

120/2019.

**Isaszeg Város Polgármestere****Isaszeg****ELŐTERJESZTÉS**

A Képviselő-testület 2019. szeptember 17-i ülésére

**Tárgy:** Javaslat Isaszegi Humánszolgáltató Központ és tagintézményének feladatellátásával kapcsolatos szakmai programjai és házirendje módosításának elfogadására

**Készítette:** Bilász Jánosné, vezető főtanácsos, IHSZK mb. intézményvezető

**Egyeztetve:** Dr. Kuszák Róbert gazdálkodási osztályvezető

**Ellenőrizte:** Pisiák Zsuzsanna igazgatási osztályvezető

**Látta:** Tóthné Pervai Katalin, jegyző

**Tárgyalja:** Szociális és Egészségügyi Bizottság  
Pénzügyi, Jogi, Ügyrendi, Vagyonnyilatkozatot és  
Összeférhetetlenséget Kezelő Bizottság

Az előterjesztést **nyílt** ülésen kell tárgyalni.A döntéshozatalhoz **egyszerű** többséggel történő szavazás szükséges.

## ELŐTERJESZTÉS

A Képviselő-testület 2019. szeptember 17-i ülésére

**Tárgy:** Javaslat Isaszegi Humánszolgáltató Központ és tagintézményének feladatellátásával kapcsolatos szakmai programjai és házirendje módosításának elfogadására

### **Tisztelt Képviselő-testület!**

Az Önkormányzat létrehozta az Isaszegi Humánszolgáltató Központot az isaszegi szociális és gyermekjóléti ügyek ellátására, a kötelező szociális és gyermekjóléti feladatok elvégzésére.

Mivel a vezetőnő május 5-i határidővel felmondott, és a helyére meghirdetett pályázatra nem volt jelentkező, együttes jegyzői és polgármesteri megbízással május 8-tól kezdődően az Igazgatási Osztály Szociális Irodája szociális előadója lett megbízva a szervezési, vezetési feladatokkal.

Kissné Nemes Zsuzsanna távozása magával vonta másik három kolléga távozását is, de az eltelt időszakban a létszámot sikerült 90%-ban feltölteni. A családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatás kisebb zökkenővel, de folyamatosan működött és működik Isaszegen.

Augusztusban három ellenőrzés volt, szeptemberben lesz még egy, ami a tanyagondnoki szolgálatot fogja érinteni.

Már eddig látható, hogy a Központ működését megalapozó szakmai program, illetve szervezeti működési szabályzat módosításra szorul. Mivel ez várható volt a szervezeti változtatások miatt, ezért az ellátásokra készült, jelen előterjesztés mellékletében szereplő dokumentumok elkészültek, előzetes egyeztetésre megküldésre kerültek a kormányhivatalba.

A bölcsőde szakmai programját Bánhidi Gabriella szakértő már visszaküldte, tartalmilag megfelelőnek ítélte.

További változás a Központ működésében, hogy a TS Gastro segítségével, mivel a szociális étkezőknek egyszerűhasználatos edényben küldi az ebédet, lecsökkent a konyhában dolgozó kolléga munkája, így szükséges lenne a munkaidőt 8 órától, négy órára csökkenteni.

Az így felszabadult 4 órában, amennyiben erre a Központ lehetőséget kapna, elláthatná a takarítói feladatokat (jelenleg nincs az intézményben takarító, heti 1-2-szer jön helyettesítő, de ez az ősz beálltával már nem lesz elégséges).

Az előterjesztés a mellékletek nagy terjedelmére tekintettel elektronikus formában kerül kiküldésre, papíralapon megtekinthető a titkárságon.

**Tisztelt Képviselő-testület!**

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy az előterjesztés mellékleteinek áttanulmányozása után fogadják el a határozati javaslatokat az alábbiak szerint.

**I. ..../2019. (IX. 17.) Kt. határozati javaslat**

**Tárgy:** Isaszegi Humánszolgáltató Központ által működtetett Család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai programjának elfogadása

1. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a mellékletben csatolt „Isaszegi Humánszolgáltató Központ Család- és gyermekjóléti szolgálat Szakmai program”-ját.
2. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete a „Isaszegi Humánszolgáltató Központ „Szakmai program” hatályosságát 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig állapítja meg.
3. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete felkéri a polgármestert, hogy az elfogadott „Szakmai program”-ot küldje meg a PMKH Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális Osztály részére.

**Határidő:** megküldés: elfogadást követő 30 napon belül  
értékelés, új szakmai program elfogadás: 2024.09.30.

**Felelős:** Hatvani Miklós polgármester

**II. ..../2019. (IX. 17.) Kt. határozati javaslat**

**Tárgy:** Isaszegi Humánszolgáltató Központ által működtetett Házi segítségnyújtás szakmai programjának elfogadása

1. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a mellékletben csatolt „Isaszegi Humánszolgáltató Központ Házi segítségnyújtás Szakmai program”-ját.
2. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete a „Isaszegi Humánszolgáltató Központ „Szakmai program” hatályosságát 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig állapítja meg.
3. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete felkéri a polgármestert, hogy az elfogadott „Szakmai program”-ot küldje meg a PMKH Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális Osztály részére.

**Határidő:** megküldés: elfogadást követő 30 napon belül  
értékelés, új szakmai program elfogadás: 2024.09.30.

**Felelős:** Hatvani Miklós polgármester

**III. ..../2019. (IX. 17.) Kt. határozati javaslat**

**Tárgy:** Isaszegi Humánszolgáltató Központ által működtetett Szociális étkeztetés szakmai programjának elfogadása

1. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a mellékletben csatolt „Isaszegi Humánszolgáltató Központ Szociális étkeztetés Szakmai program”-ját.
2. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete a „Isaszegi Humánszolgáltató Központ „Szakmai program” hatályosságát 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig állapítja meg.
3. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete felkéri a polgármestert, hogy az elfogadott „Szakmai program”-ot küldje meg a PMKH Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális Osztály részére.

**Határidő:** megküldés: elfogadást követő 30 napon belül  
értékelés, új szakmai program elfogadás: 2024.09.30.

**Felelős:** Hatvani Miklós polgármester

#### **IV. ..../2019. (IX. 17.) Kt. határozati javaslat**

**Tárgy:** Isaszegi Humánszolgáltató Központ által működtetett Idősek Klubja szakmai programjának elfogadása

1. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a mellékletben csatolt „Isaszegi Humánszolgáltató Központ Idősek Klubja Szakmai program”-ját.
2. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete a „Isaszegi Humánszolgáltató Központ „Szakmai program” hatályosságát 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig állapítja meg.
3. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete felkéri a polgármestert, hogy az elfogadott „Szakmai program”-ot küldje meg a PMKH Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális Osztály részére.

**Határidő:** megküldés: elfogadást követő 30 napon belül  
értékelés, új szakmai program elfogadás: 2024.09.30.

**Felelős:** Hatvani Miklós polgármester

#### **V...../2019. (IX. 17.) Kt. határozati javaslat**

**Tárgy:** Isaszegi Humánszolgáltató Központ által működtetett Alternatív napközbeni ellátás szakmai programjának elfogadása

1. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a mellékletben csatolt „Isaszegi Humánszolgáltató Központ Alternatív napközbeni ellátás Szakmai program”-ját.
2. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete a „Isaszegi Humánszolgáltató Központ „Szakmai program” hatályosságát 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig állapítja meg.
3. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete felkéri a polgármestert, hogy az elfogadott „Szakmai program”-ot küldje

meg a PMKH Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális Osztály részére.

**Határidő:** megküldés: elfogadást követő 30 napon belül  
értékelés, új szakmai program elfogadás: 2024.09.30.

**Felelős:** Hatvani Miklós polgármester

#### **VI. ..../2019. (IX. 17.) Kt. határozati javaslat**

**Tárgy:** Isaszegi Humánszolgáltató Központ által működtetett Tanyagondnoki szolgálat szakmai programjának, valamint a Család- és gyermekjóléti szolgálat elfogadása

1. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a mellékletben csatolt „Isaszegi Humánszolgáltató Központ Tanyagondnoki szolgálat Szakmai program”-ját.
2. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete a „Isaszegi Humánszolgáltató Központ „Szakmai program” hatályosságát 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig állapítja meg.
3. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete felkéri a polgármestert, hogy az elfogadott „Szakmai program”-ot küldje meg a PMKH Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális Osztály részére.

**Határidő:** megküldés: elfogadást követő 30 napon belül  
értékelés, új szakmai program elfogadás: 2024.09.30.

**Felelős:** Hatvani Miklós polgármester

#### **VII. ..../2019. (IX. 17.) Kt. határozati javaslat**

**Tárgy:** Isaszegi Humánszolgáltató Központ által működtetett tagintézmény, az Aprók Falva Bölcsőde szakmai programjának, elfogadása

1. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a mellékletben csatolt „Isaszegi Humánszolgáltató Központ tagintézménye, az „Aprók Falva Bölcsőde Szakmai program”-ját.
2. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete a „Isaszegi Humánszolgáltató Központ „Szakmai program” hatályosságát 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig állapítja meg.
3. Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete felkéri a polgármestert, hogy az elfogadott „Szakmai program”-ot küldje meg a PMKH Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális Osztály részére.

