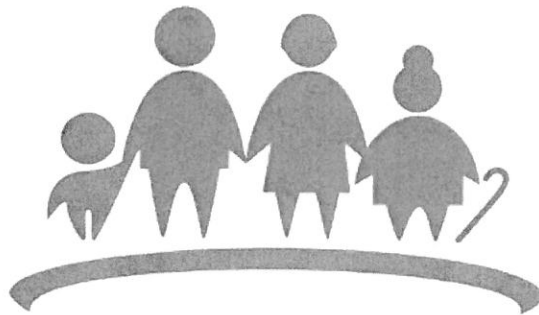


# KERTVÁROS SZOCIÁLIS KÖZPONT



## SZAKMAI PROGRAM

Gyál, 2023.05.09.

# Tartalom

<b><u>KERTVÁROS SZOCIÁLIS KÖZPONT</u></b>	<b>1</b>
<b><u>ÁLTALÁNOS RÉSZ</u></b>	<b>6</b>
<b>1. INTÉZMÉNY BEMUTATÁSA</b>	6
<u>1.1. Alapítás</u>	6
<u>1.2. Az intézmény neve, címe, alaptevékenységei</u>	6
<u>1.3. Az intézmény fenntartója:</u>	7
<u>1.4. A költségvetési szerv illetékessége, működési területe:</u>	7
<u>1.5. Az intézmény jogállása és jogköre:</u>	8
<u>1.6. A költségvetési szerv vezetőjének megbízási rendje:</u>	8
<u>1.7. Az intézmény képviselőjére jogosultak:</u>	8
<u>1.8. Az intézmény dokumentációi:</u>	8
<b>2. AZ INTÉZMÉNY ELLÁTÁSI TERÜLETE</b>	10
<u>2.1. Gyál</u>	10
<u>2.2. Ócsa</u>	12
<u>2.3. Bugyi</u>	14
<u>2.4. Alsónémedi</u>	15
<u>2.5. Felsőpakony</u>	16
<b>3. NYITVA ÁLLÓ HELYSÉGEK</b>	16
<u>3.1. Ügyfélfogadási idők, címek elérhetőségek:</u>	16
<b>4. AZ INTÉZMÉNY TÁRGYI FELTÉTELEI NYITVA ÁLLÓ HELYSÉGEKÉNT</b>	19
<u>4.1. Gyál</u>	19
<u>4.2. Ócsa</u>	19
<u>4.3. Bugyi</u>	20
<u>4.4. Alsónémedi</u>	20
<b><u>CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZAKMAI PROGRAMJA</u></b>	<b>21</b>
<b><u>CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT</u></b>	21
<u>1. Család- és gyermekjóléti szolgáltatás jogi háttere</u>	21
<u>2. Család- és gyermekjóléti szolgáltatás</u>	22
<u>3. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás célja</u>	22
<u>4. Megvalósítani kívánt programok/nyújtott szolgáltatáselemek/létrejövő kapacitások</u>	22
<u>5. Ellátási területek, ellátandó célcsoportok</u>	27
<u>6. Más intézményekkel történő együttműködés módja</u>	28
<u>7. A fenntartó által biztosított a Szakmai rendelet 2. § I) pontja szerinti szolgáltatási elemek:</u>	29
<u>9. Szakmai együttműködés</u>	30
<u>10. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja</u>	30
<b><u>CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT SZAKMAI PROGRAMJA</u></b>	<b>32</b>
<b><u>CSALÁD ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT</u></b>	32
<u>1. Jogszabályi háttér</u>	32
<u>2. Szolgáltatás célja/megvalósítani kívánt programok:</u>	33
<u>3. Ellátási területek, ellátandó célcsoport, kiemelt problémák részletezése</u>	35
<u>4. Nyújtott szolgáltatáselemek</u>	36
<u>5. A fenntartó által biztosított a Szakmai rendelet 2. § I) pontja szerinti szolgáltatási elemek</u>	42
<u>6. Más intézményekkel történő együttműködés módja</u>	42
<u>7. Szakmai együttműködés</u>	43
<u>8. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:</u>	48
<b><u>HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÓ SZOLGÁLAT, JELZŐRENDSZERES HÁZISEGÍTSÉGNYÚJTÓ SZOLGÁLAT, ÉS SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS SZAKMAI PROGRAMJA</u></b>	<b>49</b>
<b>1. HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS</b>	49
<u>1.1. Jogszabályi háttér</u>	49
<u>1.2. Szolgáltatás célja/ellátandó célcsoport</u>	49

<u>1.3. Megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek</u>	49
<u>1.3.3. Létrejövő kapacitások nyitva álló helyiségenként:</u>	51
<u>1.4. Más intézményekkel történő együttműködés módja</u>	52
<u>1.5. A fenntartó által biztosított a Szakmai rendelet 2. § l) pontja szerinti szolgáltatási elemek:</u>	53
<u>1.6. Az ellátás igénybevételének módja, feltétele</u>	53
<u>Kapcsolatfelvétel az intézménnyel történhet:</u>	54
<u>1.6. A gondozással kapcsolatos adminisztráció:</u>	54
<u>1.7. Az ellátás megszűnésének lehetséges okai:</u>	54
<u>1.8. Térítési díjak:</u>	55
<u>1.9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja</u>	56
<b>2. SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS</b>	56
<u>2.1. Jogszabályi háttér</u>	56
<u>2.2. Szolgáltatás célja/ellátandó célcsoport</u>	56
<u>2.3. Megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek</u>	57
<u>2.4. Más intézményekkel történő együttműködés módja</u>	57
<u>2.5. A fenntartó által biztosított a Szakmai rendelet 2. § l) pontja szerinti szolgáltatási elemek:</u>	58
<u>2.6. Az ellátás igénybevételének módja, feltétele</u>	58
<u>2.7. Az ellátás megszűnésének lehetséges okai:</u>	59
<u>2.8. Térítési díjak:</u>	59
<u>2.9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja</u>	61
<b>3. JELZŐRENDSZERES HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS</b>	61
<u>3.1. Jogszabályi háttér</u>	61
<u>3.2. Szolgáltatás célja/ellátandó célcsoport</u>	61
<u>3.3. Megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek</u>	61
<u>3.4. Más intézményekkel történő együttműködés módja</u>	63
<u>3.5. A fenntartó által biztosított a Szakmai rendelet 2. § l) pontja szerinti szolgáltatási elemek:</u>	64
<u>3.6. Ellátások igénybevételének módja és feltételei</u>	64
<u>3.7. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás módja:</u>	64
<u>3.8. Térítési díj:</u>	65
<b>IDŐSEK KLUBJÁNAK SZAKMAI PROGRAMJA</b>	66
<u>1. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR</u>	66
<u>2. SZOLGÁLTATÁS CÉLJA</u>	66
<u>3. SZOLGÁLTATÁS ÉRTÉKEI</u>	67
<u>4. ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT</u>	67
<u>5. ELLÁTÁSI TERÜLETEK:</u>	68
<u>6. ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA ÉS FELTÉTELEI</u>	68
<u>Idősek nappali ellátása:</u>	68
<u>Demens személyek nappali ellátása:</u>	69
<u>7. ÉTKEZTETÉS</u>	72
<u>8. AZ ELLÁTÁS MEGSZŰNÉSÉNEK, MEGSZŰNTETÉSÉNEK MÓDJA A NAPPALI ELLÁTÁS, ÉS ÉTKEZTETÉS ESETÉN</u>	72
<u>9. IDŐS KLUB ÁLTAL MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK</u>	73
<u>Megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása:</u>	73
<u>Létrejövő kapacitások:</u>	74
<u>Nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek:</u>	74
<u>10. A FENNTARTÓ ÁLTAL BIZTOSÍTOTT A SZAKMAI RENDELET 2. § l) PONTJA SZERINTI SZOLGÁLTATÁSI ELEMELK:</u>	77
<u>11. MÁS INTÉZMÉNYEKSEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS MÓDJA</u>	77
<u>12. A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA</u>	78
<b>JOGVÉDELEM, ELVI - SZAKMAI ALAPOK, SZAKMAI FELKÉSZÜLTÉG BIZTOSÍTÁSA</b>	79
<b>1. JOGVÉDELEM</b>	79
<u>1.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogainak védelme érdekében</u>	79

<u>1.2. A szolgáltatást végzők jogai</u>	81
<u>1.3. Adatkezelési és titoktartási kötelezettség</u>	82
<b>2. ELVI – SZAKMAI ALAPOK</b>	82
<b>3. SZAKMAI FELKÉSZÜLTSG BIZTOSÍTÁSA</b>	83
<u>3.1. Segítők segítése</u>	83
<u>3.2. Team-ülések, esetmegbeszélések</u>	84
<u>3.3. Szupervízió</u>	84
<u>3.4. Továbbképzések</u>	84
<b><u>KERTVÁROS SZOCIÁLIS KÖZPONT HÁZIREND</u></b>	<b>86</b>
<b><u>A HÁZIREND CÉLJA, HATÁLYA</u></b>	87
<b><u>NYITVA ÁLLÓ HELYSÉGEK</u></b>	87
<u>3.1.1. Gyál</u>	88
<u>3.1.3. Bugyi</u>	89
<u>3.1.4. Alsónémedi</u>	89
<b><u>AZ INTÉZMÉNY ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE ÉS ELLÁTÁSI TERÜLETE</u></b>	89
<b><u>EGYSÉGES SZABÁLYOK:</u></b>	90
<u>Az Intézmény helyiségeinek dolgozókra vonatkozó használati rendje:</u>	90
<u>Az Intézmény szolgáltatási rendszere (ügyfelekre/ellátottakra és dolgozókra közösen vonatkozó szabályok):</u>	90
<u>Az Intézmény egyéb keretfeltételei:</u>	91
<b><u>JELZŐRENDSZERES HÁZISEGÍTSÉGNYÚJTÁSRA VONATKOZÓ KÜLÖN SZABÁLYOK:</u></b>	91
<b><u>CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONTRA VONATKOZÓ KÜLÖN SZABÁLYOK:</u></b>	91
<b><u>IDŐSEK KLUBJÁRA VONATKOZÓ KÜLÖN SZABÁLYOK:</u></b>	92
<u>A klub szolgáltatásainak igénybevételeghez szükséges:</u>	92
<u>A klubban igénybe vehető szolgáltatások:</u>	92
<u>Intézmény alapfeladatát meghaladó térítésdíjas programok/szolgáltatások</u>	92
<u>Étkezés rendje: az ebédet 12<sup>00</sup> – 13<sup>00</sup> óráig lehet igénybe venni.</u>	93
<u>Személyi Térítési díj fizetése:</u>	93
<u>Mosás szabályozása:</u>	93
<u>Fürdés:</u>	93
<u>Vasalás:</u>	93
<u>Szellemi, kulturális szolgáltatások:</u>	94
<u>Egészségügyi szolgáltatás:</u>	94
<u>Telefon használat:</u>	94
<u>Az intézményi jogviszony megszűnése:</u>	94
<u>Társas kapcsolatok ápolása:</u>	95
<u>Az igénybe vevők érdekvédelme:</u>	96
<u>A klubtag panasszal élhet az intézmény vezetőjénél, vagy az ellátottjai képviselőnél:</u>	96
<b><u>A BODY GUARD TÁVFELÜGYELETI RENDSZER</u></b>	100
<u>2.A rendszer elemei:</u>	100
<u>2.1. Technikai jellemzők:</u>	102
<u>Jelentés értelmezések:</u>	102

# ÁLTALÁNOS RÉSZ

## 1. Intézmény bemutatása

### 1.1. Alapítás

„Kertváros” Gyáli Kistérség Többcélú Önkormányzati Társulása Társulási Tanácsa a „Kertváros” Gyáli Kistérség Szociális és Családvédelmi Központja néven működő intézményt alapított a 26/2007. számú határozata alapján.

„Kertváros” Önkormányzati Társulás Társulási Tanácsa a „Kertváros” Szociális és Családvédelmi Központ elnevezésű intézményt – a korábbi intézmény jogutódjaként – nevezte meg 13/2013. (IV. 25.) számú TT határozata alapján 2013. július 1-től.

„Kertváros” Önkormányzati Társulás Társulási Tanácsa **Kertváros Szociális Központ** névvel 18/2015. (XI. 17.) számú TT határozatával működteti tovább a korábbi intézményt 2016. január 1-től.

### 1.2. Az intézmény neve, címe, alaptevékenységei

#### I. Az intézmény

<u>neve:</u>	Kertváros Szociális Központ
<u>székhelye:</u>	2360 Gyál, Rákóczi u. 42-44.
<u>nyitva álló helyiségek:</u>	2360 Gyál, Petőfi Sándor utca 16-18. 2364 Ócsa, Bajcsy-Zs. u. 46-48. 2347 Bugyi, Kossuth Lajos u. 17. 2351 Alsónémedi, Fő út 75.

#### II. Az intézmény tevékenységi köre

Az ellátandó alaptevékenysége:

A költségvetési szerv főtevékenységének államháztartási szakágazati besorolása:

Szakágazat száma: szakágazat megnevezése:

**889900**

M.n.s. egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül

A költségvetési szerv alaptevékenysége: szociális alap-, család- és gyermekjóléti szolgáltatások.

A költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkció szerinti megjelölése:

kormányzati funkciószám	kormányzati funkció megnevezése
104042	Család- és gyermekjóléti szolgáltatások
104043	Család- és gyermekjóléti központ
107051	Szociális étkeztetés
107052	Házi segítségnyújtás
107053	Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
102031	Idősek nappali ellátása
102032	Demens betegek nappali ellátása

Alaptevékenységhez kapcsolódó kiegészítő tevékenysége nincs és gazdasági szervezettel nem rendelkezik az Intézmény.

**1.3. Az intézmény fenntartója:** „Kertváros” Önkormányzati Társulás  
2360 Gyál, Körösi út 112-114.

**1.4. A költségvetési szerv illetékessége, működési területe:**

- Szociális Alapszolgáltatások (kivéve étkeztetés) vonatkozásában: Alsónémedi, Bugyi, Gyál, Ócsa teljes közigazgatási területe
- Szociális Étkeztetés vonatkozásában: Gyál teljes közigazgatási területe
- Család- és Gyermekjóléti Szolgálat vonatkozásában: Alsónémedi, Bugyi, Gyál, Ócsa települések teljes közigazgatási területe
- Család- és Gyermekjóléti Központ vonatkozásában: Gyáli járás teljes közigazgatási területe
- Idősek Klubja vonatkozásában: Gyál város teljes közigazgatási területe

### 1.5. Az intézmény jogállása és jogköre:

- a.) **jogi személyisége:** önálló jogi személy
- b.) **gazdálkodási jogköre:** Önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szerv. A költségvetési szerv saját költségvetéssel rendelkezik, önálló gazdálkodási jogköre és felelőssége van.  
A pénzügyi, gazdálkodási, valamint számviteli feladatait a Gyáli Polgármesteri Hivatal látja el, az alapító szerv által jóváhagyott együttműködési megállapodás szerint.
- c.) **Előirányzatok feletti rendelkezési jogkör:** teljes jogkörrel rendelkezik
- d.) **Bérgazdálkodási jogkör:** önálló bér – és létszámgazdálkodó
- e.) **Az intézmény bankszámlával:** rendelkezik.

### 1.6. A költségvetési szerv vezetőjének megbízási rendje:

A mindenkor hatályos, a közalkalmazottak jogállásáról szóló törvényben, és a végrehajtására kiadott kormány-rendeletben foglaltak szerint „Kertváros” Önkormányzati Társulás nyilvános pályázati eljárással a Társulási Tanács által meghatározott (határozott időtartamra) nevezi ki és bízta meg az intézmény vezetőjét.

### 1.7. Az intézmény képviselőire jogosultak:

Az intézmény mindenkori vezetője, valamint az általa írásban meghatalmazott intézményi közalkalmazott. A költségvetési szervnél alkalmazásban álló személyek foglalkoztatási jogviszonya közalkalmazotti jogviszony. A jogviszonyt szabályozó jogszabály a többször módosított közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény.

### 1.8. Az intézmény dokumentációi:

- Alapító okirat,

- Szakmai Program,
- Szervezeti és Működési Szabályzat;
- Házirend, a Szakmai Program *1. számú függeléke*
- Foglalkoztatottak munkaköri leírásai,
- Munkavédelmi Szabályzat,
- Munkaruha és Védőruha Szabályzat,
- Tűzvédelmi Szabályzat, (Tűzriadó Terv és Tűzvédelmi Oktatási Napló)
- Iratkezelési Szabályzat,
- Cafeteria Szabályzat,
- Vagyonvédelmi Szabályzat,
- Számviteli Szabályzat,
- Belső Ellenőrzési Szabályzat,
- Gépjármű Üzemeltetési Szabályzat és saját gépjármű használatának szabályai,
- Közalkalmazotti Szabályzat,
- Etikai szabályzat,
- Munkaügyi Szabályzat,
- Anyaggazdálkodási Szabályzat,
- Selejtezési Szabályzat,
- Önköltség számítási Szabályzat (kalkuláció),
- Kockázatelemzési szabályzat,
- Bélyegző Nyilvántartás,
- Gyvt. 15. § (8) bek. szerinti nyilatkozatai,
- Adománykezelés Rendje,
- Szabályzat a pszichológusi tevékenységhez.



## 2. Az intézmény ellátási területe

### 2.1. Gyál

Gyál város Budapest agglomerációs körzetéhez tartozik. Jelenleg Gyál állandó népessége meghaladja a 23 ezer főt. Gyál városhoz közigazgatásilag Gyál-Némediszőlő is hozzátartozik. Északról „összeépült” Budapesttel, így onnan a főváros XVIII. kerülete, és Soroksár határolja, keletről Vecsés, délről Felsőpakony, keleti irányból Alsónémedi felől közelíthető meg. A város közel 25 km<sup>2</sup> területen fekszik.

A város megközelíthető BKV buszjáráttal, vasúton, illetve az M5-ös autópályáról és az átadott M0-ás autópályáról. A fővárosból kijáró BKV járatok miatt a település jobban megközelíthetővé vált, illetve nagyobb területen rendelkezik tömegközlekedési eszközökkel. A főváros közelségéből adódóan a városban nagy a fluktuáció. Ez a tényező kihat a munkavállalásra, a családok szociális helyzetére, a felnőtt és gyermekkorú lakosság összetételére.

#### Településen működik:

- 1 bölcsőde,
- 3 óvoda + 1 tagóvoda,
- 3 általános iskola,
- 1 zeneiskola,
- 1 szakközépiskola,
- 3 gyógyszertár,
- Városi Egészségügyi Központ, (házi orvosok, labor, fogászat és szakrendelések, házi gyermekorvosok)
- Védőnői Szolgálat
- Pest Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Gyáli Tagintézménye,
- Arany János Közösségi Ház és Városi Könyvtár,
- Sportlétesítmények (sportpálya, uszoda, horgásztavak),
- Állatorvosi rendelők.

Civil szervezetek:

1. Artis Kulturális Egyesület
2. Bocskó Nagycsaládosok Egyesülete,
3. Art-Mix Művészeti és Kulturális Egyesület
4. Civilek a Környezetünkért Egyesület (CIKE)
5. Fecskefészek Közhasznú Egyesület
6. Cukorbetegségeket Egyesülete (C.B.E)
7. Lakosságért Egyesület
8. Egymásért Mozgássérültek Gyáli Egyesülete
9. Földi Csillagok Országos Egyesülete
10. Gyál Városi Népdalkör Egyesület
11. Gyáli Ökumenikus Kulturális és Emberbarát Szövetség
12. Gyáli Képzőművészek Egyesülete
13. Gyáli Kertvárosi Polgári Kör
14. Gyáli Kertbarát Kör
15. Gyáli Védőnői Szolgálat "BABA-MAMA" klubja
16. Kéz a Kézben Gyáli Nagycsaládosok Egyesülete
17. FEGY Polgárőr és Tűzoltó Egyesület
18. Fogyasztóvédelmi Egyesület Gyáli Szervezete
19. Gyáli Ipartestület
20. Kertvárosi Fúvószenekari Egyesület
21. Arizona Club Gyáli Polgárok és Vállalkozók Egyesülete
22. Kovács István Pál Dalkör Egyesület
23. Anya Egylet gyáli és Gyál környéki anyák és családok Egyesülete
24. Nyugdíjas Alapítványért Nyugdíjas Klub
25. Nyugdíjasok Helyi Képviseletének Közhasznú Egyesülete
26. Őszidő Nyugdíjas Klub
27. Pörög a Gyáli Szoknya Egyesület (PGYSZE)
28. Solymári Béla Nyugdíjas Pedagógus Klub
29. Városi Gyermekgondozók a Bölcsődéért Egyesület
30. Bundás Barát Állatvédő Egyesület
31. Obsitosok Kulturális és Szabadidős Egyesülete
32. Gyáli Mozgáskorlátozottak Önálló Egyesülete

Egyházak:

- Római Katolikus Egyház,
- Református Egyház.

## 2.2. Ócsa

Ócsa a Duna-Tisza köze északnyugati részén, Pest megyében fekszik. Területe 81,64 km<sup>2</sup> népessége meghaladja a 9 ezer főt.

Természeti szempontból a település igen értékes helyen fekszik – a Duna-Ipoly Természetvédelmi Körzetben. A város Europa Nostra díjas középkori temploma és az „Öregfalú”, a híres láperdő, valamint a ritkaságszámba menő pincésora számos turistát vonzana, ha megfelelő lenne a látnivalók népszerűsítése. A meglévő adottságok hatékony kiaknázása bevételhez és munkahelyhez juttathatná a lakosságot, s akár egy dinamikusan fejlődő, turisztikai központtá is válhatna a település.

