



**ÜLLŐ VÁROS HUMÁN SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT,
ÓVODA ÉS KÖZPONTI RENDELŐ TÖBBCÉLÚ KÖZÖS IGAZGATÁSÚ
INTÉZMÉNY**

**Család és Gyermejkölési Szolgálat Intézményegységének szakmai programja
2021.**

I. A fenntartó és a szolgáltató adatai

I.1.A fenntartó adatai:

Üllő Város Önkormányzata
Székhely: 2225 Üllő, Templom tér 3.

I.2.A szolgáltató adatai

Név: Üllő Város Humán Szolgáltató Központ, Óvoda és Központi Rendelő Többcélu Közös Igazgatású Intézmény,
továbbiakban Humán Szolgáltató Központ
Székhely: 2225 Üllő, Ócsai út 8.
Vezető: Szabó Katalin Ildikó igazgató

Üllő Város Humán Szolgáltató Központ Család és Gyermejkölési Szolgálat Intézményegységének (továbbiakban a Szolgálat) szakmai programja - figyelembe véve a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet és a 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet

a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjölési, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló jogszabály előírásait.

A szakmai program Üllő Város területén működő család és gyermekjölési szolgáltatásra terjed ki.

A szakmai programot értelemszerűen a helyi önkormányzat vonatkozó rendeletei alapján kell megvalósítani, érvényesíteni kell az ott megállapított feladat-ellátási sorrendet, illetve az egyes ellátásoknál meghatározott igénybevételi szempontokat.

I.3. A szolgáltatás elérhetősége

Ügyfélfogadási időnk és ügyeleti időnk a következőképpen épül fel:

Hétfő: 13.00-16.00, 16.00-18.00 krízis ügyelet
Kedd: 8.00-12.00, szerda: 8.00-16.00, csütörtök: 13.00-16.00
Péntek: 8.00-12.00 , 12.00-14.00 krízis ügyelet

Szolgálatunknál hétfőn délelőttönként 8.00 -12.00 team munka zajlik, de telefonon elérhetőek vagyunk. Az intézménnyel e-mailen keresztül is lehet kapcsolatot tartani.

Intézményünk vezetője és az intézmény kijelölt dolgozói ügyfélfogadást tartanak. Az intézmény ügyfélfogadásának szabályai nyilvánosak.

II. Üllő Város

II.1. A város bemutatása

A település Pest megyében, *Budapest agglomerációjában* a fővárostól 25 km-re délkeletre, a Ferihegyi repülőtértől - a 4-es számú főközlekedési úton - 5 km távolságra található. Vonattal a Nyugati pályaudvarról 30 perc, Kőbánya-Kispest állomásról mindössze 20 perc, autóbusszal Budapest Kőbánya Kispest végállomásról 40 perc a menetidő. A települést a 400-as számú út és a 4603-as számú út (az M5 és az M3 utakat köti össze) 4 részre osztja. Találkozási pontjuk a község középpontja. A településen áthaladó – előbb említett - utakon az egyre komolyabb forgalmat a 2005 végén átadásra került 4. számú utat elkerülő út és az M0-ás út váltja ki.

A MÁV nagy horderejű fejlesztést hajtott végre a vasútállomáson, amely során a *vágányhálózat, a térvilágítás korszerűsítése* valamint új *gyalogos aluljáró*, karfaliétes lépcsőkarok, széles-magas peronrendszer és 30 férőhelyes P+R gépkocsi parkoló kiépítése történt meg.

Üllő városnak 12.661 fő állandó lakosa van, ebből 2805 gyermek(2020-as adat). A 7983 főnyi munkaképes korú népességből 182 munkanélkülit tart nyilván a Munkaügyi Központ, amely – az országos átlaghoz képest – elenyésző. Becsült adatok szerint, akik az ellátottak köréből kiestek, vagy arra nem voltak jogosultak, és nem szerepelnek a munkaügyi statisztikában, azok száma 400 főre tehető, amivel e terület statisztikai átlaga még mindig alacsony. (8 %) A foglalkoztatottsági adatokat befolyásolja a kereskedelmi szolgáltató szektor nyújtotta munkalehetőségek, valamint a főváros közelsége, figyelemmel annak munkahelykínálatára.

Üllő gazdasági szerkezetét a szolgáltatási és a kereskedelmi szektor dominanciája jellemzi. Ipari vállalkozások nem jellemzőek, ugyanakkor a *meglévők közül említésre méltó a Betonútépítő Rt* aszfaltkeverő üzeme, a hangtechnikai

berendezéseket gyártó és összeszerelő *Reflex Kft*, a műanyag termékeket, ládákat, zsákokat gyártó *K-Plast Kft*, valamint egy *tésztagyártó* vállalkozás. A településen több nagy logisztikai cég, kisebb-nagyobb kereskedőházak, lerakatok, éttermek és más szolgáltatók sorakoznak /Rossmann,Spar, Emag/.2021-ben megnyílt a Lenovo óriási telephelye,ezzel sok száz munkalehetőséget biztosítva a környéken élőknek.