**Határidő:** megküldés: elfogadást követő 30 napon belül  
értékelés, új szakmai program elfogadás: 2024.09.30.

**Felelős:** Hatvani Miklós polgármester

**VIII. ..../2019. (IX. 17.) Kt. határozati javaslat**

**Tárgy:** Isaszegi Humánszolgáltató Központ által működtetett Család- és gyermekjóléti szolgálat „Házirendjének” elfogadása  
Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a mellékletben csatolt Isaszegi Humánszolgáltató Központ Család- és gyermekjóléti szolgálat Házirendjét.

**Határidő:** 2019.10.01.

**Felelős:** Hatvani Miklós polgármester

**IX. ..../2019. (IX. 17.) Kt. határozati javaslat**

**Tárgy:** Isaszegi Humánszolgáltató Központ által működtetett Szociális étkeztetés „Házirendjének” elfogadása  
Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a mellékletben csatolt Isaszegi Humánszolgáltató Központ Szociális étkeztetés, Házirendjét.

**Határidő:** 2019.10.01.

**Felelős:** Hatvani Miklós polgármester

**X...../2019. (IX. 17.) Kt. határozati javaslat**

**Tárgy:** Isaszegi Humánszolgáltató Központ által működtetett Idősek Klubja „Házirendjének” elfogadása  
Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a mellékletben csatolt Isaszegi Humánszolgáltató Központ Idősek Klubja Házirendjét.

**Határidő:** 2019.10.01.

**Felelős:** Hatvani Miklós polgármester

**XI. ..../2019. (IX. 17.) Kt. határozati javaslat**

**Tárgy:** Isaszegi Humánszolgáltató Központ tagintézményének, az Aprók Falva Bölcsőde „Házirendjének” elfogadása  
Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete elfogadja a mellékletben csatolt Isaszegi Humánszolgáltató Központ tagintézményének, az Aprók Falva Bölcsődének Házirendjét.

**Határidő:** 2019.10.01.

**Felelős:** Hatvani Miklós polgármester

Isaszeg 2019. augusztus 29.

  
Hatvani Miklós  
polgármester

**Isaszegi Humánszolgáltató Központ**



**CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI  
SZOLGÁLAT**

**SZAKMAI PROGRAM**



Készült: 2019. szeptember. 1.  
Készítette: Bilász Jánosné  
mb. intézményvezető

## Tartalom

Isaszegi Humánszolgáltató Központ.....	1
.....	1
I. Általános adatok.....	4
Az Intézmény neve, címe, elérhetősége:.....	4
Az intézmény alapítója:.....	4
Az Intézmény fenntartója:.....	4
Az Intézmény jogállása:.....	4
Intézmény irányító szerve:.....	4
Működési engedély.....	4
Vonatkozó jogszabályok.....	5
Tárgyi feltételek.....	6
Szakmai létszám.....	6
Helyettesítési rend.....	7
II. Az Intézmény ellátási területe.....	7
III. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői.....	7
A szolgáltatás célja.....	9
A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosítunk:.....	9
A feladatellátás szakmai tartalma.....	9
A szolgáltatás feladata.....	10
Jelzőrendszert működtet, melynek körében.....	10
A család- és gyermekjóléti szolgálat keretében kezelt leggyakoribb problémák.....	10
A család- és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladata körében.....	10
A család- és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében.....	11
A család- és gyermekjóléti szolgálat az ellátásokhoz és szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében.....	12
A család- és gyermekjóléti szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából.....	12
A család- és gyermekjóléti szolgálat hivatalos ügyek intézésében.....	12
Nyújtott szolgáltatás elemek a család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenysége során.....	13
Az intézményben, az alapfeladatokon túl nyújtott szolgáltatások.....	13
Az esetek elosztásának és átadásának rendje.....	13
Esetelosztás intézményen belül:.....	13
Esetátadás más település család- és gyermekjóléti szolgálata felé:.....	13
Esetátadás a járási család- és gyermekjóléti központ felé:.....	14
A család- és gyermekjóléti szolgálat által vezetett adminisztráció.....	14



A vezetett dokumentációk: .....	14
Az ellátás igénybevétele módja .....	14
A kapcsolattartás módja .....	15
Rendelkezésre álló tárgyi eszközök .....	15
IV.    Az együttműködés módjai .....	15
Együttműködés a család- és gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói között.....	15
Más intézményekkel történő együttműködés.....	15
Az család- és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása során szoros együttműködést kell megvalósítani: .....	16
A jelzőrendszerrel történő együttműködés.....	16
Az intézmény szolgáltatásairól történő tájékoztatás helyi módja: .....	18
V.    Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végző személyek jogainak védelme .....	19
Panaszjog.....	20
A gyermekjogi képviselő feladatai .....	20
Isaszeg város lakosságának ellátott jogi képviselője: Sajtos Éva.....	20
Isaszeg város tekintetében a gyermekjogi képviselő: Juhász Leventéné .....	20
A szociális szolgáltatást nyújtó munkavállalók számára biztosítani kell: .....	20
VI.    Képzés, továbbképzés, az egyéni szakmai fejlődés lehetőségei .....	21
VII.   Záró rendelkezések.....	22

## I. Általános adatok

### **Az Intézmény neve, címe, elérhetősége:**

Név: Isaszegi Humánszolgáltató Központ

Cím: 2117 Isaszeg, Móricz Zs. u. 16.

Telefon: Gondozási és idősellátó csoport: 06 (28) 494 042

Család- és gyermekjóléti szolgálat: 06 (28) 362 531

E-mail: [csalad.segito@upcmail.hu](mailto:csalad.segito@upcmail.hu)

### **Az intézmény alapítója:**

**Isaszeg Község Tanácsa**, 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

**Az intézmény alapításának időpontja:** 1997. november 1.

**Az alapító okirat száma:** 107/1997. (VI. 9.) többszörösen módosítva 11/2018. (I. 18.) Kt. határozat figyelembe vételével egységes szerkezetbe foglalva.

### **Az Intézmény fenntartója:**

Isaszeg Város Önkormányzat

Cím: 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

Telefon: 06 (28) 583 100

Az intézményvezetőre vonatkozóan a munkáltatói jogokat Isaszeg Város Képviselő-testülete gyakorolja.

### **Az Intézmény jogállása:**

Az intézmény önálló szakmai és gazdálkodási jogkörrel rendelkezik.

A munkáltatói jogokat az intézmény vezetője gyakorolja.

A szolgáltatást végző dolgozók közfeladatot ellátó személynek minősülnek. A munkatársak a munkáltatóval közalkalmazotti jogviszonyban állnak.

A fenntartó gondoskodik a megfelelő munkavégzési körülményekről.

A dolgozók részére az intézmény fenntartója lehetőség szerint biztosítja a szupervízióban, továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, szakmai fórumokon, valamint a munkamegbeszéléseken való részvételt.

### **Intézmény irányító szerve:**

Isaszeg Város Önkormányzata (2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.)

### **Működési engedély**

Szolgáltatás kezdő időpontja: 1998.11.30. 4094/1998

Ágazati azonosító: S0243918

### **Családsegítés:**

Működési engedély száma: JGY.40/9/2009

Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2009.07.15.

Módosító engedély száma: JGY/34/2/2010

Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2010.02.20.

**„Segítőkéz” Családsegítő és gyermekjóléti szolgálat:**

Módosító engedély száma: XIV-C-001/929-14/2012

PMKH Szociális és Gyámhivatal Alapellátási Osztály  
jogerő: 2012.11.01.

**Gyermekjólét szolgáltatás:**

Módosító engedély száma: PEC/001/28-3/2014

PMKH Szociális és Gyámhivatal Szociális Engedélyezési és  
Ellenőrzési Osztály  
jogerő: 2014.06.19.

**Isaszegi Humánszolgáltató Központ  
Család- és gyermekjóléti szolgáltatás**

Módosít engedély száma: PE/SZOC/142-7/2016

jogerős határozat: 2016.06.13.

Állami finanszírozásba befogadott

Bejegyzés hatálya: határozatlan

**Vonatkozó jogszabályok**

- A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény,
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint szervezetek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet,
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatások, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet,
- Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális és gyermekvédelmi igazgatásról és ellátásokról szóló 5/2019. (II. 20.) önkormányzati rendelete

**Az Isaszegi Humánszolgáltató Központ, egyben a család- és gyermekjóléti szolgáltatás működését meghatározó dokumentumok, szabályzatok:**

1. Alapító okirat
2. Működési engedély
3. Szakmai program
4. Szervezeti Működési Szabályzat
5. Házi rend
6. A szociális munka etikai kódexe
7. Protokoll

**I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok**

1. iratkezelési szabályzat

- 2. érdekképviseleti fórum működésének szabályzata
- II. Gazdasági szabályzatok
  - 1. számviteli szabályzat
  - 2. pénzkezelési szabályzat
  - 3. anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat
  - 4. vagyonvédelmi szabályzat
- III. Műszaki ellátási szabályzatok
  - 1. munkavédelmi szabályzat
  - 2. tűzvédelmi szabályzat
  - 3. gépjármű használati szabályzat
- IV. Foglalkoztatottakra vonatkozó szabályzatok
  - 1. Továbbképzési terv
  - 2. Munkaruha szabályzat
  - 3. A foglalkoztatottakra vonatkozó munkaköri leírások

#### Tárgyi feltételek

Az intézmény területe összesen 1.688 m<sup>2</sup>, és a család és gyermekjóléti szolgálat a következő helyiségeket használja:

- 1 db iroda, szükség szerint
- 1 db négy munkaállomásos dolgozóterem, kliens fogadásra, esetmegbeszélésre kialakított hellyel
- 1 db interjúszoba
- 1 db kliensváró
- 1 db teakonyha
- 1 db higiénés helyiség: zuhanyozós fürdőszoba, valamint 3 WC, mosási lehetőséggel
- 1 db terasz/nyári közösségi tér
- 1 db raktárhelyiség (ruhaadományok, iratok részére)
- 1 db takarítószerraktár

Az épülethez parkoló és tágas udvar tartozik.

