
- szakorvosi ellátás: házi orvosi ellátás, ortopéd, neurológiai szakorvosi vizsgálat, fogászati szűrés
- segédeszközök hozzáféréshez való biztosítása,
- ügyintézkésekben való segítségnyújtás,
- folyamatos információ szolgáltatás.

Az ellátás igénybevételének módja:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. Az ellátási kérelem benyújtásakor tanköteles korú gyermekek esetében a tanulási képességet vizsgáló szakértői bizottság javaslatának figyelembevételével és orvosi igazolás benyújtásával, felnőtt korú esetében orvosi igazolást kell benyújtani. Az intézményi jogviszonyt az intézményvezető által átruházott hatáskörben az egységvezető döntése alapozza meg. Elutasítás esetén az egységvezető írásban értesíti az igénylő törvényes képviselőjét. Felvétel esetén, az egységvezető egyszerűsített előgondozást folytat le, melyet az Egyszerűsített Előgondozási adatlapon írásban rögzít. Az egységvezető ismerteti az igénylővel a megállapodás tervezetét, és a házirendet. Az intézményi jogviszony keletkezésekor kerül sor a megállapodás megkötésére.

Megállapodás tartalmi elemeit a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94/C. § (3) bekezdése határozza meg.

A nappali ellátás próbaidővel indul – amely maximum 3 hónap lehet – a próbaidő leteltével a megállapodás határozatlan időre módosul. A törvényes képviselő az ellátás igényléséhez kitölti a „Nyilatkozat gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről” című nyomtatványt, továbbá át kell vennie a „Házirend” –et.

Az ellátott törvényes képviselője – jogszabályból eredő adatszolgáltatás miatt – kötelezi magát arra, hogy adatokat szolgáltat az intézmény által kötelezően vezetett nyilvántartásokhoz, a személyes adatokban beállt változásokat haladéktalanul a szolgáltató tudomására hozza.

A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja:

Az ellátottak képviselői és az intézmény dolgozói napi rendszeres személyes kapcsolatban állnak egymással. Az intézményben a közérdekű információk, a házirend, az ellátott jogi képviselő adatai a faliújságon megtalálhatók.

Mindennapi találkozások (reggel, délután), a bizalmi kapcsolatok kialakulását segíti. Szülői értekezletek évente legalább két alkalommal megtartásra kerülnek.

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:

- sajtó, honlap,
- érdekképviselői szervek és civil szervezetek tájékoztatása,
- szociális intézmények, oktatási intézmények értesítése,
- különböző szakterületek tanácskozásain nyújtott tájékoztatás.

Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek védelmével kapcsolatos szabályok

Az ellátotti jogok

- minden embert megilletnek az alkotmányos jogok, melyet a Fejlesztő Gondozó Központ biztosít,
- az intézmény munkatársainak minden esetben úgy kell végezniük munkájukat, hogy az ellátottak jogai ne sérüljenek, ill. szükség esetén segítsék az ellátottakat jogaik érvényesítésében,
- Fejlesztő Gondozó Központnak biztosítania kell a személyes adatok védelmét,
- Fejlesztő Gondozó Központ biztosítja az ellátottak részére az egészségügyi ellátásokhoz való hozzájutást,
- Fejlesztő Gondozó Központ a panaszt kivizsgálja, továbbá szükség esetén érdekképviseleti fórumhoz fordul.

Az ellátottak speciális jogai:

- akadálymentes környezet,
- információkhoz való hozzáférés biztosítása,
- képességek, készségek fejlesztése,
- társadalmi integrációhoz való jog biztosítása.

Az egység vezetője a törvényes képviselőt tájékoztatja az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátott jogi képviselő elérhetőségéről.

A szociális szolgáltatást végzők jogai:

- az intézményben a munkavállalók számára biztosított, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják. Fontos, hogy tiszteletbe tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,
- szakmai képzés, továbbképzés és a szakmai személyiségfejlesztés (szupervízió) folyamatosan elérhető legyen számukra,
- a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra,
- a dolgozók érdekvédelmi képviseletét a Közalkalmazotti Tanács és a Szakszervezet látja el.

Budapest, 2015. május 11.

Némethné Varga Viktória
egységvezető

**ADATLAP A KÖZNEVELÉSI, KULTURÁLIS, KÖZMŰVELŐDÉSI,
RENDEZVÉNYSZERVEZÉSI, IFJÚSÁGI ÉS SPORT BIZOTTSÁG ÁLTAL KIÍRT
SAJÁTOS NEVELÉSI IGÉNYŰ GYEREKEK TÁMOGATÁSA CÉLÚ PÁLYÁZAT
IGÉNYLÉSÉHEZ**

I. Személyi adatok

Kiskorú gyermek esetében a szülő vagy törvényes képviselő, nagykorú esetében a pályázó személy neve:

Állandó lakóhelye:.....

Értesítési cím (ha nem egyezik meg a lakóhellyel):.....

Telefonszám, e-mail cím:.....

A támogatarandó gyermek (nagykorú esetében a pályázó) személy neve:

.....

A pályázó adóazonosító jele:.....

Születésének helye, ideje:.....

Az intézmény, amelyben tanulmányait végzi, ill. ellátása folyik (név, cím):

.....

.....

A családban az egy főre jutó havi nettó jövedelem összege:Ft.

II. A támogatási kérelem indoklása (a megpályázott összeg pontos megjelölésével):

.....

.....

.....

.....

.....

A pályázó személy pénzügyeti adatai:

a számlavezető pénzügyi intézet neve:.....

számlaszáma:

III. Kötelezően csatolandó mellékletek:¹

a szakértői bizottság véleménye:

óvoda- vagy iskolalátogatási igazolás:

a lakcímet igazoló hatósági igazolvány fénymásolata:

jövedelemigazolások:

a támogatás elnyerése esetén felhatalmazás inkasszoról:

Alulírott büntető jogi felelősségen tudatában kijelentem, hogy az általam közölt adatok és a pályázathoz benyújtott mellékletek a valóságnak megfelelnek.

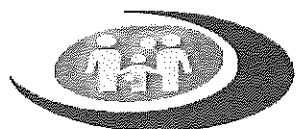
Budapest, 2015..... hó nap

.....

a kérelmező tanuló aláírása²

a tanuló szülőjének vagy törvényes

képviselőjének aláírása³



**Újpalotai
CSaládsegítő
SZolgálat**

**1157 Budapest, Árendás köz 4-6.
Tel./Fax: 414-0879, 414-0880
e-mail: ucssz@eszixv.hu**

ÚJPALOTAI CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT
(Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája,
Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat)

SZAKMAI PROGRAM

2014-2018

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat a Budapest Főváros XV. ker. Önkormányzat Egyesített Szociális Intézmény szervezeti egysége, szakmailag önálló. Az ESZI Szervezeti és Működési Szabályzata tartalmazza az intézmény adatait, szervezeti felépítését, a vezetők és alkalmazottak feladatait és jogkörét, az intézmény működési szabályait. Az integrált intézmény egységei:

- Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona,
- Fejlesztő Gondozó Központ,
- „FIÓKA” Gyermek- és Ifjúságléti Központ,
- Területi Gondozás,
- Újpalotai Családsegítő Szolgálat.

A szervezeti egységek által nyújtott ellátások átjárhatóak, a párhuzamos ellátás elkerülése érdekében az egységek szorosan együttműködnek.

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat részeként működik a Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája (MUFTI), a Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat.

Jogszabályi háttér:

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 7/2005. (IV.4.) ök. rendelet a szociális szolgáltatásokról
- 5/2015. (II.5.) ök. rendelet a települési támogatás megállapításának, kifizetésének, folyósításának, valamint felhasználása ellenőrzésének szabályairól

Az intézmény tárgyi feltételei:

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat két telephelyen (Bp. XV. Árendás köz 4-6., családsegítés, valamint Bp. XV. Kontyfa u 3., Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat, és a MUFTI) működik. Az egyik telephelyen 2 csoportszoba, 6 interjúszoba/tanácsadó szoba, 1 ügyfélfogadó helyiség, a másik telephelyen 2x2 interjúszoba található a kliensek fogadására, valamint 1-1 ügyfélfogadó helyiség. Az igénybe vevők számára megfelelő számú vizesblokk biztosított. Az épületek akadálymentesen megközelíthetők. A munkatársak számára biztosított a munkavégzéshez szükséges infrastrukturális eszközök használata. A Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálatnál az utcai szociális munkához rendelkezésre áll egy Suzuki SX 4 típusú személygépkocsi.

Az intézmény személyi feltételei:

Újpalotai Családsegítő Szolgálat engedélyezett álláshelyeinek száma:

- Családsegítés: 19,5 fő (vezető, pszichológus, családgondozó, szociális segítő)
- Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodája: 4 fő (családgondozó)
- Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat: 7 fő (szociális, mentálhigiénés munkatárs, utcai szociális munkás, koordinátor, szociális segítő)

Az intézmény célja, működési elve:

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat a Szociális Törvényben rögzített feladatokat látja el. Működési területe Budapest Főváros XV. kerülete. Tevékenységei általánosságban olyan személyes, általános és speciális szociális segítő szolgáltatások nyújtása, amelyek a szociális munka eszközeinek és módszereinek felhasználásával hozzájárul az egyének, a családok, valamint a különböző közösségi csoportok jólétéhez és fejlődéséhez, továbbá a szociális környezetükhöz való alkalmazkodáshoz. Célunk, hogy a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítséget igénylő személyek, családok számára az esetlegesen kialakuló problémák megelőzéséhez, a krízishelyzet megszüntetéséhez, valamint életvezetési képesség egyensúlyának megőrzése céljából nyújtsunk komplex, differenciált szolgáltatásokat.

A szakmai program megvalósításának szolgáltatáselemei:***Szociális alapszolgáltatások: családsegítés, utcai szociális munka, nappali ellátás***

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A kapott jelzés alapján az intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról és tartalmáról. A családsegítés keretében végzett tevékenység - szükséges mértékig - kiterjed az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjed ki, ha a kiskorú családjának ellátása a családsegítés keretében indult és a kiskorú érdekei e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.

A belső együttműködés átszervezésre került – új szereposztással – az esetmenedzseri, tanácsadói szerepkörök egyértelmű differenciálása érdekében, valamint azért is, hogy a korábbi feladatok, szolgáltatások színvonalát megőrizzük és emellett keresve újabb módszereket, szeretnénk a szolgáltatások hatékonyságát is fejleszteni.

A családsegítés keretében biztosított szolgáltatások köre:

- szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadások,
- anyagi nehézségekkel küzdők számára pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése,
- családgondozás, a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése,
- közösségi, egyéni és csoportos programok szervezése,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, szociálisan rászorult személyek és családtagjaik számára tanácsadások nyújtása,
- a családon belüli kapcsolaterősítést szolgáló pár- és családkonzultáció, közösségépítő, konfliktuskezelő, mediációs programok és szolgáltatások,
- nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatások, pl.: Szociális Konyha üzemeltetése, ruhaadományok gyűjtése.

Utcái szociális munka:

- az utcán tartózkodó hajléktalan személy helyzetének, életkörülményeinek figyelemmel kísérése, szüksége esetén ellátásának kezdeményezése.

Nappali ellátás keretében biztosított szolgáltatások köre:

- Szociális Mosoda működtetése,
- hajléktalan személyek számára nappali melegedő működtetése.

Más intézményekkel történő együttműködés módja:

Az együttműködés alapja a krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működtetése, valamint az integrált intézmény (ESZI) szervezeti egységei közötti szoros szakmai munkakapcsolat. Rendszeresen felkeressük, tevékenységünkről tájékoztatjuk a működési területen fellelhető szociális-, oktatási-, közművelődési-, egészségügyi-, munkaügyi-, rendvédelmi szervezeteket, a helyi önkormányzat illetékes osztályait, valamint a közüzemi szolgáltatókat. Nagy hangsúlyt helyezünk a különböző helyi, fővárosi vagy akár országos civil, társadalmi szervezetekkel (pl.: Szociális és Rehabilitációs Alapítvánnyal, a Hálózat Alapítvánnyal, a Menhely Alapítvánnyal, Twist Olivér Alapítvánnyal), valamint az egyházakkal való kiegyensúlyozott szakmai együttműködésre. A közös munka során felmerült aktuális kérdések, változások megbeszélésére adnak lehetőséget a folyamatos műhelymunkák, és az évente többször megrendezett szakmai konferenciák, „együttgondolkodó napok”. Folyamatos kapcsolatban állunk a szociális szakma képző intézményeivel, és a szakmai egyesületekkel (pl.: ELTE TÁTK, MACSGYOE). Évek óta rendszeresen lehetőséget biztosítunk arra, hogy a felsőoktatási intézmények szociálpedagógus, szociális munkás, szociálpolitikus képzésében,

valamint a kortárs segítő képzésben résztvevők megismerjék a gyakorlati terepmunka jellegzetességeit, bővítsék szakmai ismereteiket. Fogadunk külföldi kollégákat intézménylátogatás keretében, valamint alkalmanként munkatársainknak is lehetősége nyílik arra, hogy nemzetközi tanulmányúton ismerkedjenek az EU szociálpolitikai rendszerével.

A családsegítő szolgáltatást igénybe vevői kör jellemzői:

Az igénybe vevők körét a kerületi lakóhellyel, tartózkodási laccímmel rendelkezők, illetve a kerületben életvitelszerűen itt tartózkodók jelentik. Általánosságban elmondható, hogy a XV. kerület elslumosodásának veszélyforrása az alacsony iskolázottságú, a munkaerő-piacon labilis, átlagéletkorban emelkedő tendenciát mutató lakosság felül reprezentációja, amely a szociális tevékenység iránti fokozott igényekkel jár. A kerület lélekszáma a '80-as években tapasztalható kiugró magassághoz viszonyítva az elmúlt évtizedekben csökkent, a csökkenés az elmúlt évektől lassuló tendenciát mutat.