A településhez két külterület is tartozik, Alsópakony és Felsőbabád, melyek megközelíthetősége nehezített – az ott lakók főleg iskolabusszal tudnak bejárni a városba, de a napi szinten működő járatok számának emelésével a közlekedés feltételei az elmúlt időszakban javultak. Infrastrukturális szempontból e területek elmaradtak a belterülethez képest. Az alsópakonyi, ismertebb nevén, az Ócsai Lakóparkban a korábban bajba jutott devizahitelesek számára 2013-ban 80 új lakás építése fejeződött be. A Nemzeti Eszközkezelő Zrt. 2015. év végére feltöltötte a lakásokat, második körben már szociálisan rászorult családokkal, Ócsa és az ország más területeiről. 2015. év végén a közösség szervezésével megbízott Magyar Máltai Szeretetszolgálat befejezi tevékenységét a lakóparkban.

Nehezen megoldott a járás települései közötti közlekedés tömegszállítási eszközökkel – Gyál és Felsőpakony vonattal, míg Ócsáról Alsónémedi és Bugyi távolsági busszal közelíthető meg. Nehezített a közlekedés a térségben Bugyi és Ócsa között, illetve Bugyi- Alsónémedi-Gyál vonalon. Szükséges lenne a távolsági busz közlekedés további fejlesztése a térségben, főleg a munkavállalók és a diákok miatt.

Ócsán 0-18 év közöttiek számára egy vezetés alatt, de két épületben folyik az óvodai oktatás, a településen működik egy 8 osztályos általános iskola, melynek SNI tagozata is van,

valamint a város területén van egy gimnázium, ahova a környező települések közül is sok középiskolás korú tanuló jár tanulni.

Településen működik:

- 1 egyházi fenntartású óvoda,
- 1 önkormányzati fenntartású óvoda és bölcsőde,
- 1 általános iskola, és SNI tagozata,
- 1 gimnázium,
- felnőtt háziorvosi szolgálat,
- gyermek háziorvosi szolgálat,
- fogszakorvos,
- gyógyszertár,
- Védőnői Szolgálat,
- Ócsai Rendőrőrs,
- Ócsa Városi Polgárőrség,
- Falu Tamás Városi Könyvtár,
- Ócsai Tájház, Ágasház, Pincesor és Tájvédelmi Körzet,
- Egressy Gábor Szabadidő Központ,
- Tourinform Iroda.

Civil szervezetek:

1. Ócsai Polgári Kulturális Egyesület,
2. Ócsa Öreghegyi Pincesor Egyesület,
3. Ócsa Város Sportegyesület,
4. Ócsa Városi Polgárőrség,
5. Ócsai Gazdakör,
6. Ócsai Népdalkör,
7. Mozgáskorlátozottak Ócsai Egyesülete,
8. Évgyűrűk Nyugdíjas Klub,
9. Fiesta Kulturális és Szabadidő Sportegyesület,
10. Energy Kids Tánciskola,
11. Equina Lovas Sportegyesület,

## 12. Magyarok Európában Egyesület.

### Egyházak:

- Ócsai Baptista Gyülekezet,
- Ócsai Refomátus Egyházközösség,
- Római Katolikus Egyházközösség.

### **2.3. Bugyi**

Az országos főútvonalak és vasutak által nem érintett, 115.6 km<sup>2</sup> területű, 5.000 feletti lakosú nagyközség Budapesttől déli irányban mintegy 30 km-re az Ócsa - Kiskunlacháza és a Taksony - Dabas - Kunpeszér közötti utak kereszteződésében alakult ki. Északtól dél felé, mintegy 25 km hosszú, 2-8 km széles sávban elnyúló területen fekszik. Nagy kiterjedését az magyarázza, hogy a település több középkori falu (Bugyi, Vány, Ráda, Ürbő) és mára elenyészett nevű birtok területét olvasztja magába.

### Településen működik:

- 1 általános iskola,
- 1 egyházi fenntartású általános iskola,
- 1 óvoda,
- háziorvosi szolgálat,
- fogszakorvos,
- gyógyszertár,
- védőnői szolgálat,
- központi orvosi ügyelet,
- közterület felügyelet,
- Tájház,
- Bessenyei György Művelődési Ház és Könyvtár.

### Civil szervezetek:

1. Bugyelláris Hagyomány- és Értéktörző Egyesület,

2. Bugyi és Térsége Gazdakör,
3. Őszi Fények Nyugdíjas Klub.

#### Egyházak:

- Római Katolikus Egyházközség,
- Református Egyházközség.

#### **2.4. Alsónémedi**

A település teljes közigazgatási területe 49,07 km<sup>2</sup>. A foglalkoztatottak arányát tekintve az aktív korú népességen belül az 50-55 %-os sávba esik. Kedvező, hogy a munkanélküliek aránya a gazdaságilag aktív népesség közül igen csekély, 3 % alatt van. Az összes foglalkoztatott között a mezőgazdaságban foglalkoztatottak száma igen nagyarányú. A 100 foglalkoztatottra jutó eltartottak száma 60-75 fő közé esik.

#### Településen működik:

- 1 általános iskola,
- 1 alapfokú művészeti iskola,
- 1 napközi otthonos óvoda,
- Házi orvosi Szolgálat,
- Házi gyermekorvos,
- Fogszakorvos,
- Állatorvos,
- Védőnői Szolgálat,
- Gyógyszertár,
- Faluház,
- Halászy Károly Művelődési Ház és Könyvtár,
- Mezőőri Szolgálat,
- Körzeti megbízott.

#### Civil szervezetek:

1. Alsónémedi Polgárőr Egyesület,
2. Nyugdíjas Klub,
3. Íjász és Hagyományörző Egyesület,
4. Karitasz.

#### Egyházak:

- Református Lelkészi Hivatal,
- Római Katolikus Plébánia.

### **2.5. Felsőpakony**

A Gyáli járás települései közül Felsőpakony Nagyközség nem tagja a „Kertváros” Önkormányzati Társulásnak, és kinyilvánította, hogy a 2016. január 1. napjától a települési szinten kötelezően ellátandó család- és gyermekjóléti szolgálat feladatait önállóan kívánja megoldani / lásd 93/2015. (X. 19.) számú Képviselő-testületi határozat. / A Szolgálat működését a helyi, intézményi Szakmai Program szabályozza, a Központ működését pedig jelen Szakmai Program alapján biztosítjuk a településnek.

### **3. Nyitva álló helyiségek**

#### **3.1. Ügyfélfogadási idők, címek elérhetőségek:**

Az Intézmény központi e-mail címe: **intezmenyvezeto@kertvarosszockp.hu**

##### **3.1.1. Gyál**

Cím:	2360 Gyál, Rákóczi F. u. 42-44.
Központi tel.:	06-29/340-659
Gazdasági iroda:	06-29/703-077
Intézményvezető:	06-29/345-482
Család- és Gyermekjóléti Központ:	06-29/345-485
Család- és Gyermekjóléti Szolgálat:	06-29/345-487
Házi Segítségnyújtó Szolgálat:	06-29/345-478
Készenléti Szolgálat:	06-20-510-4111

Idősek Klubja: 06-29/752-838

Óvodai Iskolai Szoc. Seg./Pszichológus: 06-29/346-803

**A székhely nyitvatartási ideje:**

**Ügyfélfogadási rendje:**

**Hétfő:** 07.30 - 15.30 óráig

**Hétfő:** 08.00 - 15.30 óráig

**Kedd:** 07.30 - 15.30 óráig

**Kedd:** 08.00 - 15.30 óráig

**Szerda:** 07.30 - 18.00 óráig

**Szerda:** 08.00 - 18.00 óráig

**Csütörtök:** 07.30 - 15.30 óráig

**Csütörtök:** 08.00 - 15.30 óráig

**Péntek:** 07.30 - 13.00 óráig

**Péntek:** 08.00 - 13.00 óráig krízisügyelet

**Gyáli Idősek Klubja nyitvatartási ideje:**

**H – P: 7:30 – 15:30**

### **3.1.2. Ócsa**

Cím: 2364 Ócsa, Bajcsy-Zs. u. 46-48.

Tel.: 06-29/379-969

**A nyitvaálló helyiség nyitvatartási ideje:**

**Ügyfélfogadási rendje:**

**Hétfő:** 07.30 - 18.00 óráig

**Hétfő:** 08.00 - 18.00 óráig

**Kedd:** 07.30 - 16.00 óráig

**Kedd:** 08.00 - 16.00 óráig

**Szerda:** 07.30 - 16.00 óráig

**Szerda:** 08.00 - 16.00 óráig

**Csütörtök:** 07.30 - 16.00 óráig

**Csütörtök:** 08.00 - 16.00 óráig

**Péntek:** 08.00 - 12.00 óráig

**Péntek:** 08.00 - 12.00 óráig

krízisügyelet

### **3.1.3. Bugyi**

Cím: 2347 Bugyi, Kossuth L. u. 17.

Tel.: 06/29-348-835

**A nyitvaálló helyiség nyitvatartási ideje:**

**Ügyfélfogadási rendje:**



**Hétfő:** 07.30 - 16.00 óráig  
**Kedd:** 07.30 - 16.00 óráig  
**Szerda:** 07.30 - 18.00 óráig  
**Csütörtök:** 07.30 - 16.00 óráig  
**Péntek:** 08.00 - 12.00 óráig

krízisügyelet

**Hétfő:** 12.00 - 16.00 óráig  
**Kedd:** 08.00 - 12.00 óráig  
**Szerda:** 14.00 - 18.00 óráig  
**Csütörtök:** 08.00 - 12.00 óráig  
**Péntek:** 08.00 - 12.00 óráig

#### **3.1.4. Alsónémedi**

Cím: 2351 Alsónémedi, Fő u. 75.

Tel.: 06/29-337-178

#### **A nyitvaálló helyiség nyitvatartási ideje:**

#### **Ügyfélfogadási rendje:**

**Hétfő:** 07.30 - 18.00 óráig  
**Kedd:** 07.30 - 16.00 óráig  
**Szerda:** 07.30 - 16.00 óráig  
**Csütörtök:** 07.30 - 16.00 óráig  
**Péntek:** 08.00 - 12.00 óráig

**Hétfő:** 14.00 - 18.00 óráig  
**Kedd:** 08.00 - 12.00 óráig  
**Szerda:** 12.00 - 16.00 óráig  
**Csütörtök:** 08.00 - 12.00 óráig  
**Péntek:** 08.00 - 12.00 óráig

krízisügyelet

A fenti ügyfélfogadási időben személyesen és vezetékes telefonon egyaránt elérhetőek a szakfeladatot ellátó munkatársaink.

A Család- és Gyermekjóléti Központ a nyitvatartási időn kívül (ünnap és munkaszüneti napokon, illetve ügyfélfogadási időn kívül) felmerülő krízis helyzetekben is azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás nyújtása céljából készenléti szolgálatot működtet.

A készenléti szolgálat működését az egyes szociális és gyermekjóléti tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló 55/2015 (XI. 30.) EMMI rendelete szabályozza.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban a nap 24 órájában jelezhetnek az ellátottak a diszpécser központra keresztül, a készenléti szolgálatban lévő gondozóknak.

## **4. Az intézmény tárgyi feltételei nyitva álló helyiségeként**

### **4.1. Gyál**

A székhely Gyál Város Önkormányzatának Polgármesteri Hivatalától két utca saroknyira helyezkedik el, amely önkormányzati tulajdon. Korábban iskolaként működött az épület ezen szárnya. 2008-tól itt kapott helyet a Gyámhivatal, a Pest Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Gyáli Tagintézménye (korábbi nevén: Nevelési Tanácsadó és Logopédiai Szakszolgálat), a FEGY-Polgárőr és Tűzoltó Egyesület, valamint a Zrínyi Általános Iskola kihelyezett tagozata a sajátos nevelési igényű gyermekek számára.

Székhelyünk rendelkezik: folyosóval, vezetői irodával, gazdasági irodával, család- és gyermekjóléti szolgálat, illetve család- és gyermekjóléti központ, továbbá szociális alapszolgáltatást nyújtó irodával, óvodai és iskolai szociális segítői irodával, pszichológus illetve szociális diagnózis számára fenntartott irodával, 2 interjúszobával, konyhával felszerelt tárgyalóteremmel, 2 raktárhelységgel, irattárral, vizesblokkal, a folyosón mozgáskorlátozott mosdóval. Az intézmény biztosítja minden dolgozójának a munkavégzéshez szükséges egyéb tárgyi feltételeket.

**A Gyáli Idősek Klubja** nyitvaálló helyiségünk megközelítése az autópályák (M5, M0) Gyáli lehajtójáról, illetve Budapest irányából a Nagykőrösi út felől. A nyitvaálló helyiség a Római Katolikus Plébánia tulajdonában van, melyet intézményünk bérel. A nyitvaálló helyiség 128 m<sup>2</sup> alapterületű, melynek alsó szintjére terjed ki a bérlés, illetve egy nagy füvesített udvarra.

A nyitvaálló helyiség rendelkezik: kis és nagyobb előtér pihenőszoba, vizesblokk (WC + fürdő nemek szerint), étkező/társalgó, kisétköző, iroda, személyzeti öltöző és vizesblokk, tálaló konyha.

### **4.2. Ócsa**

A nyitva álló helyiség Ócsa Város Önkormányzatának Polgármesteri Hivatalától kb. 500 m-re lévő önkormányzati tulajdonban lévő Egressy Gábor Szabadidő Központban kapott helyet.

Felszereltsége:

Internet- és telefonhasználat, illetve a napi munkavégzéshez szükséges eszközök.

#### **4.3. Bugyi**

A nyitva álló helyiség Bugyi Nagyközség Önkormányzatának Polgármesteri Hivatalától kb. 300 m-re található, mely önkormányzati tulajdon.

Internet hozzáférés kizárólagos használattal biztosított. A berendezéseket a Szolgálat egy részét adományból szerezte be, másrészt új beruházás eredménye.

#### **4.4. Alsónémedi**

A nyitva álló helyiség Alsónémedi Nagyközség Önkormányzatának Polgármesteri Hivatala által kijelölt ingatlanban működik, három helyiségben, közös váróhelyiséggel, és vizesblokkal. Fénymásolási, faxolási és kizárólagos internet használat áll a dolgozók rendelkezésre melyet az intézmény biztosít.

# CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT SZAKMAI PROGRAMJA

## Család- és gyermekjóléti szolgálat

### 1. Család- és gyermekjóléti szolgáltatás jogi háttere

- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (a továbbiakban: Gyvt.)
- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.)
- A gyermek jogairól, New Yorkban, 1989. november 20-án kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1991. évi LXIV. törvény.
- A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény
- Az egyenlő bánásmód és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- Az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete (általános adatvédelmi rendelet, rövidítve: GDPR)
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.)
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.7.) Korm. rendelet
- Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet
- A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet

- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000.(I. 7.) SzCsM rendelet

## **2. Család- és gyermekjóléti szolgáltatás**

A gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

## **3. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás célja**

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

## **4. Megvalósítani kívánt programok/nyújtott szolgáltatáselemek/létrejevő kapacitások**

Tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja:

- a szülőt – ha a gyermek védelme érdekében indokolt a szülő tudomása nélkül a gyermek fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket jogairól, az igénybe vehető támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben vannak a gyermek testi-lelki biztosításával, melyek elősegítik a gyermek családjában történő nevelkedését, illetve melyek a gyermek számára szükséges védelmet biztosítják.
- a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,

- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.

#### Szociális segítőmunka keretében:

- segíti az igénybe vevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében összegyűjti és mozgósítja az igénybe vevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- a szabadidős programokat szervez,
- a hivatalos ügyek intézésében segítséget nyújt,
- működteti a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert,
- családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében kezdeményezni: egyéb gyermekjóléti alapellátások önkéntes igénybevételét és azt szükség esetén személyes közreműködéssel is segíti, szociális alapszolgáltatások igénybevételét, egészségügyi ellátások igénybevételét, pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét.
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti központ bevonásával, a közös probléma meghatározása, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve – a fentiekén túl - a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,

- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét, és
- közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében,
- felkérésre környezettanulmányt készít,
- koordinálja az adományként felajánlott ruhaneműk és egyéb használati tárgyak arra rászorulókhöz való eljuttatását

#### **A családsegítés szolgáltatás elemei:**

- szociális segítőmunka,
- szociális információs szolgáltatás biztosítása,
- a legkorábbi segítségnyújtás érdekében a családok körében fellépő szociális feszültségek okainak feltárása, a felszámolásukra javaslat készítése,
- a veszélyeztetettség okainak megelőzése, egyéni és csoportos preventív módszerek tervezése,
- javaslattétel a terület sajátos szociális problémáinak megoldására,
- a szolgáltatáshoz kapcsolódó közérdekű és meghatározott célú felajánlások összehangolása,
- a természetbeni és anyagi támogatások közvetítése,
- a szociális válságkezelés (krízisintervenció),
- szociális, életvezetési, mentálhigiénés és ügyintézési tanácsadás nyújtása,
- az egyének és családtagok kapcsolatkézségének javítása (konzultáció), konfliktuskezelő és mediációs szolgáltatás szervezése,
- a speciális élethelyzetű egyének ügyeinek intézése, támogatásuk megszervezése,
- a speciális csoportok szervezése, működtetése,
- a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,

#### **A családi szociális munka aktuális, alapvető típusai a következők:**

- Családi esetkezelés,
- Egyéni esetkezelés,
- Érdekegyeztető, konfliktuskezelő munka,

- Szociális munka csoportokkal,

### ***Családi esetkezelés***

A családi esetkezelés során az családsegítő alapvetően a család alkalmazkodóképességét, belső működését, valamint a család és környezete közötti kapcsolatot kezeli.

### ***Egyéni esetkezelés***

Az egyéni esetkezelés során az családsegítő aktív kapcsolatot tart a klienssel és közvetlen környezetével, de beavatkozásai kizárólagosan a kliensre, illetve az ő kapcsolat rendszerére korlátozódik.

A családsegítő szolgáltatás igénybevétele esetén az egynél több találkozást igénylő segítségnyújtást a külön jogszabályban meghatározott esetnaplóban kell dokumentálni. Ebben az esetben a segítségnyújtás szakmai tartalmát az ellátás igénybevételekor - az ellátást igénybe vevő aláírásával ellátva - írásban kell rögzíteni.

### **A családsegítés esetkezelési folyamata:**

- a segítő-kliens kapcsolat,
- családi konzultáció,
- intézményi kapcsolatrendszer a családsegítés során,
- dokumentáció.

### **Esetfelvétel módja:**

- önkéntes, személyes megkeresés,
- irányítottan (határozat alapján – kötelező jelleggel, jelzőrendszer által – delegálással)

### **Esetátadás módja:**

Szolgáltatón belüli esetátadásra kerülhet sor, amennyiben a családsegítő személye bármilyen oknál fogva megváltozik (Pl.: kliens kérésére, szakmai átszervezés miatt, családsegítő hosszantartó betegsége miatt, kiegész megelőzése céljából).

Szolgáltatások közötti esetátadásánál (kliens elköltözése, kompetencia megszűnése esetén).

Mindkét esetben az esetátadást írásban rögzítik az e célra rendszeresített nyomtatványon.



### Esetlezárás módja:

A lezárás folyamatának lépéseivel történik (értékelő ülés, ritkított találkozások, elért eredmények megszilárdításának támogatása, alkalmi konzultációk).

### Kapcsolattartás módja:

- intézményben történő fogadás,
- családlátogatás,
- hivatalos ügyintézés,
- telefonos kapcsolattartás.

### ***Érdekegyeztető, konfliktuskezelő munka***

A szociális munka szakirodalma szerint a konfliktuskezelés a szociális munka minden területén használható, olyan munkamódszer, amely az összes szociális szakterületen alkalmazható. Családi problémák és konfliktusok esetén, mint amilyen a válás, vagy a gyermekelhelyezés kérdése, valóban hasznos eszköz lehet a professzionális konfliktuskezelés, szakember segítségével. Az ilyen konfliktus megoldási formák egyike a mediáció, vagyis közvetítés, mint a szociális munka, és így a családsegítés egyik módszere.

Konfliktuskezelés – mediáció kiterjeszhető az igénybe vevőre és a szélesebb környezetére.

Mediációs jellegű konfliktuskezeléssel a családsegítők a családban felmerült problémák megelőzését, a feszültség oldását tudják kezdeményezni, így a család életében pozitív változást elérve tudnak segítséget nyújtani.

### ***Szociális munka csoportokkal***

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

Családsegítőként gyakran tapasztaljuk, hogy klienseink között sok a magányos, izolálódott személy. Nem kell feltétlenül egyedül élni ahhoz valakinek, hogy a magány érzése uralja el érzéseit. Családban is lehet magányos az ember. A családtagok leterheltsége vagy esetleges érdektelensége miatt érezheti úgy valaki, hogy hiába él családi körben, az nem biztosítja számára szükségleteinek megfelelő intimitást, figyelmet, biztonságot, empátiát, elfogadást.

Az ember társas lény, így a hosszú távú magány megterheli az egyén pszichéjét. Különböző lelki és testi betegségek formájában kerül felszínre, ha az emberek társas kapcsolati hiányt szenvednek.

Intézményünk a kliensek különböző igényeit térképezi fel, és megpróbálja a hiányterületeket orvosolni. A házi gondozók és a családsegítők összehangolt munkával igyekeznek személyre szabott szolgáltatással biztosítani klienseink megfelelő ellátását, testi, lelki és szociális igényeiknek megfelelően.

A 0-3 éves korosztály részére a „**Baba-Mama Klub**” nyújt lehetőséget a társas együttlétre. Alkalmain a kicsik élvezhetik a gyermekközösségbe tartozás előnyeit, megszokhatják, megtanulhatják a társakhoz való alkalmazkodást. A szülők számára is egyfajta lehetőség a heti rendszerességgel megtartott összejövetel a közösséghez tartozás megtapasztalásához, illetve a tapasztalatok megosztásához. Családsegítőinktől tanácsot kérhetnek nevelési, - oktatási, - gondozási problémáik megoldásához.

## **5. Ellátási területek, ellátandó célcsoportok**

### **5.1. Ellátási területek**

Az intézmény Gyál, Ócsa, Bugyi, és Alsónémedi településeken illetékes, területi megosztás szempontjából. Minden település rendelkezik nyitva álló helyiséggel. A településeken a családsegítők egyéni felosztás alapján látják el a családsegítést. A legalább két fővel dolgozó irodában (Ócsa, Bugyi, Alsónémedi) az esetek elosztása a szolgálat vezetőjével folytatott egyeztetés alapján történik, figyelembe véve a kollégák leterheltségét, szakmai tapasztalatát, felkészültségét.