A munkavégzéshez szükséges tárgyi feltételek (bútorzat, számítógépek, fénymásoló, telefon, szkennel, internet elérés) folyamatos karbantartás alatt állnak, a munkatársak számítógépekkel történő ellátottsága megfelelő mértékű.

Az intézményt személyesen, postai úton, két telefonvonalon, illetve interneten lehet elérni.

Az intézmény megközelíthetősége rendkívül jó, mind a vasúti, mind a buszközlekedés vonala érinti, a főútvonal közelsége miatt autóval is könnyen megközelíthető, de gyalogosan is elérhető.

#### Szakmai létszám

szakterület	munkakör	létszám	Munkaidő/nap	szakképzettség
Isaszegi Humányszolgáltató Központ	integrált intézmény vezetője (megbízott)	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
Isaszegi Humányszolgáltató Központ	adminisztrátor - szociális intézményi asszisztens	fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint

család- és gyermekjóléti szolgálat	családsegítő/jelzőrendszeri felelős	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
család- és gyermekjóléti szolgálat	családsegítő	1 fő	6 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
család- és gyermekjóléti szolgálat	családsegítő/szakmai vezető	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
tanyagondnoki szolgálat (szükség szerint)	tanyagondnok	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint

#### Helyettesítési rend

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időszakos vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. A helyettesítéssel kapcsolatos szabályokat az intézmény SZMSZ-e tartalmazza, az egyes dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásokban kell rögzíteni.

## II. Az Intézmény ellátási területe

Isaszeg, a főváros agglomerációjához tartozó település, a Gödöllői-dombság peremén helyezkedik el, a Rákos-patak mentén.

A település Pest megyében, tájvédelmi és természetvédelmi területekkel határolt környezetben található, Gödöllő és Pécel között, a Budapest-Hatvan vasútvonal mentén, a fővárostól 30 km-re.

A városhoz üdülőövezet és több horgásztó is tartozik. Lakott külterületként a városhoz tartozik Szentgyörgypuszta és Ilkamajor is.

Isaszeg állandó lakosainak száma kb. 11.504 fő, a település népsűrűsége 206,51 fő/km<sup>2</sup>.

Az Intézmény ellátási területe Isaszeg Város közigazgatási területe, és a területén tartózkodó személyek.

## III. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői

Isaszegen 1997. november 1-től működik Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat. Az intézmény szakmai egységei –idősek nappali ellátása, szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, családsegítő szolgálat, gyermekjóléti szolgálat- kezdetben mind különállóan látták el feladatukat, majd 2016. január 1. napjától a családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti szolgálat összeolvadásával új szakmai egységként a család- és gyermekjóléti szolgálat látja el a komplex családsegítési feladatokat.

A társadalmi szükségletek megváltozása, a szociális és gyermekjóléti ellátások területein is újabb igényeket vetett fel, és ez elsősorban a minőségi ellátások irányában mutatkozott meg.

Ugyanakkor, az ellátotti csoportok és létszámuknak a megváltozása, a megváltozott adminisztrációs kötelezettség a fenntartó, a finanszírozó, és az együttműködő család- és gyermekjóléti központ felé, a dokumentáció növekedését eredményezi.

A települési önkormányzat, az intézmény fenntartójaként figyelemmel kíséri a család- és gyermekjóléti területen felmerülő szükségleteket és -lehetőségeit szem előtt tartva-, ezekre -a törvény általi felhatalmazásokkal élve- helyi szociális rendelet megalkotásával, új ellátási formák bevezetésével reagál.

Az önkormányzat, az általa szociális, család- és gyermekvédelmi célokra létrehozott Isaszegi Humányszolgáltató Központ (Humányszolgáltató), és az Isaszegi Polgármesteri Hivatal Szociális és Igazgatási Irodája révén segíti a lakosokat a szükségleteik kielégítésében, problémáik megoldásában, családjuk támogatásában.

2018. október 1-től fenntartóként működteti a tanyagondnoki szolgálatot, mely a Humányszolgáltató szervezeti keretein belül, önálló egységként működik. A tanyagondnoki szolgálat szállítási segítséget tud nyújtani a család- és gyermekjóléti szolgálat számára.

A településen számos család küzd lakhatási és anyagi problémákkal. A nehéz életkörülmények gyakran vonnak maguk után további problémákat, mint a szenvedélybetegség, a lelki eredetű problémák és a családon/kapcsolaton belüli konfliktusok, erőszakos cselekmények.

A településen fellelhető néhány olyan utcarészlet, ahol szinte kizárólag roma családok élnek. Ez csak egy utcarészlet esetében volt eredendően így, a többi esetben a romák megvásárolták a szomszédjaik ingatlanjait, így nagy családi csoportok alakultak ki.

Közülük sokan –főleg az idősebbek- nem tudnak sem írni, sem olvasni, ami nagyban megnehezíti boldogulásukat a mindennapi életben, az ügyeik intézésében.

A lakhatási és anyagi gondok mellett visszatérő problémaként jelennek meg az iskolai hiányzásról, és a magatartásproblémákról szóló jelzések. Ezek a problémák nemcsak a kamaszkorúaknál, hanem már a kisiskolásoknál is jelentkeznek.

A családok működését nagymértékben befolyásolják a hozott, tanult minták (a ma már túlhaladottnak mondott szigorú poroszos nevelési módok a mai megengedő, pozitív megerősítésen alapuló formákkal szemben), melyek megnehezítik a családtagok közötti kommunikációt, a problémákkal összefüggő megküzdési stratégiákat.

A roma lakosság eltérő értékítélete, gyermeknevelési hagyományai, szokásai sokszor nehéz feladat elé állítják a szolgálatot.

A családokban -melyek tagjai gyakran elkeseredettek, sok problémával küzdenek-, fokozottan jelentkezhet az elhanyagolás, és a családban a nem megfelelően kezelt problémák tűnethordozója rendszerint a gyermek lesz.

A legkiemelkedőbb család- és gyermekvédelmi problémák a településen:

- a család lakhatási problémái (az alacsony jövedelmű réteg nem tud ingatlant vásárolni, az albérletbe való kiadás pedig igen csekély számban van jelen a településen);
- szenvedélybetegségek megjelenése a családban (alkohol, drog, cigaretta), és a belőlük fakadó szociális és kapcsolati problémák, bűnesetek;
- egészségkárosodás, pszichiátriai, ideggyógyászati és belgyógyászati tartós betegségek;
- roma lakosság képzetlensége, és az ebből adódó ismerethiány, az iskolába járás, az iskolában megszerezhető tudás fontosságának elutasítása;
- iskolai hiányzás;
- gyermekszegénység;
- családi/kapcsolati konfliktusok.

Ellátandó célcsoportok:

- önmaguk ellátásáról gondoskodni nem tudó, esetleg már gondnokolt nagykorú személyek,
- egészségi állapotuk, fogyatékoságuk miatt támogatásra, segítségre szoruló isaszegi lakosok,
- alacsony jövedelmű, tartós beteget, fogyatékkal élő személyt nevelő családok,
- hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű, kiemelkedően teljesítő, tehetséggondozást, és/vagy figyelmet igénylő gyermekek.

A településen a veszélyeztetett gyermekek érdekében szükséges a hatékony együttműködés, a jelzőrendszer aktív bevonása a preventív tevékenységekbe, a bűnmegelőzési programokba.

**A szolgáltatás célja**

A család- és gyermekjóléti szolgálat célja az irányadó jogszabályok mentén személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátás és családsegítés biztosítása, az igénybe vevő rászorulóik kérelmére, és/vagy a jelzőrendszer tagjainak jelzése alapján.

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.

A gyermekjóléti alapellátásnak hozzá kell járulnia a gyermek egészséges fejlődéséhez, jólétéhez, a családban történő nevelkedésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a már kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családból történő kiemelésének megelőzéséhez. Ezt a szolgálat munkatársai személyes segítő kapcsolat keretében, a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával valósítják meg.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosítunk:

- a szociális, életvezetési, 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 programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést,
- a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékosokkal élők, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását,
- kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat.

**A feladatellátás szakmai tartalma**

Az alapellátás célja, hogy hozzájáruljon a gyermek, a családtagok, egyedülálló személyek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének, a gyermekek családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez, és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének megelőzéséhez.