Az egyik legjelentősebb és leghíresebb intézménye a településnek a Szent István Egyetem Állatorvos-tudományi Karának Nagyállat-klinikája, amely Dóra majorban működik.

Az önkormányzat a kötelezően fenntartandó intézményeken felül Zeneiskolát is fenntart. A Humán Szolgáltató Központ keretében működik a Család és Gyermekejóléti Szolgálat is. Közművelődési feladatainkat – élve a jogszabály adta lehetőséggel – az országban talán elsők között 1998 óta közművelődési megállapodás alapján vállalkozóval látatjuk el.

Sokféle tevékenységgel bíró civil szervezet működik, akik színesítik, élénkítik a település életét.

2021-ben új, európai felsőkategóriás piac épült a város központjában, mely igazi közösségi teret hoz létre.

Közműves infrastrukturális ellátottsága mára lényegében teljes körű. Az önkormányzat 2000. évtől az adókból befolyt összeget a helyi közúthálózat felújítására, karbantartására fordítja, amely intézkedéssel javította, helyreállította az utak állapotát a szennyvízcsatorna-hálózat építését követően.

II.2. Üllő helyzete az agglomerációban

Az agglomeráció a *települési együttműködés legkifejlettebb formája*. Az ország fővárosa, Budapest központi helyet foglal el a környező települések helyzetével kapcsolatban.

Ez a kapcsolat már nem a megszokott falu – város közötti munkamegosztáson alapul, ennél sokkal szélesebb és változatosabb. Magyarországon igazán kiteljesedett agglomeráció csak Budapest, Miskolc és Pécs környékén található.

Budapest és az agglomeráció közötti kapcsolat nagyon *egysíkú*, szinte csak a *főváros munkaerőigényének kielégítésére szorul*. Jelenleg az agglomeráció népessége nő, a főváros lakossága csökken, a térségben dezurbanizációs folyamat figyelhető meg: a városi lakosság kiáramlik Budapestről a környező településekre.

A fővárosból kiköltözők az addig megszokott szolgáltatásokat is élvezhetik: Budapest közel van, jó közlekedési útvonallal és tömegközlekedéssel is fél – egy óra alatt elérhetik a nagyobb bevásárlóközpontokat. Az is elmondható, hogy a települések ellátottsági színvonala eléri és meg is haladja a főváros külső kerületeinek színvonalát.

Üllő város területe 48,12 nkm, amely az elmúlt tizenöt év alatt nem változott. Ebből belterület 4,53 nkm (négyzetkilométer).

II.3. Lakosság

Ezen a területen lévő lakónépesség – amely magába foglalja az ideiglenes tartózkodási helyet létesítettek számát is – 2020-ban: 12.661 fő, melyből a 0-18 éves korú 2805

Állandó népesség

állandó népesség száma 18 év alatt	2805 fő
0-2 évesek	469 fő
	17 %
3-14 éves lányok	941 fő
	34 %
3-14 éves fiúk	891 fő
	32 %
15-18 éves lányok	251 fő
	8 %
15-18 éves fiúk	253 fő
	9 %

A város lakossága 2003-ban lépte át a 10.000 főt. Ez nem csak azt jelenti, hogy ugyanazon a területen nagyobb lett a népsűrűség, hanem azt is, hogy a települési önkormányzat kötelezően ellátandó feladatai megnövekedtek. A változások főleg szociális téren érzékelhetők.

II.4. Lakásállomány

A településen lévő lakóépületek komfortfokozat szerinti megoszlása % - ban:

- összkomfortos 80 %
- komfortos 17 %
- komfort nélküli 3 %

A népesség növekedésével a lakások száma is növekedett. Jellemző a régi, „öreg” házak lebontása és helyükön új házak építése. *Üllő belterülete évek óta változatlan, de a nagy, több utcára nyíló telkek végén új utcák kerültek megnyitásra.* Nagyobb arányú növekedés az új lakóparkok megnyitásával indult be.

III. Ellátandó célcsoport: a 18 év alatti és 18 év feletti Üllő Város területén bejelentett lakcímmel tartózkodó személyek

III.1. Ellátottak köre 18 év alatt

Az ellátandó célcsoportok meghatározása mindig a törvényi kötelezettségre, illetve a felmerülő igényekre épül. Szolgáltatásaink köre igénybe vehető valamennyi Üllő közigazgatási területén élő gyermekekre és szülőjére, törvényes képviselőjére, akik intézményünket bizalmunkkal megtisztelik.