### **5.2. Ellátandó célcsoportok, sajátosságai, jellemző veszélyeztető tényezők:**

Minden olyan személy, aki Gyálon, Ócsán, Bugyin, illetve Alsónémedin bejelentett állandó lakcímmel, bejelentett tartózkodási hellyel rendelkezik, illetve aki életvitelszerűen tartózkodik a településeken. Szolgáltatásainkat úgy szervezzük, hogy az az ellátási területen élő valamennyi gyermek és rászoruló felnőtt számára elérhető legyen.

Klienseink körében általánosságban az egyik problémát a munkanélküliség okozza, hiszen ez összefüggésben van akár az egyének egészségi és mentális állapotával, az egész család élethelyzetével, életmód stabilitásával, valamint a családban élő gyermekek testi, lelki, erkölcsi, érzelmi fejlődésével. Az ellátási területre veszélyeztető tényezők közül legjellemzőbb a szegénység, munkanélküliség, devianciák, lakhatási problémák, igazolatlan iskolai hiányzások.

Mindezek mellett az alábbi problémák merülnek fel leggyakrabban:

- anyagi problémák,
- segítségkérés ügyintézéshez,
- információkérés,
- foglalkoztatással kapcsolatos feladatellátás,
- életviteli problémák,
- családi-kapcsolati konfliktusok,
- lelki-mentális probléma,
- gyermeknevelési nehézségek,
- egészségkárosodás következtében előforduló probléma.

## **6. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az Intézmény általános képviselőjére az Intézményvezető jogosult. Az Intézmény képviselőjére az intézményvezető meghatalmazást adhat, vagy az általa írásban felhatalmazott személy a meghatalmazásban meghatározott körben jogosult a képviselőre. A szervezeti egységek vezetői kapcsolatot tartanak a szervezeti egység feladatainak ellátása érdekében a jogszabályokban meghatározott szervezetekkel és természetes személyekkel.

Az Intézmény kiemelt együttműködő szervezetei a feladatellátás tekintetében:

- „Kertváros” Önkormányzati Társulás (A közös munka kiterjed a települések általános szociálpolitikai feladatainak tervezésére, a feladatok ellátására, területet érintő projektek előkészítésére és megvalósítására. Az Intézmény fenntartójaként az Intézmény működésének alapvető meghatározója)
- A kistérség intézményei (A kistérség intézményrendszere szoros együttműködést tart fenn az alapfeladatok ellátása és az alapfeladatokon túli programok végrehajtása során.)

Feladataink és programjaink során segítséget kapunk a kistérségi társulás polgármesteri hivatalai, a kistérségi társulás köznevelési és közoktatási intézményei, valamint civilszervezetei részéről.)

- Pest Megyei Rendőr-főkapitányság Dabasi Rendőrkapitányság (A rendőrséggel való együttműködés munkája elsősorban a jelzőrendszeri munka keretein belül valósul meg, jellemzően a kiskorúakkal kapcsolatos jelzésekhez, illetve a nagykorú személyek krízishelyzeteinek elhárításához kapcsolódik. Intézményünk a rendőrség bűnmegelőzéssel kapcsolatos tájékoztatóit továbbítja az ellátásban résztvevő célcsoport tagoknak.)
- Egyéb szervezetek, magánszemélyek (Az Intézmény egyes programok, rendezvények megvalósításához kapcsolódóan egyéb helyi, térségi vagy országos szervezetekkel is együttműködik. Magánszemélyek felajánlásainak köszönhetően számos idős jut sokféle támogatáshoz, amelynek eredményeként javultak lakhatási körülményeik. A felajánlások között előfordul tűzifa, pénzadomány, ruházat, élelmiszer segítség. Intézményünk együttműködik az ellátási területen megvalósuló, szociális, gyermekjóléti és felzárkózási célú projekteket megvalósító szervezetekkel, az együttműködés és a kölcsönös tájékoztatása érdekében szakmai tanácskozásokat szervez, részt vesz programok összehangolásában.)

#### **7. A fenntartó által biztosított a Szakmai rendelet 2. § 1) pontja szerinti szolgáltatási elemek:**

- tanácsadás,
- esetkezelés,
- pedagógiai segítségnyújtás,
- készségfejlesztés,
- megkeresés,
- közösségi fejlesztés.

#### **8. Ellátások igénybevételének módja és feltételei**

Az ellátások igénybevétele:

- a kliens önkéntes megkeresésére indul,

- a szülők, illetve család jelzésére,
- az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak (közoktatási intézmények, egészségügyi intézmények, hatóság, civil szféra) megkeresésén keresztül,
- hatósági, együttműködési kötelezettség útján.

Az ellátás igénybevételének feltétele, hogy az igénybe vevő tartozzon bele az ellátottak körébe.

## **9. Szakmai együttműködés**

### ***9.1. Veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése***

Az 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) 17. §-ában, 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 64. § (2) bekezdésében, valamint a 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 9. §-ában meghatározott szempontok alapján a jelzőrendszer szervezése és működtetése településszintű feladat, így alapvetően a család- és gyermekjóléti szolgálatok feladatkörébe tartozik.

A szervezés a működtetés szakmai támogatása, járásszintű koordinálása, a települési határokon átívelő szakmaközi együttműködések elősegítése a család- és gyermekjóléti központok feladatainak rendszerében jelenik meg.

### ***9.2. A család- és gyermekjóléti szolgálatok és a család- és gyermekjóléti központ közötti együttműködés szabályai:***

A családokkal végzett szociális munkát (családsegítést) a gyermekvédelmi hatósági intézkedés jogerőre emelkedéséig végezheti a család- és gyermekjóléti szolgálat.

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat az ügy intézése során a család- és gyermekjóléti központ szakmai támogatását igényli, vagy a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést kezdeményez.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén, ha az esetmenedzser nem érhető el, tovább kell folytatni az intézkedést és a veszélyeztetést elhárítani. Utólag lép életbe a tájékoztatási kötelezettség a család- és gyermekjóléti központ értesítése.

## **10. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az intézmény szolgáltatásait az ellátási területén megjelenő helyi újságokban ismertetjük, valamint tájékoztatjuk a lakosságot a szolgáltatás igénybevételének lehetőségeiről. Az orvosi rendelőkben történő ismertetőik kifüggesztésével, plakát elhelyezésével, szórólapok elkészítésével és terjesztésével népszerűsítjük szolgáltatásainkat. Továbbá tájékozási lehetőség nyílik intézményünkről és szolgáltatásainkról a járás településeinek honlapjain, intézményünk honlapján, valamint facebook oldalán is.

# CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT SZAKMAI PROGRAMJA

## Család és Gyermekjóléti Központ

### 1. Jogszabályi háttér

- A gyermekjóléti szolgáltatás tartalmát a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.)
- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.)
- A gyermek jogairól, New Yorkban, 1989. november 20-án kelt Egyezmény kihirdetéséről szóló 1991. évi LXIV. törvény.
- A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény
- Az egyenlő bánásmód és az esélyegyenlőség előmozdításáról szóló 2003. évi CXXV. törvény
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- Az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete (általános adatvédelmi rendelet, rövidítve: GDPR)
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Gyer.)
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII.7.) Korm. rendelet
- Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet
- A gyermekvédelmi és gyámügyi feladat- és hatáskörök ellátásáról, valamint a gyámhatóság szervezetéről és illetékességéről szóló 331/2006. (XII. 23.) Korm. rendelet
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet

- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30.) NM rendelet
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000.(I. 7.) SzCsM rendelet

## **2. Szolgáltatás célja/megvalósítani kívánt programok:**

A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése, ennek érdekében:

- a) a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszert működteti, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételét elősegíti a megelőző rendszerben,
- b) a veszélyeztetettséget előidéző okokat feltárja és ezek megoldására javaslatot készít,
- c) az a) pontban, valamint a jelzőrendszeri tagokkal történő együttműködést megszervezi, tevékenységüket összehangolja,
- d) tájékoztatást ad az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

A család- és gyermekjóléti központ feladatait a Gyvt. 40/A. §-a szabályozza, az alábbiak szerint:

- Család- és gyermekjóléti központnak (a továbbiakban: gyermekjóléti központ) az a járásszékhely településen működő gyermekjóléti szolgálat minősül, amely önálló intézményként, illetve szervezeti és szakmai szempontból önálló intézményegységként működik.
- Intézményünk gyermekjóléti központja a gyermekjóléti szolgálat a gyermek családban történő nevelkedését elősegíti, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít
  - kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítói eljárást,
  - gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
  - jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,



- a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet lát el, amelynek keretében
  - kezdeményezi a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
  - javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására, valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
  - együttműködik a pártfogó felügyelői szolgálattal és a megelőző pártfogó felügyelővel a bűnisméltés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
  - a családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,
  - utógondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
  - védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készít;
- szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV.30) NM rendelet (továbbiakban: NM rendelet) 21. §-a alapján:

A család- és gyermekjóléti központ a járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében

- havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart a szolgálatok számára és szükség szerint konzultációt biztosít,
- tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról,
- a családsegítő munkatárs szakmai felkészülését alkalmazásának első évében kétheti rendszerességgel támogatja, ha az egyedül látja el a szolgálat feladatait, és a képesítési előírások teljesítése alól felmentést kapott.

A Család- és Gyermekjóléti Központon belüli feladat-megosztás a Központ és a Szolgálat feladatait ellátó önálló szakmai egységek között áll fenn.

### **3. Ellátási területek, ellátandó célcsoport, kiemelt problémák részletezése**

#### ***3.1. Ellátási területek***

Az intézmény területi megoszlás szempontjából Ócsa, Gyál, Alsónémedi, Bugyi és Felsőpakony településeken illetékes feladatát ellátni. Minden település rendelkezik nyitva álló helyiséggel, amely helyet biztosít a Központ dolgozója számára feladatai ellátásához.

#### ***3.2. Ellátandó célcsoport és sajátosságai, jellemző veszélyeztető tényezők***

Szolgáltatásainkat úgy szervezzük, hogy az a Járás ellátási területén élő valamennyi gyermek és rászoruló felnőtt számára elérhető legyen, ideértve a Család- és Gyermekjóléti Központ által nyújtott speciális szolgáltatásokat is. A gyermekvédelmi hatósági intézkedés által kötelezett családokkal a Központ esetmenedzserei végzik az esetmunkát.

Klienseink körében általánosságban az egyik problémát a munkanélküliség okozza, hiszen ez összefüggésben van akár az egyének egészségi és mentális állapotával, az egész család élethelyzetével, életmód stabilitásával, valamint a családban élő gyermekek testi, lelki,

erkölcsi, érzelmi fejlődésével. Az ellátási területre veszélyeztető tényezők közül legjellemzőbb a szegénység, munkanélküliség, devianciák, lakhatási problémák, igazolatlan iskolai hiányzások.

Mindezek mellett az alábbi problémák merülnek fel leggyakrabban:

- anyagi problémák,
- segítségkérés ügyintézéshez,
- információkérés,
- foglalkoztatással kapcsolatos feladatellátás,
- életviteli problémák,
- családi-kapcsolati konfliktusok,
- lelki-mentális probléma,
- gyermeknevelési nehézségek,
- egészségkárosodás következtében előforduló probléma.

#### **4. Nyújtott szolgáltatáselemek**

A Család- és Gyermejjóléti Központ az általános szolgáltatási feladatain túl a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése, jogainak érvényesítése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt.

##### ***4.1. Kapcsolattartási ügyelet***

A kapcsolattartási ügyelet a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyet biztosít. Konfliktuskezelő, segítő szolgáltatást nyújt az érintettek kérésére, illetőleg a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció) biztosít.

A kapcsolattartási ügyelet funkciója, hogy a gyermek számára minél konfliktus-mentesebbé tegye a kapcsolattartást az arra jogosult személlyel.

*A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás igénybevétele:*

- amennyiben a gyermeket nevelő és a kapcsolattartásra jogosult személy önkéntesen keresi fel az intézményt, a kötelezett és jogosult féllel (a folyamatba való bevonásra érett gyermek esetén a gyermekkel is) tisztázni kell a kapcsolattartás feltételeit (időpont, időtartam, egyéb körülmények stb.). Ha a megállapodás megkötése nehézségekbe ütközik, az esetmenedzser feladata e nehézségek áthidalásában segítséget nyújtani.
- amennyiben a gyámhivatal véglegessé vált határozata vagy ítélete, vagy végzése alapján valósul meg a kapcsolattartás, a segítő szakember feladata annak végrehajttatása szerinti felügyelt kapcsolattartás biztosítása. Ebben az esetben az előkészítő feladat nem kizárólag a kapcsolattartás helyszínén szokásos házirend megismertetése, elfogadtatása, hanem az előzmények feltárása után a szakemberekkel a legmegfelelőbb technikák kiválasztása, esetleg a konfliktuskezelés előkészítése.

*A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás igénybevételének előkészítése:*

- a gyámhivatal, illetve bíróság a végleges döntés meghozatala előtt a szolgáltatás biztosításának érdekében elengedhetetlen, hogy konzultáljon a kapcsolattartási ügyelet illetékes szolgáltatójával (a szolgáltatás helyének, idejének és módjának egyeztetése céljából),
- a jogerős/véglegessé vált döntés alapján az intézmény esetmenedzsere megkeresi mind a kapcsolattartásra jogosult, mind a kapcsolattartásra kötelezett személyt a szolgáltatás megkezdésének időpontja előtti találkozás (lásd: „nulladik” találkozás) megszervezése érdekében.

A szolgáltatás igénybevételének feltétele minden esetben (akár önkéntesen, akár jogerős/véglegessé vált döntés alapján) a „nulladik” találkozás, melynek célja a felek részletes tájékoztatása a szolgáltatásról, a házirend ismertetése, annak tudomásul vétele és az intézményi keret-megállapodás megkötése.

Amennyiben a „nulladik” találkozás megállapodással zárul, igénybe vehető a kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás, ellenkező esetben a felek konfliktuskezelő szolgáltatást - mediációt - vehetnek igénybe a megállapodás létrejöttének elősegítése érdekében.

Indokolt esetben a Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársai a „nulladik” találkozás eredményes megállapodással záruló elősegítése érdekében külön-külön is behívhatják a kapcsolattartásban résztvevőket előkészítő beszélgetésre.

A kapcsolattartási ügyeleti szolgáltatás nyújtásának tartalma:

- semleges helyszín biztosítása melletti konfliktuskezelő, segítő szolgáltatás nyújtása,
- az érintettek kérésére, illetőleg a gyámhivatal, vagy a bíróság kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárás (mediáció) biztosítására is sor kerülhet.

A felkérés írásban érkezik, melyre 3 napon belül meg kell küldeni a közvetítői névjegyzékben szereplő, az intézményben elérhető szakemberek névsorát. Ebből az igénylő felek választják ki a felkérni kívánt mediátort. Mediátorként nem foglalkozhat az a szakember a családdal, aki az adott család esetmenedzsere.

A mediátor felkérése írásban történik, aki erre választ ad. Ezt követően egy „nulladik” találkozás történik a felek és a mediátor között, ahol megismerkednek egymással, és szerződést kötnek a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről. Ha nem jön létre megállapodás, vagy a megállapodás ellenére nem működik a mediáció, a mediátor haladéktalanul értesíti a gyámhivatalt annak érdekében, hogy (a gyermek érdekét szolgálva) a hatósági eljárás újra induljon.

Ha létrejön a megállapodás és a folyamat elkezdődik, az illetékes szervet a mediátor értesíti.

A hatóság a mediációs eljárás időtartamára tevékenységét felfüggeszti.

A kapcsolattartási ügyelet feladatait ellátó intézmény a nevelőszülői hálózat működtetőjével kötött külön megállapodás alapján a szolgáltatást a nevelőszülőnél elhelyezett gyermek és a kapcsolattartásra jogosult vérszerinti szülő, vagy más kapcsolattartásra jogosult személy között is biztosíthatja.

A nevelésbe vett gyermek kapcsolattartását a vérszerinti szülővel vagy más kapcsolattartásra jogosult személlyel a gyámhivatali határozat szabályozza.

A kapcsolattartási ügyeleten az ügyeletes a határozatnak megfelelően látja el a feladatát és segíti a kapcsolattartást (amennyiben az szükséges) az egyedi megállapodás szerint.

#### **4.2. Készenléti szolgálat**

A készenléti szolgálat célja a Család- és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás vagy tájékoztatás nyújtása.

Az egyén vagy a család átmenetileg kerülhet olyan helyzetbe, amelyben belső egyensúlya megbomlik, feszültségek keletkeznek és nincs lehetőség a feszültségek gyors ellensúlyozására, illetve az egyensúly helyreállítására, mert az egyén vagy a család nem rendelkezik megfelelő probléma megoldó módszerekkel, nincs megfelelő támogató szociális hálózat, és rendszerint a probléma észlelése sem megfelelő. Ilyen esetben krízisállapot alakul ki, melyre azonnali beavatkozást tudunk nyújtani, szükség esetén a rendvédelmi szervek bevonásával. A helyzet megoldása érdekében szorosan együttműködik az intézkedésben részt vevő, segítő szakemberekkel.

A készenléti feladatokat ellátó kolléga otthonában köteles az erre a célra fenntartott mobiltelefont olyan módon üzemeltetni, hogy a folyamatos elérhetőség biztosított legyen, így a hívást észleli és annak adminisztrációját elkészíti. Minden napról bejegyzést kell készíteni, az átadás-átvételt is ide rögzítjük. Az esemény leírása mellett a mobilról indított hívás számát és indokát is szintén írásban rögzítenie kell.

A készenléti szolgálat munkatársa a készenléti szolgálat végeztével, de legkésőbb a következő ügyelet megkezdése előtt fél órával minden alkalommal köteles felkeresni az utána következő készenléti szolgálatban lévő kollégát konzultáció, telefonkészülék és a dokumentáció átadása céljából. Szükség esetén megteszi a megfelelő lépéseket: értesíti az illetékes család- és gyermekjóléti központot, vagy család- és gyermekjóléti szolgálatot, jelzőrendszer tagjait, hatóságot.

#### **4.3. Mediáció**

A mediációra akkor kerül sor, amikor a felek közvetlenül már nem képesek megegyezni egymással, nem képesek eredményesen kommunikálni, ezért egy harmadik, pártatlan, külső személy – mediátor – bevonása válik szükségessé (pl. kapcsolattartási probléma, vagyonmegosztás, gyermekelhelyezés, válási konfliktus és generációs konfliktus).

A mediátor a tárgyalás előtt előkészítő beszélgetésen tárja fel a felek álláspontját, igényeit, felméri a konfliktus nagyságát, természetét, és ennek alapján dönti el, hogy a mediáció melyik fajtáját választja (egy térben ülteti le a feleket, ingázó mediáció, páros mediáció).

A mediátor feladata segíteni a feleknek:

- hogy elmondhassák panaszukat, kifejezhessék aggodalmukat,
- megtalálják azokat a témákat, amelyekben ellentétes vélemény van,
- megtudják fogalmazni egyéni érdekeiket,
- felismerik közös érdekeiket,
- ismerjék el az álláspontjaik közötti különbségeket,
- olyan megoldásokat találjanak, amelyek mindkettőjük érdekeit érvényesíti.

A tárgyalás végén a felek együttműködési megállapodást kötnek, melyben a mediátor egyértelműen rögzíti az egymás által elfogadott megoldásokat.

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

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

Az óvodai és iskolai szociális segítő egyéni, csoportos és közösségi szociális munkát végez, valamint gyermek- és ifjúságvédelmi feladatokat lát el. Ennek keretében segíti:

- a gyermeket a korának megfelelő nevelésbe és oktatásba való beilleszkedéséhez, valamint tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
- a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
- a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,

- a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában,
- prevenciós eszközök alkalmazásával a gyermek veszélyeztetettségének kiszűrését,
- a jelzőrendszer működését.

Ha a köznevelési intézmény foglalkoztat gyermek- és ifjúságvédelmi felelőst, az intézményt érintő gyermekvédelmi feladatokat az óvodai és iskolai szociális segítő a gyermek- és ifjúságvédelmi felelőssel együttműködésben látja el.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás ellátásáról a család- és gyermekjóléti központ együttműködési megállapodást köt a köznevelési intézménnyel.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás nyújtása a miniszter által jóváhagyott módszertan alapján folyik. (Protokoll – „Szakmai ajánlás az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezetéséhez” – EMMI, 2018.)

Ha az iskolai szociális munka helye, valamint a gyermek tényleges tartózkodási helye különböző család- és gyermekjóléti központok ellátási területén található, az iskolai szociális munkát végző család- és gyermekjóléti központ értesíti a tartózkodási hely szerinti család- és gyermekjóléti központot a gyermek veszélyeztetettségéről.

#### ***4.5. Szociális diagnózis***

A család- és gyermekjóléti központ a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján elkészíti az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist. A család- és gyermekjóléti központ a szociális diagnózis elkészítésébe bevonhatja a nem járásszékhely településen működő család- és gyermekjóléti szolgálatokat.

#### ***4.6. Pszichológiai tanácsadás/családterápia***

A pszichológus biztosítja a településeken a felmerülő családterápiás igények kielégítését.

A pszichológus szolgáltatása a településeken a hét egy-egy napján vehető igénybe előzetes időpont egyeztetéssel.



A tanácsadó a Központnál és Szolgálatnál jelentkező egyének és családok számára igény és lehetőség szerint pszichológiai konzultációt végez. Ennek során elvégzi a pszichológiai explorációt és szükséges esetben a pszichológiai tesztvizsgálatokat.

Amennyiben a konzultáció során veszélyeztető tényezőket tapasztal, jelzéssel él a szakmai vezető irányába. Az azonnali beavatkozást követelő esetekben haladéktalanul megteszi a szükséges intézkedéseket. A vizsgálati szakasz lezárása után konkrétan meghatározza a problémát, és megállapodást köt az ügyféllel a további közös munka folytatásáról vagy lezárásáról. Szükséges esetben - a klienssel kötött megállapodás alapján elvégzi az egyén pszichológiai gondozását.