Az intézmény munkanapokon nyújtja szolgáltatásait. Ettől eltérően a felmerülő ellátotti igények alapján, hétvégén is szervezhetnek programokat. Krízishelyzet esetén a település krízishelyzetekre megalkotott rendelete az irányadó.

## A szolgáltatás feladata

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás a feladatait

- tájékoztatás nyújtásával,
- szociális segítőmunkával, valamint
- más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el.

## Jelzőrendszert működtet, melynek körében

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban –krízishelyzet esetén utólagosan– történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve 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, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedésekről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottokról feljegyzést készít,
- éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

## A család- és gyermekjóléti szolgálat keretében kezelt leggyakoribb problémák

- gyermeknevelési problémák,
- magatartászavarok,
- szülők vagy a család életvitelében fennálló, illetve hirtelen kialakuló zavarok,
- anyagi, megélhetési problémák,
- gyermekintézménybe való beilleszkedési nehézségek,
- családi konfliktusok (szülők egymás közti, szülő – gyermek közti),
- szülői elhanyagolás, bántalmazás,
- családon belüli bántalmazás (fizikai, szexuális, lelki),
- fogyatékoság, retardáció, szenvedélybetegség miatt kialakult önállótlanóság.

## A család- és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladata körében

szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja a személyeket, szülőket és a gyermekeket



- mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, melyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, a családban történő nevelkedésének elősegítésével,
- a családgondozó tájékoztatja a szolgálat által biztosított valamennyi ellátási formáról, az igénybe vehető egyéb támogatásokról és ellátásokról szóban, és az irodákban kihelyezett faliújságokon tájékoztatja az ügyfeleket. Az ellátásokról és támogatásokról a családgondozó fejlettségétől függően, és annak megfelelő módon- a gyermeket is tájékoztatja,
- a családgondozó tájékoztatja a válsághelyzetben lévő várandós anyát, az őt és a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról, az ezekhez való hozzájutás lehetőségeiről,
- a családgondozó tájékoztatja a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt, és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, a nyílt örökbe fogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő, és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,
- a családgondozó tájékoztatja az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás után követése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az után követést végző szervezet felkeresését.

#### A család- és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében

- segíti az igénybe vevőket a családjukban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családjukban élő gyermekek gondozásában, ellátásuk megszervezésében,
- az igénybe vevők szükségleteinek kielégítése, problémájuk megoldása, céljaik elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybe vevők saját és környezetükben jelentkező erőforrásokat, szolgáltatásokat melyek bevonhatók a célok elérésében, újabb problémák megelőzésében,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, e mellett a család problémában és a megoldásában érintett tagjainak a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, korától, értettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
- a szolgálat legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét az érintettek bevonásával,
- közreműködik a válsághelyzetben lévő várandós anya problémáinak rendezésében,
- a gyermekvédelemben dolgozó valamennyi szakember összehívására, a problémák, feladatok értékelésére az évente egy alkalommal, minden év január 31-ig megrendezésre kerülő szakmai tanácskozáson kerül sor. Ennek során a jelzőrendszer tagjainak írásos beszámolójának tanulságait, az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket, az éves célkitűzéseket, a településre vonatkozó célok elérése és a jelző rendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket minden év február 28. napjáig Jelzőrendszeri Intézkedési Tervbe foglalja,
- a szolgálat a gyermekkel és a családjával végzett szociális munkával, személyes segítő kapcsolat keretében segíti elő a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását. A család gondozását tervezett módon, határidő megállapításával kell teljesíteni. A családsegítő – a gyermek és a szülő

(törvényes képviselő) közreműködésével, a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve készíti el a gondozási tervet. Szintén a gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hat hónaponként értékeli a gondozás eredményességét, és a megállapításokat helyzetértékelésben rögzíti,

- a szolgálat az eset összes körülményének feltárása után mérlegeli, hogy a kialakult veszélyeztetettség megszüntethető-e az önként igénybe vehető alapellátásokkal, vagy a gyermekvédelmi gondoskodás körébe tartozó, illetve egyéb hatósági intézkedés kezdeményezésére van-e szükség. A család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezheti a gyermek védelembe vételét, illetve azonnali beavatkozást indokoló helyzetben az ideiglenes hatályú elhelyezését.

**A család- és gyermekjóléti szolgálat az ellátásokhoz és szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében**

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket, valamint a szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- együttműködik a területén működő szolgáltatókkal az ellátások közvetítése érdekében, az igénybe vevőknek segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- a válsághelyzetben lévő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- segíti a gyermeket és családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tévő okok megszüntetésében, elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

**A család- és gyermekjóléti szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából**

- szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőknek aránytalan nehézséget okozna,
- a szolgálat települési szinten elsősorban a gyermekek számára szervez szabadidős tevékenységeket, de a programok nyitottak a gyermekek szülei részére is. A szabadidős programok célja a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése, valamint igyekszünk szabadidős lehetőséget teremteni a nehezebb anyagi helyzetben lévő gyermekek számára,
- kiemelt figyelmet fordítunk a nyári szabadidős programok szervezésére.

**A család- és gyermekjóléti szolgálat hivatalos ügyek intézésében**

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,
- a gyámhivatal, illetve a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít,
- a gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett közvetlenül tesz javaslatot a hatósági intézkedésre.

A gyermekjóléti szolgálat az ellátási területén ténylegesen tartózkodó gyermekek ügyében köteles a szükséges segítséget megadni, intézkedéseket kezdeményezni.

### Nyújtott szolgáltatás elemek a család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenysége során

- **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 bármilyen okból elérni nem tudják,
- **tanácsadás:** az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésre reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű, vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul,
- **esetkezelés:** az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- **közösségi fejlesztés:** egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

### Az intézményben, az alapfeladatokon túl nyújtott szolgáltatások

- Ruha- és élelmiszer adományok közvetítésével a szolgálat, a nélkülözés mindennapi problémáit igyekszik enyhíteni.
- Szabadidős programok szervezésével segíti a hátrányos helyzetű gyermekek részvételét a szabadidős lehetőségekben (játsház, kézműves foglalkozás, baba-mama klub)
- Prevenációs programokkal szélesíti a gyermekek látóterét (pl. drogmegelőzés, erőszakmentes kommunikáció, szociális kompetenciák fejlesztése stb.)
- Nyári táborozással biztosítja a hátrányos helyzetű gyermekeknek is a szabadidő hasznos eltöltését.
- Hozzá tartozói csoportok szervezésével segíti a tartós egészségkárosodással, fogyatékkal élők családtagjait, illetve nyújt tájékoztatást a lehetséges ellátásokról.

### Az esetek elosztásának és átadásának rendje

Esetelosztás intézményen belül:

Az intézmény munkatársai a munkamegbeszéléseken tájékozódnak a különböző részegységekben folyó munkáról, valamint a munkaértekezleten történik az esetek elosztása, valamint a részegységekben folyó szakmai munka koordinációja, felmerülő dilemmák, problémák megbeszélése. Elsősorban az intézménybe beérkező jelzések alapján történik az új gondozási esetek kiosztása, tekintettel az egyes családsegítők esetszámaira.

Az ügyfélfogadási időpontokban személyesen megjelenő kliensek esetében az ügyeletet ellátó családsegítő a probléma jellegétől függően azonnali segítséget nyújt, illetve a probléma jellegétől függően közvetíti a klienst a megfelelő szolgáltatóhoz.

Esetátadás más település család- és gyermekjóléti szolgálata felé:

Elköltözés, illetve tartós távollét esetén az addig keletkezett iratanyagot az illetékes szolgálatnak meg kell küldeni. Várhatóan tartós elköltözés esetén az illetékesség tisztázását követően a másolt iratanyagot iratjegyzékkel együtt, esetátadó nyomtatvánnyal meg kell

küldeni az illetékes szolgálatnak. Hosszú gondozási előzmény esetében tájékoztatást is célszerű készíteni.

Esetátadás a járási család- és gyermekjóléti központ felé:

Azon családok esetében, ahol gyermekvédelmi hatósági intézkedésre kerül sor, különösen: védelembe vételi eljárás indult, védelembe vétel, ideiglenes hatályú elhelyezés, nevelésbe vétel vagy megelőző pártfogó felügyelet elrendelése történik, a szolgálat eredeti példányban megküldi a rendelkezésére álló iratanyagot a központ részére, amennyiben az érintett gyermeket és családját addig alapellátás keretében gondozta. A szolgálat a továbbított iratanyag másolati példányát megőrzi.

A szolgálat a hatósági intézkedéssel érintett gyermek esetében csak az érintett gyermek iratanyagát továbbítja, a családban nevelkedő, addig alapellátás keretében gondozott testvéreket alapellátás keretében a szolgálat gondozza tovább. Amennyiben -a szolgálat szempontjából- előzmény nélküli esetben történik hatósági intézkedés, a szolgálat, a hatósági intézkedéssel érintett gyermek testvéreit és családját -indokolt esetben- alapellátásban gondozásba veszi.

A hatósági intézkedéssel érintett gyermekek esetében a szolgálat a gondozási tevékenységet az esetnaplóban megfogalmazott cselekvési tervben lévő feladatok alapján, és ezt kiegészítve, a gondozási-nevelési tervben vállalt és rögzített feladatainak megfelelően látja el.