A szolgálat tevékenységi és látókörébe azok a 0-18 év közötti gyermekek és családjuk tartoznak, akik az ellátott településeken állandó bejelentett lakcímmel, vagy tartózkodási hellyel rendelkeznek, valamint a válsághelyzetben lévő várandós anya. Továbbá azok a gyermekek, akik az ellátott településeken tartózkodnak és a segítségnyújtás elmulasztása veszélyeztetné őket.

Ellátandó az a fiatal felnőtt is, akinek védelembe vétele a Gyvt. 68§ (2) bekezdés c) pontja alapján történt (a büntető eljárás lefolyásáig, de maximum 20 éves koráig), akire a Gyvt. 69§ (3) és (4) bekezdés szerinti esetei vonatkoznak. A szolgáltatás a kliensek önkéntes együttműködésére épül, amely alól kivételt képez azon kliensek köre, akik kiskorú veszélyeztetése miatt hatóságilag kötelezettek az együttműködésre. Munkatársaink mindenkor a kliensek érdekeit képviselve tevékenykednek.

III.1.1. Ellátás igénybevételének módja és feltételei

Egyének, csoportok, közösségek vagy közvetlenül keresik fel, vagy ellátási területünkön működő más intézmények javasolhatják a kapcsolatfelvételt, illetve Szolgálatunk ajánlja fel segítségét a klienseknek.

Az ellátás igénybevételének módja önkéntes és együttműködésre kötelezett lehet.

Önkéntes igénybe vétel esetén kizárólag olyan szolgáltatások nyújtásáról lehet szó, amelyre a segítséget kérő személy vagy csoport a feltárt lehetőségek közül igényt tart.

Klienseinkkel az önkéntesség alapján alakítunk ki együttműködést. Működésünk nem hatósági, hanem szolgáltató jellegű. Az együttműködés alapja a klienssel közösen megfogalmazott célok megvalósítása.

Munkatársaink mindenkor a kliensek érdekeit képviselve tevékenykednek. Súlyos veszélyeztetés esetét kivéve az intézmény csak az érintett személy, illetve törvényes képviselője hozzájárulásával jogosult intézkedni. (Súlyos veszélyeztetés az az állapot, tevékenység vagy magatartás, amelynek következtében a kliens vagy egy másik személy életét, testi vagy mentális épségét közvetlenül vagy súlyosan veszélyezteti)

A Gyermekevédelmi törvény által előírt kötelező feladatok és szolgáltatások igénybevétele térítésmentes, akárcsak az intézmény által ellátott egyéb tevékenységek.

Családsegítőink folyamatosan figyelemmel kísérik a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét, meghallgatják a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszik a szükséges intézkedést.

A családok gondozása családlátogatások alkalmával történik, illetve a kliens személyesen is felkeresheti családsegítőjét. A kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás telefonon keresztül is történhet.

A családsegítők helyettesítése oly módon történik, hogy a szabadságon illetőleg betegállományban lévő kollégát az Üllőn ugyanabban az időszakban ügyeletet tartó kolléga napközben helyettesíti.

III.1.2. A feladatellátás módja és tartalma

Minden feladatunknak a kliens érdekeinek objektív és maximális képviselése, igényeinek kielégítése a szakmai etikai kódexben foglaltak figyelembe vételével teszünk eleget.

Munkánk során a szociális munka széles eszköztárát alkalmazzuk, a családsegítő önállóan dönti el, hogy a gyermekkel, illetve családjával történő szociális munka során melyik módszert alkalmazza. Többségében család rendszerszemléletben családgondozunk.

-A gyermekek napközbeni ellátásaként a családban élő gyermekek életkorának megfelelő nappali felügyeletét, gondozását, nevelését, foglalkoztatását és étkeztetését szervezzük meg azon gyermekek számára, akiknek szülei, nevelői, gondozói munkavégzésük, munkaerő-piaci részvételt elősegítő programban, képzésben való részvételük, betegségük vagy egyéb ok miatt napközbeni ellátásukról nem tudnak gondoskodni. A napközbeni ellátás keretében biztosított szolgáltatásaink időtartama lehetőleg a szülő munkarendjéhez igazodik.

A gyermekek napközbeni ellátását különösen az olyan gyermek számára biztosítjuk,

- akinek fejlődése érdekében állandó napközbeni ellátásra van szüksége,
- akit egyedülálló vagy időskorú személy nevel, vagy akivel együtt a családban három vagy több gyermeket nevelnek, kivéve azt, akire nézve eltartója gyermekgondozási díjban részesül,
- akinek a szülője, gondozója szociális helyzete miatt az ellátásról nem tud gondoskodni.

A gyermekek napközbeni ellátása városunkban - a gyermekek életkorának megfelelően - bölcsődében, családi napköziben, nyári napközis táborban, valamint a köznevelési törvény hatálya alá tartozó óvodában, iskolai napköziben valósul meg.