Igény szerint bekapcsolódik a családsegítők és esetmenedzserek által végzett gondozási folyamatba. Lehetőség szerint részt vesz az esetkonferenciákon és tartja a kapcsolatot az esetben dolgozó más segítő szakemberekkel.

Hatósági intézkedés esetén jelzi az esetmenedzsereknek a kliens vagy együttműködését, vagy együttműködésének hiányát.

#### ***4.7. Jogi tanácsadás***

Az intézmény székhelyén (2360, Gyál Rákóczi u. 42-44.) két hetente biztosít jogi tanácsadást, előzetes bejelentkezés alapján érdekképviselet nélkül.

A jogi tanácsadás folyamatosan gondozott klienseink számára is segítséget nyújt. Általában családjogi kérdésekkel keresik fel a tanácsadó szakembert.

A szolgáltatás igénybevétele az ügyfelek számára ingyenes.

### **5. A fenntartó által biztosított a Szakmai rendelet 2. § 1) pontja szerinti szolgáltatási elemek**

- tanácsadás,
- esetkezelés,

- gondozás,
- megkeresés,

## **6. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az Intézmény általános képviselőjére az Intézményvezető jogosult. Az Intézmény képviselőjére az intézményvezető meghatalmazást adhat, vagy az általa írásban felhatalmazott személy a meghatalmazásban meghatározott körben jogosult a képviselőre. A szervezeti egységek vezetői kapcsolatot tartanak a szervezeti egység feladatainak ellátása érdekében a jogszabályokban meghatározott szervezetekkel és természetes személyekkel.

### Az Intézmény kiemelt együttműködő szervezetei a feladatellátás tekintetében:

- „Kertváros” Önkormányzati Társulás (A közös munka kiterjed a települések általános szociálpolitikai feladatainak tervezésére, a feladatok ellátására, területet érintő projektek előkészítésére és megvalósítására. Az Intézmény fenntartójaként az Intézmény működésének alapvető meghatározója)
- A kistérségi társulás intézményei (A kistérségi társulás intézményrendszere szoros együttműködést tart fenn az alapfeladatok ellátása és az alapfeladatokon túli programok végrehajtása során. Feladataink és programjaink során segítséget kapunk a kistérségi társulás polgármesteri hivatalai, valamint köznevelési és közoktatási intézményei részéről.)
- Pest Megyei Rendőr-főkapitányság Dabasi Rendőrkapitányság (A rendőrséggel való együttműködés munkája elsősorban a jelzőrendszeri munka keretein belül valósul meg, jellemzően a kiskorúakkal kapcsolatos jelzésekhez, illetve a nagykorú személyek krízishelyzeteinek elhárításához kapcsolódik. Intézményünk a rendőrség bűnmegelőzéssel kapcsolatos tájékoztatóit továbbítja az ellátásban résztvevő célcsoport tagoknak.)
- Egyéb szervezetek, magánszemélyek (Az Intézmény egyes programok, rendezvények megvalósításához kapcsolódóan egyéb helyi, térségi vagy országos szervezetekkel is együttműködik. Magánszemélyek felajánlásainak köszönhetően számos idős jut sokféle támogatáshoz, amelynek eredményeként javultak lakhatási körülményeik. A felajánlások között előfordul tűzifa, pénzadomány, ruházat, élelmiszer segítség. Intézményünk együttműködik az ellátási területen megvalósuló, szociális,

gyermekjóléti és felzárkózási célú projekteket megvalósító szervezetekkel, az együttműködés és a kölcsönös tájékoztatása érdekében szakmai tanácskozásokat szervez, részt vesz programok összehangolásában.)

## **7. Szakmai együttműködés**

### **7.1. Család- és Gyermekjóléti Központ szerepe, feladata az észlelő- és jelzőrendszerek koordinálásában, működtetésében**

A központ vezetőjének feladata, hogy az intézmény együttműködésének célját megismertesse, elfogadtassa és közvetítse az észlelő- és jelzőrendszer intézményeinek vezetői felé, ezzel biztosítva a napi együttműködést, egy-egy eset megoldásában.

A központ szakembereinek kiemelkedően fontos feladata a jelzőrendszer kialakítása, felépítése, majd szinten tartása, bővítése és a járás területére kiterjedő hálózat építése.

A szakmai munka első lépéseként jelzőrendszeri tanácsadó kijelölése és munkaköri feladatainak meghatározása szükséges.

#### Jogszabályban meghatározott feladatok:

- A család- és gyermekjóléti szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a család- és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről tudomást szerez, haladéktalanul megkeresi a család- és gyermekjóléti központot, aki a megkeresés alapján segítséget nyújt szükség esetén intézkedik.
- Segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában.
- Amennyiben a jelzőrendszer valamely tagja jelzési vagy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, a központ megteszi jelzését a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal felé, hogy értesítse a fegyelmi jogkör gyakorlóját és tegyen javaslatot az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására.
- Kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatosan kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

#### Az észlelő- és jelzőrendszeri tanácsadó feladatköre:

- Személyes kapcsolatépítés, találkozás munkaértekezlet során azon szereplőkkel, akik az esetkezelésben részt vesznek,
- Ismertető anyagok készítése az intézmény feladatainak bemutatására,
- Szakmai, szakmaközi megbeszélések szervezése, lebonyolítása és azokon való részvétel,
- Esetmegbeszéléseken és esetkonferenciákon való részvétel,
- Konfliktuskezelési és mediációs technikák alkalmazása munkája során,
- Dokumentációs rendszer ismerete és annak bemutatása, tájékoztatás és segítségnyújtás.
- Szükség esetén a központ vezetőjének támogatása a döntéshozatalban a jelzés minőségének és súlyosságának megítélésében. A hatósági intézkedéssel érintett gyermekek gondozása során a beérkező minősége szerinti tanácsadás, hogy a szolgálat bevonása, tájékoztatása milyen módon történjen.

#### Feladatok, módszerek és folyamatok a járási jelzőrendszeri munka koordinálásban:

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- fogadja a szolgálat által összegyűjtött jelzéseket és az azokhoz kötődő intézkedéseket.

A járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása érdekében a család- és gyermekjóléti központ:

- havi rendszerességgel esetszegbeszélést tart a szolgálatok számára és szükség szerint konzultációt biztosít,

- tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról,
- a családsegítő munkatárs szakmai felkészülését alkalmazásának első évében kétheti rendszerességgel támogatja, ha az egyedül látja el a szolgálat feladatait, és a képesítési előírások alól felmentést kapott.

#### Észlelő- és jelzőrendszeri tanácsadói feladatok:

- Tájékozódik a települések jelzőrendszeréről,
- Személyesen felveszi a tagokkal a kapcsolatot,
- Tájékoztatást nyújt működésének feltételeiről, szakmai támogatások feltételeiről,
- Javaslatot készít a települési tanácskozás lebonyolításához, dokumentáláshoz,
- Szorgalmazza a települési jelzőrendszeri lista elkészítését, aktualizálását,
- A szolgálatok és a jelzőrendszeri tagok közötti kommunikációt segíti,
- A szolgálatok számára szakmai támogatást nyújt,
- Részt vesz a szolgálatok által szervezett szakmai megbeszéléseken, segítséget nyújt a koordinációs és szervezési feladatokban,
- Település szintű család- és gyermekvédelmet érintő rendezvényeken, programokon történő részvétellel hozzájárul a széleskörű tájékoztatáshoz,
- Igénybe veszi a fővárosi megyei kormányhivatalok szakmai támogatását, évente egyszer részt vesz az általa szervezett értekezleteken, szakmai megbeszéléseken, kérésre adatot szolgáltat számára,
- Segítséget nyújt a családsegítő munkatárs számára.

#### A Jelzőrendszeri tanácsadó feladatai a jelzőrendszeri tagokkal kapcsolatban:

- Általános tájékoztatás adása a központ tevékenységéről, szolgáltatásairól és lehetőségeiről,
- Figyelem felhívása a jogszabályban nevesített jelzőrendszeri tagok jelzési kötelezettségére, veszélyeztetettség, krízishelyzet esetén,
- A jelzőrendszerben közvetett szerepet vállaló egyéb szervezetek tájékoztatása a veszélyeztetettség, krízishelyzet jelzésének lehetőségéről,
- Jogszabályok ismertetése,

- Fogalmak tisztázása (veszélyeztetettség, hátrányos helyzet, halmozottan hátrányos helyzet, krízishelyzet), milyen tünetek/problémák esetén szükséges a jelzés megtétele,
- Jelzési kötelezettség megtételéről történő tájékoztatás, figyelemfelhívás ezen kötelezettség elmaradásának következményeire,
- Az együttműködés módjainak, szabályainak kialakításában történő közreműködés (kompetenciahatárok tisztázása, információk egymás feladatairól, kötelezettségeiről stb.)
- A „kétszintű” rendszer működtetéséhez szakmai segítségnyújtás.

A jelzőrendszeri tanácsadó a szolgálatoktól beérkezett jelentéseket folyamatosan gyűjti, összegzi és elemzi, melyről évente legalább egy alkalommal (január hónapban) értékelést készít. Az értékelés célja, hogy megállapításaival segítse a települések éves tanácskozásait, illetve az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítését.

#### **Jelzőrendszeri tagok:**

- a) az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- b) a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- c) a köznevelési intézmények,
- d) a rendőrség,
- e) az ügyészség,
- f) a bíróság,
- g) a pártfogó felügyelői szolgálat,
- h) az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- i) a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- j) az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- k) a munkaügyi hatóság,
- l) a javítóintézet,
- m) a gyermekjogi képviselő,
- n) a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatal,
- o) az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv.

## **7.2. A család- és gyermekjóléti központ és a család- és gyermekjóléti szolgálat közti együttműködés szabályai**

A család- és gyermekjóléti központ és a család- és gyermekjóléti szolgálat együttműködés az alábbi tevékenységek mentén valósul meg:

- települési jelzőrendszer kiépítés és működtetése,
- a gyermek, az egyén vagy a család ügyében beérkezett jelzés, intézkedés
- esetkonferencia, esetmegbeszélés, szakmaközi megbeszélés, éves települési szintű szakmai tanácskozás megszervezése és lebonyolítása.

A jelzőrendszeri jelzésekkel kapcsolatos további teendők meghatározása érdekében szükséges a család- és gyermekjóléti szolgálat és a család- és gyermekjóléti központ szakemberének közös munkája az alábbi esetekben:

- A család- és gyermekjóléti szolgálat által szervezett esetmegbeszélés egyik résztvevője a jelzőrendszeri tanácsadó, vagy az esetmenedzser lehet. Erre akkor kerül sor, amikor a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott szolgáltatás igénye, hatósági kezdeményezés szükségessége, illetve a szociális segítő munka során keletkezett elakadás feloldásához, továbblépéshez szakmai támogatás igénye merül fel.
- Esetkonferencia és esetmegbeszélés után a két szervezeti egység szakembere értékeli a szociális segítő munka folyamatát, átnézik az addig keletkezett dokumentációt és meghatározzák a további feladatokat és ezek határidejét.

## **8. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja:**

Az intézmény szolgáltatásait az ellátási területén megjelenő helyi újságokban ismertetjük, valamint tájékoztatjuk a lakosságot a szolgáltatás igénybevételének lehetőségeiről. Az orvosi rendelőben történő ismertető kifüggesztésével, plakát elhelyezésével, szórólapok elkészítésével és terjesztésével népszerűsítjük szolgáltatásainkat. Továbbá tájékozási lehetőség nyílik intézményünkről és szolgáltatásainkról a járás településeinek honlapjain, intézményünk honlapján, valamint facebook oldalán is.

# HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÓ SZOLGÁLAT, JELZŐRENDSZERES HÁZISEGÍTSÉGNYÚJTÓ SZOLGÁLAT, ÉS SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS SZAKMAI PROGRAMJA

## **1. Házi segítségnyújtás**

### **1.1. Jogszabályi háttér**

- A szociális igazgatásról és a szociális ellátásról szóló 1993. III. tv. (továbbiakban: Szt.)
- a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet

### **1.2. Szolgáltatás célja/ellátandó célcsoport**

A szolgáltatást igénybe vevő személy, aki

- hatvanötödik életévét betöltötte és egyedül él,
- hetvenedik életévét betöltötte és lakóhelye közműves vízellátás vagy fűtés nélküli
- hetvenötödik életévét betöltötte, vagy
- egészségi állapota miatt átmeneti jelleggel - időszakosan vagy tartósan - a lakását nem képes kíséret nélkül elhagyni, háztartási tevékenységeit nem, vagy részlegesen képes ellátni

saját lakókörnyezetében biztosítjuk akár napi szinten az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást, illetve a házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget vagy - a szociális segítség tevékenységeit is magába foglaló - személyi gondozás nyújtunk.

### **1.3. Megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek**



### ***1.3.1. Szociális segítség keretében megvalósult programok és nyújtott szolgáltatáselemek:***

#### A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)
- mosás
- vasalás

#### A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
- mosogatás
- ruhajavítás
- ágyazás, ágyneműcsere
- közkútról, fűtkútról vízfordás
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
- télen hóeltakarítás és síkosságmentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

### ***1.3.2. Személyi gondozás keretében megvalósult programok és nyújtott szolgáltatáselemek:***

#### Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás,
- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése,
- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés,

- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében.

#### Gondozási és ápolási feladatok körében:

- mosdatás,
- fürdetés,
- öltöztetés,
- ágyazás, ágyneműcsere,
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése,
- haj, arcszőrzet ápolás,
- száj, fog és protézis ápolása,
- körömápolás, bőrápolás,
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül),
- mozgatás ágyban,
- decubitus megelőzés,
- felületi sebkezelés,
- sztómazsák cseréje,
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása,
- vérnyomás és vércukor mérése,
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás,
- a házi orvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig).

#### **1.3.3. Létrejövő kapacitások nyitva álló helyiségenként:**

Gyál: 1 fő vezető gondozó, 10 fő szociális gondozó (átlagosan 66 fő gondozott)

Ócsa: 3 fő szociális gondozó (átlagosan 27 fő gondozott)

Bugyi: 2 fő szociális gondozó (átlagosan 11 fő gondozott)

Alsónémedi: 3 fő szociális gondozó (átlagosan 16 fő gondozott)

A munkavállalók szakmai képzettsége: szociális gondozó és ápoló, általános ápoló és asszisztens, szociális gondozó és szervező.

#### **1.4. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az Intézmény általános képviselőjére az Intézményvezető jogosult. Az Intézmény képviselőjére az intézményvezető meghatalmazást adhat, vagy az általa írásban felhatalmazott személy a meghatalmazásban meghatározott körben jogosult a képviselőre. A szervezeti egységek vezetői kapcsolatot tartanak a szervezeti egység feladatainak ellátása érdekében a jogszabályokban meghatározott szervezetekkel és természetes személyekkel.

Az Intézmény kiemelt együttműködő szervezetei a feladatellátás tekintetében:

- „Kertváros” Önkormányzati Társulás (A közös munka kiterjed a települések általános szociálpolitikai feladatainak tervezésére, a feladatok ellátására, területet érintő projektek előkészítésére és megvalósítására. Az Intézmény fenntartójaként az Intézmény működésének alapvető meghatározója)
- A kistérség intézményei (A kistérség intézményrendszere szoros együttműködést tart fenn az alapfeladatok ellátása és az alapfeladatokon túli programok végrehajtása során. Feladataink és programjaink során segítséget kapunk a kistérség polgármesteri hivatali illetve köznevelési és közoktatási intézményei részéről.)
- Pest Megyei Rendőr-főkapitányság Dabasi Rendőrkapitányság (A rendőrséggel való együttműködés munkája elsősorban a jelzőrendszeri munka keretein belül valósul meg, jellemzően a kiskorúakkal kapcsolatos jelzésekhez, illetve a nagykorú személyek krízishelyzeteinek elhárításához kapcsolódik. Intézményünk a rendőrség bűnmegelőzéssel kapcsolatos tájékoztatóit továbbítja az ellátásban résztvevő célcsoport tagoknak.)
- Nyugdíjas Klubok (A kistérség városaiban és nagyközségeiben élő idősök ellátásában, kulturális, szabadidős programok szervezésében, kölcsönös információnyújtásban és a célcsoport tájékoztatásában van együttműködés.)

- Egyéb szervezetek, magánszemélyek (Az Intézmény egyes programok, rendezvények megvalósításához kapcsolódóan egyéb helyi, térségi vagy országos szervezetekkel is együttműködik. Magánszemélyek felajánlásainak köszönhetően számos idős jut sokféle támogatáshoz, amelynek eredményeként javultak lakhatási körülményeik. A felajánlások között előfordul tűzifa, pénzadomány, ruházat, élelmiszer segítség. Intézményünk együttműködik az ellátási területen megvalósuló, szociális, gyermekjóléti és felzárkózási célú projekteket megvalósító szervezetekkel, az együttműködés és a kölcsönös tájékoztatása érdekében szakmai tanácskozásokat szervez, részt vesz programok összehangolásában.)

#### **1.5. A fenntartó által biztosított a Szakmai rendelet 2. § l) pontja szerinti szolgáltatási elemek:**

- gondozás,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,

#### **1.6. Az ellátás igénybevételének módja, feltétele**

A szolgáltatás biztosítása írásbeli, vagy szóbeli kérelemre történik, - melyet az intézményvezető felé kell benyújtani - a kérelmet a 9/1999. (XI.24) SzCsM rendelet 1. melléklete alapján intézményünk által készített formanyomtatványon kell benyújtani, melyhez 1 havi jövedelemigazolást mellékel a kérelmező.

A kérelem benyújtását követően tájékoztatjuk az igénylőt az ellátás részleteiről, annak érdekében, hogy az ellátási feladatokat pontosan meg lehessen határozni. A gondozásban részesülő tájékoztatást kap a rá vonatkozó térítési díjról, valamint a gondozási díj befizetési feltételeiről, amely utólagosan, az elvégzett munka függvényében fizetendő. Tájékoztatást kap továbbá a kérelmező, a gondozásban részesülő a megállapított térítési díjjal kapcsolatos fellebbezési lehetőségéről, jogairól és kötelezettségeiről.

A kérelemben a kérelmező nyilatkozik arról, hogy rendelkezik-e érvényes tartási, életjáradéki vagy öröklési szerződéssel.

A benyújtott kérelmekről a gondozási szükséglet felmérése után az intézményvezető dönt. Az ellátást igénylő kérheti az intézményvezetői döntés felülvizsgálatát a fenntartótól. A felülvizsgálati kérelmet a döntésről szóló határozat kézhezvételétől számított nyolc napon belül kell benyújtani.

### **Kapcsolatfelvétel az intézménnyel történhet:**

- az ellátott kezdeményezésére,
- az igénylő családjának kérésére,
- a háziorvos által, társintézmény (kórház, ápoló kórház, szakintézmény) kezdeményezésére, valamint a Polgármesteri Hivatal Szociális és Igazgatási részlegének jelzésére.

### **1.6. A gondozással kapcsolatos adminisztráció:**

- Kérelmek kitöltése
- Egészségügyi állapotra vonatkozó igazolás megküldése a házi-, kezelőorvos részére
- Gondozási szükséglet vizsgálatával kapcsolatos adatlap kitöltése
- Gondozási szükséglet felmérés eredményéről történő értesítés megküldése
- Megállapodás elkészítése az ellátottal
- Tevékenységi napló vezetése,
- Térítési díjak kiszámítása és a csekkek megírása, és eljuttatása az ügyfélhez,
- Gondozottak összesített adatainak vezetése, nyilvántartása,
- Napi szintű elektronikus jelentés az igénybevétel adatairól
- Havi kimutatás elkészítése és megküldése a fenntartónak.

### **1.7. Az ellátás megszűnésének lehetséges okai:**

- Az intézményünk illetékességének megszűnésekor,
- Az ellátást megalapozó feltétel/feltételek már nem állnak fenn,
- Térítési díj fizetési kötelezettség elmulasztásakor,
- Az ellátást igénybe vevő további ellátásra nem tart igényt és ezt írásban is benyújtja,
- A kérelmező tartós bentlakásos intézményi elhelyezése esetén,
- Ellátott elhalálása esetén,
- Az igénybevevő az együttműködést megtagadja, lehetetlenné teszi vagy visszautasítja,
- Az igénybevevő elmulasztja benyújtani a jövedelemvizsgálathoz szükséges dokumentumokat.

### 1.8. Térítési díjak:

A **Kertváros Önkormányzati Társulás** településein a szolgáltatás térítési díj köteles, melynek összegét a fenntartó tárgyév április 1-éig állapítja meg, és év közben egy alkalommal módosíthatja.

A személyi térítési díj megállapítására az Intézményvezető jogosult az alapján, hogy a személyi térítési díj nem haladhatja meg az igénylő jövedelmének 25 %-át, ha a szolgáltatást az étkeztetéssel együtt veszi igénybe, akkor a jövedelme 30%-át.

A befizetendő összeget mindig a tárgy hónapot követő hónap 25. napjáig kell befizetni az intézmény által kiállított csekken.

A térítési díj mértékének esetleges változásairól minden esetben a szolgáltatást igénybevevőt írásban előre értesíti az intézmény.

Kertváros Önkormányzati Társulás 2023. január 1. napjától az intézményi térítési díj összegét 1.750.- Ft/óra-ban határozata meg, melyen azóta nem változtatott.