#### **A család- és gyermekjóléti szolgálat által vezetett adminisztráció**

Az intézmény szakmai egységeinek kötelező adminisztrációját az intézmény vezetője ellenőrzi. A család- és gyermekjóléti szolgáltatás dokumentációját a szolgáltatási egység szakmai vezetője ellenőrzi.

Az Intézmény naponta rögzíti klienseit a KENYSZI rendszerbe. Az intézmény vezetője egyben az önkormányzat E-képviselője.

A vezetett dokumentációk:

- Tájékoztatási nyilatkozat -hozzájárulás az adatok kezeléséhez
- Egyszeri megjelentek adatlapja-hozzájárulás az adatok kezeléséhez
- Nyilvántartásba vételi lap
- Esetnapló
- Együttműködési megállapodás, mely tartalmazza:
  - az igénybe vevő és törvényes képviselője nevét, elérhetőségét, aláírását
  - az esetkezelést végző családsegítő/speciális szolgáltató nevét, elérhetőségét, aláírását
  - az eljáró intézményvezető nevét
  - az együttműködés tartamát (max. egy év)
- Statisztika
- „Gyermekek védelmében” elnevezésű nyilvántartási rendszer vonatkozó adatlapjai

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

A család- és gyermekjóléti szolgálat ügyfélfogadási ideje a helyi igényeknek megfelelően, illetve a szolgálat feladat ellátási kötelezettségeit is figyelembe véve került kialakításra. A családsegítők heti 20 órában állnak az ügyfelek rendelkezésére, illetve sürgős-, vagy krízishelyzetben a teljes nyitvatartási időben.

A család- és gyermekjóléti alapellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.

Közvetlenül kereshetik fel a szolgálatot az Isaszeg területén életvitelszerűen tartózkodó gyermekek és felnőttek, hogy személyre szóló segítséget, tájékoztatást kapjanak. Telefonon, illetve e-mailben általános tájékoztatást kaphatnak a Humánszolgáltatóhoz fordulók.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele történhet észlelő és jelző rendszeren keresztül, hatósági határozat alapján (pl. védelembe vétel, utógondozás, átmeneti nevelésbe vétel kapcsán vállalt és rögzített feladatok).

A Gyvt. által előírt feladatok és szolgáltatások ellátása, illetve igénybevétele ingyenes.

Egyes speciális esetekben (pl. táboroztatás, gyermeküdültetés, szervezett programok stb.) részvételi díj/hozzájárulás kérhető.

#### **A kapcsolattartás módja**

A családsegítők személyesen tartanak kapcsolatot az ellátásban résztvevőkkel az ügyfélfogadási időn belül és kívül a környezettanulmányok, megkeresések alkalmával.

Az ügyfélfogadási időtartamon kívül krízishelyzetben, személyesen, vagy telefonon azonnali gyors segítségadásra törekszünk.

#### **Rendelkezésre álló tárgyi eszközök**

A Humánszolgáltató épületének infrastruktúrája: telefon, számítógép, internet, nyomtató és fénymásoló.

## **IV. Az együttműködés módjai**

#### **Együttműködés a család- és gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói között**

A családsegítők közötti megbeszélések az együttműködés kiemelkedően fontos feltételei, melynek fórumai:

- a jól szervezett, együttműködést szolgáló megbeszélések,
- esetmegbeszélések, majd az azt követő értékelő, elemző munkatársi megbeszélések,
- a munkatársak közötti folyamatos konzultáció,
- szükség esetén a Humánszolgáltató többi ellátásában dolgozókkal elemző beszélgetések a napi történések kapcsán,
- az egyes esetek tanulságainak megfogalmazásakor.

A nehéz helyzetek megbeszélése nagyon fontos az egyes ellátások között, hiszen különböző kompetenciával és felkészültséggel lévő dolgozóknak együttműködésben kell végezniük munkájukat, és azonos színvonalon kellene kezelniük a helyzeteket. Ez folyamatos tanulást jelent, és napi értelmező beszélgetéseket kíván egy-egy konkrét eset kapcsán.

Az eredményes és hatékony munka csak a stáb tagjainak szoros együttműködése nyomán alakulhat ki, ezért az együttműködés valamennyi dolgozó kötelessége.

#### **Más intézményekkel történő együttműködés**

Az intézményekkel történő együttműködés több szinten valósul meg.

A résztvevők megosztják egymással — a gyermekekkel, és a családdal kapcsolatos — információikat, segítenek feltárni az aktuális helyzetet, melynek segítségével a következő lépések meghatározására, közös döntések meghozatalára kerülhet sor.

A cél eléréséhez szükséges feladatok személyre szólóan, és az időhatárok megjelölésével kerülnek kijelölésre.

Elsősorban személyes, illetve telefonon és e-mailen történő kapcsolattartás van a család- és gyermekjóléti központtal, a polgármesteri hivatallal. Az intézmény dolgozói témák, feladatok

szerint tartják a kapcsolatot a másik intézményben lévő személyekkel. Ezek lehetnek munkaügyi, gazdálkodási, szociális és önkormányzati feladatok.

A napi egyeztetés során mindenki értesül az elvégzett, illetve folyamatban lévő feladatokról, az intézményt érintő közlegő eseményekről.

A település családsegítői folyamatos munkakapcsolatban állnak a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzserével. Az esetmenedzser és a családsegítők munkaidőben telefonon és interneten elérhetőek egymás számára, és lehetőség szerint elektronikus levelezést használnak a kapcsolattartás megkönnyítése, meggyorsítása és költségcsökkentése céljából. Természetesen a postai levelezés is megmaradt a kommunikációs eszköztárban. A hatóságokkal hivatali kapun és e-mailen keresztül levelezik az intézmény.

Az család- és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása során szoros együttműködést kell megvalósítani:

- a Polgármesteri Hivatallal,
- a család- és gyermekjóléti központtal,
- az oktatási és nevelési intézményekkel,
- a járási gyámhatósággal,
- a rendőrséggel,
- az egészségügyi ellátókkal.

#### **A jelzőrendszerrel történő együttműködés**

A családsegítők a polgármesteri hivatal dolgozóival, az oktatási és egészségügyi intézményekkel, társzakkákkal, civil szervezetekkel, egyházakkal a települések családgondozói a jelzőrendszeri együttműködés keretében rendszeres személyes, telefonos és e-mailes kapcsolatban állnak.

A szolgálathoz a jelzőrendszertől érkező jelzésekre minden esetben írásban kap választ a jelzést tevő, emellett gyakoriak az esetmegbeszélések, esetkonferenciák. Az intézményekkel történő együttműködést a kölcsönösség jellemzi.

A gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot látnak el - a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében meghatározott alaptevékenység keretében

A jelzőrendszer tagjai:

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- a köznevelési intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a munkaügyi hatóság.
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő.

Az előbbieken meghatározott intézmények és személyek kötelesek

- jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál,
- hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

Jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár, és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet.

A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató, és a gyámhatóság, a gyermek bántalmazása, elhanyagolása miatt jelzést, vagy kezdeményezést tevő intézmény, személy adatait erre irányuló külön kérelem hiányában is zártan kezeli.

A meghatározott személyek, szolgáltatók, intézmények és hatóságok a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése és megszüntetése érdekében kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.

Ha az előbbieken meghatározott személy vagy szerv alkalmazottja a jelzési vagy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, a gyámhatóság - jelzésre vagy hivatalból - értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját, és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására.

A gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény gyanúja esetén a gyámhatóság büntetőeljárást kezdeményez.

A gyámhatóság, a fegyelmi felelősségre vonás, valamint a büntető eljárás megindításával egyidejűleg egyeztető megbeszélést tart, és a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál kezdeményezi a külön jogszabály szerinti esetmegbeszélés megtartását.

A család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést kell szervezni.

A szakmaközi megbeszélésre meg kell hívni a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.

Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-ig készíti el.

Az intézkedési terv tartalmazza:

- a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
- az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
- az éves célkitűzéseket,
- a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-áig kell megszervezni, és arra meg kell hívni:

- a települési önkormányzat polgármesterét, a képviselő-testület tagjait és a jegyzőt,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhivatalt,

- a járási család- és gyermekjóléti központot,
- a fiatalok pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

**Az intézmény szolgáltatásairól történő tájékoztatás helyi módja:**

- önkormányzat által kiadott ingyenes újság,
- Isaszeg Város honlapja,
- Isaszegi Humánszolgáltató Központ facebook oldala,
- hirdetések, faliújságok, szórólapok,
- személyes kapcsolatfelvétel.



## V. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végző személyek jogainak védelme

Az ellátás megkezdésekor a szolgáltató gondoskodik az ellátást igénybe vevők tájékoztatásáról, információt nyújt az ellátás tartalmáról és az intézmény által vezetett nyilvántartásokról. Az ellátást igénybe vevő írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről.

Az ellátás biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét mindenkor meg kell tartani. A szolgáltatások igénybe vevőjének joga van ahhoz, hogy tiszteletben tartsák emberi méltóságát, értékét, jogait, céljait és szándékait.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, továbbá magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénylő adataihoz csak az arra jogosultak férhetnek hozzá.