A Bölcsődéi ellátást a külön szakfeladatként megjelenő Babarózsa Bölcsőde és 2021-től a Szellőrózsa bölcsőde biztosítja, együtt immár 92 férőhellyel.

A Szolgálat minden nyáron 6-8 hetes *nyári napközis tábort* szervez. A feladatellátás érdekében a napközi szervezésébe bevonja az Általános Iskolát, Óvodákat, Bölcsődét és civil szervezeteket is.

Intézményünk olyan észlelő- és jelzőrendszert működtet, amely lehetővé teszi a gyermekeket általában veszélyeztető okok feltárását, valamint az egyes gyermek veszélyeztetettségének időben történő felismerését. A jelzőrendszer tagjai havonta egy alkalommal találkoznak az Intézmény hivatalos helyiségében. Ezen túlmenően rendszeresen telefonon, illetve írásban is kapcsolatot tartanak egymással, a gyermek veszélyeztetésének megelőzése, illetve megszüntetése érdekében egymással együttműködnek, egymást kölcsönösen tájékoztatják, a gyermekek ügyében rendszeresen konzultálnak, a különböző ellátásokat és szolgáltatásokat összehangolják. A jelzőrendszeri felelős hetente jelentést küld a Járási Család és Gyermekjóléti Központ jelzőrendszeri tanácsadójának a Szolgálathoz érkezett jelzésekről és a megtett intézkedésekről.

Évente egyszer éves Gyermekvédelmi Konferenciát szervezünk. Intézményünk különböző szakfeladatait ellátó egységei nem egymástól elszigetelve, hanem egymással együttműködve, komplex módon kezelik a hozzájuk forduló kliensek ügyeit. Az intézmények munkatársai szorosan együttműködnek, így a kliens egy helyen és egy időben kaphat segítséget különböző jellegű problémáinak megoldásához is.

A különböző szakfeladatokat ellátó kollégák hétfőn délelőttönként értekezleten megbeszélik az aktuálisan felmerülő problémákat, megoldási javaslatokat dolgoznak ki közösen.

A prevenció programok lebonyolításába civil szervezeteket és magánszemélyeket (önkénteseket) is bevonunk.

III.2. Ellátottak köre 18 év felett

A szolgálat ellátja a működési területén élő, ellátásra szoruló személyeket, családokat.

A szolgálat ellátottjainak demográfiai jellemzői a következők:

Állandó népesség teljes száma 12.661 (2020-as adat)

állandó népesség száma	12.661 fő
nő	6537 fő 52 %
férfi	6124 fő 48 %

Állandó felnőtt népesség

Állandó lakosság 18 év felett	9856
19-59 éves nők	3650 fő 37 %
19-59 éves férfiak	3700 fő 38 %
60-64 éves nők	340 fő 4 %
60-64 éves férfiak	293 fő 3 %
65 év feletti nők	1131 fő 11 %
65 év feletti férfiak	742 fő 7 %

III.2.1. A családgondozás célja

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 képességek megőrzése.

III.2.2. A családgondozás feladata

A családgondozás feladata biztosítja:

- a szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást,
- az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését,
- a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését,
- közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezését,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságtérhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémákkal küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- a családon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő programokat és szolgáltatásokat, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat biztosítunk.

III.3. A program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

III.3.1. A program konkrét bemutatása

A program illeszkedik a szolgáltatástervezési koncepcióba, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja.

Az érintett településeken élő szociális vagy mentálhigiénés problémákkal küzdő családok száma indokolja a család és gyermekjóléti szolgáltatás működtetését.

A lakosság körében igény van az alapellátást nyújtó családgondozás szolgáltatásra, mivel jelentős a száma azoknak a családoknak, akik szociális vagy mentálhigiénés problémákkal, illetve egyéb krízishelyzettel küzdenek. A szolgáltatással a célcsoport ellátása jelentősen növekszik.

III.3.2. A meglévő kapacitások

A szolgálat a program megvalósulásával az intézményhez segítségért forduló klienseket el tudja látni.

Üllő városában 6 családsegítő munkatárs és egy szociális asszisztens segíti a Szolgálathoz forduló ügyfeleket az igazgatón felül, aki szintén a családsegítés szakembere.

III.3.3. A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

Tanácsadás- az igénybevevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely cselekvésre, magatartásra ösztönöz vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul,

Esetkezelés – az igénybevevő szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybevevő saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatóak a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe

Megkeresés- szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása (a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából), akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt elérni bármilyen okból nem tudják

Minimumszolgáltatás:

- információnyújtás
- jelzőrendszer működtetése
- kríziskezelés
- esetmenedzselés, koordináció ellátásokhoz való hozzájuttatás segítése
- általános tanácsadás
- családsegítés, családgondozás alapellátás keretein belül
- szabadidős programok szervezése
- egyéni és csoportos készségfejlesztés
- közösségfejlesztés, helyi közösségi kezdeményezések támogatása
- folyamatos együttműködés és kapcsolattartás a Család és Gyermekjóléti Központtal

III.3.4. A szakmai program megvalósítása várható következményeinek, eredményességének, az ellátórendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelése

A szakmai program megvalósítása várható következményeinek, eredményességének, az ellátórendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelése leginkább a különböző indikátorok használatával történhet.