#### Személyi gondozás és szociális segítség díjkezdvezményei:

<b>Személyi gondozás</b>	<b>Szociális segítség</b>
<i>Ha az igénylő nettó jövedelme az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének</i>	
2-szeresét nem haladja meg, úgy a személyi térítési díj 0.-Ft/óra	2-szeresét nem haladja meg, úgy a személyi térítési díj 0.- Ft/óra
2-szeresét meghaladja, de nem haladja meg a 2,6-szorosát, úgy a személyi térítési díj 550.- Ft/óra	2-szeresét meghaladja, de nem haladja meg a 2,6-szorosát, úgy a személyi térítési díj 275.- Ft/óra
2,6-szorosát meghaladja, de nem haladja meg a 3-szorosát, úgy a személyi térítési díj 700.- Ft/óra	2,5-szeresét meghaladja, de nem haladja meg a 3-szorosát, úgy a személyi térítési díj 350.- Ft/óra
3-szorosát meghaladja, de nem haladja meg a 3,5-szeresét, úgy a személyi térítési díj 850.- Ft/óra	3-szorosát meghaladja, de nem haladja meg a 3,5-szeresét, úgy a személyi térítési díj 425.- Ft/óra

3,5-szeresét meghaladja, de nem haladja meg a 4-szeresét, úgy a személyi térítési díj 1000.- Ft/óra	3,5-szeresét meghaladja, de nem haladja meg a 4-szeresét, úgy a személyi térítési díj 500.- Ft/óra
4-szeresét meghaladja, de nem haladja meg a 4,5-szeresét, úgy a személyi térítési díj 1150.- Ft/óra	4-szeresét meghaladja, de nem haladja meg a 4,5-szeresét, úgy a személyi térítési díj 575.- Ft/óra
4,5-szeresét meghaladja, de nem haladja meg az 5-szörösét, úgy a személyi térítési díj 1300.- Ft/óra	4,5-szeresét meghaladja, de nem haladja meg az 5-szörösét, úgy a személyi térítési díj 650.- Ft/óra
5-szörösét meghaladja, de nem haladja meg az 5,5-szeresét, úgy a személyi térítési díj 1450.- Ft/óra	5-szörösét meghaladja, de nem haladja meg az 5,5-szeresét, úgy a személyi térítési díj 725.- Ft/óra
5,5-szeresét meghaladja, de nem haladja meg az 6-szorosát, úgy a személyi térítési díj 1600.- Ft/óra	5,5-szeresét meghaladja, de nem haladja meg az 6-szorosát, úgy a személyi térítési díj 800.- Ft/óra
6-szorosát meghaladja, úgy a személyi térítési díj 1750.- Ft/óra	6-szorosát meghaladja, úgy a személyi térítési díj 875.- Ft/óra

### **1.9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az intézmény szolgáltatásait az ellátási területén megjelenő helyi újságokban ismertetjük, valamint tájékoztatjuk a lakosságot a szolgáltatás igénybevételének lehetőségeiről. Az orvosi rendelőkben történő ismertető kifüggesztésével, plakát elhelyezésével, szórólapok elkészítésével és terjesztésével népszerűsítjük szolgáltatásainkat. Továbbá tájékozási lehetőség nyílik intézményünkről és szolgáltatásainkról a járás településeinek honlapjain, intézményünk honlapján, valamint facebook oldalán is.

## **2. Szociális étkeztetés**

### **II.1.**

### **Jogszabályi háttér**

Az Szt. 59. § (1) bekezdése írja elő a szociális alapellátást. Ezen szolgáltatások közül az Szt. 62. §-ban szabályozott ellátást - többek között az étkezést is - kötelezően biztosítani kell.

## **2.2. Szolgáltatás célja/ellátandó célcsoport**

Gyál városban több mint 4.000 nyugdíjas korú személy él, akik közül sokan egyedül élnek és akár idős korukból, akár egészségügyi állapotukból adódóan már nehezen látják el saját magukat, és nehezükre esik a napi egyszeri meleg étel megteremtése.

Intézményünk azoknak a szociálisan rászorult személyek számára biztosít napi egyszeri meleg étkezést, akik:

- 65. életévüket betöltötték, vagy
- életkorra tekintet nélkül, akik
  - egészségi állapota,
  - fogyatékosága, pszichiátriai betegsége,
  - szenvedélybetegsége, vagy
  - hajléktalansága miatt az önmaga, illetve eltartottjai részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képes biztosítani.

Intézményünk 2021-ben már 130 fő részére biztosítja Gyál városban a szociális étkeztetést.

## **2.3. Megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek**

### 2.3.1. Megvalósítani kívánt programok és nyújtott szolgáltatás elemek

- A szolgáltatás minden gyáli állandó lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel rendelkező szociálisan rászorult személy részére biztosítja intézményünk
- A szolgáltatást 3 féleképpen tudja a kérelmező igénybe venni (intézményi gépjárművel kiszállítás formájában, helyben fogyasztással a Gyáli Idősek Klubjában vagy a Dobó Konyháról saját maga elviszi az ételt)

### 2.3.2. Létrejövő kapacitások

A szolgáltatás adminisztrációját jelenleg egy fő teljes állásban foglalkoztatott szociális asszisztens látja el, az étel kiszállítást pedig két gépjárművezető végzi.



## 2.4. Más intézményekkel történő együttműködés módja

Az Intézmény általános képviselőjére az Intézményvezető jogosult. Az Intézmény képviselőjére az intézményvezető meghatalmazást adhat, vagy az általa írásban felhatalmazott személy a meghatalmazásban meghatározott körben jogosult a képviselőre. A szervezeti egységek vezetői kapcsolatot tartanak a szervezeti egység feladatainak ellátása érdekében a jogszabályokban meghatározott szervezetekkel és természetes személyekkel.

### Az Intézmény kiemelt együttműködő szervezetei a feladatellátás tekintetében:

- „Kertváros” Önkormányzati Társulás (A közös munka kiterjed a települések általános szociálpolitikai feladatainak tervezésére, a feladatok ellátására, területet érintő projektek előkészítésére és megvalósítására. Az Intézmény fenntartójaként az Intézmény működésének alapvető meghatározója)
- A kistérség intézményei (A kistérség intézményrendszere szoros együttműködést tart fenn az alapfeladatok ellátása és az alapfeladatokon túli programok végrehajtása során. Feladataink és programjaink során segítséget kapunk a kistérség polgármesteri hivatali illetve köznevelési és közoktatási intézményei részéről.)
- Pest Megyei Rendőr-főkapitányság Dabasi Rendőrkapitányság (A rendőrséggel való együttműködés munkája elsősorban a jelzőrendszeri munka keretein belül valósul meg, jellemzően a kiskorúakkal kapcsolatos jelzésekhez, illetve a nagykorú személyek krízishelyzeteinek elhárításához kapcsolódik. Intézményünk a rendőrség bűnmegelőzéssel kapcsolatos tájékoztatóit továbbítja az ellátásban résztvevő célcsoport tagoknak.)
- Nyugdíjas Klubok (A kistérség városaiban és nagyközségeiben élő idősök ellátásában, kulturális, szabadidős programok szervezésében, kölcsönös információnyújtásban és a célcsoport tájékoztatásában van együttműködés.)
- Egyéb szervezetek, magánszemélyek (Az Intézmény egyes programok, rendezvények megvalósításához kapcsolódóan egyéb helyi, térségi vagy országos szervezetekkel is együttműködik. Magánszemélyek felajánlásainak köszönhetően számos idős jut sokféle támogatáshoz, amelynek eredményeként javultak lakhatási körülményeik. A felajánlások között előfordul tűzifa, pénzadomány, ruházat, élelmiszer segítség. Intézményünk együttműködik az ellátási területen megvalósuló, szociális,

gyermekjóléti és felzárkózási célú projekteket megvalósító szervezetekkel, az együttműködés és a kölcsönös tájékoztatása érdekében szakmai tanácskozásokat szervez, részt vesz programok összehangolásában.)

#### **2.5. A fenntartó által biztosított a Szakmai rendelet 2. § l) pontja szerinti szolgáltatási elemek:**

- étkeztetés

#### **2.6. Az ellátás igénybevételének módja, feltétele**

Az igénybejelentés személyesen vagy telefonon történhet.

A szolgáltatás igénybevételéhez a kérelem benyújtásakor a következőket kell csatolni:

- Jövedelem nyilatkozat
- Szt. 63. § (1) bekezdésének b) - d) pontja esetén orvosi igazolás a kérelmező egészségi állapotával kapcsolatban,
- Szt. 63. § (1) bekezdésének e) pontja esetén pedig lakcímet igazoló hatósági igazolvány.

Amennyiben nem vállalja a kérelmező a térítési díj megfizetését, az alábbi dokumentumot köteles becsatolni:

- a nyugdíjfolyósító intézet által kiküldött éves jövedelemigazolás, és tárgy havi nyugdíj szelvény,

A fenti igazolásokat a kérelemmel együtt az intézmény vezetőjéhez kell benyújtani.

Az elbírálást követően írásbeli értesítést kap a kérelmező a rá vonatkozó térítési díjról, valamint az étkezési díj befizetésének feltételeiről. Tájékoztatást kap továbbá az értesítésben feltüntetett díjjal kapcsolatos fellebbezési és jogorvoslati lehetőségről, az étkezésben részesülők jogairól és kötelezettségeiről.

Az ellátást igénylő kérheti az intézményvezetői döntés felülvizsgálatát. A felülvizsgálati kérelmet a döntésről szóló határozat kézhezvételétől számított nyolc napon belül kell benyújtani.

#### **2.7. Az ellátás megszűnésének lehetséges okai:**

Megegyezik a házi segítségnyújtás megszűnésének lehetséges okaival.

## 2.8. Térítési díjak:

Az étkeztetés és a házhoz szállítás igénybevétele térítési díjfizetés köteles.

Gyál Város Önkormányzata 17/2022. (XI.25.) számú Ök. rendelete szabályozza Gyál városában a szociális étkezés biztosítását és annak térítési díját és a szállítási díjat. A szociális étkeztetést a rendeletben meghatározott intézményi térítési díj ellenében biztosítja az Intézmény a törvényben meghatározott jogosulti körnek a fenti rendelet 1. számú melléklete alapján.

Intézményi térítési díj (elvitel és/vagy a Gyáli Idősek Klubjában történő helyben fogyasztás esetén)

nettó (Ft/nap)	ÁFA (27 %)	bruttó (Ft/nap)	Kerekítés szabályai szerint bruttó (Ft/nap)
654	177	834	835

Kiszállítás díja: bruttó 200 Ft.

Ellátott havi jövedelme	nettó (Ft/nap)	ÁFA (27%)	bruttó (Ft/nap)	Kerekítés szabályai szerint bruttó (Ft/nap)
63.499.- Ft/hó-ig	0	0	0	0
63.500 Ft/hó – 68.499 Ft/hó-ig	342	92	434	435
68.500 ft/hó – 73.499 Ft/hó-ig	382	103	485	485
73.500 Ft/hó- 78.499 Ft/hó-ig	421	114	535	535
78.500 Ft/hó –	461	124	585	585

83.499 Ft/hó-ig				
83.500 Ft/hó – 88.499 Ft/hó-ig	500	135	635	635
88.500 Ft/hó – 93.499 Ft/hó-ig	539	146	685	685
93.500 Ft/hó – 98.499 Ft/hó-ig	579	156	735	735
98.500 Ft/hó – 103.499 Ft/hó- ig	618	167	785	785
103.500 Ft/hó- tól	657	177	834	835

A szolgáltatás igényének felülvizsgálatát a megállapítás időpontjától függetlenül évente két alkalommal teheti és változtathatja meg az Intézmény, kivéve, ha az ellátott jövedelme olyan mértékben csökken, hogy az Szt.-ben meghatározott térítési díjfizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, vagy az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25%-át meghaladó mértékben növekedett.

A felülvizsgálat során, a kérelem alapján benyújtandó dokumentumokat kell ismételtelen benyújtania a kérelmezőnek.

A személyi térítési díjat, valamint a házhoz szállítás díját utólag, a tárgy hónapot követő hónap 10. napjáig az Intézmény által kiállított csekken kell befizetni, amennyiben befizetési kötelezettségének az ellátás igénybe vevő nem tesz eleget, az intézményvezető javaslatot tehet az ellátás megszüntetésére.

A térítési díj - szociálisan nem rászorult személy kivételével - nem haladhatja meg a kérelmező jövedelemének 30%-át.

Szociális étkeztetés keretében nincs lehetőség diétás étkezésre, illetve munkaszüneti vagy pihenőnapon történő igénybevételre.

## **2.9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az intézmény szolgáltatásait az ellátási területén megjelenő helyi újságokban ismertetjük, valamint tájékoztatjuk a lakosságot a szolgáltatás igénybevételének lehetőségeiről. Az orvosi rendelőkben történő ismertető kifüggesztésével, plakát elhelyezésével, szórólapok elkészítésével és terjesztésével népszerűsítjük szolgáltatásainkat. Továbbá tájékozási lehetőség nyílik intézményünkről és szolgáltatásainkról a járás településeinek honlapjain, intézményünk honlapján, valamint facebook oldalán is.

### **3. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás**

#### **3.1. Jogszályi háttér**

Az Szt. 59. § (1) bekezdése írja elő a szociális alapellátást. Ezen szolgáltatások közül az Szt. 65. §-ban szabályozott ellátást - többek között a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást is - kötelezően biztosítani kell.

#### **3.2. Szolgáltatás célja/ellátandó célcsoport**

Saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időszerű vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek számára nyújtott szolgáltatás a krízishelyzetek elhárítása érdekében.

#### **3.3. Megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek**

##### 3.3.1. Megvalósítani kívánt program/nyújtott szolgáltatáselem:

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében biztosítjuk:

- az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozó 30 percen belül megjelenik a helyszínen készenléti táskájával (a benne lévő mérőműszerekkel és egészségügyi felszereléssel),
- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében a gondozó megteszi a szükséges azonnali intézkedéseket,
- szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátást kezdeményez,
- jelen szolgáltatásunkat a társulás illetékességi területén biztosítjuk (Alsónémedi, Bugyi, Gyál, Ócsa).

Segítségnyújtás folyamata:

- Jelzés érkezik a diszpécserközpontba,
- Ha a jelzést tevő képes a kommunikálásra, akkor a készüléken keresztül tájékozik a központos a felmerülő problémáról (ha úgy ítéli meg, akkor már készenlétben lévő gondozónó értesítését megelőzően, például értesítheti a mentőket),
- A diszpécser telefonon tájékoztatja a készenlétben lévő gondozót a szükséges információkról,
- A készenlétben lévő gondozónó a jelzést követően mielőbb (max. 30 perc, átlag 15 perc) elteltével kikerkezik a helyszínre,
- Helyzetfelmérést követően megteszi a szükséges intézkedéseket (orvosi ügyelet, mentő, rendőrség stb.)
- Ha van, értesíti a hozzátartozókat,
- A helyszínt csak akkor hagyja el, amikor meggyőződött arról, hogy a jelzés okául szolgáló probléma már megszűnt és semmilyen más egyéb dolog sem indokolja a helyszínen való további tartózkodását,
- A helyszínen felveszi a riasztási jegyzőkönyvet, mely tartalmazza az érkezésének pontos idejét, okát, intézkedéseinek felsorolását, levonulásának idejét, az ellátott és gondozónó aláírását, valamint a pontos dátumot,
- Az elkészített riasztási jegyzőkönyvet a gondozó az intézményvezetővel ellenjegyezteti.

### 3.3.2. Létrejövő kapacitások

12 fő készenléti gondozónó látja el a szakmai feladatot 6 körzetben párosával (egymást váltva) munkaidő után, hétvégén, illetve ünnep és munkaszüneti napokon. Hétköznap 8:00 – 16:00 óráig egy fő gondozónó látja el a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást a társult településeken. Jelenleg 225 darab kihelyezett/kihelyezhető készülékkel rendelkezik Intézményünk a 4 település tekintetében (Gyálon 4 körzet, Bugyi-Ócsa-Alsónémedi 1 körzet, Ócsa-Alsónémedi 1 körzet).

A gondozónók szociális gondozó és ápoló végzettséggel rendelkeznek, tehát szakképzettnek tekintendők.

### **3.4. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az Intézmény általános képviselőre az Intézményvezető jogosult. Az Intézmény képviselőre az intézményvezető meghatalmazást adhat, vagy az általa írásban felhatalmazott személy a meghatalmazásban meghatározott körben jogosult a képviseletre. A szervezeti egységek vezetői kapcsolatot tartanak a szervezeti egység feladatainak ellátása érdekében a jogszabályokban meghatározott szervezetekkel és természetes személyekkel.

Az Intézmény kiemelt együttműködő szervezetei a feladatellátás tekintetében:

- „Kertváros” Önkormányzati Társulás (A közös munka kiterjed a települések általános szociálpolitikai feladatainak tervezésére, a feladatok ellátására, területet érintő projektek előkészítésére és megvalósítására. Az Intézmény fenntartójaként az Intézmény működésének alapvető meghatározója)
- A kistérség intézményei (A kistérség intézményrendszere szoros együttműködést tart fenn az alapfeladatok ellátása és az alapfeladatokon túli programok végrehajtása során. Feladataink és programjaink során segítséget kapunk a kistérség polgármesteri hivatali illetve köznevelési és közoktatási intézményei részéről.)
- Pest Megyei Rendőr-főkapitányság Dabasi Rendőrkapitányság (A rendőrséggel való együttműködés munkája elsősorban a jelzőrendszeri munka keretein belül valósul meg, jellemzően a kiskorúakkal kapcsolatos jelzésekhez, illetve a nagykorú személyek krízishelyzeteinek elhárításához kapcsolódik. Intézményünk a rendőrség bűnmegelőzéssel kapcsolatos tájékoztatóit továbbítja az ellátásban résztvevő célcsoport tagoknak.)
- Nyugdíjas Klubok (A kistérség városaiban és nagyközségeiben élő idősek ellátásában, kulturális, szabadidős programok szervezésében, kölcsönös információnyújtásban és a célcsoport tájékoztatásában van együttműködés.)
- Egyéb szervezetek, magánszemélyek (Az Intézmény egyes programok, rendezvények megvalósításához kapcsolódóan egyéb helyi, térségi vagy országos szervezetekkel is együttműködik. Magánszemélyek felajánlásainak köszönhetően számos idős jut sokféle támogatáshoz, amelynek eredményeként javultak lakhatási körülményeik. A felajánlások között előfordul tűzifa, pénzadomány, ruházat, élelmiszer segítség. Intézményünk együttműködik az ellátási területen megvalósuló, szociális, gyermekjóléti és felzárkózási célú projekteket megvalósító szervezetekkel, az

együttműködés és a kölcsönös tájékoztatása érdekében szakmai tanácskozásokat szervez, részt vesz programok összehangolásában.)

### **3.5. A fenntartó által biztosított a Szakmai rendelet 2. § 1) pontja szerinti szolgáltatási elemek:**

- felügyelet,

### **3.6. Ellátások igénybevételének módja és feltételei**

- a gondozott/kliens személyes megkeresésére,
- a gondozott/kliens családja jelzésére,
- más gondozási központok jelzésére,
- házi orvos jelzésére, egészségügyi intézmény, kórház, szociális otthon, idősek otthona jelzésére,
- minden más civil szervezet vagy személy kérésére.

Szolgáltatásunkat csak abban az esetben tudjuk biztosítani az igénybevevő számára, amennyiben adatainak kezeléséhez hozzájárul, a szükséges adminisztrációban részt vesz/megteszi a szükséges nyilatkozatokat és rendelkezésünkre bocsátja adatait, valamint ingatlanjának kulcsait, hogy riasztás esetén a gondozónő gond nélkül bejuthasson az ingatlanba. Ezen kulcsokat Intézményünk székhelyén zárt kulcsos pánccsaszekrényben őrizzük kódjelekkel ellátva, mely kódokat mindössze a Body Guard, illetve a vezető gondozónő ismer.

### **3.7. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás módja:**

- minden településen a helyi sajtó közreműködésével történik a tájékoztatás a jelzőrendszer működéséről újságcikk formájában,
- szórólapos ismertetés a rendszer előnyeiről,
- a Városi Egészségügyi Központban plakátok jelzik a jelzőrendszerbe való bekapcsolódás lehetőségét.
- az intézményi társulás keretén belül minden településen ügyfélfogadási időben a gondozónő felvilágosítást ad a rendszer lényegéről.
- intézményünk honlapján szerepel egy általános ismertető a jelzőrendszer házisegítségnyújtással kapcsolatban



### **3.8. Térítési díj:**

A szolgáltatás a társult települések területén jelenleg térítésmentes.

# IDŐSEK KLUBJÁNAK SZAKMAI PROGRAMJA

## **1. Jogszabályi háttér**

A Szt. 86. § (2) bekezdésének b) pontja alapján az a települési önkormányzat, amelyiknek területén háromezer főnél több állandó lakos él, idősök nappali ellátását köteles biztosítani.

- 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról,
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: Szakmai rendelet) a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,
- 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről,
- 36/2007. (XII.22.) SZMM rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális részorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól.

## **2. Szolgáltatás célja**

- Az ellátottak pszichés állapotának folyamatos megfigyelése, az észlelt változások jelentése.
- Családi- és társas kapcsolatok ápolása, kiépítése, szinten tartása.
- Személyre szabott, évszaki sajátosságokat figyelembe vevő foglalkoztatása az előre elkészített foglalkoztatási terv alapján.
- A lelki egészség védelme.
- Demenciában szenvedőknél a meglévő képességek megőrzése, fejlesztése, az állapotromlás késleltetése.
- Jogszabályok által meghatározott dokumentáció vezetése.
- A szolgáltatások minőségének, hatékonyságának javítása, a szolgáltatást igénylők és munkatársaink segítése a legmegfelelőbb szolgáltatási megoldás kiválasztásában.
- A szolgáltatások tartalma feleljen meg a valódi szükségleteknek és kövesse a szükségletek változásait.

- Alkalmazzuk a megvalósítható innovációkat, törekszünk új, hatékony eljárások, módszerek kidolgozására és bevezetésére.

### **3. Szolgáltatás értékei**

A szociális szolgáltatások biztosítása során az alábbi értékek érvényesülését kell elősegíteni:

- szociális biztonság (ne maradjon senki ellátás nélkül)
- Preventív szemlélet
- Relatív biztonság
- Differenciáltság
- Az ellátás, szolgáltatás „idősközeli” biztosítása

### **4. Ellátandó célcsoport**

Gyál város népességének több mint 1/5-e – körülbelül 4.000 fő – nyugdíjaskorú, akik a mindennapok során igyekeznek önmagukat ellátni és fenntartani, sok esetben egyedül/elszigetelve élnek.