Az intézmény vezetője köteles biztosítani, hogy az ellátott adataihoz, az egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkhoz illetéktelen személy ne juthasson hozzá. Az intézmény munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a Gyvt. ide vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fenti törvényekben nem szabályozott egyéb kérdésekben tevékenységükre a Szociális munka etikai kódexe az irányadó.

Az intézmény az irányadó jogszabályok szerinti nyilvántartásokat köteles vezetni, amelynek eszköze lehet minden olyan adattároló eszköz vagy módszer, amely biztosítja az adatok védelmét a véltlen vagy szándékos megsemmisítéssel, megsemmisüléssel, megváltoztatással, nyilvánosságra kerüléssel szemben, és azt, hogy azokhoz jogosulatlan szerv vagy személy ne férhessen hozzá.

Az intézmény minden munkatársa az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését, de társadalmi felelőssége, vagy egyéb kötelezettségek módosíthatják ezt a felelősségét, amit mindenkor a kliens tudomására kell hoznia. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.

Szolgálati titoknak minősül – az adathordozó formájától függetlenül- minden ügyirat, amely a személyes adatok védelmére vonatkozó törvényben, illetve az etikai kódexben rögzített, titkosnak minősülő információt tartalmaz.

A szolgálati titok valamennyi intézményi dolgozó kötelessége. A titoktartási kötelezettség megsértéséből eredő károkért az adat kiszolgáltatója személyes felelősséggel tartozik.

A felelősség mértékét és az okozott kár mértékének megállapítását az Intézmény peres úton is érvényesítheti.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, szakmai munkájával, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek érdekében a szolgáltatást biztosító folyamatosan tájékoztatást ad szóban, vagy írásban, az igénybe vevő részére.

Intézményünk minden érdeklődő irányába nyitott, személyes megkereséskor szóbeli és írásbeli tájékoztatás történik az intézmény működéséről, a felvétel rendjéről, a szükséges dokumentumokról, házirendről.

A család- és gyermekvédelmi szolgáltatás során az intézmény valamennyi dolgozója köteles az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

Különös figyelemmel az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, testi - lelki egészséghez való jogra. A szociális munkás a kliens kiszolgáltatott helyzetével nem él vissza. Munkája során a segítségnyújtás a döntő, és csak ennek részeként, az együttműködés érdekében végez kontroll tevékenységet –különös tekintettel - az együttműködésre kötelezett kliensekre.

### **Panaszjog**

Az ellátást igénybe vevő és a hozzátartozója a szolgáltatással kapcsolatban panaszt terjeszthet elő az intézményvezetőnél, különösen a személyiségi jogainak sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási megszegése esetén, a szolgáltatás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az intézményvezető köteles a kliens panaszát kivizsgálni, a panasz kivizsgálásának eredményéről az klienst 15 napon belül értesíteni. Amennyiben az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy az ellátott nem ért egyet az intézkedéssel, akkor az ellátott a kézhez vételtől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

### **A gyermekjogi képviselő feladatai**

- Az ellátotti jogokkal kapcsolatos tájékoztatás
- Az ellátottak, vagy hozzátartozók ellátásával kapcsolatos problémák megoldásában való közreműködés
- Bizonyos körben képviseli az ellátottat
- A panaszok megfogalmazásában segítséget nyújt
- Intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál
- Jelzéssel élhet a hatóságok felé a jogsértés megszüntetése érdekében

Isaszeg város lakosságának ellátott jogi képviselője: Sajtos Éva

Telefonszám: 06 20/4899-657

E-mail: [eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu](mailto:eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu)

Fogadóóra: minden hónap 4. szerdája – ESE 2117 Isaszeg, Nap utca 2/B

Isaszeg város tekintetében a gyermekjogi képviselő: Juhász Leventéné

Telefonszám: 06-20-4899-629

E-mail: [leventene.juhasz@ijb.emmi.gov.hu](mailto:leventene.juhasz@ijb.emmi.gov.hu)

### **A szociális szolgáltatást nyújtó munkavállalók számára biztosítani kell:**

- a munkavégzéshez szükséges megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait,
- munkájuk megfelelő módon elismerve legyen,
- a munkáltató (fenntartó, intézményvezető) megfelelő munkakörülményeket biztosítson,
- a munkaköri leírás tartalmazza a szolgáltatást végzők jogait, kötelezettségeit,
- jogsérelem esetén panasszal fordulhatnak az intézmény vezetőhöz, valamint a fenntartóhoz.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói közfeladatokat ellátó személyeknek minősülnek.

A szociális szolgáltatást végzők munkájuk során minden esetben a Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kódexében lefektetett alapelvek szerint járnak el.

Az intézmény valamennyi dolgozójának egymáshoz és az ellátottakhoz való viszonya a személyiség tiszteletére épül.

## VI. Képzés, továbbképzés, az egyéni szakmai fejlődés lehetőségei

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenységet végző szakemberek számára kötelező a szakmai továbbképzés, melyet az EMMI Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztálya hatáskörében átszervezésre került, és új továbbképzési szabályrendszert vezettek be.

A képzési ciklus 2018. január 1-től 4 év lett, és minden munkavállalónak, vezetőnek, alkalmazottnak ekkor indul az új időszak.

Felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképesítés esetén 60 továbbképzési pontot kell megszerezni. A kötelező továbbképzések tervezése a fentiek figyelembevételével, előre meghatározott ütemterv alapján történik.

A továbbképzés típusa lehet kötelező (min 20%), munkakörhöz kötött (min. 40 %), választható (max. 40 %). A továbbképzések témáinak kiválasztásánál lehetőséget biztosítunk a dolgozók számára, hogy az érdeklődési körnek megfelelően válassza ki a számára a legoptimálisabb továbbképzést. Működési nyilvántartásba történő bejelentése megtörténik a szakdolgozóknak, továbbá továbbképzési tervezet készül.

- Képzés: folyamatosan a szakmai munka színvonalának érdekében (folyamatos megbeszélések tartása heti, havi szinten és folyamatosan szakkönyvek, tapasztalatcserék, szakmai tanácskozás).
- Továbbképzés: Évente kiadásra kerülő továbbképzési jegyzékben feltüntetett szervezett továbbképzéseken való részvétel.
- Házi továbbképzés: Folyamatosan a szakmai munka és a törvényi változások figyelembevételével.

## VII. Záró rendelkezések

Ezen Szakmai Program alapján, a benne meghatározottak szerint készülnek el az intézmény más dokumentációi:

- Munkaköri leírások
- Szervezeti és Működési Szabályzat

Isaszeg Város Képviselő-testülete jóváhagyását követően jelen Szakmai Program az ellátásokra kidolgozott szakmai programokkal együtt, a ..... Kt határozattal, 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig érvényes.

Jelen Szakmai Program betartása és betartatása az Intézmény tagjainak, vezetőinek és dolgozóinak elsőrendű kötelezettsége.

Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a korábbi Isaszeg Város Képviselő-testülete 11/2018. (I. 18.) számú határozatával elfogadott Szakmai Program és Szervezeti és Működési Szabályzat.

Isaszeg, 2019. szeptember 1.

Bilász Jánosné  
megbízott intézményvezető

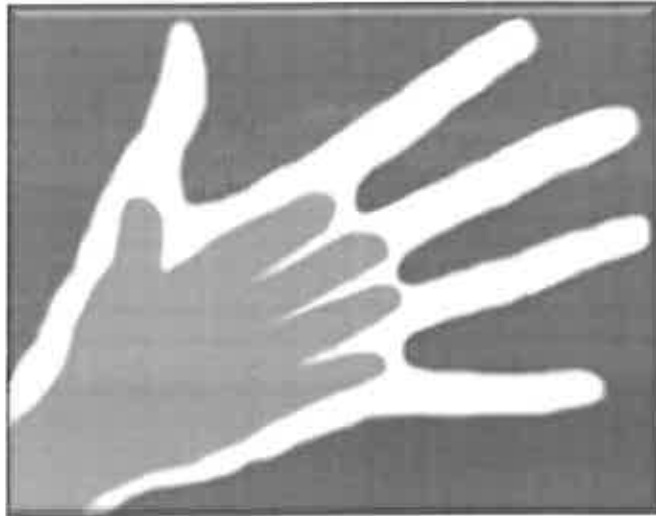
### *Nyilatkozat a szabályzatban foglaltak tudomásulvételéről*

A szabályzatban és a mellékleteiben foglaltakat megismertem, annak előírásait magamra nézve kötelezőnek ismerem el, annak rendelkezéseit, szabályait következetesen megtartom, s a fentieket aláírással igazolom.

Név	Aláírás
<b>Intézményvezetés:</b>	
Bilász Jánosné	.....
Palicz Krisztina	.....
<b>Család- és gyermekjóléti szolgálat:</b>	
Szóró Gabriella	.....
Zsögön Ágnes	.....
.....	.....
<b>Tanyagondnoki szolgálat:</b>	
Siklósiné Tóth Mária Zsuzsanna	.....

1.