A kerület lélekszámának alakulása (Fő)							
1950	1960	1970	1980	1990	2004	2006	2011
59.879	61.558	60.983	113.768	95.593	83.811	82.779	79.654

Forrás: KSH

Újpalotán a lakosságszámot érintő negatív tendenciák hangsúlyosabban jelennek meg. Újpalota nemcsak hozzáöregedett Rákospalotához, hanem le is hagyta. A kerületen belül a legnagyobb arányban Pestújhelyen élnek idős emberek, azonban a kerület népességéhez viszonyított arányuk csekély. A népsűrűség tekintetében óriási különbség van a XV. kerület városrészei között. Amíg Pestújhely fővárosi szinten is a legritkábban lakott körzetek közé tartozik, addig Újpalota népsűrűsége a népesség fogyása ellenére vetekszik Budapest városmagjának népsűrűségével.

A XV. kerület munkaerő-piaci jellemzői, hogy az alacsony iskolai végzettségű, jövedelemmel alig rendelkező, 26-45 év közötti munkanélküli emberek száma és aránya a munkanélküliek táborán belül növekvő.

A jelenlegi célcsoport általános jellemzőiből kiemelhetők a következők:

- többségük nem dolgozik, s nem is remélhetnek rendszeres állást
- rossz körülmények között élnek, vagy nincs is hol lakniuk
- több testi panasz, súlyos, krónikus betegség is jellemző
- több pszichoszomatikus, pszichiátriai, pszicho-szociális zavar
- régi ügyfelek a szociális ellátórendszerben, s átörökítik megoldatlan problémáikat
- gyakori a különélés, válás; gyermekek bántalmazása, elhanyagolása; abúzusok, agresszív megnyilvánulások

Átható a haszontalanság, jelentéktelenség, tehetetlenség, kétségbeesés érzése. A következményként fellépő dühük, haragjuk olykor a társadalom, a család, s olykor önmaguk ellen fordul. Az esetek zömében csak a túlélésért küszködnek. A legtöbb ilyen család élete az állami, önkormányzati juttatásoktól függ. Önbecsülésük alacsony, s a környezetük - szűkebb, tágabb - is hasonlóan ítéli meg őket.

Mindezek következtében a diszfunkcionalitás számos jellemzőit mutatják! Így pl.:

- nem tudnak azonosulni a problémáikkal, s ezek hajlamosak évekre, évtizedekre megrekedni,
- a családtagok közti szerepek tisztázatlanok, rendezetlenek,
- a problémák, rossz érzések megoldatlansága valamilyen külső viselkedésben nyilvánul meg, mely jellemzően destruktív, deviáns. Ennél fogva jelentős elmaradást mutatnak.

Továbbá ugyancsak a diszfunkcionális működés következményeként az alábbi területeken láthatunk jelentős elmaradásokat, hiányosságokat:

- kommunikáció
- kapcsolatteremtés

- együttérzés
- személyesség
- másokba és a jövőbe vetett bizalom
- önkifejezés, önismeret, önértékelés, énkép
- stressz-, konfliktus-, problémakezelés
- önérvényesítés
- másokkal való együttműködés

A szolgáltatást az állandó lakcímmel rendelkezőkön kívül igénybe vehetik a kerületben életvitelszerűen tartózkodó lakosok, köztük az albérletben élők és a szíveségi lakáshasználók és a menekültek is. A családsegítő szolgálatot felkereső ügyfelek száma az elmúlt évekhez képest nem emelkedett markánsan, ellenben a forgalom (megkeresések száma) erőteljes növekedést mutat. Ez részben az együttműködésre kötelezett, illetve az együttműködést vállaló ügyfelek rendszeres megjelenésével magyarázható.

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

Jellemző problématerületek a szolgálatot felkeresők körében:

- **Megélhetési problémák**
Jövedelem nélkülség, alacsony jövedelem a napi működést és életvitelt teszi bizonytalanná. Ennek következménye a hátralékok megjelenése, a különböző fizetési kötelezettségek halasztása, az alapvető szükségletek kielégítésének labilitása. Szorosan összefügg a probléma a foglalkoztatási helyzettel, a megoldást nehezíti az érintettek rossz egészségi 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 hátrányos helyzetüket, negatív megítélésüket 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, a családon belüli erőszak megjelenését, a bántalmazást, a gyermeknevelési problémákat. Következményként jellemzően megjelennek az általános beilleszkedési zavarok, lakóközösségi konfliktusok.

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

Szakmai program megvalósításának dokumentálása, létrejövő főbb kapacitások:

A szakmai program megvalósítása során a törvényi kötelezettségeknek megfelelően rögzítjük a megvalósítás folyamatát, eredményeit. Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 7. számú melléklete szerint „csetnaplót” és „forgalmi naplót” vezetünk. A Nappali Melegedő szolgáltatásainak használatáról az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 11. számú melléklet szerinti „eseménynaplót” vezetünk. Az utcai szociális munkát „eseménynaplóban” rögzítjük és az 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 12. számú melléklet szerinti „gondozási adatlapon” dokumentáljuk. Minden hónap végén összesítjük az adatokat „az országos jelentési és férőhely-figyelési rendszerben nyilvántartott adatok”-ról szóló 226/2006. (XI.20.) Kormányrendelet szerint. Minden év elején elkészítjük az intézmény működéséről szóló KSH statisztikai jelentést, valamint a részletes, statisztikai adatokat is tartalmazó szakmai beszámolót. 2012. évtől bevezetésre került a KENYSZI.

A szakmai program szolgáltatáselemei és létrejövő kapacitások	
Szolgáltatáselemek	Megkeresések száma átlagosan (alkalom/év)
szociális, életvezetési pszichológiai és mentálhigiénés tanácsadások	2200
anyagi nehézségekkel küzdők számára pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezése	2500
családgondozás, a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítése	1800
közösségi, egyéni és csoportos programok szervezése	2500
a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, szociálisan rászorult személyek és családtagjaik számára tanácsadások nyújtása	4500
a családon belüli kapcsolaterősítést szolgáló pár- és családkonzultáció, közösségépítő, konfliktuskezelő mediációs programok és szolgáltatások	100
krízishelyzetben lévő családokat segítő szolgáltatás, szociális konyha	4000
utcai szociális munka	5000
nappali ellátás	12000

A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái:

Az egyéni esetkezelés során esetmenedzseri - családgondozói és tanácsadói munkakörök kerültek kialakításra, hogy a korábbi feladatok, szolgáltatások színvonalát megőrizzük és emellett keresve újabb módszereket szeretnénk a szolgáltatások hatékonyságát is fejleszteni. Az elmúlt évek tapasztalatai alapján megvizsgáltuk, hogy mely „probléma csoportoknál” van lehetőségünk új módszerek bevezetésére, a szolgáltatások hatékonyságának növelése, valamint a munkatársak terhelésének csökkentése érdekében. Három nagyobb probléma kapcsán terveztünk változtatásokat. A **tartós-**, illetve **fiatal munkanélküliek** helyzete, a **háztartási adósságok**, illetve a **diszfunkcionális családi működés** következményeinek kezelése igényli a hatékonyabb probléma-kezelési modulok kidolgozását.

Továbbra is zökkenőmentes a szociális munka eszközrendszerével végzett családgondozás, adósságkezelés, illetve a mentálhigiénés szemléletmód és eszközrendszer ehhez igazodó összekapcsolása, melyek segítségével új szolgáltatások megalapozásra kerülhetnek. Ilyen új

szolgáltatásokat biztosít majd a megújult **Spirálházba** való átköltözés után a **Praktikus Életmód Iroda**. A Praktikus Életmód Iroda célközönsége olyan családok és egyének csoportja, akik még nem tartoznak közvetlenül a szociálisan veszélyeztetettek közé és a Praktikus Életmód Iroda új szolgáltatásainak igénybevételével elérhető, hogy megtartsák (esetleg javítsák) jelenlegi élethelyzetüket, életkörülményeiket. A Praktikus Életmód Iroda szolgáltatásainak alapvető célja az életminőség javítása, fenntartása a szociális munka eszközeivel, valamint a mentálhigiénés szemléletből adódóan olyan, az életvitelt alapvetően befolyásoló módszerekkel, eszközökkel, melyek alkalmasak arra, hogy a jelenlegi szociális problémák enyhítésén túl megakadályozzák a problémák átörökítését. A Praktikus Életmód Iroda megnyitásakor a meglévő szolgáltatásokat módosított, személyre szabott formában kínálja:

- Információs Pont
- Háztartásunk Tükre Klub
- Fogyasztóvédelmi bemutatók, előadások
- Harmónia Klub
- Egészség megőrzési, egészségtudatos programok, sportnapok (Baba-Mama torna, Jóga, relaxációs/felfrissítő technikák)
- Előadások önkéntesek és civil szervezetek bevonásával
- Önszolgáltató, prevenció (támogató) csoportok
- Főzési praktikák megosztása
- „Szívességi bank” létrehozás, koordinálása

A szakmai programban rögzített tevékenységek megvalósításáról minden év elején munkatervet készítünk, mely tartalmazza a heti, havi, éves vagy a folyamatos megvalósítás ütemezését. A színvonalas szakmai munka megőrzése, a hatékonyság növelése érdekében az intézmény munkatársai rendszeresen részt vesznek konferenciákon, továbbképzéseken. Erre vonatkozóan az intézmény minden évben elkészíti a „továbbképzési tervet”. Az általunk szervezett fórumok, műhelymunkák a szociálpolitika aktuális kérdéseinek megvitatására teremtenek alkalmat. Belső továbbképzés és csapaterősítő jelleggel minden évben tartunk szervezetfejlesztő tréninget a szolgálat összes munkatársának bevonásával. A szakmai minőség biztosításának másik eleme a belső monitoring rendszer, melynek keretében az intézmény munkatársai hetente vesznek részt esetmegbeszélő csoport, team meeting munkájában. Az időszakosan megrendezett programok lezárulása után minden esetben megtörténik az adott esemény szakmai értékelése. Negyedévente az intézmény vezetője közvetlenül ellenőrzi az esetkezelés folyamatát, annak nyilvántartását, dokumentációját.

A **család gondozás** keretein belül mód van az alábbi problémák kezelésére:

- életviteli
- családi-kapcsolati zavarok
- lelki-mentális
- gyermeknevelési
- anyagi
- Tb problémák
- munkaügyi problémák
- foglalkoztatással kapcsolatos
- egészségi problémák/egészségkárosodás
- ügyintézési segítségkérés
- információkérés
- jogi problémák
- megélhetési problémák
- krízishelyzet

Speciális tanácsadások

- **Jogi Tanácsadás:** Általános jogsegélyszolgálatként, ingyenes bírósági képviselettel kiegészítve működik a tanácsadás.
- **Háztartási adósságkezelés:** Az eladósodott egyének, családok hozzájuthatnak minden olyan információhoz, egyénre szabott segítséghez, amely által képessé válhatnak lakhatásuk biztonságos megtartására.
- **Pszichológiai Tanácsadás:** Számos olyan kliensünk van - és évről évre növekszik a számuk -, akik közös munkát igényelnek, mind a pszichológus, mind a családgondozó foglalkozik velük, ki-ki a maga kompetenciájának megfelelően. Ezen kívül emelkedik azok száma, akik kimondottan a pszichológusi segítségért fordulnak szolgálatunkhoz.
- **Életvezetési Tanácsadás:** Elsősorban azoknak a családoknak ajánljuk a tanácsadást, konzultációt, akik valamilyen - a családi élet egyensúlyát felborító - problémával küzdenek, és fontosnak tartják a komolyabb zavarok következményeinek enyhítését, felszámolását. veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzését.
- **Mentálhigiénés Tanácsadás:** Ezt a tanácsadásunkat kisgyermekes szülőknek ajánljuk, akik egyedül állnak a gyermeknevelési problémáikkal, családon belüli konfliktusaikkal, frusztrációjukkal, nem tudnak mit kezdeni a felmerülő büntudattal, magánnyal, dühükkel.
- **Pár- és családkonzultáció:** A konzultáció a családi kapcsolatokban, magatartásban igyekszik változást létrehozni, a hétköznapi kommunikációs stílustól eltérő interakciók, élmények átélésének és feldolgozásának sajátos módja révén.
- **Mediáció:** A mediációs konfliktuskezelést mindazoknak ajánljuk, akik szeretnének megegyezni vitapartnerükkel, együtt szeretnék megkeresni az elfogadható megoldást, egy a konfliktusban nem érintett harmadik személy (közvetítő) bevonása mellett.

Szolgáltatások

- **Ruhabörze:** A Szolgálathoz rendszeresen eljuttatott ruhaadományokból időről időre ruhabörzét szervezünk a kerület lakosai számára.
- **Adománygyűjtés:** Folyamatos az adományok gyűjtése és a rászorulókhöz való eljuttatása.