A napi munkánk során tapasztaljuk, hogy a társadalmi változások miatt a család egyre több, korábban betöltött- funkcióját képtelen megfelelően ellátni. Jellemző, hogy ennek hatásai elsősorban a legvédtelenebb és legkiszolgáltatottabb korosztályokat, az időseket és a gyerekeket érinti. Az elmúlt évekhez képest az ellátottak összetételében – az aktivitást és egészségi állapotot tekintve - változás történt. A korábbi évekhez képest sajnos kevesebb az aktív, viszonylag jó egészségi állapotnak örvendő idős gondozottunk, és nagyobb számban vannak azok, akik több gondoskodást igényelnek, vagy akik egyedül maradtak. Az is megfigyelhető, hogy egyre nagyobb számban találkozunk demenciában szenvedőkkel, illetve ellátást igénylőkkel, akik otthoni körülmények között, felügyelet nélkül nem maradhatnak. A szolgáltatásaink körét bővíteni kell, hogy a szellemi hanyatlásban szenvedő idős emberek szükségleteit is ki tudjuk elégíteni.

A szolgáltatást elsősorban saját otthonukban élő, tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak - ide nem értve az idős személyeket - napközbeni étkeztetését.

## **5. Ellátási területek:**

A szolgáltatást Gyál város közigazgatási területén belül biztosítjuk.

## **6. Ellátás igénybevételének módja és feltételei**

A nappali ellátás igénybevétele a vonatkozó jogszabályi előírások szerint, a Szt. valamint a 9/1999.(XI. 24.) SzCsM rendelet illetve a helyi rendelet alapján történik.

**Engedélyezett férőhelyek száma: 25 fő.**

### **Idősek nappali ellátása:**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve a törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére történik az erre a célra létrehozott nyomtatványon (kérelem nappali ellátás igénybevételéhez), melyet az intézményvezető felé kell benyújtani.

A kérelemhez csatolni kell az egészségi állapotra vonatkozó orvosi igazolást is.

A kérelem során nyilatkoztatjuk a kérelmezőt az alábbiakról: adatkezelési tájékoztatás megismerése; cselekvőképessége; tartási- vagy öröklési szerződéssel rendelkezik-e; képfelvétel, hangfelvétel vagy kép- és hangfelvétel készítéséről és felhasználásáról.

A nappali ellátást igénybe vevők számára igény szerint meleg ételmezt biztosítunk, mely szolgáltatást kizárólag külön megállapodásban rögzítünk.

Az ellátás igénybevételét az intézményvezető döntése alapozza meg a benyújtott kérelem alapján. Az intézmény vezetője az intézményi jogviszony létesítését megelőzően és követően gondoskodik a jogosultság vizsgálatáról.

A jogosultsági feltételek részletes szabályainak kialakításánál figyelembe vesszük a települési önkormányzatok rendeletét.

A személyi térítési díj megállapítására/fizetésére vonatkozó szabályok: a szolgáltató az idősek nappali ellátását a fenntartó 17/2022. (XI.25.) számú önkormányzati rendeletében foglaltak alapján térítésmentesen biztosítja az igénybevevő számára.

A nappali ellátást vezető javaslatot tesz a gondozási formára, elkészíti az értesítőt és a megállapodást, majd az intézményvezető aláírja a dokumentumot, melyet a kérelmező az átvételkor kézjegyével ellát.

Az értesítésben az intézmény az alábbiakról tájékoztatja a kérelmezőt:

- Biztosított ellátási formák megnevezése,
- Az ellátás igénybevételének időtartamáról és kezdetéről,
- Adatkezelésről.

A megállapodásban az intézmény az alábbiakat rögzíti:

- Igénybe vevő személyes adatai,
- Szolgáltatás megnevezése,
- Ellátás biztosításának időtartama és kezdete,
- Nappali ellátásban biztosított szolgáltatási elemek,
- Nappali ellátás helyszíne, elérhetőségei és nyitvatartási ideje,
- Személyi térítési díj megállapítására és fizetésére vonatkozó szabályok,
- Személyes adatok kezelésével, titoktartással kapcsolatos szabályok,
- Szolgáltatás módosításának és megszűnésének szabályai,
- Panaszkezelés/jogorvoslat, érdekvédelem,
- Az ellátás igénybe vevők és dolgozók kapcsolata
- Tájékoztatási kötelezettség,
- Egyéb rendelkezések.

A megállapodás megkötése után a nappali ellátásvezető az ellátott személyes adatait az országos Taj alapú elektronikus nyilvántartásban – jogszabályi kötelezettség szerint- rögzíti.

#### **Demens személyek nappali ellátása:**

A Szakmai rendelet 84/A §-a előírásainak betartásával intézményünkben a demens személyek nappali ellátást is biztosítjuk.

*Speciális szükségleteiknek megfelelő tárgyi környezet bemutatása:*

- Átgondoltan tervezett és berendezett helyiségek kialakítását tartottuk/tartjuk az egyik lefontosabb szempontnak, ezért igyekeztük a bútorokat/polcokat úgy elhelyezni, hogy balesetmentes környezetté tehesük az intézményt,
- Ügyeltünk/ügyelünk rá, hogy ne legyen szabadon hozzáférhető veszélyforrás,
- Fokozottan ügyelünk az „elkóborlás” elleni védelemre, ennek érdekében a bejárat kapu zárva van napközben, csak az irodában elhelyezett nyomógombos kapunyitószervezettel üzemeltethető, illetve a dolgozók kulcsával,
- 2021. év végén teljes akadálymentesítésen esett át az intézmény, ezáltal mozgáskorlátozottak is biztonságosan igénybe vehetik Intézményünk szolgáltatását,
- Állványos rajztáblán minden nap feltüntetjük a pontos dátumot, napot, illetve, hogy milyen névnapot ünneplünk aznap,
- Állandó/megszokott ülőhely biztosítása az asztalnál, a foglalkozások és étkezések időtartama alatt,
- A padló csúszásmentes járólappal ellátott minden helyiségben, mely nem sötét színű (középbarna színű), azonban összhangban van a melegséget és biztonságot árasztó barackvirág színre festett falakkal,
- A pihenőszoba 2 ajtónyira lett kialakítva a nagy társalgó/csoportszobától ezáltal is biztosítva a demens személyek számára a nyugodt és csendes helyiséget,
- A Klub rendelkezik rendezett kerttel is, melyben helyet kapott egy fedett szaletli, több pad és hintaágy kerül kihelyezésre tavasszal, az ellátottak igényeihez igazodva biztosítunk kertészkedési lehetőséget,
- Tavasszal és nyáron, amennyiben az időjárás engedi szabadidős tevékenységeket szervezünk az udvaron (torna, közös bográcsolás - gondozói felügyelettel, kártyázás, bingózás a friss levegőn).

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételekor az igénylő, illetve a törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére történik az erre a célra létrehozott nyomtatványon (kérelem demens nappali ellátás étkezéssel igénybevételéhez), melyet az intézményvezető felé kell benyújtani.

Köteles kérelme mellékleteként csatolni az alábbiakat:

- Demencia kórképet megállapító szakvéleményt (pszichiáter, neurológus, geriáter szakorvos).
- Amennyiben a kérelmező, vagy törvényes képviselője kérelmében úgy nyilatkozik, hogy nem vállalja az intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését, abban az esetben a jövedelemvizsgálat lefolytatásához 3 hónapnál nem régebbi jövedelemigazolás benyújtása szükséges.

Az ellátás igénybevételét az intézményvezető döntése alapozza meg a benyújtott kérelem alapján. Az intézmény vezetője az intézményi jogviszony létesítését megelőzően és követően gondoskodik a jogosultság vizsgálatáról.

A jogosultsági feltételek részletes szabályainak kialakításánál figyelembe vesszük a települési önkormányzatok rendeletét.

A személyi térítési díj megállapítására/fizetésére vonatkozó szabályok: a szolgáltató az idősök nappali ellátását a fenntartó 17/2022. (XI.25.) számú önkormányzati rendeletében foglaltak alapján térítésmentesen biztosítja az igény belevő számára.

A nappali ellátást vezető előkészíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dokumentációt, megszervezi az ellátott szükséglete szerinti étkeztetést.

Ha a szolgáltatást igénybe vevő az étkezést le kívánja mondani, legkésőbb a távolmaradását megelőző munkanapon 9 óráig a gondozónak/ápolónak vagy a nappali ellátás vezetőnek szóban, vagy írásban köteles jelezni.

Az értesítésben az intézmény az idősök nappali ellátásakor megnevezetteken túl az alábbiakról tájékoztatja a kérelmezőt:

- Tájékoztatás az intézményi és személyi térítési díjról, valamint a fenntartói támogatás mértékéről,
- Jogsabályi tájékoztatás jövedelemterhelhetőségről,
- Térítési díjjal kapcsolatos jogorvoslati tájékoztatás,
- Fizetés módja, helye és időpontja.

A megállapodásban az intézmény az idősök nappali ellátásakor megnevezettekén túl az alábbiakat rögzíti:

- Részletes tájékoztatás a személyi térítési díj megállapítására/fizetésére vonatkozó szabályokról.

## **7. Étkeztetés**

Az étkezést jelenleg a klub tagjai közül azon idős korú ellátottak vehetik igénybe, akik külön megállapodást kötöttek erre vonatkozóan az intézménnyel, illetve minden demens klubtagunk, aki nappali ellátás szolgáltatás igénybevételével kapcsolatban megállapodást kötött az intézménnyel.

Az étel zárt rendszerű szállító edényekben kerül szállításra az Idősök Klubja épületében működő tálaló konyhára, az erre használatos gépkocsival és szállító edényekkel.

Az étel tálalása a HACCP előírásainak megfelelően történik. Az intézmény tálalókonyhája melegen tartó kocsival, gáztűzhellyel, konyhaszekrénnel, kettő kétfázisú mosogatóval, mosogatógéppel felszerelt.

Az étkeztetés keretében főétkezésként napi egyszeri meleg ételt biztosítunk. Az étel helyben fogyasztása esetén biztosítjuk a szolgáltatást igénybe vevők számára a kézmosási lehetőséget, a nemenként elkülönített illemhelyet, illetve az evőeszközöket és étkészletet.

## **8. Az ellátás megszűnésének, megszüntetésének módja a nappali ellátás, és étkeztetés esetén**

Az intézményi jogviszony megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- határozott idejű intézményi elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha az elhelyezés időtartama meghosszabbítható.

A megállapodást az ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül, az alapellátás vezető alapszolgáltatás esetén **bármikor**, írásban mondhatja fel.

A felmondási idő 15 nap, ha a felmondás jogszerűségét az ellátott vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz, illetve bírósághoz



fordulhat. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, míg a fenntartó, vagy a bíróság nem dönt.

A jogviszony megszüntethető, ha az Ellátott, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, 15 napos felmondási idő közbeiktatása mellett.

Ha az ellátás megszüntetésével a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az erre vonatkozó értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül panasszal fordulhat az intézmény fenntartójához, illetve bírósághoz.

## **9. Idős Klub által megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek**

### **Megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása:**

*Nappali ellátást igénybevevők számára (idősek, demensek számára egyaránt/egységesen)*

- Igény szerint társasjátékok és kártyajátékok biztosítása,
- Az ellátottak korának megfelelő fejlesztő csoportfoglalkozások,
- Kézműves foglalkozások (színezés, ragasztás stb.) heti rendszerességgel igény szerint,
- Filmvetítés hetente egy alkalommal,
- Kímélő torna hetente egy alkalommal,
- Ünnepek és fontos eseményekről megemlékezés, kézműves foglalkozások tartása az eseményekhez kapcsolódóan,
- Igény szerint lelki segítségnyújtás és támasz a parókiaszolgálatok közreműködésével,
- Időjárási viszonyokhoz alkalmazkodva az udvaron lehetőséget biztosítunk a kikapcsolódásra (pl.: labdajátékok),
- Az igényfelmérés folyamatos, mely alapján megvalósítani kívánt programjaink rendszeren fejlesztés és kidolgozás alatt vannak,
- Életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetésben segítségnyújtás,
- Hivatalos ügyek intézésében segítségnyújtás,
- Az ellátottak szállítását a nappali ellátásba szükség, illetve igény szerint biztosítjuk, ezzel is segítve a leginkább rászorulóknak szolgáltatáshoz való juttatását,

- Szükség szerint megszervezzük az egészségügyi alapellátást, a szakellátáshoz való hozzájutást segítjük,
- A nappali ellátást igénybe vevők számára igény szerint napi egy alkalommal meleg ételmezt biztosítunk,

*Demens ellátottak számára külön nyújtott és megvalósítani kívánt szolgáltatások:*

- Belépést követően Mini-Mentál (MMSE) teszt és Órateszt elvégzése a demens betegekkel, állapot változás észlelése esetén újat készítünk,
- Foglalkozások biztosítása (pl.: fény, alakzat, memóriajátékos és mozgásos kicsoportos foglalkozások) napi rendszerességgel, strukturált napirend kialakítása, Az egyéni fejlesztésre, munka jellegű aktivitásokra inkább a délelőtti órák alkalmasak.

### **Létrejövő kapacitások:**

A Klub működési engedélyében 25 fő férőhelyet engedélyezett a kibocsátó szerv. A megállapodások száma meghaladhatja a Szolgáltatói Nyilvántartás jogerős bejegyzésében meghatározott férőhelyek számát.

A nyitva álló helyiségben jelenleg 3 fő dolgozik, 2 fő gondozó és ápoló végzettségű gondozónő/ápolónő, illetve egy fő terápiás munkatárs, aki egyben nappali ellátásvezető is.

### **Nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek:**

#### **1. Tanácsadás:**

- egészségi állapot, szociális és egyéb körülmények változása esetén tájékoztatás az állapotnak legmegfelelőbb szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről, figyelem felhívása egyéb szolgáltatások nyújtásának lehetőségére (bentlakásos intézménybe történő költözés)
- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás
- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében
- segítségnyújtás a probléma feltárásában, meghatározásában.

2. **Esetkezelés:** Az esetkezelése végző szakdolgozó kompetencia határain belül az ellátást igénybe vevő szükségleteinek kielégítésére, problémájának megoldására, illetve céljai elérésére irányuló együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat. Ezen belül számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő saját és támogató

környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatóak a célok elérésében, új problémák megelőzésében.

Ezek különösen:

- problémafeltáró, segítő beszélgetés,
- családdal, ismerősökkel való kapcsolatfelvétel, kapcsolattartás elősegítése,
- jelzőrendszer működtetése,
- esetkonferencián való részvétel.

### 3. Gondozás:

- fürdetés, öltöztetés
- haj- és arcszőrzetápolás
- száj-, fog- és protézisápolás,
- köröm- és bőrápolás,
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszközzel, vagy anélkü)
- gyógyszeradagolás,
- vérnyomás és vércukormérés
- helyváltoztatás segítése az intézményben igény szerint,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,
- a házi orvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig) pl.: végtagok fáslizása,
- mentális támogatás,
- pihenés lehetőségének biztosítása.

### 4. Felügyelet:

- A demens nappali ellátás biztosítása során azon igénybe vevők részére biztosított személye felügyelet, akinek az egészségi állapota életük, testi épségük megóvása érdekében indokolt,
- pihenés lehetőségének biztosítása,
- állandó felügyelet 7:30 – 15:30 óra között.

### 5. Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás: Az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek

és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

6. Készségfejlesztés: A személyiségközpontú ellátást figyelembe véve, különös figyelmet fordítunk az:

- szabadidős tevékenységek (kirándulások, kiállítások, könyvtárlátogatás), programok szervezése,
- kártya- és társasjátékok,
- kézműves foglalkozások szervezése (fonás, festét-rajzolás),
- tömegkommunikációs eszközök (Tv, internet) használatának biztosítása,
- állapotromlás késleltetésére (napi információk: évszak, nap, hónap, ebéd, reggeli megbeszélése, folyamatos kommunikáció, figyelem megtartása),
- kognitív funkciókra (realitás-strukturált realitás és standard realitás és orientációs tréning),
- finommotorika (évszagnak megfelelő dekoráció készítése: vágás, ragasztás, hajtogatás),
- mozgáskoordinációkra (vitalitást növelő torna, jobb-bal kéz koordináció labdával, lábtorna, páros játék, kinesztetikus játékok, faciális torna, tánc),
- percepcióra (maszkolási feladat, mozaikjáték, tapintás, szaglás, ízérzékelés, rejtvény, sodoku),
- rövid és hosszútávú memóriafejlesztésre (asszociációs játékok, hármadparancsjáték, szókinccsár, reminiszcencia tréning),
- koncentrációs zavarok figyelésére (autogén tréning, színekbe rejtett ábrák, tedd rendbe),
- interaktív gyakorlatokra (kérdézz-felelek, relaxáció, activity).

7. Közösségi fejlesztés:

- nyílt nap keretében lehetőség biztosítása az intézmény megtekintésére, személyes találkozás és információ csere lehetőségének biztosítása, a szolgáltatás megismertetése,
- társintézményekkel közös szabadidős programok szervezése,
- hozzátartozói fórum.

8. Étkeztetés: Napi egyszeri meleg étel biztosítása a demens betegek részére, illetve azon idősek részére, akik ezen szolgáltatást igénybe kívánják venni.

#### **10. A fenntartó által biztosított a Szakmai rendelet 2. § 1) pontja szerinti**

##### **szolgáltatási elemek:**

- tanácsadás,
- esetkezelés,
- gondozás,
- étkeztetés,
- felügyelet,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- szállítás (Gyál városon belül háztól – Klubig és Klubtól-házig),
- készségfejlesztés,
- közösségi fejlesztés.

#### **11. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az Intézmény általános képviselőjére az Intézményvezető jogosult. Az Intézmény képviselőjére az intézményvezető meghatalmazást adhat, vagy az általa írásban felhatalmazott személy a meghatalmazásban meghatározott körben jogosult a képviselőre. A szervezeti egységek vezetői kapcsolatot tartanak a szervezeti egység feladatainak ellátása érdekében a jogszabályokban meghatározott szervezetekkel és természetes személyekkel.

##### **Az Intézmény kiemelt együttműködő szervezetei a feladatellátás tekintetében:**

- „Kertváros” Önkormányzati Társulás (A közös munka kiterjed a települések általános szociálpolitikai feladatainak tervezésére, a feladatok ellátására, területet érintő projektek előkészítésére és megvalósítására. Az Intézmény fenntartójaként az Intézmény működésének alapvető meghatározója)
- Gyál Város intézményei (A város intézményrendszere szoros együttműködést tart fenn az alapfeladatok ellátása és az alapfeladatokon túli programok végrehajtása során. Feladataink és programjaink során segítséget kapunk a Gyál Város Polgármesteri Hivatal, a gyáli Liliom Óvoda, gyáli Tulipán Óvoda, gyáli Tátika Óvoda, gyáli Ady

Endre Általános Iskola, gyáli Bartók Béla Általános Iskola, gyáli Zrínyi Miklós Általános Iskola, Városi Egészségügyi központ részéről.)

- Jahn Ferenc Dél-pesti Kórház és rendelőintézet szakrendelői (neurológus, pszichiáter szakorvosok)
- Pest Vármegyei Rendőr-főkapitányság Dabasi Rendőrkapitányság (A rendőrséggel való együttműködés munkája elsősorban a jelzőrendszeri munka keretein belül valósul meg, jellemzően a kiskorúakkal kapcsolatos jelzésekhez, illetve a nagykorú személyek krízishelyzeteinek elhárításához kapcsolódik. Intézményünk a rendőrség bűnmegelőzéssel kapcsolatos tájékoztatóit továbbítja az ellátásban résztvevő célcsoport tagoknak.)
- A gyáli Őszidő Nyugdíjas Klub (A Klubbal a városban élő idősök ellátásában, kulturális, szabadidős programok szervezésében, kölcsönös információnyújtásban és a célcsoport tájékoztatásában van együttműködés.)
- Egyéb szervezetek, magánszemélyek (Az Intézmény egyes programok, rendezvények megvalósításához kapcsolódóan egyéb helyi, térségi vagy országos szervezetekkel is együttműködik. Magánszemélyek felajánlásainak köszönhetően számos idős jut sokféle támogatáshoz, amelynek eredményeként javultak lakhatási körülményeik. A felajánlások között előfordul tűzifa, pénzadomány, ruházat, élelmiszer segítség. Intézményünk együttműködik az ellátási területen megvalósuló, szociális, gyermekjóléti és felzárkózási célú projekteket megvalósító szervezetekkel, az együttműködés és a kölcsönös tájékoztatása érdekében szakmai tanácskozásokat szervez, részt vesz programok összehangolásában.)

## **12. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az intézmény szolgáltatásairól tájékoztató anyag, szórólap készül, melyet eljuttatunk az együttműködő intézményekhez (köznevelési és közoktatási intézmények, orvosi rendelők, gyógyszerterek), illetve időnként megjelenik a helyi újságban, képújságban.

Az Intézmény nyitvatartási ideje alatt szóban, telefonon, e-mailben kérhetnek tájékoztatást az érdeklődők az intézményvezetőtől és a dolgozóktól egyaránt.

Szervezünk nyílt napot is évente egy alkalommal, amikor az érdeklődők velünk

tölthetik az egész napot és részesei lehetnek programjainknak.

# JOGVÉDELEM, ELVI - SZAKMAI ALAPOK, SZAKMAI FELKÉSZÜLTSG BIZTOSÍTÁSA

## 1. Jogvédelem

### 1.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogainak védelme érdekében

A családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevők általános vagy speciális jogainak biztosítása és jogvédelme vonatkozásában a Gyvt. 6-13. §-ának rendelkezései az irányadók, melyek értelmében többek között:

- a szolgáltatások biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
- az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.
- az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és arról szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére. A tájékoztató tartalmazza: az intézmény működési költségének összesítését.
- a személyes gondoskodást nyújtó intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel:
  - az élethez, emberi méltósághoz,
  - a testi épséghez,
  - a testi-lelki egészséghez való jogra.