Bementi indikátorok:

- a szolgáltatást igénybevevők új kliensek száma 846 fő 2017-ben az adott településeken
- az éves forgalom pedig 4549 fő a 2017-es évben az adott településeken.

Kimeneti indikátorok:

- a várható szükségletnek a jelen szolgáltatás 100%-át tudja kielégíteni.
- a szociális intézményhálózatban a szolgálat működtetésének jelentősége nagy.

Eredmény indikátor:

- a településen érintett családok, személyek számára a helyben történő ellátás 100 %-ban biztosítható.

Hatás indikátor

- az érintett családok ellátása a Szolgálat ellátása keretében megoldásra kerül.

III.3.5. A más intézményekkel történő együttműködés módja

III.3.5.1. Az együttműködéssel érintett szervek

Az intézmény a hatékony működés érdekében együttműködik különösen:

- a módszertani intézménnyel,
- az intézmény fenntartójával,
- más hasonló alapellátással,
- szociális bentlakásos intézményekkel,
- szakorvosi ellátással
- a szociális hálóban szereplő más intézménnyel.

III.3.5.2. Az együttműködés módjai

Együttműködés a módszertani intézménnyel:

Az együttműködés során az intézmény:

- segítséget kap az ellátás megszervezésében, új módszerek bevezetésében,
- információt szolgáltat a tevékenységéről,
- szakmai tanácsot kérhet,
- közreműködik a módszertani intézmény által folytatott szakmai ellenőrzésekben.

Együttműködés az intézmény fenntartójával:

Az intézményfenntartóval való együttműködés többoldalú. Kiterjed a

- költségvetési, így pénzügyi és gazdasági tevékenységre, e tevékenység ellenőrzésére,
- szakmai feladatellátás nyomán követésére, ellenőrzésére,
- a szakmai program szerinti működésre stb.

Együttműködés más hasonló alapellátással:

A más hasonló alapellátással való együttműködés során az intézmények kölcsönösen tájékoztatják egymást az általuk szerzett tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, eredményeikről stb.

Együttműködés szociális bentlakásos intézményekkel:

A szociális bentlakásos intézményekkel való együttműködés célja a szociális ellátórendszer rugalmas együttműködése, mely megvalósul a kölcsönös párbeszédben, szakmai ismeretátadásban, az ellátottaknak legjobban megfelelő szociális intézményi elhelyezés megkeresésében.

Együttműködés szakorvosi ellátással:

A szakorvosi ellátással való együttműködés folyamatos, az ellátott személyek minél célzottabb, személyre szabottabb ellátása érdekében fenntartott kapcsolat.

Együttműködés a szociális hálóban szereplő más intézményekkel:

Az ellátottakat érintő hivatalos ügyek intézésekor számos intézménnyel tartunk kapcsolatot.

Ilyen például a Nyugdíjbiztosítási Igazgatóság, Nyugdíjfolyósító Igazgatóság, NAV, Gyámhivatal, Vöröskereszt utcai szociális munkása, a Nagycsaládosok Egyesülete, stb.

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

A családgondozás a személyes gondoskodást végző és a szolgáltatást igénybe vevő személy együttes munkafolyamat, melynek tartalma és menete írásbeli együttműködési megállapodásban kerül rögzítésre.

A megállapodás tartalmazza a szolgáltatást igénybe vevő személy problémáit, az elérendő cél érdekében megvalósítandó feladatokat, az együttműködés módját, a folyamatba bevonandó szolgáltatókat, intézményeket, a találkozások rendszerességét, a segítő folyamat várható eredményét és a lezárás időpontját

IV.1. Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás

A feladatellátás tartalma:

A szociális, mentális vagy életvezetési problémákkal küzdő személyek, családok részére tanácsadásokat szervez, illetve tart.

A szociális tanácsadás során

- tájékoztatást nyújt az egyes szociális és jóléti ellátások formáiról, intézményrendszeréről, funkcióiról és igénybevételének módjáról,
- információt szolgáltat az egyes ellátási formák előnyeiről, hátrányairól,
- segítséget nyújt - az önálló döntés lehetőségének megtartása mellett - az ellátásban részesülő számára legmegfelelőbb ellátási forma kiválasztásában.