**Isaszegi Humánszolgáltató Központ**



# **HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS SZAKMAI PROGRAM**



Érvényes: 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig

Készült: 2019. szeptember. 1.  
Készítette: Bilász Jánosné  
mb. intézményvezető

## Tartalom

Isaszegi Humánszolgáltató Központ.....	1
.....	1
I. Általános adatok.....	4
Az Intézmény neve, címe, elérhetősége:.....	4
Az intézmény alapítója:.....	4
Az Intézmény fenntartója:.....	4
Az Intézmény jogállása:.....	4
Intézmény irányító szerve:.....	4
Működési engedély.....	4
Vonatkozó jogszabályok.....	5
Tárgyi feltételek.....	6
Szakmai létszám.....	6
Helyettesítési rend.....	7
II. Az Intézmény ellátási területe.....	7
III. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői.....	7
A szolgáltatás célja.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
A család- és gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosítunk:.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
A feladatellátás szakmai tartalma.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
A szolgáltatás feladata.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
Jelzőrendszert működtet, melynek körében.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
A család- és gyermekjóléti szolgálat keretében kezelt leggyakoribb problémák ...	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
A család- és gyermekjóléti szolgálat tájékoztatási feladata körében.	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
A család- és gyermekjóléti szolgálat a szociális segítőmunka keretében.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
A család- és gyermekjóléti szolgálat az ellátásokhoz és szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
A család- és gyermekjóléti szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
A család- és gyermekjóléti szolgálat hivatalos ügyek intézésében ....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
Nyújtott szolgáltatás elemek a család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenysége során.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
Az intézményben, az alapfeladatokon túl nyújtott szolgáltatások ....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
Az esetek elosztásának és átadásának rendje.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>
Esetelosztás intézményen belül:.....	<b>Hiba! A könyvjelző nem létezik.</b>

Esetátadás más település család- és gyermekjóléti szolgálata felé: ..... **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

Esetátadás a járási család- és gyermekjóléti központ felé: ..... **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

A család- és gyermekjóléti szolgálat által vezetett adminisztráció .... **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

A vezetett dokumentációk: ..... **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

Az ellátás igénybevételének módja ..... **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

A kapcsolattartás módja ..... **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

Rendelkezésre álló tárgyi eszközök ..... **Hiba! A könyvjelző nem létezik.**

IV. Az együttműködés módjai ..... 12

Együttműködés a család- és gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói között ..... 12

Más intézményekkel történő együttműködés ..... 13

Az család- és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása során szoros együttműködést kell megvalósítani: ..... 13

A jelzőrendszerrel történő együttműködés ..... 13

Az intézmény szolgáltatásairól történő tájékoztatás helyi módja: ..... 15

V. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végző személyek jogainak védelme ..... 16

Panaszjog ..... 17

A gyermekjogi képviselő feladatai ..... 17

Isaszeg város lakosságának ellátott jogi képviselője: Sajtos Éva ..... 17

Isaszeg város tekintetében a gyermekjogi képviselő: Juhász Leventéné ..... 17

A szociális szolgáltatást nyújtó munkavállalók számára biztosítani kell: ..... 17

VI. Képzés, továbbképzés, az egyéni szakmai fejlődés lehetőségei ..... 18

VII. Záró rendelkezések ..... 19



## I. Általános adatok

### **Az Intézmény neve, címe, elérhetősége:**

Név: Isaszegi Humánszolgáltató Központ

Cím: 2117 Isaszeg, Móricz Zs. u. 16.

Telefon: Gondozási és idősellátó csoport: 06 (28) 494 042

Család- és gyermekjóléti szolgálat: 06 (28) 362 531

E-mail: [csalad.segito@upcmail.hu](mailto:csalad.segito@upcmail.hu)

### **Az intézmény alapítója:**

**Isaszeg Község Tanácsa**, 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

**Az intézmény alapításának időpontja:** 1997. november 1.

**Az alapító okirat száma:** 107/1997. (VI. 9.) többszörösen módosítva 11/2018. (I. 17.) Kt. határozat figyelembe vételével egységes szerkezetbe foglalva.

### **Az Intézmény fenntartója:**

Isaszeg Város Önkormányzat

Cím: 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

Telefon: 06 (28) 583 100

Az intézményvezetőre vonatkozóan a munkáltatói jogokat Isaszeg Város Képviselő-testülete gyakorolja.

### **Az Intézmény jogállása:**

Az intézmény önálló szakmai és gazdálkodási jogkörrel rendelkezik.

A munkáltatói jogokat az intézmény vezetője gyakorolja.

A szolgáltatást végző dolgozók közfeladatot ellátó személynek minősülnek. A munkatársak a munkáltatóval közalkalmazotti jogviszonyban állnak.

A fenntartó gondoskodik a megfelelő munkavégzési körülményekről.

A dolgozók részére az intézmény fenntartója lehetőség szerint biztosítja a szupervízióban, továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, szakmai fórumokon, valamint a munkamegbeszéléseken való részvételt.

### **Intézmény irányító szerve:**

Isaszeg Város Önkormányzata (2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.)

### **Működési engedély**

Szolgáltatás kezdő időpontja: 1998.11.30. 4094/1998

Ágazati azonosító: S0243918

### **Családsegítés:**

Működési engedély száma: JGY.40/9/2009

Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2009.07.15.

Módosító engedély száma: JGY/34/2/2010

Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2010.02.20.

**„Segítőkéz” Családsegítő és gyermekjóléti szolgálat:**

Módosító engedély száma: XIV-C-001/929-14/2012

PMKH Szociális és Gyámhivatal Alapellátási Osztály

jogerő: 2012.11.01.

Módosító engedély száma: PEC/001/28-3/2014

PMKH Szociális és Gyámhivatal Szociális Engedélyezési és  
Ellenőrzési Osztály

jogerő: 2014.06.19.

**Isaszegi Humánszolgáltató Központ**

Módosít engedély száma: PE/SZOC/1801-1/2016

jogerős határozat: 2017.01.24.

Személyi gondozásra befogadott létszám: 18 fő

Bejegyzés hatálya: határozatlan

**Vonatkozó jogszabályok**

- A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatások, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet,
- Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális és gyermekvédelmi igazgatásról és ellátásokról szóló 5/2019. (II. 20.) önkormányzati rendelete

**Az Isaszegi Humánszolgáltató Központ, egyben a házi segítségnyújtás működését meghatározó dokumentumok, szabályzatok:**

1. Alapító okirat
2. Működési engedély
3. Szakmai program
4. Szervezeti Működési Szabályzat
5. Házirend
6. A szociális munka etikai kódexe

**I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok**

1. iratkezelési szabályzat
2. érdekképviselői fórum működésének szabályzata

**II. Gazdasági szabályzatok**

1. számviteli szabályzat
2. pénzkezelési szabályzat
3. anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat
4. vagyónvédelmi szabályzat

**III. Műszaki ellátási szabályzatok**

1. munkavédelmi szabályzat
2. tűzvédelmi szabályzat
3. gépjármű használati szabályzat

#### IV. Foglalkoztatottakra vonatkozó szabályzatok

1. Továbbképzési terv
2. Munkaruha szabályzat
3. A foglalkoztatottakra vonatkozó munkaköri leírások

#### Tárgyi feltételek

Az intézmény területe összesen 1.688 m<sup>2</sup>, és a házi segítségnyújtás a következő helyiségeket használja:

- 1 db iroda
- 1 db interjúszoba, szükség szerint
- 1 db kliensváró
- 1 db tálalókonyha, szükség szerint
- 1 db teakonyha
- 1 db higiénés helyiség: zuhanyozós fürdőszoba, valamint 3 WC, mosási lehetőséggel
- 1 db terasz/nyári közösségi tér
- 1 db raktárhelyiség (ruhaadományok, iratok részére)
- 1 db takarítószeraktár

Az épülethez parkoló és tágas udvar tartozik.

A munkavégzéshez szükséges tárgyi feltételek (bútorzat, számítógépek, fénymásoló, telefon, szkennel, internet elérés) folyamatos karbantartás alatt állnak, a munkatársak számítógépekkel történő ellátottsága megfelelő mértékű.

Az intézményt személyesen, postai úton, két telefonvonalon, illetve interneten lehet elérni.

Az intézmény megközelíthetősége rendkívül jó, mind a vasúti, mind a buszközlekedés vonala érinti, a főútvonal közelsége miatt autóval is könnyen megközelíthető, de gyalogosan is elérhető.

#### Szakmai létszám

szakterület	munkakör	létszám	Munkaidő/nap	szakképzettség
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	integrált intézmény vezetője (megbízott)	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	adminisztrátor - szociális intézményi asszisztens	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
házi segítségnyújtás	házigondozó	2 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet
szociális étkeztetés, szükség szerint	konyhai tálaló, szociális asszisztens	1 fő	8 óra jelenleg, de 4 óra elégséges	Az 1/SzCsM Rendelet szerint
idősek nappali ellátása	gondozási, idősellátó csoport szakmai vezető	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint

tanyagondnoki szolgálat, szükség szerint	tanyagondnok	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
------------------------------------------------	--------------	------	-------	-------------------------------------------

### Helyettesítési rend

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időszakos vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. A helyettesítéssel kapcsolatos szabályokat az intézmény SZMSZ-e tartalmazza, az egyes dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásokban kell rögzíteni.