- az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.
- az intézményvezető köteles biztosítani, hogy az intézményi ellátások során az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

Az intézményvezető gondoskodik arról, hogy a gyermekjogi képviselő és ellátott jogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóóráinak helye és időpontja az intézmény székhelyén és minden nyitva álló helyiségének, minden szolgáltatását igénybevevő ellátott számára jól látható helyen kifüggesztésre kerüljön.

A családsegítés, gyermekjóléti szolgáltatás végzése során biztosítjuk, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét és a vele való kapcsolat felvételének módját megismerhessék.

Biztosítjuk, hogy a jogi képviselők az intézmény működési területére beléphessenek, a vonatkozó iratokba betekinthessenek, a dolgozókhöz kérdést intézzenek. A gyermekjogi képviselő részére a négy szemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiséget biztosítunk.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek a Gyvt.-ben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében, valamint kötelességei megismerésében és teljesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére.

A gyermekjogi képviselő jogosult a működési területén tájékoztatást, iratokat, információkat kérni és a helyszínen tájékozódni. A gyermekjogi képviselő köteles a gyermek személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezelni.

A gyermekjogi képviselő e célra létrehozott szervezet keretében működik. A gyermekjogi képviselő jogállására és eljárására vonatkozó részletes szabályokat külön jogszabály rendezi.

**Gyermekjogi képviselő Pest megyei ellátási területtel:**

Neve: dr. Pálinkás Zsuzsanna  
Tel. száma: +36 36 20 4899 639  
e-mail: [zsuzsanna.palinkas@ijsz.bm.gov.hu](mailto:zsuzsanna.palinkas@ijsz.bm.gov.hu)

**Ellátott jogi képviselő Pest megyei ellátási területtel:**

Neve: Domokos Tamás  
Tel. száma: 06-30-831-4358  
e-mail: [tamas.domokos@ijsz.bm.gov.hu](mailto:tamas.domokos@ijsz.bm.gov.hu)  
Honlap: [www.ijsz.hu](http://www.ijsz.hu)

**1.2. A szolgáltatást végzők jogai**

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

Az intézmény szakmai munkát végző dolgozói közfeladatot ellátó személynek minősülnek, mely alapján megilleti őket a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülés, emberi méltóságuknak és személyiségi jogaiknak tiszteletben tartása.

Szakmai munkájuk végzése során az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény hatálya alatt állnak.

**Közalkalmazotti tanács működése:**

Az intézményben közalkalmazotti tanács és szakszervezet a – Kjt.-ben meghatározott feltételekkel és jogkörrel - működik. A Közalkalmazotti Tanács 3 tagú. A működéséhez szükséges tárgyi feltételeket az intézmény vezetése biztosítja. Jogosítványait az intézmény vezetése köteles tiszteletben tartani, a törvényben biztosított esetekben a tanáccsal együttműködve meghozni döntéseit.

Az intézmény kollektív szerződéssel rendelkezik.

Munkaidőben csak munkaértekezlet tartható, egyéb tanácskozás (szakszervezeti ülés, KT-megbeszélés stb.) a munkaidőt nem érintheti.

### **1.3. Adatkezelési és titoktartási kötelezettség**

A munkatársakra az alábbi szabályozások vonatkoznak:

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény rendelkezései
- A szociális munka etikai kódexe,
- Az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendelete (általános adatvédelmi rendelet, rövidítve: GDPR) betartása.

## **2. Elvi – szakmai alapok**

A Szociális Munka Etikai Kódexének Alapelvei a szociális munkát végzőre vonatkozóan:

- Minden ember értékének, emberi méltóságának, egyediségének és jogának tiszteletben tartása.
- Megkülönböztetés nélküli együttműködés a hozzáfordulókkal, az őt alkalmazó szervezet feladatkörébe tartozókkal.
- A döntéshozók, valamint a közvélemény figyelmének felhívása a nélkülözés és a szenvedés kialakulására, és arra, amivel megátolják ezek enyhítését.
- Tevékenységével beszámolással tartozik szakmai felettesének, és felelős azért, hogy a szakmai standardoknak megfelelő munkát végezzen.
- Elfogadja, hogy minden szakma kompetenciája véges.
- Köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését.
- Tájékoztatja a klienseket a rendelkezésre álló lehetőségekről.
- A kliens függőségi helyzetével nem él vissza.

A Szociális Munka Etikai Kódexének elvei, amelyek a kliens és a szociális munkát végző kapcsolatáról szólnak:

- A szociális munkát végző a kliens érdekeit képviseli, de ez nem sértheti mások érdekeit.
- A kliens és a szociális munkát végző kapcsolata bizalmon alapul.

- A szociális munkát végző arra törekszik, hogy az általa nyújtott szolgáltatások – megkülönböztetés nélkül – mindenki számára elérhetőek legyenek, tiszteletben tartva a kliens vallási, világnézeti elkötelezettségét is.
- Amennyiben az intézmény működése lehetővé teszi, a kliens választhat szociális munkát végzőt, ugyanakkor vele a segítő kapcsolatot bármikor meg is szakíthatja. A szociális munkát végző – alapos szakmai megfontolás után – megszakíthatja a segítő kapcsolatot úgy, hogy gondoskodik a kliens további szakmai segítségéről.
- A kliensek számára készített, illetve juttatott javakból a szociális munkát végző semmiképpen nem részesülhet.
- A szociális munkát végző tájékoztatja a klienst az általa igénybevett szolgáltatás esetleges anyagi feltételeiről. A kienstől semmiféle juttatást, szolgáltatást nem kérhet, és nem fogadhat el.

A szolgáltatást igénybevevőkkel való kapcsolattartás során figyelembe veendő szabályok, elvek:

Az intézmény dolgozói a kliensekkel az önkéntesség alapján alakítanak ki együttműködést. Működése nem hatósági, hanem szolgáltató jellegű. Az együttműködés alapja a klienssel közösen megfogalmazott célok megvalósítása. Az intézmény munkatársai mindenkor a kliensek érdekeit képviselve tevékenykednek.

A Kertváros Szociális Központ valamennyi egysége, működése során köteles az alábbi alapelvek betartására:

- a nyitottság elve,
- az önkéntesség elve (kivéve az együttműködésre kötelezetteket),
- a személyiségi jogok védelmének elve,
- az egyenlőség elve.

### **3. Szakmai felkészültség biztosítása**

#### **3.1. Segítők segítése**

A szociális munkás munkája során olyan mentális megterhelésnek van kitéve, amely hosszabb idő után, ha a terhek feldolgozása nem történik meg, súlyos lelki károsodáshoz, depressziós állapothoz, a munkával (esetleg személyes életével kapcsolatos) közönyhöz vezethet („burn

out szindróma”). Ennek megelőzésében nagyon fontos szerepet játszik a team-munka, az esetmegbeszélés és a szupervízió.

### **3.2. Team-ülések, esetmegbeszélések**

A team egyik lényeges funkciója a munkatársak döntéshozatalában, a munka tervezésében vagy az esetvezetésében felmerülő gyakorlati problémák megoldásában nyilvánul meg. Ilyen helyzetekben szükségessé válik, hogy a segítő a team-mel közösen gondolkodjon és találják meg a lehetséges további lépéseket. A team szerepe azonban korlátozott, mivel alapvetően az esetvezetés praktikus mozzanatait érinti, de nem terjed ki azokra a kérdésekre, amelyek a segítő személyes problémáit (kapcsolati, érzelmi indulati stb.) jelentik.

A gyáli irodában kerül sor minden hó első hetében a közös teamre, a központ vezetőjének irányításával.

A Központ esetmenedzsere havi rendszerességgel felkeresi a járás irodáit, annak érdekében, hogy a telefonos kapcsolattartáson kívül lehetőség legyen a folyamatos együttműködésre, információ-áramlásra, akadálytalan esetkezelésre, munkavégzésre, esetmegbeszélésre. Ezen kívül is lehetőség van rendkívüli team ülésre vagy egyéni esetmegbeszélésre, amennyiben ezt valamely kolléga igényli, illetve krízishelyzet indokolja.

### **3.3. Szupervízió**

A szupervízió a segítő munka folyamatos háttérszolgáltatása, melynek során a segítő szakember és a szupervízor közös munkájában a segítő munka tartalmi kérdései, folyamata vagy a kapcsolati tényezők állnak a középpontban.

Kollégáink a szupervízor segítségével fel tudják dolgozni a szakmai munka során kapott mentális terheket. Célja a hatékonyabb és tudatosabb szociális munka, illetve a kiégés („burn out” szindróma) megelőzése. A szupervízor külső szakember, aki nem része az intézményi hierarchiának, attól nem függ, és nincs sem ellenőrző, sem értékelő funkciója.

A szupervízió helyszíne a gyáli területi iroda, szakfeladatonkénti gyakorisága havi egyszeri alkalommal. A vezetői team tagjai számára havi rendszerességgel vezetői szupervízió biztosított.

### **3.4. Továbbképzések**

A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzésére vonatkozó részletes szabályokat a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet tartalmazza.

Továbbképzésre kötelezett a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézményben, főállásban dolgozó szakképzett szakember. Mentésül a továbbképzési kötelezettség alól az, akinek a rá irányadó öregségi nyugdíjkorhatár eléréséhez öt évnél rövidebb idő van hátra. Szakképzett, aki gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézményben dolgozik és a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 2. sz. mellékletében szereplő munkakörhöz szükséges képesítéssel rendelkezik.

Minden szakképzett dolgozó számára kötelező teljesíteni a továbbképzésre vonatkozó kötelezettségét, a munkáltatóval történt egyeztetés alapján részt venni az akkreditált továbbképzéseken.

Minden szakképzett, továbbképzésre kötelezett dolgozót szerepeltetni kell a továbbképzési tervben. Adott személyhez tartozó sorba lehet feltüntetni a nevezetre vonatkozó adatokat.

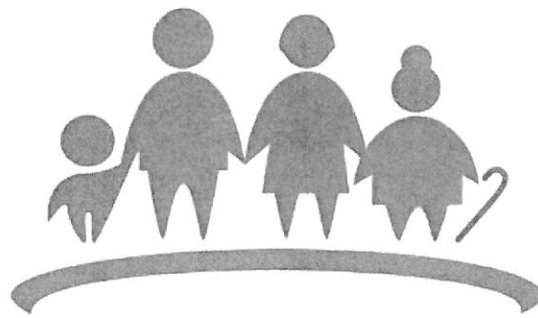
A dolgozó neve, munkaköre oszlopban a dolgozó nevével ugyanazt a nevet kell szerepeltetni, mint ami a működési nyilvántartásban szerepel. Itt kell feltüntetni a szakember által betöltött munkakört. Olyan munkakör kerüljön feltüntetésre, amelyet a képesítési előírásokat tartalmazó rendelet szerepeltet.

A továbbképzési időszak: Az az időszak, amely alatt a továbbképzésre kötelezett személynek teljesítenie kell a továbbképzési kötelezettségét.

Gyál, 2023. 05. 09.

  
  
Pallagi Ágnes  
Intézményvezető

# **KERTVÁROS SZOCIÁLIS KÖZPONT**



## **HÁZIREND**

**2023. 05. 09.**

### **A házirend célja, hatálya**

Az Intézmény a feladatait úgy végzi, hogy ellátást igénybe vevők számára biztosítsa az őket megillető alkotmányos jogok teljes körű tiszteletben tartását.

### **A házirend célja**

Tájékoztatást adni az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők ellátási feltételeiről, az ellátottak és az őket ellátó dolgozók magatartási szabályairól, valamint a vagyon- és értékmegőrzés, az intézmény berendezési és felszerelési tárgyai használatára vonatkozó előírásokról. Továbbá az intézmény belső rendjének a biztosítása az emberi és állampolgári jogok érvényesülése, az egyén autonómiáját elfogadó integrált, humanizált környezet kialakítása. A házirend megtartása minden klubtagra és dolgozóra nézve egyaránt kötelező.

### **A házirend hatálya**

A házirend személyi hatálya kiterjed a Gyáli Idősek Klubja

- ellátottjaira,
- alkalmazottakra,
- munkát végző külső dolgozóra, önkéntesre,
- és valamennyi, az intézményben megforduló személyre.

A házirend szabályainak betartása a házirend hatálya alá tartozókra egyaránt kötelező.

A házirend az ellátottak és hozzátartozóik vonatkozásában az intézményi jogviszony, munkavállalók esetében a munkaviszony kezdetekor, az Intézménynél nem munkaviszonyban lévő dolgozók vonatkozásában az Intézmény területére való belépéskor lép hatályba.

### **A házirend nyilvánossága**

A nyilvánosságra hozatal módjai:

- ki kell függeszteni a faliújságra
- a házirend egy példányát az ellátott részére át kell adni

A házirend változásakor a házirendet nyilvánosságra kell hozni a fentiek szerint.

### **Nyitva álló helyiségek**

**Ügyfélfogadási idők, címek elérhetőségek:**



Az Intézmény központi e-mail címe: [intezmenyvezeto@kertvarosszockp.hu](mailto:intezmenyvezeto@kertvarosszockp.hu)

### 3.1.1. Gyál

Cím:	2360 Gyál, Rákóczi F. u. 42-44.
Központi tel:	06-29/340-659
Intézményvezető:	06-29/345-482
Gazdasági iroda:	06-29/703-077
Család- és Gyermejjóléti Központ:	06-29/345-485
Család- és Gyermejjóléti Szolgálat:	06-29/345-487, 06-29-340-990
Házi Segítségnyújtó Szolgálat:	06-29/345-478
Készenléti Szolgálat:	06-20-510-4111
Idősklub:	06-29/752-838
Óvodai Iskolai Szociális Segítők:	06-29/346-803

#### A székhely nyitvatartási ideje:

<b>Hétfő:</b>	07.30 - 15.30 óráig
<b>Kedd:</b>	07.30 - 15.30 óráig
<b>Szerda:</b>	07.30 - 18.00 óráig
<b>Csütörtök:</b>	07.30 - 15.30 óráig
<b>Péntek:</b>	07.30 - 13.00 óráig

#### A székhely ügyfélfogadási rendje:

<b>Hétfő:</b>	08.00 - 15.30 óráig
<b>Kedd:</b>	08.00 - 15.30 óráig
<b>Szerda:</b>	08.00 - 18.00 óráig
<b>Csütörtök:</b>	08.00 - 15.30 óráig
<b>Péntek:</b>	08.00 - 13.00 óráig krízisügyelet

#### Az Idősek Klubjának nyitvatartási ideje:

**Hétfő – Péntek:** 7:30 – 15:30-ig.

### 3.1.2. Ócsa

Cím:	2364 Ócsa, Bajcsy-Zs. u. 46-48.
Tel.:	06-29/379-969

#### Nyitvatartási ideje:

<b>Hétfő:</b>	07.30 - 18.00 óráig
<b>Kedd:</b>	07.30 - 16.00 óráig

#### Ügyfélfogadási rendje:

<b>Hétfő:</b>	08.00 - 18.00 óráig
<b>Kedd:</b>	08.00 - 16.00 óráig

**Szerda:** 07.30 - 16.00 óráig  
**Csütörtök:** 07.30 - 16.00 óráig  
**Péntek:** 08.00 - 12.00 óráig

**Szerda:** 08.00 - 16.00 óráig  
**Csütörtök:** 08.00 - 16.00 óráig  
**Péntek:** 08.00 - 12.00 óráig krízisügyelet

### 3.1.3. Bugyi

Cím:

2347 Bugyi, Kossuth L. u. 17.

Tel.:

06/29-348-835

#### Nyitvatartási ideje:

#### Ügyfélfogadási rendje:

**Hétfő:** 07.30 - 16.00 óráig  
**Kedd:** 07.30 - 16.00 óráig  
**Szerda:** 07.30 - 18.00 óráig  
**Csütörtök:** 07.30 - 16.00 óráig  
**Péntek:** 08.00 - 12.00 óráig

**Hétfő:** 12.00 - 16.00 óráig  
**Kedd:** 08.00 - 12.00 óráig  
**Szerda:** 14.00 - 18.00 óráig  
**Csütörtök:** 08.00 - 12.00 óráig  
**Péntek:** 08.00 - 12.00 óráig krízisügyelet

### 3.1.4. Alsónémedi

Cím:

2351 Alsónémedi, Fő u. 75.

Tel.:

06/29-337-178

#### Nyitvatartási ideje:

#### Ügyfélfogadási rendje:

**Hétfő:** 07.30 - 18.00 óráig  
**Kedd:** 07.30 - 16.00 óráig  
**Szerda:** 07.30 - 16.00 óráig  
**Csütörtök:** 07.30 - 16.00 óráig  
**Péntek:** 08.00 - 12.00 óráig

**Hétfő:** 14.00 - 18.00 óráig  
**Kedd:** 08.00 - 12.00 óráig  
**Szerda:** 12.00 - 16.00 óráig  
**Csütörtök:** 08.00 - 12.00 óráig  
**Péntek:** 08.00 - 12.00 óráig krízisügyelet

### Az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre és ellátási területe

- Család- és Gyermekjóléti Szolgálat (Alsónémedi, Bugyi, Gyál, Ócsa)
- Család- és Gyermekjóléti Központ (Alsónémedi, Felsőpakony, Gyál és Ócsa)

- Szociális Alapszolgáltatások (Házi segítségnyújtás (Alsónémedi, Bugyi, Gyál, Ócsa), Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás (Alsónémedi, Bugyi, Gyál, Ócsa), Szociális étkeztetés (Gyál))
- Idősek Klubja (nappali ellátás) (Gyál)

### **Egységes szabályok:**

- A fenti ügyfélfogadási időben/nyitvatartási időben személyesen és vezetékies telefonon egyaránt elérhetőek a szakfeladatot ellátó munkatársaink.
- Ünnepek és munkaszüneti napokon, illetve ügyfélfogadási időn kívül csak a készenléti ügyelet munkatársa érhető el.

### **Az Intézmény helyiségeinek dolgozókra vonatkozó használati rendje:**

Az Intézmény minden dolgozója felelős:

- az Intézmény és a közösségi tulajdon védelméért, állagának megőrzéséért,
- az Intézmény és környezete rendjének, tisztaságának megőrzéséért,
- az energiafelhasználással való takarékoskodásért,
- a tűz- és balesetvédelem, valamint munkavédelmi szabályok betartásáért.

Az egyes helyiségek berendezési, felszerelési tárgyait, eszközeit csak az intézményvezető engedélyével lehet az Intézményből kivinni és az intézményvezetőnek tudnia kell annak okáról, a visszahozás időpontjáról.

Vagyonvédelmi okok miatt az üresen hagyott helyiségeket zárnunk kell, az interjú szobákat és a szolgálatteljesítési helyiséget minden használat után be kell zárnunk.

Tűz, betörés esetén az ügyeletet ellátó dolgozó köteles a megfelelő hatóságot, illetve a vezetőt, szakmai vezetőt értesíteni, valamint az épület fenntartásával megbízott szervet, intézményt.

Zárás előtt ellenőrizni kell a nyílászáró szerkezeteket, azt zárnunk kell. Áramtalanítani kell, és télen a konvektorokat le kell zárnunk, a radiátorokat alacsony hőfokra kell állítani, ahol van, ott a riasztó rendszert élesíteni kell.

**Az Intézmény szolgáltatási rendszere (ügyfelekre/ellátottakra és dolgozókra közösen vonatkozó szabályok):**

Igénybe vehető szolgáltatások

- jogi tanácsadás,
- pszichológiai tanácsadás,
- családterápia,
- szükség szerint mediátor,
- természetbeni szolgáltatások: pl. ruha, élelmiszer, tűzifa, fenyőfa, műszaki cikkek és egyéb berendezési tárgyak adományozása (részletek szabályozását lásd az Intézmény „Adománykezelés rendje” alatt).

**Az Intézmény egyéb keretfeltételei:**

1. Az ügyfél a ruharaktárban nem tartózkodhat. Az intézményvezető által megbízott dolgozó feladata, hogy segítsen a megfelelő ruhák kiválasztásában.
2. Minden hónap első szerdáján napokon van lehetőség a ruhák válogatására a gyáli székhely előterében 9.00 – 12.00-ig.
3. Az ügyfél az Intézmény telefonját és fénymásolóját nem használhatja önállóan, csak az intézmény dolgozójának tudomásával és jóváhagyásával.
4. Az ügyfelek kötelesek egymásra és a munkatársakra tekintettel lenni, közösséget zavaró viselkedést nem tanúsíthatnak. Amennyiben a hivatalos felszólítás ellenére sem hagynak fel a közösséget zavaró magatartással, a polgárőrség, vagy a rendőrség közbelépését kérjük a rend helyreállítása érdekében.
5. Dohányozni az Intézmény teljes területén szigorúan tilos, kivéve az épület fenntartója által, jogszabály által meghatározott és táblával is jelzett kijelölt dohányzóhelyen.
6. Szúró és/vagy vágóeszközt az Intézmény teljes területére behozni tilos!

**Jelzőrendszeres házi segítségnyújtásra vonatkozó külön szabályok:**

- A jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban a nap 24 órájában jelezhetnek az ellátottak a diszpécser központon keresztül, a készenlétkben lévő gondozóknak.

**Család- és Gyermejkölési Központra vonatkozó külön szabályok:**

- A Család- és Gyermekjóléti Központ a nyitvatartási időn kívül felmerülő krízis helyzetekben is azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás nyújtása céljából készenléti szolgálatot működtet. A készenléti szolgálat telefonszáma 0-24 óráig elérhető. A készenléti szolgálat működését az egyes szociális és gyermekjóléti tárgyú miniszteri rendeletek módosításáról szóló 55/2015 (XI. 30.) EMMI rendelete szabályozza.