Gyermek és ifjúsági programok

- **Gyerekprogramok (Együttjátzó Klub):** A 7-12 éves kiskamasz korosztálynak, szabadidejük hasznos eltöltésére, közösség szerveződésére, a korosztályt érintő kérdések megvitatására rendszeresen biztosítunk lehetőséget. Külső óraadók, szolgáltatók igénybevételevel tesszük színesebbé a klubot, így kézműves foglalkozások, népzenei előadások, „drogprevenciós”, bűnmegelőző, egészségnevelő előadások várják a gyerekeket.
- **Kamaszklub (Találka Klub):** Rendszeres, a szabadidő hasznos eltöltésére szolgáló foglalkozást szervezünk 13-17 éves korosztály számára.
- **Fiatalok intenzív közösségépítő nyári tábora:** Elutazós, 5 napos tábort szervezünk intenzív közösségépítéssel, önismereti és sporttevékenységekkel. Színes, változatos programot kínál serdülőknek. Kerékpározás, lovaglás, evezés, túra, amelyek során a fiatalok összekovácsolódnak, jobban megismerhetik egymást és önmagukat.
- **Korrepetálás általános és középiskolai tanulóknak:** A gyengébb tanulmányi eredményt elért tanulóknak az eredmény javítását korrepetálással segítjük.
- **Kézműves napok:** A különböző ünnepekhez (Húsvét, Advent) kapcsolódva minden évben megszervezzük a kézműves foglalkozásokat.

Szociális munka csoportokkal

- Megváltozott munkaképességűek munkacsoport-piaci reintegrációra való felkészítése: Civil szervezettel közösen szervezett csoportfoglalkozás.
- Tartós munkanélküliek munkacsoport-piaci felkészítő csoportja: A család gondozói csoporttal közösen szervezünk intenzív álláskeresési programot munkanélküli vagy a munkanélküliség által veszélyeztetett kliensek számára.
- Álláskereső Klub: Az álláskeresés folyamatát segédanyagokkal, állás kínálattal, tanácsadással segítjük. Lehetőséget biztosítunk telefon és számítógép használatra, a számítógépes szövegszerkesztés alapjainak elsajátítására. A résztvevők ötleteikkel, tapasztalataikkal egymást is segítik.
- Fogyatékkal élő fiatalok csoportja: foglalkozások, olyan, számukra fontos témákban, melyeket sem a családban sem más intézményi ellátásban nem érintenek. Így pl. a szeretet, szerelem, szexualitás kérdése, az egészséges párkapcsolat, család, családi szerepek témái.
- Mentálhigiénés csoport: Az ÉNO igénybe vevőinek szülei számára szervezett csoportfoglalkozás.
- Tea Ház: Nagy látogatottsággal működik. A magányos, sok szabadidővel rendelkező emberek között. Szabadidejük hasznos eltöltéséhez, kapcsolatépítéshez, informálódáshoz havonta egy alkalommal ad teret.
- Kanga Klub: Az Újpalotai Szabadidő Központtal több éve tartó szoros együttműködés egyik példája, hogy családkonzulens és mentálhigiénikus kolléga rendszeresen részt vesz a Kanga életében. A klub már évek óta nyújt lehetőséget a kisgyermekes anyukák számára, hogy kimozduljanak otthonukból, megosszák egymással problémáikat.
- Cseverészsde: Magányos és egyedülálló felnőttek számára csoportfoglalkozás.
- Háztartás Klub Az adósságkezelési tanácsadó létrehozásával szinte egy időben teremtettük meg a feltételeit a háztartás klubnak. Azóta már bővültek a benne végezhető tevékenységek körei, jól felszerelt helyiség várja az érdeklődőket. Szabásvarráshoz értő klubtagunk nyújt folyamatosan segítséget azoknak, akik használt ruháikat szeretnék felújítani, vagy éppen egy talált anyagból újat készíteni, de igény szerint a foltvarráshoz is kaphatnak segítséget az érdeklődők.
- Csoportos tájékoztatók, szolgáltatókkal való kapcsolattartás: Tapasztalatunk szerint sokan vannak, akik nehezen tájékozódnak kedvezményeikről, kompenzációról, vagy bizonyos jogosultságok feltételeiről. A tanácsadás részeként begyűjtünk minden olyan tájékoztatót, űrlapot, kérelmet, amik aktuálisan kapcsolódnak a lakásfenntartás kérdésköréhez. Segítünk az értelmezésben, a kérelmek kitöltésében is.
- Fogyasztóvédelmi beszélgetések: Bár a legtöbben díjhátralékuk miatt keresnek fel bennünket, de egyre gyakrabban fordul elő, hogy tudatos fogyasztóként keresi valaki az „igazát”. Az ilyen esetekben megpróbáljuk elérhetővé tenni az érintett számára az ügyben segítséget nyújtó szervezetet, illetve szolgáltatói kapcsolataink révén tisztázni az adott problémát. Információs táblánkon folyamatosan frissítjük az aktuális fogyasztóvédelmi tájékoztatókat.

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 munkanélküliekkel végzett szociális munka része a munkaerő-piaci reintegráció elősegítése, az ügyfél élethelyzetéhez alkalmazkodva. Minden programtípusban közös, hogy segítséget nyújtunk a társult problémák kezeléséhez, valamint a szükségletekhez igazodó, más szolgáltatások igénybeviteléhez:

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

Az *adósságkezelési tanácsadás* 1998 óta egészíti ki az Újpalotai Családsegítő Szolgálatban végzett segítő munkát. A tanácsadást azért hoztuk létre, hogy célzottan foglalkozzunk a díjhátralékos háztartásokkal, s megadjuk mindazt a segítséget, amely lakhatásuk megtartásában segítheti ezeket a családokat és egyéneket. A tanácsadás az adósság rendezéséhez és kialakulásának megelőzéséhez kapcsolódik, amelynek során belső és külső erőforrásokat igyekszünk mozgósítani. A komoly együttműködést igénylő munka során próbálunk egyre nagyobb hangsúlyt fektetni a nyomon követésre, az újbóli eladósodás megelőzése érdekében. Háztartási adósságkezelés:

- Információnyújtás: Az ügyeletes szociális munkás, mint esetmenedzser, az új jelentkezőkkel első interjút készít, és megállapodást köt a közös munka további menetére. Feladata még a szakszerű információnyújtás azokban az esetekben is, amelyeknél nem alakul ki hosszú távú együttműködés.
- Egyéni esetkezelés, adósságkezelési szolgáltatás. Az adósságkezelési tanácsadást végző tanácsadó megismerve az érintett háztartás működését, az eladósodás okait, adósságrendezési tervet készít. Sok esetben, ez a közösen kimunkált terv lesz az alapja az előzetes együttműködési megállapodásnak, amely a két fél által aláírt dokumentum. A megállapodás tartalmazza mindazokat a lépéseket, amelyek teljesítésével aztán a helyi rendeletben szabályozott adósságkezelési szolgáltatás is részévé válhat a végleges adósságrendezésnek.

A ***Munkanélküli Fiatalok Tanácsadó Irodájában*** megjelenő ifjúsági munkanélküliség egyik jellemzője, hogy az összetételükben zömmel alulképzett fiatalok tanulási kudarcokkal terhelve, negatív iskolai karrierrel kerülnek ki az alap- vagy középfokú képzésből, és a munkaerő-piacon való helyzetük rendkívül hátrányos. Az ifjúsági munkanélküliség másik jellemzője, hogy a munkaerő-piaci hátrányok mellé gyakran, egyéb szociális, mentális és pszichés problémák társulnak.

Információs és tanácsadó szolgáltatás: Az iroda legfontosabb szolgáltatása az információs szolgálat és a tanácsadás. Ügyfélszolgálatunk forgalma az egész év során egyenletes. Az információs és tanácsadó szolgálat nem csak tájékoztatást ad, hanem személyesebb kapcsolatot is igyekszik teremteni a fiatalokkal.

- **Álláskeresés segítése, állasközvetítés:** cél a munkát kereső fiatalok mielőbbi munkába állítása, munkavállalásra való alkalmasság segítése, illetve szinten tartás, olyan ügyfelek esetében, akiket valamilyen probléma (pl. egészségügyi) miatt nehezebben lehet visszaintegrálni a munkaerőpiacra. Napilapokat, hirdetési újságokat is vásárolunk, hogy a hozzánk fordulókat átböngészhessek azokat. Számos intézménytől és cégtől keresnek meg közvetlenül is, hogy munkát kínáljanak, ugyanakkor a munkanélküliek gyors elhelyezkedési igénye is óriási nyomást gyakorol ránk. Továbbra is nagyon fontosnak tartjuk, hogy a munkanélküli fiatal is tanulja meg „eladni magát” a munkaerő-piacon, tegyen maga is erőfeszítéseket elhelyezkedése érdekében.
- **Jogsegélyszolgálat, jogi tanácsadás:** A munkanélküliséggel összefüggésben számos jogi probléma merül fel. Tapasztalataink azt mutatják, hogy a fiatalok a legelemibb jogait és kötelezéseiket sem ismerik. Az alapinformációk megadására minden munkatársunk készen áll. A bonyolultabb esetek kezelését jogász kollégánkra bizzuk, aki hetente egyszer tart ügyfélfogadást.
- **Pszichológiai és pályaorientációs tanácsadás:** A munkanélküliség legtöbbször egy komplex szociális probléma egyik eleme csupán. A nehéz élethelyzet, a személyiség sérülése, esetenként összeomlása lehet következménye a munkanélküliségnek, de lehet kiváltó oka is. Mindenesetre sokszor együtt jelentkező problémákról van szó, ezért az egyéni élethelyzetek megértése, az egyes ember személyes nehézségeinek segítése, kezelése nagyon fontos feladatunk. Szolgáltatásunkat azoknak a fiataloknak ajánljuk, akik számára nehézséget jelent a pálya-, hivatás- valamint a munkahelyválasztás. Segítséget nyújtunk az életvezetésben és az egyéni pályakép kialakításában.

Csoportmunka

- **Elhelyezkedési esélynövelő képzések szervezése:** A tanfolyamok részét képezik egy általánosabb személyiségfejlesztő és elhelyezkedést segítő programnak.
- **Ifjúsági álláskereső klub:** Hetente több alkalommal is, ügyfeleink célirányosan, az álláskeresés érdekében igénybe vehetik az iroda technikai berendezéseit, az iroda dolgozóinak felügyelete mellett. Az álláskereséssel kapcsolatban felmerülő kérdéseikben folyamatosan segítséget kapnak.
- **Ifjúsági álláskereső tréning:** Az iroda eddigi működése során már több alkalommal szervezett elhelyezkedési esélynövelő munkaerő-piaci tréninget. Ez a tréning a fiatalok sajátosságaihoz igazodva az álláskeresési technikák mellett egy bővebb személyiségfejlesztő blokkot is tartalmaz.
- **Kerületi Állás/Képzési Börze** a kerületben élők számára lehetőséget teremt a munkáltatókkal, képzőkkel való személyes találkozásra és kapcsolatfelvételtre. A munkáltatók számára pedig egy közös tér létrehozása, ahol a kerület lakosságával megismertethetik állásajánlataikat.
- **Diákmunka Börze** keretében több diákmunka szervezet munkatársai személyesen nyújtanak tájékoztatást a munkavállalás lehetőségeiről az érdeklődők számára. A diákmunka közvetítő stúdiók és a MUFTI között folyamatos a munkakapcsolat.
- **Ifjúsági klub/Dumasarok** működtetésének keretében szabadidős programok szervezése fiatalok számára. A klub hétvégeken és délutánokon működik. Úgy gondoljuk, hogy egymást jobban megismerve, egymástól tanulva, egymásnak segítve, könnyebben elviselhető a saját, speciálisnak, egyedinek vélt helyzet elfogadása.
- **Film klub/Gasztró film klub, szabadidős programok:** A programot, a filmek témáit, a fiatalok ötletei, javaslatai alapján állítjuk össze. Egyúttal lehetőségük nyílik a véleménynyilvánításra, a látottak megvitatására. A foglalkozások célja egyrészt, hogy alternatívát és közösséget kínáljon a résztvevőknek szabadidejük eltöltéséhez, másrészt egy olyan csapat létrehozása, amely aktívan bekapcsolódhat a MUFTI-ban folyó ifjúsági munkába. Terveink szerint ezek a fiatalok Spirál-házban kortárs segítőként tevékenykedhetnek.

Egyéb szakmai tevékenység

- Középiskolai prevenciós munka: A XV. kerületi középiskolák 11-12. osztályai részére elindított programunk célja, hogy az iskolarendszerű oktatásból kikerülő fiatalok számára a munkavállalással kapcsolatos információk még az iskolában hozzáférhetőkké váljanak, és az esetlegesen felmerülő kérdéseikre választ kapjanak.
- Mufti tábor, nyári, ifjúsági fesztiválok: Rendszeresen szervezünk táborozásokat, valamint jelen vagyunk az ifjúsági területen megrendezésre kerülő országos fesztiválokon.

Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat krízis ellátásként maximum 5 napra biztosít konzerveket a rászorulóknak.

A rászorultság tényét az esetmenedzsereken kívül a tanácsadók valamint a Nappali Melegedő munkatársai is megállapíthatják. A konzervek kiadását az Egységvezető illetve távollétében a helyettese hagyja jóvá.

A krízis ellátáshoz jutás feltétele:

- az ellátást indokoló helyzet
- XV. kerületben tartózkodás életvitelszerűen /hajléktalanok esetében is/
- együttműködés: az esetgazda szociális munkással való közös munka vállalása a bekerülési helyzet javítása érdekében

A Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat

A **Nappali Melegedőben** 2 fő szociális munkás valamint 1 fő szociális segítő tevékenykedik. Hajléktalanok számára krízis időszakban étkezési lehetőséget (zsíros, margarinos, májkrémcs, vajkrémcs kenyér, tea), egész évben a fürdés, borotválkozás lehetőségét (amihez a szükséges eszközöket is adjuk) biztosítjuk. Alkalmi jelleggel ruhát, cipőt osztunk. Csomagok megőrzését is vállaljuk.