Az életvezetési tanácsadás keretében

- segítséget nyújt az életpályán, életútban való elakadás, illetve megtorpanás továbblendítésében,
- segítséget nyújt a probléma feldolgozásában és a megoldási stratégia kidolgozásában,
- az egészséges életmódra nevelő tanácsadásokat szervez.

A mentálhigiénés tanácsadás keretében segítséget nyújt

- a mentálhigiénés problémák feltárásában, kezelésében,
- a családon belüli konfliktusok feltárásában, a kapcsolatok helyreállításában.

A feladatellátás módja:

Az ellátás módja a feladatellátás tartalmától függ.

A feladatellátás rendszeressége:

A feladatellátás történhet:

- rendszeresen és
- esetenként.

IV.2. A szociális ellátásokhoz való hozzájutás megszervezése

A feladatellátás tartalma:

Megszervezi az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutást.

A feladatellátás során

- segítséget nyújt
 - az ellátás igényléséhez szükséges dokumentumok beszerzésében,
 - a kérelem és a hozzá csatolandó dokumentumok kitöltésében,
- az ellátásban részesülő kérésére érdekeit képviseli,
- segítséget nyújt
 - az elutasított kérelmek jogorvoslat kérelme benyújtásában,
 - a pénzbeli ellátás felhasználásához.

A feladatellátás módja:

Az ellátás módja a feladatellátás tartalmától függ.

A feladatellátás rendszeressége:

A feladatellátás történhet:

- rendszeresen és
- esetenként.

IV.3. Családgondozás biztosítása

A feladatellátás tartalma:

Segítségnyújtás a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásában.

A családgondozás során:

- segítséget nyújt a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló családok számára,
- meghatározott ideig tartó folyamatos segítő kapcsolatot alakít ki és tart fenn annak érdekében, hogy a kapcsolatot igénylő fél problémái feltárhatókká, megfogalmazhatókká, ezáltal megoldási lehetőségeik kialakíthatóvá váljanak.

- a családon belüli kapcsolaterősítést szolgáló közösségépítő programokat szervez.

IV.4. A veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszerrel kapcsolatos feladatok

A feladatellátás tartalma:

Részt vesz a gyermekjóléti ellátórendszer által működtetett veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működésében.

A feladatellátás körében

- a jelzésre köteles szerveket felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében,
- a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,
- az intézkedések megtételéről tájékoztatja a jelzést tevőt,
- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális szolgáltatások iránti szükségleteit.

IV.5. Egyéb szolgáltatások

Közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programokat szervez a működési területén élők számára, így

- üdültetést,
- táboroztatást,
- gyermekprogramokat stb.

Segíti a speciális támogató, önszolgáltató csoportok szervezését, működtetését. Felajánlja ellátottjainak a szociális diagnózis szolgáltatás igénybevételét.

V. rész Az ellátás igénybevételének módja

A család és gyermekjóléti szolgáltatás által nyújtott ellátás igénybevétele önkéntes. Az ellátás az igénylő, illetve törvényes képviselője kérésére, indítványára történik.

Az igénybevétel részletes szabályait az önkormányzat rendelete tartalmazza.

VI. rész Tájékoztatás helyi módja

A szolgáltatás tartalmáról, elemeiről, igénybevételének módjáról részletesen interneten az Üllő Város és a Humán Szolgáltató Központ honlapján lehet tájékozódni. www.ullo.hu, www.ullohszk.hu

A szolgáltatással kapcsolatos információkról az „Üllői Hírmondó” című helyi lapban is olvashatnak a lakosok.

A Humán Szolgáltató Központ faliújságján is található tájékoztató a szolgáltatásokkal kapcsolatosan.

A Helyi Televízió időnként bemutatja intézményünk szolgáltatásait a lakosságnak.

VII. rész Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az ellátottak jogai:

Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szolgáltatás által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani.

A szolgáltatás az általa biztosított ellátást 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 ellátó köteles biztosítani, hogy 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.

A szolgáltatást végzők jogai:

A családgondozást végzők esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjük, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

VIII. A szolgáltatást igénybe vevőkkel való kapcsolattartás során figyelembe veendő szabályok, elvek.

A család és gyermekjóléti szolgáltatás és gyermekvédelmi rendszerben foglalkoztatottakat, így kollégáinkat is megilleti az a jog, hogy személyüket megbecsüljük, emberi méltóságukat és személyiségi jogait tiszteletben tartásuk, tevékenységüket elismerjük és értékeljük.

A szolgáltatást végző közfeladatot ellátó személynek minősül.

A feladatok és hatáskörök megosztása nem lehet ellentétes a jogszabályok és az alapító, fenntartó által az intézmény egyes szervezeti egységeire, vezetőire és dolgozóira kötelezően előírt feladatokkal, hatáskörökkel.