### **Idősek Klubjára vonatkozó külön szabályok:**

#### **A klub szolgáltatásainak igénybevételéhez szükséges:**

- kérelem
- egészségi állapotra vonatkozó igazolás
- jövedelemigazolás (ha a szolgáltatás térítésköteles)
- megállapodás

#### **A klubban igénybe vehető szolgáltatások:**

- tisztálkodási, mosási, vasalási lehetőség,
- folyamatos gondozói felügyelet,
- állapotjavulás, illetve romlás mérése MMSE teszttel,
- évente egy alkalommal egyéi gondozási terv készítése,
- szükség szerint megszervezzük az egészségügyi alapellátást, a szakellátáshoz való hozzájutást segítjük,
- telekommunikációs eszközök használata,
- számítógép és internet használata,
- sajtótermékek (napilapok, heti lapok),
- könyvek, társasjátékok, kártya biztosítása.
- felvilágosító előadások szervezése, egészséges életmód témakörében,
- rendszeres vérnyomás- és vércukormérés és testsúly ellenőrzés,
- hivatalos ügyek intézésének segítése,
- kapcsolattartás családdal, ismerősökkel, háziorvossal.
- A klub idős ellátottjai térítésdíj megfizetése ellenében igénybe vehetik az egyszeri melegétel biztosítását, melyet megállapodásban szükséges rögzíteni.

#### **Intézmény alapfeladatát meghaladó térítésszerű programok/szolgáltatások:**

- Fodrász
- Pedikűrös, Manikűrös
- Gyógymasszázs

**Étkezés rendje: az ebédet 12<sup>00</sup> – 13<sup>00</sup> óráig lehet igénybe venni.**

Kérjük, az étkezésekhez az ebédlőt szíveskedjenek igénybe venni.

### **Személyi Térítési díj fizetése:**

Az ellátásért fizetendő személyi térítési díj összege nem haladja meg az intézményi térítési díj összegét, illetve a szolgáltatást igénybevevő személy rendszeres havi jövedelmének 30 %-át, nappali ellátás étkezéssel.

A személyi térítési díjat az igénybevétel napjától havonta, utólagos elszámolással, a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig kell befizetni az Intézmény számára postai csekken, vagy banki átutalással az Intézmény számlaszámára (11600006-00000000-52848238).

A térítési díj fizetési kötelezettség elmaradása esetén az Intézmény 15 napos határidő megjelölésével írásban felhívja a kötelezettet az elmaradt térítési díj befizetésére. Amennyiben a kötelezett ezután sem tesz eleget a térítési díj befizetési kötelezettségének, az Intézmény megszünteti a szolgáltatás nyújtását és erről írásban értesíti az igénybevevőt/törvényes képviselőjét.

Ha a szolgáltatást igénybevevő az étkezést le kívánja mondani, legkésőbb a távolmaradását megelőző munkanapon 9 óráig a gondozónak/ápolónak vagy a nappali ellátás vezetőnek szóban, vagy írásban köteles jelezni.

### **Mosás szabályozása:**

Az intézmény az ellátást igénybevevő szociálisan rászorult személy számára heti két mosáshoz (1 fehér, 1 tarka) biztosít mosóport és öblítő szert.

### **Fürdés:**

8<sup>00</sup> és 14<sup>00</sup> óra között igény szerinti időben vehető igénybe.

A fürdésben, hajmosásban, hajszárító használatában a gondozó/ápoló igény szerint segítséget nyújt.

**Vasalás:**

A társalgóban 13<sup>00</sup> óra és 14<sup>00</sup> óra között történhet.

**Takarítás:**

A klubban a takarítást a dolgozók az ellátottak távoztása után (15 óra után) végzik.

A klub és a klub körüli zöldterület, virágoskert takarítási, karbantartási feladataiba önkéntes alapon minden klubtag bekapcsolódhat.

**Szellemi, kulturális szolgáltatások:**

A sajtótermékeket időbeni korlátozás nélkül mindenki olvashatja.

Társasjátékot, kártyát, sakkot a játékfelelőstől vagy a szolgáltatást teljesítő gondozótól lehet kérni.

Televízió, számítógép – internet a kulturális program szerint, ill. napirend szerint használható, a gondozó személyzet felügyelete mellett.

A szervezett programok nyitottak, azon minden klubtag részt vehet.

Az intézmény által szervezett foglalkozásokból származó bevétellel az intézmény nem rendelkezik.

**Egészségügyi szolgáltatás:**

Rendszeres vérnyomás és vércukor mérés minden nap, illetve a házi orvos rendelése szerint történik.

**Telefon használat:**

Telefont az idősek térítésmentesen használhatják. A telefon használatkor a híváslistán regisztrálni kell magukat.

**Az intézményi jogviszony megszűnése:**

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,

- határozott idejű intézményi elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha az elhelyezés időtartama meghosszabbítható.

A megállapodást az ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül, az alapellátás vezető alapszolgáltatás esetén **bármikor**, írásban mondhatja fel.

A Házirend súlyos megsértésének minősülnek az alábbi esetek:

- háromnál több alkalommal előforduló, közösséget, illetve igénybe vevőt, gondozót sértő magatartás tanúsítása,
- háromnál több alkalommal előforduló, figyelmeztetés ellenére is ittas állapotban történő megjelenés,
- intézmény, illetve igénybe vevők értékeinek eltulajdonítása,
- intézmény, illetve igénybe vevők értékeinek megrongálása,
- kábítószer fogyasztás az intézményben, kábítószer hatása alatt történő megjelenés.

A fenti esetekről jegyzőkönyv készül.

A felmondási idő 15 nap, ha a felmondás jogszerűségét az ellátott vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz, illetve bírósághoz fordulhat. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, míg a fenntartó, vagy a bíróság nem dönt.

A jogviszony megszüntethető, ha az Ellátott, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, 15 napos felmondási idő közbeiktatása mellett.

Ha az ellátás megszüntetésével a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az erre vonatkozó értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül panasszal fordulhat az intézmény fenntartójához, illetve bírósághoz.

### **Társas kapcsolatok ápolása:**

A klub nyílt intézmény. A klubtagok barátait, rokonaikat – a házirend betartása mellett – a klubvezető tudtával fogadhatják, de azok a klub szolgáltatásait nem vehetik igénybe.

Előzetes bejelentés esetében a rendezvényeken az ellátottak barátai és rokonai is részt vehetnek.



**A klubban szeszes italt fogyasztani csak kivételes esetben (rendezvények pl. farsangi bál) az intézményvezető külön engedélye alapján lehet.**

**Közösséget zavaró magatartás szankcionálása:**

**Ittas klubtag a klubban nem tartózkodhat!**

**Ittas állapotban lévő klubtag ebédjét lehetőség szerint aznap éthordóban kell kiszolgálni.**

Ha a klubtag közösséget zavaró módon viselkedik, azt az esemény naplójában a klubtaggal történt elbeszélgetés után rögzíteni kell. Ha a fegyelemsértés ismételten előfordul, az esetben közösséget zavaró magatartás, házirend ismételt súlyos megsértése és megszegése miatt az intézményi jogviszonyt meg kell szüntetni.

Az idősek klubjában okozott szándékos rongálásért a kárt okozó anyagi felelősséggel tartozik.

**Az igénybe vevők érdekvédelme:**

Az igénybe vevők érdekvédelmét a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény szabályozza. A nappali ellátást nyújtó intézményekben az ellátottak érdekeik közösségben történő képviseletére és közösségi életük megszervezésére, választott képviselőikből ellátotti önkormányzatot hozhatnak létre.

**A klubtag panasszal élhet az intézmény vezetőjénél, vagy az ellátottjogi képviselőnél:**

- az intézményi jogviszony megsértése, személyiségi jogainak, kapcsolattartásának sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási és vagyoni védelmi kötelezettségei megszegése esetén,
- az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az Igénybe vevő/Törvényes képviselője a szolgáltatással kapcsolatos panaszával az intézmény vezetőjéhez fordulhat. Az intézményvezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

A jogosult igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét is.

Ellátott jogi képviselő Pest megyei ellátási területtel:

Neve: Domokos Tamás  
Tel. száma: 06-30-831-4358  
e-mail: [tamas.domokos@ijsz.bm.gov.hu](mailto:tamas.domokos@ijsz.bm.gov.hu)  
Honlap: [www.ijsz.hu](http://www.ijsz.hu)

**Kérem fentiek szíves betartását és betartatását, tudomásulvételét, mind az ügyfelektől/ellátottaktól, mind a dolgozóktól.**

Gyál, 2023. 05. 09.



  
Pallagi Ágnes  
intézményvezető



A Házirendben foglaltakat tudomásul vettem, és betartom:

Ócsa településen nyitva álló helyiség dolgozói

.....  
.....  
.....  
.....

Ócsa, 2022. 10.18.

Bugyi településen nyitva álló helyiség dolgozói

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Bugyi, 2022. 10.18.

Alsónémedi településen nyitva álló helyiség dolgozói

.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Alsónémedi, 2022. 10.18.

## A Body Guard Távfelügyeleti rendszer

### 2. A rendszer elemei:

#### 1.1. *Technikai elemek:*

##### 1.1.1. Fogadó központ:

- Telefonvonalas központ
- Számítógép, alap és speciális szoftverekkel
- Szünetmentes tápegység
- Digitális hangrögzítés
- Egyéb kiegészítők (telefonkészülékek, csatlakozók, hosszabbítók, stb.)

##### 1.1.2. Segélyhívói készülék:

- Karra csatolható, vagy nyakba akasztható távindító gomb (jeladó)
- Telefonvonalra telepített segélyhívó készülék (hangkommunikátor) és távhívó készülék

##### 1.1.3. Műszaki adatok:

###### **Segélyhívó készülék:**

- Méret(mm): 175\*175\*60
- Hálózat: 230V, 9-12 V dc vagy ac
- Tartaléktelep: feltölthető 4,5V, 0,5 A/ó
- Tartalék: 70 mA
- Használatban: 120 mA
- Tárcsázás: Impulzusos vagy hang (T/P)
  - analóg-digitális

###### **Rádiós távindító gomb (jeladó):**

- Cseppmentes, ütészálló
- Frekvencia: 434 MHz, teljesítmény 15 mW
- Méret (mm): 60\*45\*25

- Áramellátás: 12V (elemről – üzemidő 2 év)

## *1.2. Szolgáltatások:*

### 1.2.1. Diszpécser központ:

- Heti 7 nap, napi 24 órás működés.
- Riasztások fogadása, átjelzés az intézkedésre jogosult ügyelet(ek)re (gondozó központ, egészségügyi szolgálat, mentőszolgálat, rendőrség, tűzoltóság).
- Riasztások fogadása, átjelzés az önkormányzat és jogosult által megadott telefonszámra.
- Megadott személyek, hozzátartozók értesítése.
- A gondozottak adatainak tárolása.
- Riasztások, meghibásodások naplózása.
- Az ellátottnál kihelyezett eszköz meghibásodásának észlelése.
- Események, intézkedések dokumentálása, archiválása.

### 1.2.2. Technikai szolgálat, karbantartás:

- Megrendelés alapján telepíti a készüléket, és ismerteti a szolgáltatás igénybevevővel annak használatát.
- A telepített készüléket ráprogramozza a központra, feltölti az ügyfél személyes adatait a nyilvántartó számítógépre.
- Az ajánlati kiírás és a szerződésben rögzített rendszerességgel ellenőrzi a készülékek működőképességét és karbantartja a technológiai utasítás szerint.
- Műszaki hiba bejelentése, illetve észlelése esetén javítja, szükség szerint cseréli a készülékeket.

### 1.2.3. Ügyfélszolgálat:

- Egyeztetni a telepítések és karbantartások időpontját.
- Fogadja a panasz és hiba bejelentéseket.
- Jelzi a technikai személyzetnek a hibabejelentéseket.

## **2. Technikai jellemzők:**

### *2.1 Kommunikációs jellemzők:*

A készülék normál analóg vagy külön megrendelésre GSM telefonvonalon keresztül kommunikál a diszpécserközpontban elhelyezett speciális vevőkészülékkel, kapcsolatteremtés közben a helyi telefonhálózaton prioritást kap. Négy előre programozott telefonszámot tárcsáz egymást követően, ameddig a kapcsolat fel nem épül. Tíz perces sikertelen próbálkozás után visszaáll alaphelyzetbe. A hívómű tud impulzus és tone üzemmódú tárcsázást. A központtal speciális DTMF kóddal azonosítja magát és a riasztás típusát.

### *2.2 Hangáramkör:*

Beépített mikrofon-hangszóró automatikus hangerőszabályzással, duplex és két szimplex (oda-vissza) üzemmóddal, amely a vevő oldalról vezérelhető. A berendezés hatótávolsága 10-15 méter, akusztikától, környezettől és elhelyezéstől függően.

### *2.3. Áramellátás:*

Hálózati adapterrel történik, áramkimaradás esetén a készülék automatikusan áll át akkumulátor üzemre, amely 10 órán keresztül biztosítja a normál működést. Alaphelyzetben az akkumulátor csepptöltés alatt van.

### *2.4. Riasztási funkciók:*

Kézi indítás a készülékről és a tartozék távadókról eszközölhető, melynek hatótávolsága 50 méter épületen belül és kívül, a telepítési viszonyok függvényében. Normál üzemmódban a készülék duplex módban üzemel. Riasztás esetén a központtal az azonosítás után felépül a hangkapcsolat, a beszélgetés végén a központból bontják a vonalat. Egy készülékre legfeljebb négy távadó programozható.

## **Jelentés értelmezések:**

### **Body Guard riasztás:**

Összesített segélykérés.

Minősítése lehet: Éles riasztás, Próba riasztás, Téves riasztás

**Body Guard RF-1-6:**

A hordozható nyomógombról indított jelzés.

Minősítése lehet: Éles riasztás, Próba riasztás, Téves riasztás

**Body Guard Készülék gomb:**

A segélykérő készüléken található hívógombról kezdeményezett jelzés.

Minősítése lehet: Éles riasztás, Próba riasztás, Téves riasztás

**Body Guard AC HIBA:**

Műszaki jelzés a jelzőkészülék 4 órája nem kap 230V-os hálózati táplálást. Amennyiben a diszpécser nem tud kapcsolatba lépni az elláttal vagy a probléma csak a külső segítséggel oldható meg abban az esetben a Megrendelőt értesíti a szerződésben foglalt módon.

Minősítéssel nem rendelkezik

**Body Guard Akku HIBA:**

A jelzőkészülék belső akkumulátora meghibásodott. A szolgáltató intézkedik a hiba kijavításáról.

Minősítéssel nem rendelkezik

**Minősítések:**

Éles riasztás: A jelzés intézkedést igényelt (a szerződésben foglalt intézkedés történt).

Próba riasztás: A jelzőrendszer működésének ellenőrzését végezték el.

Téves riasztás: Nem szándékosan történő jelzés (véletlenül indított jelzés).



## KEZELÉSI ÚTASÍTÁS

### A készülék üzembehelyezése

A készülék üzembehelyezését a Body Guard szakembere végzi. A készülék beállításait megváltoztatni tilos!

### Általános használati szabályok

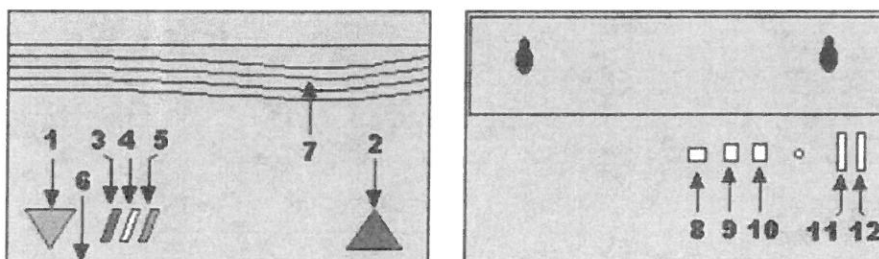
- Az RM-64 készülék telefon csatlakozóinak (8, 9, 10) bekötéseit ne változtassa meg! Bármilyen változtatás előtt konzultáljon a Body Guard szakemberével.
- Ügyeljen arra, hogy a készülék tápegysége csatlakoztatva legyen a 230 V-os hálózatba!
- Ügyeljen arra, hogy a készülék ne legyen letakarva, lefedve, illetve a mikrofon (6) elé semmilyen tárgy ne kerüljön 10 cm-nél közelebb!
- A hátoldalon található kapcsolók (11, 12) beállításait ne változtassa meg!

### Normál működés

- Alapállapotban a készülék előlapján található **POWER (3)** lámpa folyamatos zöld fénnel világít.

### Segélyhívás

-Nyomja meg az RM-64 készüléken található **CALL (1)** feliratú gombot, vagy a tartozék hordozható nyomógombot! A riasztás meglétét hangjelzés és a **POWER (3)** és a **TEL. LINE (5)** feliratú jelzőfények együttes folyamatos világítása jelzi. A jelzés indításától eltelt 20 másodperc után már a központ fogadja segélykérést ezt követően a hangkapcsolaton keresztül az ügyeletes ellenőrzi a hívás jellegét és az információknak megfelelően intézkedni fog. A hívás bontását a diszpécser végzi.



### Hibaleírás

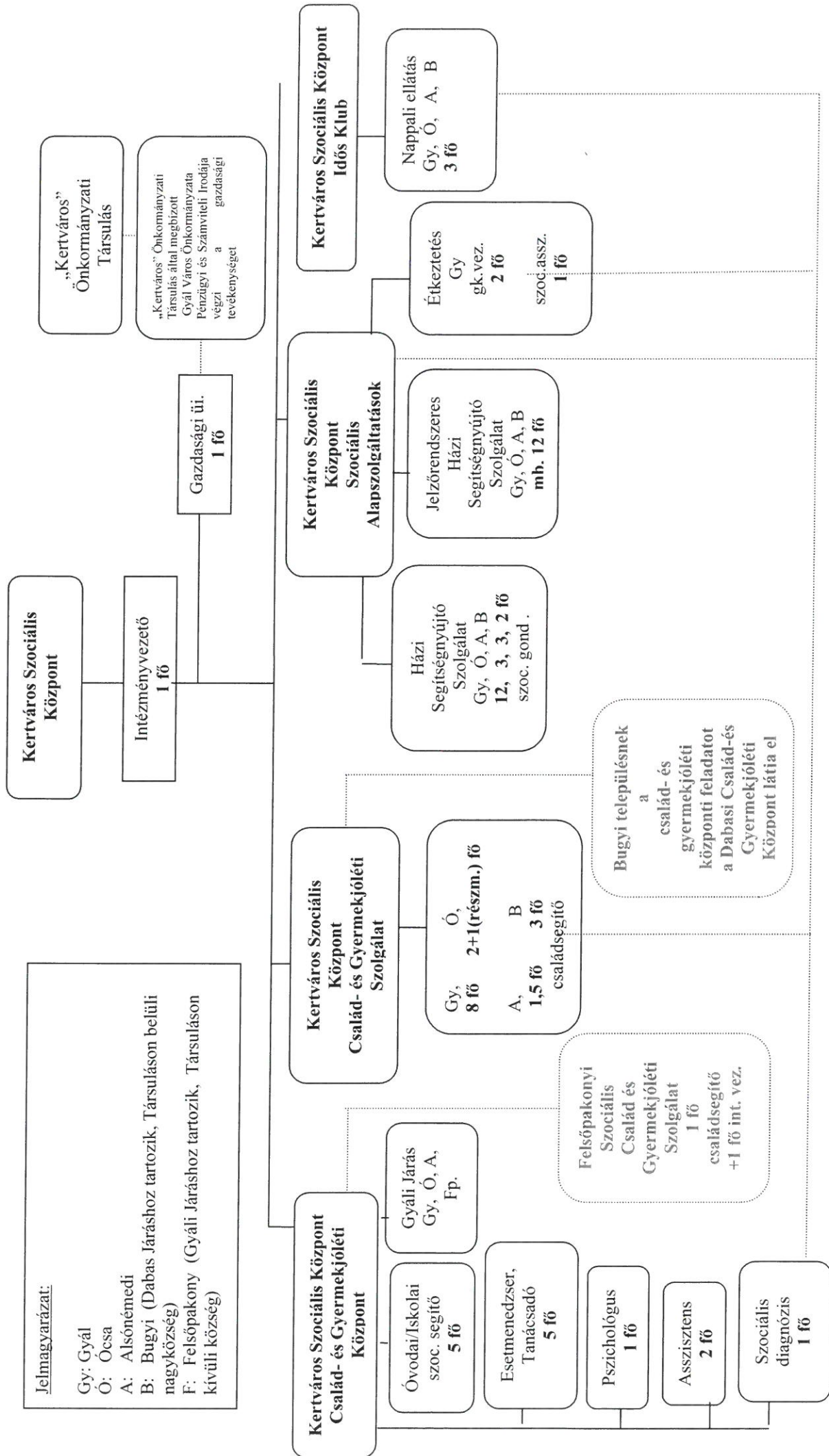
Jelenség	Tennivaló
<b>POWER (3)</b> feliratú jelzőfény villog	Ellenőrizze, hogy az adapter csatlakoztatva van-e a 230V-os hálózatba, és hogy van-e áram az ingatlanba
A <b>BATTERY (4)</b> feliratú jelzőfény villog	A készülék akkumulátora töltése nem megfelelő. Értesítse a Body Guard ügyfélszolgálatát. Telefonszáma: 061 433-3000
A <b>TEL:LINE (5)</b> feliratú jelzőfény villog	A Body Guard készülék nem kap telefonvonalat, ellenőrizze a telefon összekötetést
<b>POWER (3)</b> <b>BATTERY (4)</b> <b>TEL:LINE (5)</b> jelzőfények felváltva villognak	A készülék átváltott Vagyonvédelmi üzemmódba. Értesítse a Body Guard ügyfélszolgálatát. Telefonszáma: 061 433-3000
<b>BATTERY (4)</b> <b>TEL:LINE (5)</b> jelzőfények felváltva villognak	A készülék átváltott Programozói üzemmódba. Értesítse a Body Guard ügyfélszolgálatát. Telefonszáma: 061 433-3000
Egyéb rendellenes működés	Értesítse a Body Guard ügyfélszolgálatát. Telefonszáma: 061 433-3000

**A Body Guard Hungary ügyfélszolgálatának telefonszáma:  
061 433-3000 ; Fax:061 433-3002**



# SZERVEZETI ÁBRA

3. SZMSZ A számú függeléke



Jelmagyarázat:

- Gy: Gyál
- Ó: Ócsa
- A: Alsónémedi
- B: Bugyi (Dabas Járáshoz tartozik, Társuláson belüli nagyközség)
- F: Felsőpakony (Gyáli Járáshoz tartozik, Társuláson kívüli község)