A munkakeresést az internetezési és telefonálási lehetőséggel segítjük. Ügyintézésben szociális munkásaink támogatják a hajléktalanokat. Munkánk során rendszeresen kapcsolatot tartunk a kerületi és a fővárosi hajléktalan ellátó szervezetekkel, intézményekkel. Részt veszünk a rendezvényeiken, pl. „Tízek Tanácsa”, Téli krízis megbeszélés, Menhely Team stb. A kötelező dokumentációkon túl egy számítógépes adatbázis segítségével is nyomon követjük a napi forgalom alakulását, melyet a BMSZKI monitorozási program keretében biztosít számunkra. 2012. évtől bevezetésre került a KENYSZI.

Igénybevétel feltétele:

- Félévente érvényes tüdőszűrő igazolás /negatív mellkasi lelet/
- Házi rend betartása

A Nappali Melegedő szolgáltatásai térítésmentesen vehetők igénybe. Téli krízis időszakban hétvégén is működtetjük a Melegedőt (november 01- március 31.). A hétfői, valamint a munkaszüneti napok alatti ügyeletet a Családsegítő Szolgálat munkatársai látják el. A túlmunkákra pluszjuttatás illeti meg őket. A hétfőre nyújtott szolgáltatások részben eltérnek a hétköznapokon nyújtott szolgáltatásoktól. Ilyenkor az étkezés változatosabb (pástétomos kenyér, lönchús). Ünnepeken egyéb élelmiszereket is osztunk: Karácsonykor szaloncukor, gyümölcsök, csokoládé, vitaminok, Szilveszterkor virslit főzünk, Húsvétkor sonkát és főtt tojást adunk. A Nappali Melegedő hétfőre és ünnepeken 10.00 - 16.00 óráig tart nyitva.

Ügyintézésben szociális munkásaink támogatják a hajléktalanokat. Az igénybevétel feltétele:

- félévente érvényes tüdőszűrő igazolás /negatív mellkasi lelet/
- Házi rend betartása

Szociális Mosodát működtetünk, amely a XV. kerületben életvitelszerűen élő hajléktalanok, és pillanatnyi helyzetükből rászoruló családok részére biztosít mosási lehetőséget. Két mosószárítógép áll az ügyfelek rendelkezésére. A mosodajegyeket az esetfelelős családgondozónál vagy a Melegedő szociális munkásánál kell igényelni.

Az **Utcai Gondozó Szolgálatban** 3 fő utcai szociális munkás, utcai koordinátor, 1 fő szociális segítő tagja a szakmai stábnak. Az 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 munkások krízis időszakban 14.00 órától 22.00 óráig dolgoznak, nagyobb figyelmet fordítva a megjelölt frekvenciált területekre, több időt töltenek a már meglévő kliensekkel valamint a tevékenységi területükön fokozzák a felderítő munkát is. A felderítés adatairól információt az utcai szociális munkások az Adatvédelmi törvényben rögzített rendelkezések betartásával adhatnak ki. Az utcai szociális munka alapadatait és az utcai gondozás során szerzett ismereteket és tapasztalatokat eseménynaplóban rögzítjük.

- **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 – zsíros kenyér, tea – 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, munkakeresésben való segítségnyújtás, egészségügyi krízis ellátás, közvetítés a megfelelő egészségügyi, munkügyi, ill. szociális intézmények felé.
- **Helyzetfelmérés, felderítő munka:** A tudomásunkra jutott információk, adatok rögzítése az ún. szociális térképben. 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 tájékoztatjuk a klienseket, illetve az esetleges sérelmek orvoslásához segítséget nyújtunk. Szükség szerint az ellátottjogi képviselővel való kapcsolattartás támogatása.
- **Filmklubot** működtetünk, amely az utcán élő hajléktalanokkal való kapcsolattartás fontos eszközeként jelenik meg.

Az utcai szociális munka során rendszeresen megszervezzük a kerületi hajléktalan személyek kutyáinak az oltását és a tüdőszűrést a kerületi hajléktalanok körében. Az utcai gondozás során a professzionális ellátáshoz egy Suzuki SX4 típusú személygépkocsit használunk.

Az ellátás igénybevételének, kapcsolattartás módja:

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat szolgáltatásait minden XV. kerületi lakos önkéntes megkeres alapján vagy együttműködésre kötelezettként, ingyenesen veheti igénybe. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, a magánéletével kapcsolatos titokvédelem, valamint az egyenlő bánásmód joga. Az intézmény szolgáltatásainak használata során az igénybe vevők elfogadják az intézmény házirendjét. Szolgáltatásaink az illetékes szakemberektől (pl. szociális segítő, családgondozó, tanácsadó) vehetők igénybe egyszeri alkalommal vagy folyamatosan a gondozási tervben rögzített együttműködés szerint. A

találkozásokra általában előre egyeztetett időpontokban kerül sor az intézmény által használt épületekben vagy családlátogatás során az igénybevevő egyén, család otthonában. Jelzőrendszeren keresztül történő jelentkezés, krízishelyzet, első megkeresés esetén az ügyeletes szociális munkással zajlik az első találkozás, a szükséges információk átadása.

A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja:

Személyesen, telefonon és e-mailben is megadunk minden olyan információt, amely hozzásegítheti az igénybe vevőt ahhoz, hogy problémájára szükség szerint a szociális munkással együttműködve megoldást találjon. Az intézmény rendelkezik weboldallal, amelyen megtalálható a szakmai tevékenységekkel kapcsolatos minden alapinformáció. Időről időre bemutatjuk az intézmény munkáját a különböző helyi médiában. Egész év során rendszeresen jelennek meg újságcikkek az intézményről helyi és országos lapokban egyaránt. Intézményünk bemutatásával foglalkozó szóróanyagokat készítünk, és folyamatosan biztosítjuk az érdeklődőkhöz való eljuttatását, hogy a kerületi lakosok számára könnyebben elérhetővé válhassanak a különböző szolgáltatások, hogy pontosabban ismerjék, hol és milyen problémáik megoldásában kérhetnek segítséget.


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

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat szolgáltatásaival, tevékenységével kapcsolatos panaszaival, jogorvoslati igényével a panasztevő az Újpalotai Családsegítő Szolgálat vezetőjéhez, az Egyesített Szociális Intézmény igazgatójához, valamint ellátottjogi képviselőhöz fordulhat. Az ellátottjogi képviselő megkeresésre tájékoztatást nyújt az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról. Segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában, segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában.

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat munkatársainak, azaz az ellátást nyújtó személyek szakmai érdekvédelmét az Egyesített Szociális Intézményen belül működő szakszervezeti csoport működése segíti. A Szociális Munkások Demokratikus Szakszervezete (SzMDSz) Palotai csoportjának képviselője szavazati joggal vesz részt a kerületi Önkormányzati Érdekegyeztető Fórum munkájában.

Budapest, 2015. május 11.

Takács Péter
Egységvezető

 <p>Újpalotai CSaludsegítő SZolgálat</p> <p>1157 Budapest, Árendás köz 4-6. Tel./Fax: 414-0879, 414-0880 e-mail: ucsz@eszivv.hu</p>	<p>Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat</p> <p>1156 Budapest, Kontyfa u. 3. Tel: 418-3315, 416-0733 Fax: 416-0733 e-mail: melegedov@eszivv.hu</p>
---	--

**ÚJPALOTAI CSALÁDSEGÍTŐ SZOLGÁLAT
NAPPALI MELEGEDŐ ÉS UTCAI GONDOZÓ SZOLGÁLAT**

UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA

SZAKMAI PROGRAM

2014-2018

NAPPALI MELEGEDŐ és UTCAI GONDOZÓ SZOLGÁLAT

Az ESZI Újpalotai Családsegítő Szolgálat működését tekintve három munkacsoportból áll:

- Családsegítő
- Munkanélküliek Tanácsadó Irodája (MUFTI)
- *Nappali Melegedő és Utcai Gondozó szolgálat*

A három csoport két külön telephelyen működik. A Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat a Bp. XV. Kontyfa u. 3. sz. alatt található telephelyen működik.

Az Újpalotai Családsegítő Szolgálat krízis ellátásként maximum 5 napra biztosít konzerveket a rászorulóknak.

A rászorultság tényét az esetmenedzsereken kívül a tanácsadók valamint a Nappali Melegedő munkatársai is megállapíthatják. A konzervek kiadását az Egységvezető illetve távollétében a helyettese hagyja jóvá.

A krízis ellátáshoz jutás feltétele:

- az ellátást indokoló helyzet
- XV. kerületben tartózkodás életvitelszerűen /hajléktalanok esetében is/
- együttműködés: az esetgazda szociális munkással való közös munka vállalása a bekerülési helyzet javítása érdekében

Nappali Melegedő

A Nappali Melegedőben 2 fő szociális munkás és 1 fő szociális segítő (8 óra munkaidő) tevékenykedik. A szakképzettségek megfelelnek a rendeletben előírt feltételeknek. A szociális munkások a munkájuk során rendszeresen kapcsolatot tartanak a kerületi és a fővárosi hajléktalan ellátó szervezetekkel, intézményekkel. Részt vesznek a rendezvényeiken, pl. „Tízek Tanácsa”, Téli krízis megbeszélés, Menhely Team stb.

Hajléktalanok számára krízis időszakban étkezési lehetőséget (zsiros, margarinos, májkrémes, vajkrémes kenyér, tea), egész évben a fürdés, borotválkozás lehetőségét (szükséges eszközökkel együtt) biztosítjuk. Alkalmi jelleggel ruhát, cipőt osztunk. Csomagok megőrzését is vállaljuk.

A munkakeresést az internetezési és telefonálási lehetőséggel segítjük, valamint minden hétköznap frissülő álláslistát bocsátunk igénybevevőink rendelkezésére. Ügyintézésben szociális munkásaink támogatják a hajléktalanokat. A Nappali Melegedőben az adminisztráció az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 11. számú - Nappali melegedők eseménynaplója az ellátásba részesítettekről és a nyújtott szolgáltatásokról c. dokumentum - mellékletben meghatározott táblázat alapján, folyamatosan történik.

A kötelező dokumentációkon túl egy számítógépes adatbázis segítségével is nyomon követjük a napi forgalom alakulását, melyet a BMSZKI monitorozási program keretében biztosít számunkra. 2012. évtől bevezetésre került a KENYSZI.

A Nappali Melegedő szolgáltatásai térítésmentesen vehetők igénybe.

Igénybevétel feltétele:

- Félévente érvényes tüdőszűrő igazolás /negatív mellkasi lelet/
- Házi rend betartása

Téli krízis időszakban hétfőig is működtetjük a Melegedőt (november 01- március 31.). A hétfői, valamint a munkaszüneti napok alatti ügyeletet a Családsegítő Szolgálat munkatársai látják el. A túlmunkákra pluszjuttatás illeti meg őket. A hétfőre nyújtott szolgáltatások részben eltérnek a hétköznapokon nyújtott szolgáltatásoktól. Ilyenkor az étkezés változatosabb (pástétomos kenyér, lönchús). Ünnepeken egyéb élelmiszereket is osztunk: Karácsonykor szaloncukor, különböző gyümölcsök, csokoládé, vitaminok, Szilveszterkor virslit főzünk, Húsvétkor sonkát és főtt tojást adunk. A Nappali Melegedő hétfőre 10.00 - 16.00 óráig tart nyitva. A munkatársak munkaideje 8 óra. Hétfőre a Melegedő rendszerint megtelik (esetenként más kerületek szállóin lakó) hajléktalanokkal, akik részére fürdési

lehetőséget és eszközöket is biztosítunk, valamint filmek vetítésével tesszük tartalmasabbá a melegedésüket.

A Nappali Melegedő nyitvatartási ideje:

Hétfő: 10.00 órától 16.00 óráig

Keddtől péntekig: 09.00 órától 17.00 óráig

Szociális Mosodát működtetünk, amely a XV. kerületben életvitelszerűen élő hajléktalanok, és pillanatnyi helyzetükből rászoruló családok részére biztosít mosási lehetőséget. Két mosószárítógép áll az ügyfelek rendelkezésére. A mosodajegyeket az esetfelelős családgondozónál vagy a Melegedő szociális munkásánál kell igényelni.