A munkaköri leírás tartalmazza a szociális szolgáltatást végzők jogait, köteleseit. Jogsérelem esetén a szolgáltatást végző a munkáltatóhoz, a fenntartóhoz, illetve a az Üllő Humán Szakszervezethez fordulhat jogorvoslatért.

A szakmai felkészültség biztosítására munkatársainknak folyamatosan biztosítjuk továbbképzéseken való részvétel lehetőségét.

Intézmény munkatársainak tevékenysége során tudomására jutott, a kliensek személyiségi jogait érintő adatok és tények nyilvántartására és kezelésére kötelezőek az Adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak.

Az intézmények munkatársainak a szolgálati titoktartási kötelezettség betartása vonatkozik.

Az intézményünket felkereső állampolgárok anonimitását – kívánság szerint – az intézmény munkatársai megtartani kötelesek, azonban elsődleges szempont a gyermekek mindenek felett álló érdeke, a veszélyeztetettség megelőzése, illetve megszüntetése.

Az intézmény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. Tv-ben és a 235/1997 (XII.17) Korm. rendeletben foglaltak alapján végzi és kezeli adatnyilvántartását.

Klienseinket első kapcsolatba kerülésünkkor jogaikról jogorvoslati lehetőségeikről és lehetőségeikről minden esetben személyesen tájékoztatjuk, ez a későbbi közös munka alapja is.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára való tekintettel egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján a szolgáltatás igénybe vételére, az egyenlő bánásmódra, vallási és etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül.

Az ellátás megkezdésekor az ellátásra jogosult gyermeket és törvényes képviselőjét, illetve a fiatal felnőttet tájékoztatni kell az ellátás tartamáról és feltételeiről, valamint az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról, az ellátást igénybe vevő jogairól, kötelezettségeiről.

Az ellátás megkezdésekor az ellátást nyújtó felhívja a gyermek törvényes képviselőjét, illetve a fiatal felnőttet az intézményi nyilvántartásokhoz szükséges adatok szolgáltatására, továbbá a jogosultsági feltételekben, illetve a nyilvántartásban szereplő adatokban beállott változások bejelentésére. A gyermek szülője, törvényes képviselője, illetve a fiatal felnőtt írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről.

A szülő vagy törvényes képviselő iratbetekintéssel összefüggő jogait a Gyvt.136.§(5); 136/A§.-a alapján biztosítjuk. Az intézmény felügyeleti szerveiről és a gyermekjogi képviselő személyéről és elérhetőségéről a szóbeli tájékoztatás mellett tájékoztatót függesztettünk ki a mindenki által megtekinthető faliújságon.

Szolgálatunk ezen túlmenően az alábbi alapelvek szerint biztosítja az ellátottak jogait:

a.) A nyitottság elve

Egyének, csoportok, közösségek vagy közvetlenül keresik fel, vagy a területen működő más intézmények javasolhatják a kapcsolatfelvételt, illetve intézményünk ajánlja fel segítségét a klienseknek. Kizárólag olyan szolgáltatások nyújtásáról lehet szó, amelyre a segítséget kérő személy vagy csoport a feltárt lehetőségek közül igényt tart.

b.) Az önkéntesség elve

Intézményünk klienseivel az önkéntesség alapján alakít ki együttműködést. Működésünk nem hatósági, hanem szolgáltató jellegű. Az együttműködés alapja a klienssel közösen megfogalmazott célok megvalósítása. A Központ munkatársai mindenkor a klienseik érdekeit képviselve tevékenykednek. Súlyos veszélyeztetés esetét kivéve az intézmény csak az érintett személy, illetve törvényes képviselője hozzájárulásával jogosult intézkedni. (Súlyos veszélyeztetés az az állapot, tevékenység vagy magatartás, amelynek következtében a kliens vagy egy másik személy életét, testi vagy mentális épségét közvetlenül vagy súlyosan veszélyezteti)

c.) A személyiségi jogok védelmének elve:

Munkatársainknak tevékenysége során tudomására jutott, a kliensek személyiségi jogait érintő adatok és tények nyilvántartására és kezelésére kötelezőek az Adatok védelméről szóló törvényben és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak.

Minden munkatársunkra vonatkozik a szolgálati titoktartási kötelezettség betartása.

A Központunkat felkereső állampolgárok anonimitását – kívánság szerint – az intézmény munkatársai megtartani kötelesek.

Az intézmény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992.évi LXIII. tv-ben foglaltak alapján végzik és kezelik adatnyilvántartását.

d.) Az egyenlőség elve

Az intézmény minden kliens ügyével nemre, fajra, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül köteles érdemben foglalkozni, illetve a hatáskörébe nem tartozó, vagy azt meghaladó ügyekben a szükséges felvilágosítást megadni.