Ügyintézésben szociális munkásaink támogatják a hajléktalanokat. Az igénybevétel feltétele:

- félévente érvényes tüdőszűrő igazolás /negatív mellkasi lelet/
- Házi rend betartása

Napi 8 óra az aktuális melegedős **szociális munkás**, valamint az **utcai szociális munkás** melegedőben eltöltött ügyeleti ideje, mely a következőképpen alakul, napokra lebontva:

<p>Hétfő: 08.50-10.00 óra</p>	<p>Felkészülés az egész heti működtetésre, a Melegedő napi nyitva tartására az ehhez szükséges eszközök (nyomtatók, konyhai felszerelések) ellenőrzése, azok esetleges pótlása. Ez mindig a melegedős szociális munkás feladata.</p>
<p>10.00-16.00 óra</p>	<p>A Melegedő nyitva tartása. Ezen idő alatt a kliensek problémáinak a kezelése, segítségnyújtás ügyeik intézésében, valamint a Melegedő zavartalan működésének az ellenőrzése, a Házi rend maradéktalan betartatása, és az esetleges konfliktus helyzetek kezelése. A krízis ellátás keretében kiadásra kerülő konzervek összekészítése. A kliensek esetleges munka keresésével kapcsolatban ingyenes telefonálási lehetőség, mint szolgáltatás működtetése. Ennek adminisztrációja melegedős szociális munkás feladata, kivéve, ha az utcai szociális munkás az ügyeletes.</p>
<p>16.00-17.00 óra</p>	<p>Team megbeszélés: az elmúlt hét eseményeinek értékelése, a következő hét teendőinek, ügyeleti beosztásoknak a megbeszélése. A szociális munkások, a szociális segítők részvételével.</p>

Kedd: 8.50-9.00 óra	Felkészülés a Melegedő napi nyitva tartására az ehhez szükséges eszközök (nyomatványok, konyhai felszerelések) ellenőrzése, azok esetleges pótlása. Ez mindig a melegedős szociális munkás feladata.
9.00-17.00 óra	A Melegedő nyitva tartása. Ezen idő alatt a kliensek problémáinak a kezelése, segítségnyújtás ügyeik intézésében, valamint a Melegedő zavartalan működésének az ellenőrzése, a Házirend maradéktalan betartatása, és az esetleges konfliktus helyzetek kezelése. A krízis ellátás keretében kiadásra kerülő konzervek összekészítése. A kliensek esetleges munka keresésével kapcsolatban ingyenes telefonálási lehetőség, mint szolgáltatás működtetése. Ennek adminisztrációja melegedős szociális munkás feladata, kivéve, ha az utcai szociális munkás az ügyeletes.
Szerda, Csütörtök, Péntek:	A keddi nap munkarendjével mindenben megegyező tevékenységek.

UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA

Az Utcái Gondozó Szolgálatban végzett utcai szociális munka célja az utcán (átjárókban, erdőkben, parkokban, stb.) élő hajléktalan személyek felkutatása, szociális és mentális segítése a szociális munka eszköztárával. A szakmai létszám: 3 fő utcai szociális munkás, utcai koordinátor, 1 fő szociális segítő. Az utcán, közterületen élő hajléktalan személyek krízishelyzetének oldása, az ellátási igények integrálása Budapesten működő személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátórendszerbe, szoros együttműködésben a főváros hajléktalanellátó intézményeivel.

Az utcai szociális munkások heti útvonalterve:

- Hétfő:** 1 fő utcai szociális munkás ügyeletes a Nappali Melegedőben.
Nyírpalota út, Zsókavár út és Hősök útja által határolt terület
- Kedd:** Kiserdő, Pólus Center mögötti erdő és környéke, valamint a Hűtő utca.
- Szerda:** 1 fő utcai szociális munkás ügyeletes a Nappali Melegedőben.
Szentmihályi út, Bánkút utca, Rákospalotai körvasút sor, és az M3-as által határolt területek.
- Csütörtök:** Mézeskalács tér, Páskomliget utca, Vásárcsarnok
- Péntek:** 1 fő utcai szociális munkás ügyeletes a Nappali Melegedőben.
Metró áruháznál lévő erdő, Erdőkerülő út és környéke

A közterületen életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan személyek ellátását végző utcai szociális munka 2000-ben, a Nappali Melegedőn belül került kialakításra. Célja a kapcsolatfelvétel, majd a rendszeres kapcsolattartás során a túlélés, a helyzetjavítás elősegítése. Ennek érdekében az utcai szociális munkások felvették a kapcsolatot a rendőrséggel, a lakótelepi gondnokokkal, a polgárőrséggel, együttműködnek a kerületben és a fővárosban működő szakmai szervezetekkel, intézményekkel. A kerületben lakó hajléktalanok jellemző tartózkodási helyeit, találkozási pontjait feltérképezik, és folyamatosan aktualizálják. Az igénybe vehető szolgáltatásokról az utcai szociális munkások szóban és szórólapon nyújtanak információt, a krízisidőszakban forró teát, élelmiszert, takarót, stb. osztanak.

Az utcai szociális munkások heti 3 x 3 óra / fő (összesen 9 óra) ügyeletet látnak el a Nappali Melegedőben, a fentiekben leírt módon, az aktuális napoknak megfelelően. Ügyfelfogadásunk is az ügyeleti napokon történik, így megoldott az utcai szociális munkásnak az intézményen belüli elérése is. Míg az egyik utcai szociális munkás a melegedőben tart ügyeletet, addig a másik kettő utcai munkás idejét terepen tudja tölteni, és ez természetesen a másik ügyeleti napon szintén igaz. Tehát az utcai szociális munkások mindhárom ügyeleti napján kettő utcai munkás terepen tartózkodik.

A melegedős szociális munkás szintén tart az utcai gondozó szolgálat kliensei részére ügyeletet, de a fent leírt heti ügyelet az utcai szociális munkások részéről a saját kliensei számára is biztosítja a rendszeres, intézményen belül történő elérésüket. Ügyfelfogadás ideje alatt azon klienseinkkel találkozunk, akikkel az utcán, a heti rendszeres látogatások ideje alatt nem tudtunk találkozni, esetleg új kliensek fogadása.

Adminisztráció és ügyintézés: Az adminisztráció magában foglalja az adatbázis és a kliensnyilvántartás elkészítését és folyamatos frissítését, a heti munkaterv elkészítését, kliensek gondozási lapjainak és egyéni gondozási terveiknek az elkészítését, ezek ellenőrzését, az eseménynapló vezetését, a szociális térkép folyamatos frissítését, a kliensek ügyeinek intézését: segítségnyújtás az alapidokumentumaik pótlásában, különböző kérelmek elkészítésében és azok közvetítésében; támogató nyilatkozat elkészítése és annak közvetítése. A kliensekről a gondozási lapokat az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 12. számú Gondozási lap az utcai szociális munka dokumentálására című melléklet alapján töltjük ki és tartjuk nyilván. Kliensek személyes és különleges adatait a kliens hozzájárulásával az 1992. évi LXIII. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvántartásáról szóló törvény alapján kezeljük.

A Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat keretében végzett szociális munka minőségének javítása érdekében a munkához szervesen kötődik a különböző pályázatok figyelése, szakvélemények, cikkek tanulmányozása, szakfolyóiratok olvasása, a különböző továbbképzéseken, konferenciákon, tréningeken való részvétel is. A szociális munkások rendszeresen teameken és esetmegbeszélő csoportokon (Újpalotai Családsegítő Szolgálat, Menhely Alapítvány) vesznek részt, saját védelmük és tapasztalatszerzésük érdekében (az aktuálisan felmerülő problémák, időbeosztás, utcai munka problémái, melegedős problémák, személyes nehézségek stb.).

Intézményünkben három fő utcai szociális munkás tevékenykedik. Az ellátási területet az alábbi utcák határolják:

- Pólus Center – Szentmihályi út – Rákospalotai határút által határolt területek (Kiserdő és térsége) – az ellátás szempontjából frekventált terület.
- Újpalota Tervezett Palotakertváros (fenyves), Késmárk u. - Rákospalotai határút - Rákospalotai körvasút sor és az általa határolt területek – az ellátás szempontjából frekventált terület.
- Drégelyvár utca, Nyírpalota út, Zsókvár utca valamint az Erdőkerülő utca jobb és bal oldalai - az ellátás szempontjából frekventált,
- Rákospalotai körvasút sor – Drégelyvár utca – Nyírpalota út – Szentmihályi út – M3-as gyorsforgalmi út bevezető szakasza által határolt területek.

Fenti területeken az utcai szociális munkások munkanapokon heti 30 órát töltenek. Legfőbb céljuk a felderítés, a folyamatos jelenlét, valamint a már meglévő kliensek folyamatos látogatása, igényeik felmérése, azok kielégítése. Az utcai szociális munkások krízis időszakban 14 órától 22 óráig dolgoznak, nagyobb figyelmet fordítva a fent megjelölt frekventált területekre, valamint több időt töltenek a már meglévő kliensekkel, ezen túl a tevékenységi területükön fokozzák a felderítő munkát is.

Az utcai szociális munkások telephelye és az ESZI székhelye eltérő címen található. A rászorultak személyes megkeresése egyeztetett időbeosztás alapján az utcai szociális munkások tevékenységi területén, közterületen, lépcsőházakban, pincékben, stb. történik. Az utcai szociális munkások munkaidőben telefonos elérhetősége biztosított, kapcsolódva a regionális és országos diszpécserközponthoz. Az Utcai Gondozó Szolgálat munkatársai minden ügyeleti napon (hetente három alkalommal) 9 és 17 óra között meghatározott időben tartott ügyfélfogadási időben, a szolgálat irodájában, a Nappali Melegedőben (1156 Budapest, Kontyfa u. 3.) személyesen, a hét többi napját terepen, személyesen és telefonon érhetőek el.

A rászorultak megkeresése lakossági, intézményi, szervezeti bejelentés alapján, telefonos és egyéb személyes (akár a már meglévő kliensek részéről is) bejelentési lehetőség biztosításával történik. A Regionális Diszpécserszolgálattal való kapcsolat, az utcai szociális munkások terepen való folyamatos, telefonos elérhetősége biztosítja a feladat ellátásához szükséges folyamatos információáramlást, a bejelentésekre való mielőbbi reakciót.

A felderítés adatairól információt az utcai szociális munkások csak az Adatvédelmi törvény vonatkozó rendelkezéseinek betartásával adhatnak ki. A „szociális térkép”, a kötelező adminisztrációt és nyilvántartó rendszert folyamatosan vezetik és frissítik. A felderítés magában foglalja az érintettek igényeinek felmérését is.

Az utcai szociális munka során nyújtott szolgáltatások:

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. Ártalomcsökkentés az alapvető fizikai és mentális szükségletek kielégítésével, az ellátórendszer bevonásával.

Rendszeres szociális információnyújtás keretén belül az utcai szociális munkások tájékoztatják a klienseket az őket érintő jogszabályi változásokról, ellátási programokról, munkalehetőségekről az ügyfélfogadás időtartama alatt a szolgálat irodájában, illetve a terepen történő személyes megkeresések alkalmával.

Alapszükségleteket kielégítő rendszeres segítségnyújtás biztosítása (ruha- gyertya-,

takaróosztás). Az ellátórendszerből kimaradók folyamatos egyéni segítése, adományba kapott szükségleti cikkek eljuttatása a rászorulókhhoz. Az ellátórendszerbe való bejutás segítése, valamint sikeres bejutás esetén a kliensek nyomon követése. A rendszeres segítségnyújtás a konkrét, személyes igényfelmérés után a kliensekkel történő időpont egyeztetés révén valósul meg. A nagyobb létszámú ellátottat érintő segítségi formák (pl.: eb oltás, klórmész és fólia osztása stb.) rendszeressége előre meghatározott, és a kliensek felé jelzett időpontok kihirdetésével történik.

Szociális ügyintézés: szálláskeresésben, munkakeresésben való segítségnyújtás, egészségügyi krízis ellátás, közvetítés a megfelelő egészségügyi, munkaügyi, ill. szociális intézmények felé, alkalmi jelleggel ruha, takaró pótlása, a kliensek ügyeinek intézésében: segítségnyújtás az alapidokumentumaik pótlásában, különböző kérelmek elkészítésében és azok közvetítésében, támogató nyilatkozat elkészítése és annak közvetítése.

Egyéni esetkezelés: Az utcai szociális munkás kizárólag a kliens kezdeményezésére kompromisszumos szóbeli megegyezés megkötése után folyamatosan dokumentált kapcsolatban, egyéni esetkezelést végez. A munkatársak a klientst érintő fontos ügyekben döntést csak az utcai munkás teammel történt megbeszélés alapján hozhatnak, kivéve a közvetlen életveszélyt jelentő eseteket. Az utcai szociális munkás az egyéni esetkezelésben egyenrangú félként, segítette emberi méltóságát szem előtt tartva, annak önfenntartó képességét erősítve vesz részt. Az utcai szociális munkás az egyéni esetkezelés során saját motivációs szerepét megtartva a kezdeményezést átengedi a kliensnek. Az esetkezelés a klienssel történt megállapodás időtartamáig, megfelelő intézményhez való irányításáig, illetve azokba való elhelyezéséig, vagy a team megszüntető döntéséig tart.

A Nappali Melegedőben tisztálkodási, fürdési lehetőségek, téli krízis időszakban étkezés – zsiros kenyér, tea – valamint az utcai szociális munkás elérhetőségének biztosítása. Az utcai szociális munka során a fellelt hajléktalanok számára esetenként ruha, takaró, fólia, gyertya, konzerv, kenyér és tea biztosítása.

Beavatkozás krízishelyzetben, krízisintervenció: Az utcai szociális munkás köteles intézkedni, amennyiben annak elmaradása a kliens életét, vagy testi épségét veszélyezteti, ezen kívül szükséges a megfelelő lépéseket megtenni a kliens személyes krízishelyzetének megoldására, pl.: ha a kliens épp elvesztette alkalmi munkáját, így nem megoldott az étkezése. Team-döntés alapján krízisétkezés (max. 5 napra, konzerv formájában) biztosítása, ha a kliens bármilyen okból kikerült egy hajléktalan szállóról, és jelenleg nem tud hol aludni.

Érdekérvényesítés segítése: Az emberi, állampolgári és szociális ellátáshoz való jogokról és lehetőségekről tájékoztatjuk a klienseket, illetve az esetleges sérelmek orvoslásához segítséget nyújtunk. Az ellátott jogi képviselővel való kapcsolattartás, illetve a lehetőség arra, hogy a kliensek igénybe vehessék a fenti szolgáltatást. Heti két alkalommal ingyenes jogi tanácsadásra is van lehetőség.

Kéthetente filmklubot működtetünk, amely az utcán élő hajléktalanokkal való kapcsolattartás fontos eszközeként jelenik meg. A filmklubot igénybe vevő, utcán élő kliensek az utcai szociális munka szolgáltatásait általában igénybe veszik, de a melegedős alapszolgáltatásoktól idegenkednek, sőt azt nagyrészt igénybe sem veszik. Nagy siker a munkánk során, hogy ezek a kliensek egy ilyen intézményhez kötött szolgáltatást, mint a filmklub, rendszeresen látogatják.

Dokumentáció: Az utcai szociális munka alapadatait és az utcázás során szerzett ismereteket és tapasztalatokat eseménynaplóban rögzítjük, a kliensekről nyilvántartást vezetünk a fentebb leírt módon.

Kapcsolattartás más szervezetekkel: Folyamatosan együttműködünk más szervezetekkel pl. XV. kerületi szociális alapellátó és szakellátó intézményekkel, Közterület Felügyelet, Menhely Alapítvány, Menhely Alapítvány Diszpécserszolgálat, Szociális és Rehabilitációs Alapítvány, Twist Olivér Alapítvány, Pilisi Parkerdő Gazdaság, Rendőrség, Önkormányzat, hajléktalanellátó intézmények, karitatív szervezetek.

A Menhely Alapítvánnyal minden évben megkötésre kerül az Együttműködési Megállapodás, mely a KM Regionális Diszpécserszolgálat és az ÚCSSZ Nappali Melegedő és Utcai Gondozó Szolgálat között jön létre, legutoljára 2014 őszén történt az aláírás.

A Twist Olivér Alapítvány munkatársai a Budapest XV. kerület Rákospalotai részén is tevékenykednek. Kapcsolatunkról, a közös területek felderítéséről, a kliensek gondozásáról 2005. év júniusában egy írásbeli megállapodást kötöttünk az alapítvány munkatársaival, mely 2011-ben, majd 2012. szeptember 30-án meghosszabbításra került. Ezzel a megállapodással kölcsönösen segítettek és segítjük egymás munkáját, mely a kerületben nagymértékben növelte az utcai szociális munka hatékonyságát.

Szállítás: A szolgálat gondoskodik saját ügyfeleinek előre tervezhető – az ügyféllel korábbi találkozáskor egyeztetett – szállításairól (pl. ügyintézés, szakorvosi vizsgálat, felvételi beszélgetés, költözés). Ezen kívül biztosítva vannak az előre nem tervezhető szállítások is. Zárt parkolóban található a saját logóval ellátott Suzuki SX4 típusú személygépkocsi, melyet az utcai szociális munkások szolgálati időben bármikor igénybe vehetnek.

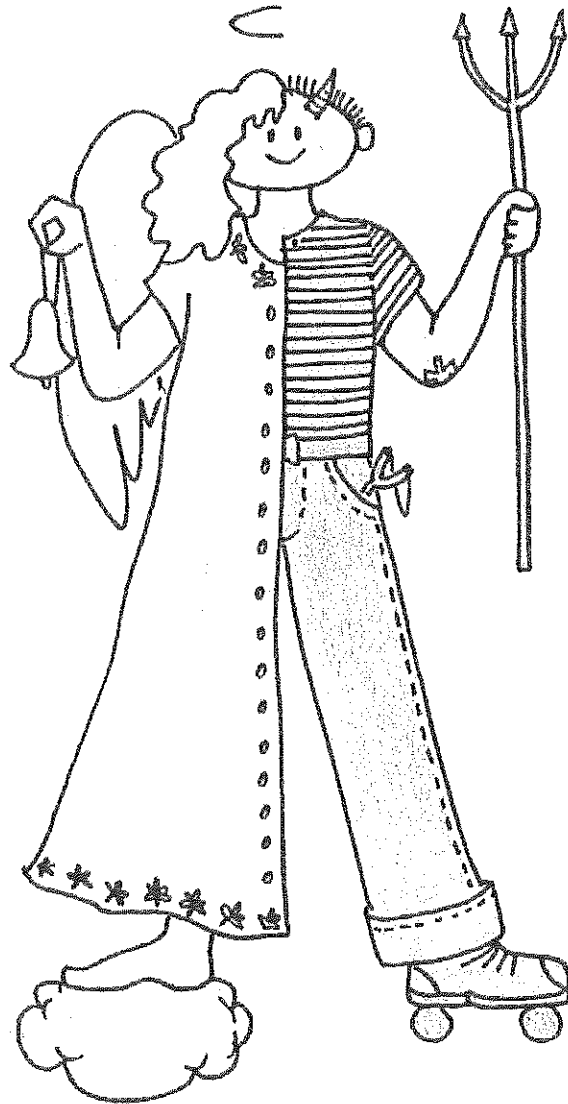
Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos főbb szabályok:

- A szolgáltatás nyújtása az ellátást igénybe vevők alapvető jogainak, emberi méltóságának figyelembe vételével történik, a személyes gondoskodást nyújtó szociális tevékenységet végző személy, és az ellátott a szolgáltatás biztosítása során egymás törvényben biztosított jogait tiszteletben tartják.
- Adatkezelésre és az adatok védelmére a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, valamint az egészségügyi adatkezelésre vonatkozó törvényi rendelkezései az irányadók.
- Az igénybe vevők közül az utcai szociális munkával, kapcsolatos panaszaival, jogorvoslati igényével bárki az Újpalotai Családsegítő Szolgálat egységvezetőjéhez, az Egyesített Szociális Intézmény igazgatójához, valamint ellátottjogi képviselőhöz fordulhat.
- Az ellátottjogi képviselő megkeresésre tájékoztatást nyújt az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról. Segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában, segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasa megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában.

Budapest, 2015. május 11.

Takács Péter
Egységvezető

FIÓKA GYERMEK- ÉS IFJÚSÁGJÓLÉTI KÖZPONT



SZAKMAI PROGRAM
2014-2018

*„Nem messiás-é minden újszülött,
Fénylő csillag, mely feltűnt a családnak,
S csak későbbben fejlődik a szokott pimasszá?”¹*

Szakmai program

Intézményünk az Egyesített Szociális Intézmény szakmai egysége, fenntartója a Budapest Főváros XV. kerületének Önkormányzata.

Szakmai Programunk annak a szabályzatcsomagnak a része, amely az ESZI tevékenységét taglalja, így dokumentumunk *szolgáltatótevékenységünk célját, alapelveit, módszereit* írja le.

Központunk tevékenységének céljait a jogszabályok világosan és egyértelműen megfogalmazzák. Ennek alapján feladatunk a gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelésének elősegítése, a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése a megfelelő észlelő- és jelzőrendszer működtetésével, illetve a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása, a gyermek már kialakult veszélyeztetettségének megszüntetése érdekében a szükséges intézkedések megtétele, a helyettes szülői hálózat szervezése, illetve a családból ideiglenes hatállyal kiemelt, vagy nevelésbe vett gyermek családba történő visszahelyezésének elősegítése, valamint szakellátásból hazakerülő gyermek utógondozásának biztosítása, vagy fiatal felnőtt, utógondozásának, utógondozói ellátásának elősegítése.

Alapelveink és értékeink

Munkánk során, a velünk kapcsolatba kerülő gyerekek részére minden segítséget meg kell adnunk annak érdekében, hogy gyermekségük mivoltát középpontba állítva emberi méltóságuk ne szenvedjen csorbát, életkoruknak megfelelő igényeikre, szükségleteikre adekvát megoldásokat, válaszokat kapjanak az őket körülvevőktől.

Célunk az is, hogy a gyermekkel szembeni rossz bánásmód valamennyi formája: a gyermekeket ért fizikai, szexuális vagy lelki erőszak, illetve bármilyen elhanyagoló magatartás feltárásra kerüljön.

A fentiek teljesülése érdekében a gyermekek véleménynyilvánítási jogának maximálisan érvényesülnie kell- Lehetőséget kell biztosítani számukra, hogy érdekeiket a legteljesebb mértékben érvényesíthessék és kapcsolataikat igényeik szerint ápolhassák. (A gyermeki jogok érvényesítésében számukra segítséget nyújtó gyermekjogi képviselő elérhetősége jól látható helyen a gyerekek rendelkezésére áll.)

¹ Madách Imre: Az ember tragédiája (8. szín)

Fontosnak tartjuk, hogy a hozzánk fordulókkal folytatott szociális segítő munka mellett a mindennapok gyakorlatában is elősegítsük a gyermekek jogainak érvényesítését.

Ennek a szemléletnek az intézményközi kapcsolatok során, a szakmai konferenciákon, egyéb szakmaközi megbeszéléseken, illetve bármilyen intézményközi és intézményen belüli kommunikációs formában éppúgy érvényesülnie kell, mint a gyermekekkel és családjaikkal való közös munkában.

Fontosnak tartjuk, hogy a tudomásunkra jutott, a gyermekeket érintő visszasságokat, hiányosságokat, elmaradásokat szakmai kompetenciánkhoz és munkánk szemléletéhez mérten kezeljük. A felénk közvetített, illetve tudomásunkra jutott információkat olyan módon kezeljük és használjuk, hogy az az érintett gyermek, gyermekek esetleges problémáinak megoldását szolgálja.

Lényeges szempont a bármely szinten megjelenő veszélyeztető és a gyermekeket kihasználó helyzetekkel való szembeszállás is. Ezt egyfelől a gyermekek támogatása, megerősítése révén, másfelől az érintett társadalmi intézmények, szervezetek, személyek felé gyakorolt figyelemfelhívással tartjuk elképzelhetőnek. Elméleti és gyakorlati munkánk célja, hogy a gyermekek egészséges fejlődésének és alapvető jogainak fenyegetettsége enyhüljön, illetve megszűnjön, továbbá, hogy e tekintetben mind a látóterünkbe kerülő gyereke ügyében, mind szélesebb, társadalmi értelemben pozitív változások történjenek. Központunk működésének legfontosabb alapértékének valljuk annak nyitottságnak a megtartását és ápolását, amely megteremti a lehetőséget az önkéntes segítségkérésre. Az intézményünkben dolgozó szociális munkások lehetőség szerint ennek mentén alakítják ki az együttműködést a gyermekekkel vagy családjaikkal. A szülők vagy gyámok jogainak, érdekeinek védelme ugyanúgy célunk - amennyiben az a gyermek érdekeihez igazodik.

A fentieknek megfelelően – bár intézményünk alapvetően családokkal dolgozik (úgynevezett komplex családgondozást végez) –, munkánk központi szereplői mindenkor a gyermekek. Függetlenül attól, hogy kinek a kezdeményezésére alakul ki a segítő kapcsolat (ki jelentkezett segítségért), a családot a gyermekek köré épült egységként értelmezzük.

Noha az általános szociális munka alapvetően szolgáltató jellegű, a gyermekjóléti szolgáltatás során végzett szociális munka ennél aktívabb. Az ebben dolgozó szociális munkás nem teheti meg, hogy tétlenül várja a hozzá fordulókat. Az esetkezelés során kezdeményezünk, illetve utánamegyünk egy-egy ügynek, ha a gyerek érdeke egyértelműen úgy kívánja, hatósági intézkedést javasolunk.

A munka szakmai színvonalának megtartása érdekében alapértékeink közé tartozik az intézményben dolgozó szakemberek szakmai fejlődésének, biztonságérzetének elősegítése, illetve megteremtése. Ebből a szempontból a szupervízió támogatása és a team-építés (team-karbantartás) fontossága mellett a munkahelyi légkör tisztaságának megőrzése is közös értékünk.

Intézményünkben a gyermek- és ifjúságvédelmi szociális munka speciális jellegét a fenti értékek és alapelvek szerint valósítjuk meg.

Ellátási terület, ellátottak köre

A XV. kerületben a lakosság száma 2012-ben: 81 008 fő. A gyerekek kor szerinti megoszlása: 0-3 év közötti 1 999, 4-6 év közötti 2 051, 7-14 év közötti 5 200, 15-18 év közötti 3 181 (2011. december 31-i állapot).

A kerület területe: 26, 95 km².

A kerület a főváros északkeleti városkapuja. Az M3-as autópálya bevezető szakasza, az M0-ás észak-északkeleti vonala, a 2-es főút városi becsatlakozása vonzóvá tette a kerületet a kereskedelmi nagyberuházások számára. Megépült a Pólus Center (akkor Közép-Kelet-Európa legnagyobb bevásárlóközpontja) a Metro, Praktiker és számos autót forgalmazó cég (Opel, Skoda, Mazda, Fiat), majd 2003-ban átadták az Ázsia Központ két fő épületét. Így az idetelepült áruházak, üzletek a "kereskedelem kerületévé" változtatták a főváros XV. kerületét. Az elmúlt évtizedben a fiatalok, gyerekek szempontjából keveset változott az általunk látott kép. Továbbra is gyakran meghatározó az, hogy szabadidejükben a „Pólusban”, vagy az „Ázsiában” foglalják el magukat. Ez maga után vonja az adott életszemléletet, igényeket, vágyakat és a problémákat.

A kerület három történetileg jól elkülöníthető területi egységből áll: Rákospalota, Pestújhely, Újpalota. E területrészek azonban sem építészeti szempontból, sem az ott élő emberek társadalmi, szociális helyzetét figyelembe véve nem tekinthetők teljesen homogénnek még Újpalotán sem – amely egy tipikus nagyvárosi lakótelep. Ez a homogenitás még kevésbé mondható el Rákospalotáról, ahol a családi házas, kertvárosias lakóövezet mellett létezik az Öregfalu nevű terület parasztházakkal, illetve felépült lakótelepi lakásaival, társasházaival. Pestújhely térsége családi házas, villaszerű épületekkel beépített településrész, de itt is található négyemeletes panelházak is.