IX. Szakmai felkészültség biztosításának módja, formái, az alkalmassági felülvizsgálat rendszere

Az intézmény vezetője – figyelembe véve a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről szóló 9/200(VIII.4.) SzCsM rendeletben foglaltakat- éves továbbképzési tervet készít, mely tartalmazza a tárgyévben továbbképzésben résztvevők, szakvizsgára kötelezettek, valamint az arra önként jelentkezők várható számát, helyettesítésükre vonatkozó tervet, a továbbképzésre, felkészítő tanfolyamokra és vezetői vizsgákra fordítható források megjelölését és felosztását, a továbbképzési kötelezettségüket teljesítők számát.

Az Intézmény a dolgozói részére szupervízió lehetőségét biztosítja.

X. Az intézmény dokumentációinak felsorolása

- Az új ügyfelek felvétele az esetfelvevő lapon kerül rögzítésre, melynek folytatása a törzslap, melyeken a kliens körülményei, találkozások, történések és megállapodások kerülnek rögzítésre.
- A napi forgalom vezetése naplóban történik.
- A dolgozók jelenléti ívet vezetnek, illetve a szakmai dolgozók távozási füzetben rögzítik, hogy az adott napon kívül, mettől meddig találkoztak.
- Számítógépes nyilvántartásunk tartalmazza az ügyfél nevét, címét, családgondozóját, a felvétel illetve a lezárás idejét.

Az intézmény rendelkezik:

- Alapító Okirattal
- SZMSZ (Szervezeti és Működési Szabályzat)
- Leltárkészítési és leltározási szabályzat
- Pénzkezelési szabályzat
- Ügyrend
- Iratkezelési szabályzat
- Belső ellenőrzési kézikönyv
- FEUVE rendszer
- Informatikai biztonsági szabályzat
- Munkavédelmi szabályzat
- Tűzvédelmi szabályzat – tűzriadó terv

XI. Az intézmény tárgyi feltételei

Az intézmény épületét az intézmény feladatainak megfelelően alakították át, így alkalmas a kulturált várakozásra és rendezvények megtartására is.

A 6 dolgozói szoba, interjúszoba, tárgyaló terem lehetőséget biztosít a megfelelő légkörű beszélgetésekhez, közösségi programokhoz. A dolgozóknak teakonyha, 3 WC, míg az ügyfeleknek teakonyha, fürdőszoba WC-vel és szoba biztosított. Ezen túlmenően a mozgássérültek számára külön WC helység áll rendelkezésre.

Az intézmény felszereltsége eddig is megfelelően magas szintű volt, minden munkatársunknak számítógép van biztosítva internettel hálózatba kötve, 4 telefon fő vonalunk van, 3 faxkészülékünk és 2 fénymásoló áll rendelkezésre. Minden szakfeladatnak biztosított 1 db közös használatú laptop

Az intézmény valamennyi szolgáltatása térítésmentesen vehető igénybe.

A szakmai programhoz kapcsolódó mellékletek

1. *számú melléklet:* a mindenkor érvényben lévő Szervezeti Működési Szabályzat.
2. Üllő Város Humán Szolgáltató Központ, Óvoda és Központi Rendelő Organogramja
3. Házirend
4. SzMSz

XII. Jogszabályok

Szakmai Programunk elkészítése során az alábbi jogszabályokat vettük figyelembe:

- 1993. évi III. tv „A szociális igazgatásról és ellátásokról
- 1997. évi XXXI. Tv. „A gyermekek védelméről”
- 15/1998. (IV.30.) NM rendelet „ a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről”

- 223/1998. (XII.30) Korm.rend. „a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. Tv. Végrehajtásáról”
- 1/2000 (I.7.) SzCsM rendelet „ a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről”
- 2012.évi I.tv.a Munka Törvénykönyvéről
- 1992.évi XXXIII. Tv. „ a közalkalmazottak jogállásáról”
- 2011.évi CXII. tv.az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 1998. évi XXVI. Tv. „ a fogyatékos személyek jogairól és az esélyegyenlőség előmozdításáról”
- 2003.évi CXXV. Tv. „az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról”
- 235/1997. (XII.7.) korm.rend. „ a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek végrehajtásáról”
- 257/2000. (XII.26.) Korm.rend. „ a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992.évi XXXIII. Tv.-nek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról”
- 9/1999 (XI.24.) SzCsM rendelet „ a személyes gondoskodást nyújtó ellátások igénybeviteléről”
- 8/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet „ a személyes gondoskodást végző személyek adatainak nyilvántartásáról”
- 9/2000 (VIII.4.) SzCsM rendelet „ a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról”
- Üllő Város Szociális Konceptiója

Üllő 2021.04.26.

Szabó Katalin Ildikó
igazgató

2225 Üllő, Ócsai út 8.

☒: **Pf.1.**

☎: **+36(29)320-023**

✉: **titkarsag@ullohszk.hu**