A statisztikai adatok tükrében elmondható, hogy folyamatos népességszám csökkenésről lehet beszélni a kerületben.

A lakosság nemcsak fogyóban, hanem elöregedőben is van.

Az objektív környezeti hatások következtében a családok egy része létminimum alatt él.

A regisztrált munkanélküliek száma 2012-ben 2594 fő (forrás: TeIR, Nemzeti Munkaügyi Hivatal).

A kerületben jelentős mértékben fordulnak elő egyszemélyes háztartások (kb. 30%), ami Budapesten belül nem számít „rossz” aránynak (budapesti adat: 34,6%). A gyermeküket egyedül nevelők aránya magas.

A XV. kerületben mind panellakások, mind családi házak jelentős számban találhatóak. A kerület lakóinak többsége saját tulajdonú ingatlanban él.

Főként az idős, illetve a gyermeket nevelő családok kerülnek olyan anyagi helyzetbe, hogy lakhatásuk veszélybe kerül, így jelentős részük szorul támogatásra abból a célból, hogy lakásukat meg tudják őrizni. Azonban az utóbbi években megjelentek azok a korábban elfogadható színvonalon élő családok, melyek elszegényedőben vannak, gyakran a lakásvesztés közvetett, vagy közvetlen fenyegetettségével. Egy részük a lakás rezsijének kifizetésével bajlódik

rendszeresen, vagy hosszú ideje albérletben él, s ennek díját tudja egyre kevésbé megfizetni, illetve hitelspirálba került.

A rossz lakásállapotok egyik oka, hogy a lakók gyakran időskorúak, gazdaságilag inaktívak, akik a felújítási munkálatokat nem, vagy csak külső segítséggel tudják elvégezni. Gyakran csak kisebb munkálatokat tudnak finanszírozni, a nagyobb felújítások nem történnek meg, és a lakások egyre rosszabb állapotba kerülnek. Ebben a vonatkozásban az utóbbi néhány évben reménykeltő változások történtek az újpalotai városrészben, ahol a tömb-rehabilitáció több házat is érintett.

A gyermekjóléti szolgáltatást mindenki térítésmentesen jogosult igénybe venni, akinek családjában gyermek van, vagy gyermeket vár, s akinek lakóhelye, tartózkodási helye, vagy tényleges tartózkodási helye kerületünkben van.

Feladataink, tevékenységeink

- 1) Minden, a településen élő gyermek családja, illetve minden szociális válsághelyzetben lévő várandós anya számára
 - a) felvilágosítást, tanácsot adunk az igénybe vehető – gyermekekkel kapcsolatos – ellátásokról, támogatásokról, szabadidős programokról,
 - b) prevenció célú programokat szervezünk.
- 2) Azon gyermekek családjai számára, amelyek gondjaikkal a gyerekjóléti szolgálatot megkeresik (önként jelentkezők), vagy amelyek a jelzőrendszer valamely tagja, illetve szervezete jelzése alapján a gyerekjóléti szolgálat segítségét az önkéntes együttműködés keretében elfogadják (küldöttek)
 - a) konkrét problémáikban segítséget nyújtunk (tanácsadás),
 - b) segítő kapcsolatban terápiás jellegű segítséget kínálunk gondjaik (legyen az akár életvezetési, gyermeknevelési, szenvedélybetegséggel, pszichiátriai betegséggel összefüggő) megoldásában,
 - c) támogatjuk a fenntartó önkormányzat által kötött ellátási szerződés alapján biztosított átmeneti gondozási férőhelyekre jelentkező gyerekeket, családokat („Aranyhíd” Gyermekek Átmeneti Otthona, illetve SZÉRA Családok Átmeneti Otthona),
 - d) a gyerekek, illetve más családtagok számára (tematikus) csoportfoglalkozásokat, klubokat tartunk.
- 3) Segítséget nyújtunk 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 adunk a szüleiktől 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 nyújtunk (utógondozás).

- 6) Felkérésre figyelemmel kísérik az örökbefogadási céllal új családhoz kerülő gyermek beilleszkedését, s tapasztalatainkról a felkérő szervnek visszajelzünk.
- 7) A jelzőrendszerrel kapcsolatban
 - a) a jelzések alapján a gondokkal küszködő családokkal felvesszük a kapcsolatot, szükség esetén
 - i) segítő kapcsolat keretében együttműködünk (alapellátás), továbbá
 - ii) segítséget nyújtunk a gyermekjóléti alapellátás valamely formájának igénybevételére (pl. bölcsőde, gyermekek átmeneti otthona),
 - iii) javaslatot teszünk hatósági intézkedésre (védelembé vételre, családbafogadásra, gyerekvédelmi szakellátásra),
 - b) folyamatosan kapcsolatot tartunk a gyerekekkel foglalkozó szakemberekkel, „működtetjük” a jelzőrendszert,
 - c) rendszeresen szakmaközi megbeszéléseken konzultálunk a velünk 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 döntéseit előkészítő szakmai megbeszéléseken,
 - d) évente egyszer ún. éves tanácskozáson áttekintjük a településen élő gyerekek szociális helyzetét és erről jelentést készítenek.

Módszereink:

Az egyéni esetkezelés során

Az egyéni esetkezelés vonatkozásában kerületünk gyermekekkel foglalkozó intézményei és szervezetei – eddigi munkánknak köszönhetően – már jól ismerik Központunkat. A gondozott családok jelentős része a jelzőrendszeren keresztül kerül a gyermekjóléti szolgálathoz.

A kapcsolatfelvétel kezdetén a gyerekeket és a felnőtteket részletesen felvilágosítjuk szolgáltatásunkról. E beszélgetés végén nyilatkozatot iratunk alá (a tájékoztatás megtörténtéről, illetve az együttműködés szándékáról) a kliensgyerekek felnőtt családtagjaival, törvényes képviselőivel.

Az ezt követő problémamegoldó közös munka során a kliens és a segítő között megállapodás születik. A megállapodás tartalmazza a megoldani kívánt problémá(ka)t, a feladatok megosztását, illetve a határidőket. A szociális munkás részéről az esetkezelés tudatos és tervszerű folyamat. Az esetkezelést a segítő szakembernek a szociális munka szabályai szerint, a személyes adatok védelmének szem előtt tartásával és a szociális munkások etikai kódexének betartva kell végeznie.

A családok gondozásában

A családokkal való foglalkozáshoz, a családgondozáshoz közvetlenül kapcsolódik az óvodákkal, iskolákkal, védőnőkkel, gyermekorvosokkal, a családsegítő szolgálat, gyermekek, illetve családok átmeneti otthona, a nevelési tanácsadó, a Rendőrség, a Polgármesteri Hivatal, a Gyámhivatal munkatársaival, illetve minden, gyermekekkel kapcsolatban álló intézménnyel való rendszeres kapcsolattartás.

Az egyes gyermekekkel, családokkal való törődés, a gondozás aprólékos munkát, nagy odafigyelést és sok időt igénylő folyamat, aminek alapfeltétele a családtagokkal kialakított bizalmi kapcsolat. Nem elég a család problémáinak ismerete és a családtagokkal való kapcsolattartás, fontos az is, hogy megismerjük a tágabb családot, illetve a környezetet, a gyerekkel, családdal kapcsolatban álló szakembereket is. A családdal való együttműködés során – amennyiben ez indokolt – rendszeresen látogatjuk a családot saját otthonában. A megismerésen túl lényeges szempont az említett társadalmi és egyéb intézményekkel való kapcsolattartás rendszeressége. Még a probléma feltárás időszakában megbeszéljük, kidolgozzuk az adott gyerek, család jól-létének biztosításához szükséges együttműködés lépéseit, feladatait, amelyek a közös munkát alapozzák, majd a változó helyzetet elemezve szükség szerint korrigáljuk tevékenységünket. Ha a szülők-családtagok és a gyermek érdeke között ellentét van, a gyermekjóléti szolgáltatás a gyermek érdekét tartja elsődlegesnek.

Mindezek mellett azonban azt is figyelembe kell venni, hogy a gondozott gyerekkel, illetve családjával kapcsolatos információk csak a gondozás szempontjából fontos indokkal adhatóak ki, illetve oszthatóak meg.

Az elhelyezési értekezleteken, védelembe vételi, felülvizsgálati tárgyalásokon

A gyermekjóléti központ által gondozott gyerekek ügyében rendezett szakmai megbeszéléseken lehetőség szerint minden alkalommal részt veszünk. Ezt kiemelten fontosnak tartjuk azért, mert ezeken az eseményeken a gyerekek sorsának alakulásában a helyzetet jól látó, ismerő szakemberi tevékenységünk mellett képviseljük a gyerekek mindenkor legjobb érdekét is.

Az esetmegbeszélések (esetkonferenciák, szakmaközi megbeszélések) vonatkozásában

A gyermekjóléti szolgálat által, egy-egy család ügyében összehívott esetkonferenciák, illetve az egy adott probléma megbeszélésére, vagy egy jelzőrendszeri szakember-csoport részére szervezett szakmaközi megbeszélések szorosan kapcsolódnak a családokkal végzett gondozási munkához.

A családok állapotának pontosabb megértését a segítség hatékonyabbá tétele érdekében, illetve a társintézményekkel való gördülékenyebb kapcsolatok kiépítését, vagy biztosítását célozva tartjuk *esetmegbeszéléseinket*. Ezek a megbeszélések közvetlen módon szolgálják a gyermekek érdekeit és segítik a családgondozás folyamatát.

Esetkonferencia megtartására akkor kerül sor, ha a szociális munkás munkája során olyan problémák merülnek fel, amelyek megoldásához az érintett társintézményekkel (pl. óvoda, iskola, egészségügy) és a családdal történő személyes és többoldalú közös munka szükséges. Ezeken a megbeszéléseken a társintézményekkel és a családdal együtt dolgozunk ki olyan cselekvési tervet, amelyben a résztvevők megállapodnak az illetékességükbe tartozó lépésekről és a kapcsolattartás, illetve az információcsere módjáról. Az esetkonferenciának a családtagok fontos résztvevői. Meghívásuktól csak indokolt esetben tekintünk el. A gyermekjóléti szolgálatok alapvető feladata az észlelő- és jelzőrendszer működtetése, amely lehetővé teszi a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárását, valamint az egyes gyermek veszélyeztetettségének időben történő felismerését.

A szakmaközi megbeszéléseken egy-egy területen jelentkező probléma, vagy problémacsoport átgondolását állítjuk középpontba. Ez értelemszerű, mivel a jelzőrendszer tagjai mindennapi kapcsolatban állnak a potenciális kliensekkel, első kézből szerzik benyomásaikat a gyermekek helyzetéről. Segítségük nélkül nem tudnánk információhoz jutni az általunk még nem ismert családokról, gyerekekről, illetve a segítő folyamat során tapasztalható, a mindennapokban észlelhető változásokról. A jelzőrendszer tagjainak tapasztalatai majdnem egészében „lefedik” egy adott település teljes lakosságát, azokat mindenképpen, akik valamilyen ellátásban részesülnek.

Rendszeresen találkozunk továbbra is az óvodák, iskolák képviselőivel, az átmeneti gondozást, napközbeni ellátást nyújtó szakemberekkel, a rendőrséggel, és az egészségügy munkatársaival.

A település életének figyelemmel kísérése nem képzelhető el a jelzőrendszer tevékeny közreműködése nélkül. Ugyanakkor fontos feladat tudatosítani bennük a jelzési kötelezettséggel együtt járó feladatokat, az ezzel járó felelősséget. Ennek érdekében kiemelt fontosságúak a jelzőrendszerrel való rendszeres és személyes találkozások.

A fejlesztő foglalkozások

A gyermekjóléti szolgálatban folyó fejlesztő pedagógiai munka az egyéni fejlesztésen belül a tanuláshoz szükséges részképességek meglévő szintjének felmérése és azok fejlesztése óvodás és iskolás korosztály számára.

Fő tanulási probléma továbbra is az olvasás, szövegértés és a helyesírás területén jelentkezik, ami mögött sok esetben a későn felismert diszlexia, diszgráfia, diszkalkulia áll. A gyermekek, illetve szüleik gyakran csak akkor kérik a segítségünket, amikor a tanulási nehézségekhez nagyfokú ismeretanyag hiány, tanulási kudarc társul már.

A magántanulókkal való foglalkozás komoly kihívást jelent fejlesztőpedagógusaink számára. A sok esetben súlyos iskolai kudarcok után magántanulóvá váló gyerekek heti több alkalommal rendszeresen járnak fejlesztőpedagógusainkhoz. A korrepetálás nem a gyermekjóléti szolgáltatás feladata volna, de azért vállaljuk a magántanulókkal való törődést, mert a

foglalkozás (a sikeres vizsgázáson kívül) csökkenti annak esélyét, hogy a gyerek rendszeres program nélkül, céltalanul élje hétköznapjait, illetve a foglalkozások növelik önbizalmát, önértékelését, nagyobb esélyt adnak számára a továbbtanuláshoz.

Jogi tanácsadás

Mindennapi munkánk kiegészítője kezdetektől fogva a jogi tanácsadás. Jogászaink négy vonatkozásban nyújtanak segítséget:

1. jogi tanácsadást biztosítanak kliensek számára a szociális munkások által előre megbeszélt időpontban;
2. tanácsadást nyújtanak a szociális segítő szakemberek számára egy-egy gondozott család ügyével kapcsolatban előre egyeztetett időpontban
3. foglalkoznak intézményi ügyek jogi vonatkozásaival (pl. jogszabályváltozások nyomkövetése, értelmezése)
4. és adnak azonnali jogi tanácsokat krízis-ügyekben.

Munkánk során egyre szerteágazóbb jogi ismeretre van szükség. Így mind a kliensek, mind a segítő szakemberek számára elengedhetetlen, hogy megbízható jogi segítséget, eligazítást, tanácsot kapjanak.

A terápiás foglalkozások

Munkánk során nagy szükség lehet a szociális munkát kiegészítő pszichológiai tanácsadásra, terápiára. A tanácsadással, rövid terápiával központunkban részmunkaidőben immár négy pszichológus foglalkozik. A pszichológusok fogadónapjain eddig is nagyon sok gyermek és szülő fordult meg, a szociális munkások által egyeztetett időpontok általában telítettek. Bár pszichológusaink munkájuk során sok olyan probléma megoldását segítik, amelyek kívül állnak a szociális munka kompetenciáján, a pszichiátriai természetű kérdésekre, pszichiáter szakember híján nem mindig tudunk választ adni.

Központunkban a mentális, életvezetési, családkonzultációs, családterápiás és egyéni terápiás munkafolyamatok keretei sok családnak jelentettek továbblépési lehetőséget. Pszichológusainkhoz nagyrészt azok az ügyfeleink kerülnek, akiknek ügyében a szociális munkással szoros együttműködésre van szükség. Akadnak olyan esetek is, amikor a családdal való kapcsolat nehézségei miatt szükség van a közös munka kereteinek, céljainak újraértékelésére. A pszichológiai tisztázás ezekben a helyzetekben is fontos segítséget jelent.

Krízishelyzetben gyakran kívánatos a szociális munkába bevonható pszichológus közreműködése.

Előfordul az is, hogy egy család gondozási ügye lezárul, de a pszichológushoz még egy ideig bejárnak.

A belső pszichológiai tanácsadás mellett nagy számban segítjük ügyfeleinket más szakemberekhez is: addiktológiai rendelésre, gyermek- és felnőtt pszichiátriára, drogambulanciára, nevelési tanácsadóba, illetve szakértői bizottság elé.

Csoportok, klubok, táborok és egyéb szabadidős programok

Az egyéni esetkezelés (családgondozás) mellett feladataink közé tartoznak a csoportok, klubok és más szabadidős programok szervezése. Amellett, hogy ezek a munkaformák jelentős prevenció hatást fejtenek ki, a szociális munkás más közegben is megismerheti, s kapcsolatot teremthet a gondozott gyerekekkel. Ezek az alkalmak bizonyos esetekben segíthetik a velünk kapcsolatban álló gyerekek (korosztályi) beilleszkedését, teret adhatnak problémáik megoldására, illetve javíthatják, finomíthatják társas készségeiket.

Prevenció munkánkhoz a tematikus csoport-, illetve klubszintű tevékenységek tartoznak:

1. Klubok

A klubfoglalkozásokat a gyerekek igényei szerint alakítjuk ki, melyet a programjainkon megjelenő gyerekek ötleteit, kívánságait figyelembe véve állítottunk össze. Az iskolai tanév során pénteken délutánonként változatos programokkal várjuk az érdeklődőket. A programok között szerepel pl.: játék, sportverseny, kézműves foglalkozás. Leterheltségünk és a megjelenő gyerekek száma, illetve igényei alapján rugalmasan alakítjuk szabadidős programjainkat.

A csoportok vonatkozásában évek óta az mondható el, hogy elsősorban kapacitás-, de helyhiány miatt is, nem indítunk állandó összetételű tematikus csoportokat. Tervezzük, hogy amennyiben tágasabb helyen fogunk dolgozni, újra átgondoljuk ez ügyben lehetőségeinket, mert nagyon fontosnak tartjuk, hogy a gyerekekkel több élő kapcsolatot ápolhassunk és örömeiket, problémáikat közvetlenebb formában is megismerhessük.

2. Nyári, szünidei programok

A tanév közben jól bevált klubfoglalkozásaink nyáron átalakulnak. Júliusban és augusztusban minden héten egyszer *kirándulásokat* szervezünk. Szeretnénk, ha a rendszeresen hozzánk járó gyerekek nem maradnának el a hosszú nyári szünet miatt. Ismerve helyzetüket, lehetőséget kell kínálnunk a szabadidő hasznos eltöltésére.

A kirándulásokat olyan helyekre szervezzük, ahol érdekes programok várják a gyerekeket, és ahová egyáltalán nem, vagy csak ritkán juthatnak el. Így az elmúlt évek során eljutottunk pl. a Vasúttörténeti Parkba, Állatkertbe, Cirkuszba, Millenáris Parkba, Lepkémúzeumba, Gellérthegy Víztoronyba, Közlekedési Múzeumba, Planetáriumba, Csodák Palotájába, Ligetbe, Margit-szigetre és még számtalan helyre. A fent említett programokat évente újra tervezzük és szükség esetén átalakítjuk figyelve arra is, hogy a folyamatosan bekapcsolódó új gyerekek érdeklődésének is megfeleljünk.

A kirándulások során azt tapasztaljuk, hogy a gyerekeknek óriási élményt jelentenek ezek a programok. Megerősítést nyert az a feltételezésünk, hogy nagyon sokan közülük soha nem jártak az általunk látogatott helyeken. A programjainkon való részvételük segítséget nyújt a hétköznapokban való

eligazodáshoz (közlekedés, tájékozódás, pénzkezelés, kapcsolatteremtés, kulturált viselkedés).

A szabadidős jellegű programok szervezésénél az önkéntesség abszolút módon érvényesül. Ezt elsődlegesnek tartjuk akkor is, ha a védelemben vétel folyamán minden erővel megpróbáljuk motiválni a gyerekeket prevenció programjaink igénybe vételére. A bejutás a gyermekkel, szülővel dolgozó családgondozó ajánlásával, illetve egyéni kérésre egyaránt történhet. A klubok, szabadidős programok és csoportok munkája egymást teljes mértékben kiegészítik, illetve segítik. Célunk, hogy minden gyermek megtalálhassa nálunk a neki megfelelő társas formát. Intézményünk csoport-jellegű, közösségi programjainak középpontjában az az élmény áll, amelynek révén a bekapcsolódó gyerekek megerősítést kaphatnak egymástól (vagy adott esetben a felnőttektől is), mindezt felszabadító, felhőtlen játékok, programok, beszélgetések során.

Fontosnak tartjuk, hogy a hozzánk járó gyerekek értelmesen, tartalmasan töltsék a szünidőt. Igyekszünk olyan nyaralási lehetőséget találni a gyerekek számára, amely testi- lelki egészségüket szolgálja. Amikor lehetőségünk van rá, anyagilag is támogatjuk a gyerekek táborozásait.

A speciális szolgáltatások

1. Az *utcai és lakótelepi szociális munka* vonatkozásában a tennivalók két részre oszthatóak.

Az utcai és lakótelepi szociális munka legalapvetőbb törvénye, hogy nem szabad hagyni, hogy gyermek folyamatosan utcán tartózkodjon. Ennek megfelelően minden, kerületünkben terepen dolgozó szakembernek külön figyelmet kell fordítania a gyerekekre.

Javaslataink, megállapodásaink arra irányulnak, hogy amennyiben olyan gyereket látnak az utcákon céltalanul lődörögni, akinek helyzetét nyugtalanítónak tartják, haladéktalanul jelezzék a Fiókának. A mi feladatunk pedig az, hogy az esetleges gyermek-hajléktalanságot azonnal megszüntessük, az utcán rendszeresen céltalanul lődörgő (kallódó-csellengő), utcára szoruló, otthoni környezetükben nyugodt délutáni elfoglaltságot nem lelő gyerekek, illetve gyerekcsoportok számára pedig tartalmas időtöltést igyekezzünk biztosítani a klubok szervezésével (melyekről korábban már volt szó).

Ebből a szempontból intézményünk mindenképpen bővítésre szorul.

2. Már több éve igyekszünk segítséget nyújtani kapcsolattartási ügyekben gondokkal küszködőknek. Ezekben az esetekben a szociális munkás a gyereket nevelő és a kapcsolattartási igénnyel rendelkező felnőttekkel megállapodást köt, s az ebben megfogalmazottak alapján folyik a későbbiekben a gyerekekkel való kapcsolattartás. Központunk minden szombaton 10 és 17 óra között nyújt *kapcsolattartási ügyeletet*.

3. A *kórházi szociális munka* tekintetében – minthogy nincs a kerületünkben kórház - minden olyan kórházzal, ahol területileg illetékes gyerekkel van gond, együttműködik a gyermekjóléti központ. Így ezekben a kórházakban a gyerekekkel, illetve várandós anyákkal kapcsolatban álló szociális segítő szakemberekkel fenntartjuk az együttműködést.

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 társintézményeinknek.

Az éves tanácskozás szervezésének módja

A tanácskozás megszervezése a 15/1998-as NM. rendeletben megfogalmazott kötelező feladat, melyen a gyermekjóléti szolgáltatásban fontos szerepet játszó jelzőrendszeri tagok bevonásával a gyermekjóléti központ áttekinti a település helyzetét gyermekvédelmi szempontból, s ezen kívül egy választott témakört igyekszik körüljárni.

A gyermekvédelemnek mindenképpen szükséges rendszeresen összeülnie a más ágazatokban gyerekekkel is foglalkozó szakemberekkel (az oktatás, művelődés, sport, egészségügy, büntetőeljárás területéről) szakmai fórumot teremtve számukra, hogy összehangolják tevékenységüket, valamint megoldásokat javasoljanak a gyerekek érdekében. A javaslatok abban az esetben tudnak tényleges változást eredményezni, ha a „döntéshozók”, a helyi önkormányzat érintett tagjai, s a „végrehajtók”, a Polgármesteri Hivatal munkatársai, s intézményei egyaránt részt vesznek a kidolgozásban, s a megvalósításban egyaránt.

A fejlődés lehetőségei

Képzések, továbbképzések, szupervízió

A team számára rendkívül fontos a konferenciákon, képzéseken, továbbképzéseken történő megjelenés, részvétel. A gyermekvédelmi munka szerteágazó, többretű problémamegoldást tesz szükségessé, ennek megfelelően az új ismeretek, készségek elsajátítása, új információk megismerése, a különböző szakterületek tevékenységére történő rálátás, illetve azok átlátása alapvető és folyamatos követelmény a feladatellátás során. A gyerekekkel és családjaikkal végzett szociális segítő munkában olyan újfajta módszerek kezdenek meghonosodni, amelyek ismerete mindenképpen emeli az elvégzett segítő munka színvonalát (pl. mediáció, elterelés, családterápia).

A szupervízió középpontjában a segítő munkájának tartalmi kérdései, folyamata, vagy kapcsolati tényezők vannak. Segítséget nyújt a mélyebb önismeret, a szakmaiság elsajátításában, gyakorlásában. Lehetőséget biztosít a személyes

mentálhigiénére s azon keresztül tanulásra, fejlődésre, ezen belül a mindennapi munka során felmerülő külső és belső konfliktusok rendezésére, a kompetenciahatárok kialakítására, ezáltal a kiégés veszélye is megelőzhető, kivédhető. Továbbá a szolgáltatási kultúra színvonalának emeléséhez szükséges az önismeretből fakadóan bővülő eszközhasználat, amely kellékek segítségével mélyül a szakmai hozzáértés, így megteremti a segítő biztonságát, magabiztosságát, ezért a kliensek számára stabilabb támasz nyújtható. Minden szupervíziót igénylő szociális munkásnak el kellene jutnia a megfelelő mentorhoz.

Jövőkép; a szakmai, személyi, tárgyi feltételek javítása

Az utóbbi években az esetek összetettebbé válása és a megnövekedett adminisztráció révén kibővült és sokkal megterhelőbbé vált a mindennapi munka. A megnövekedett feladatok ellátásához több helyre és korszerűbb körülményekre van szükség. A jelentős mennyiségű adminisztráció elvégzése szükségessé teszi a számítógéppark folyamatos korszerűsítését, a munkatársak technikai ismereteinek szinten tartását. Az elmúlt években jelentősen megnőtt a fluktuáció, az alacsony bérek miatt sokkal többen hagyják el az intézményt, s a maradók jellemzően alapvető megélhetési gondokkal küszködnek. Ez semmiképpen nem tesz jót a segítő munka minőségének, gátolja a segítő szakember fejlődését, jövőképét, életpálya-kilátásait. A személyi feltételek javításának átgondolása során fontos szempont az, hogy egy jól működő, erős kohéziójú team létszámának bővülése hogyan befolyásolja a közösség munkáját, illetve miként tartható meg a biztonságosan egymásra támaszkodó tagok csoportidentitása. Fontos volna, hogy a felelősségteljes munkát végző szakemberek anyagilag olyan helyzetbe kerüljenek, hogy a napi megélhetésen kívül a rekreációra is jusson. Jelen pillanatban ugyanis javadalmazásuk a megélhetéshez is épp hogy elég.

Reményeink szerint pozitív változást fog hozni központunk működésében az új helyre való költözés, ahol bőségesen lesz hely a kliensekkel való egyéni és csoportos foglalkozásra, s a segítő szakemberek is megfelelő elhelyezést fognak kapni mindennapi munkájukhoz.

Budapest, 2015. május 11.

Százné Orosz Krisztina
Egyesített Szociális Intézmény
„Fióka” Gyermekek- és
Ifjúságjóléti Központ
egységvezető