## II. Az Intézmény ellátási területe

Isaszeg, a főváros agglomerációjához tartozó település, a Gödöllői-dombság peremén helyezkedik el, a Rákos-patak mentén.

A település Pest megyében, tájvédelmi és természetvédelmi területekkel határolt környezetben található, Gödöllő és Pécel között, a Budapest-Hatvan vasútvonal mentén, a fővárostól 30 km-re.

A városhoz üdülőövezet és több horgásztó is tartozik. Lakott külterületként a városhoz tartozik Szentgyörgypuszta és Ilkamajor is.

Isaszeg állandó lakosainak száma kb. 11.504 fő, a település népsűrűsége 206,51 fő/km<sup>2</sup>

Az Intézmény ellátási területe Isaszeg Város közigazgatási területe, és a területén tartózkodó személyek.

## III. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői

Isaszegen 1997. november 1-től működik Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat. Az intézmény szakmai egységei –idősek nappali ellátása, szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, családsegítő szolgálat, gyermekjóléti szolgálat- kezdetben mind különállóan látták el feladataikat, majd 2016. január 1. napjától a családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti szolgálat összeolvadásával új szakmai egységként a család- és gyermekjóléti szolgálat látja el a komplex családsegítési feladatokat. Az idősek nappali ellátása, valamint a házi segítségnyújtás a kezdetektől működő ellátás volt Isaszegen.

A társadalmi szükségletek a házi segítségnyújtás terén alig változtak. A kezdetektől engedélyezett 18 fős létszámhatár mindig elégséges volt, minden ellátást kérő szükségleteit ki lehetett elégíteni.

A szociális ellátások között a házi segítségnyújtás a legérzékenyebb ellátási forma, mivel az ellátók az ellátottak közvetlen személyes közegében jelennek meg, ott végzik a tevékenységüket. A jellemzően idős, nagyon idős, esetenként demens személyek segítőt elfogadó képessége igen gyenge, rosszul tűrik a gondozók változását, változtatását, akár személy, akár időpont, akár gyakoriság esetében áll az elő. A 2019-es 50%-os kihasználtság megmagyarázható a gondozónők személyében bekövetkezett változással, ezért a települési igények csökkenése megáll, és a dolgozók személyének stabilizálódása után várhatóan ismét a létszámhatár közelébe fog emelkedni.

A települési önkormányzat, az intézmény fenntartójaként figyelemmel kíséri a házi segítségnyújtás területén felmerülő szükségleteket és lehetőségeit szem előtt tartva reagál ezekre.

Az önkormányzat, az általa szociális, család- és gyermekvédelmi célokra létrehozott Isaszegi Humánszolgáltató Központ (Humánszolgáltató), és az Isaszegi Polgármesteri Hivatal Szociális és Igazgatási Irodája révén segíti a lakosokat a szükségleteik kielégítésében, problémáik megoldásában, családjuk támogatásában.

2018. október 1-től fenntartóként működteti a tanyagondnoki szolgálatot, mely a Humánszolgáltató szervezeti keretein belül, önálló egységként működik. A tanyagondnoki szolgálat szállítási segítséget tud nyújtani a házi segítségnyújtás számára.

A településen sok az egyedülálló idős lakos, azonban kevesen igénylik a házi segítségnyújtás még akkor is, ha segítségre lenne szükségük. Mind az idősek, mind a közel, vagy távol élő rokonaik gyanakvással fogadják a segítséget nyújtó „idegent” a lakásban. Ez megnehezíti az idősek részére a segítségnyújtást.

Ellátandó célcsoport:

- önmaguk ellátásáról gondoskodni nem tudó, esetleg már gondnokolt nagykorú, idős személyek,
- egészségi állapotuk, fogyatékoságuk miatt támogatásra, segítségre szoruló isaszegi lakosok,
- tartós beteget, fogyatékkal élő személyt nevelő családok.

A szolgáltatás célja

Azon személyek ellátása, akik önmaguk ellátására saját maguktól nem képesek, és róluk nem gondoskodnak.

Ennek megfelelően alapvető cél az igénybe vevő - szükségleteinek megfelelően - lakásán, lakókörnyezetében való önálló életvitelének fenntartása.

Az ellátandó célcsoport

Az intézmény azokról a személyekről gondoskodik, akik Isaszeg Város közigazgatási területén otthonukban élnek, önmaguk ellátására saját erőből nem képesek és nincs olyan személy, aki gondoskodjon róluk, és a házi orvos is indokoltnak tartja az ellátás igénybevételét.

Nem részesíthető házi segítségnyújtásban a veszélyeztető állapotú elmebeteg, valamint a közegészségügyi indokból elkülönítésre szoruló fertőző beteg mindaddig, amíg az állapota fennáll.

A feladatellátás szakmai tartalma, módja, és a szolgáltatás formája, tevékenység leírása

Az igénybe vevőnek saját környezetében biztosítani az ellátást, mely igazodik a helyzetéhez, és állapotához. Ez határozza meg a gondozás módját, formáját és gyakoriságát.

Az ellátottat mindig partnerként kell kezelni, nem kiszolgáltatottként.

A fizikai, egészségügyi ellátás mellett hangsúlyt kell fektetni a mentális gondozásra és az elszigeteltség, kiszolgáltatottság érzésének feloldására. Az ellátást munkanapokon nyújtja az intézmény.

Az ellátás feladata

A házi segítségnyújtás feladata segítséget nyújtani az ellátást igénybe vevőnek abban, hogy fizikai, mentális, szociális szükséglete saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

Elsődlegesen:

- gondoskodni azokról az időskorú személyekről, akik otthonukban önmaguk ellátása saját erőből nem képesek és róluk nem gondoskodnak,
- gondoskodni azokról az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.

A házi segítségnyújtás konkrét feladata, hogy a kliens meglévő fizikai, mentális és egészségügyi állapotát megőrizze, ill. megerősítse, továbbá nyújtson segítséget a prevencióhoz.

A házi segítségnyújtás keretébe tartozó gondozási tevékenység különösen:

- az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása,
- az orvos előírása szerinti alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátása,
- közreműködés a személyi és lakókörnyezeti higiénié megtartásában,
- közreműködés az ellátást igénybe vevő háztartásának vitelében,
- segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőnek a környezetével való kapcsolattartásában,
- segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőt érintő veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában,
- részvétel az egyéni és csoportos szabadidős, foglalkoztató és rehabilitációs programok szervezésében,
- az ellátást igénybe vevő segítése a számukra szükséges szociális ellátásokhoz való hozzájutásban,
- az előgondozást végző személlyel való együttműködés,
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.
- a házi segítségnyújtás együttműködik az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

A szociális segítség keretében az igénybe vevők részére biztosítani kell

- a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködést,
- a háztartási tevékenységben való közreműködést,
- a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást,
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítségét.

A személyi gondozás keretében az igénybe vevők részére biztosítani kell

- az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását,
- a gondozási és ápolási feladatok elvégzését,
- a szociális segítség szerinti feladatokat.

A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztvevők tevékenységei

*Személyi gondozás keretében*

*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
- sztómaszák 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 háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig).

### *Szociális segítség keretében*

#### *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, fúrtkútról vízfordás
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
- télen hó eltakarítás és síkosság mentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés

*Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában*

*Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.*

Nyújtott szolgáltatás elemek házi segítségnyújtás során:

**gondozás:** az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését,

**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,

A napi négy órát meghaladó gondozás házi segítségnyújtás keretében csak akkor biztosítható, ha a gondozás a többi jogosult ellátását nem veszélyezteti.

#### Gondozók feladatainak részletezése

A házi segítségnyújtásban 2 fő gondozónő látja el a házi segítségnyújtással kapcsolatos feladatokat.

A házi segítségnyújtás kertében a gondozónő mind azokat a tevékenységeket ellátja, ami nem sérti a gondozott emberi méltóságát, de mentális, egészségügyi ellátását biztosítja.

A szolgáltatás biztosítása során a gondozónő:

- vezeti a szükséges adminisztrációt,
- naponta vezeti a gondozási naplót, melyben rögzíti az elvégzett résztevékenységeket, azok besorolását, és a ráfordított időtartamot. A gondozási naplót a napi látogatás végén aláírhatja a szolgáltatásban részesülő személlyel,
- beszedi a térítési díjakat és elszámol az intézményvezető felé.

A gondozónő munkája során együttműködik:

- az intézményvezetővel, a gondozási és idősellátó csoport szakmai vezetőjével és az intézmény dolgozóival,
- a háziorvossal,
- szükség esetén a kórházakkal,
- egyéb egészségügyi és szociális intézményekkel,
- hozzátartozókkal.

#### Kapacitás

Isaszeg Városában idős egyedülálló idősök nagy számban vannak jelen a településen. Intézményünk a szakmai irányelveket figyelembe véve, 18 fő személyi gondozását láthatja el a működési engedély alapján.

Az ellátás igénybevétele módja

A házi segítségnyújtás iránti kérelmet jelezni kell a gondozási és idősellátó csoport szakmai vezetője felé, ahol ki kell tölteni a „Kérelmet a személyes gondoskodás igénybevételehez” elnevezésű nyomtatványt.

Az intézményvezető a gondozási és idősellátó csoport szakmai vezető, a gondozónő és a házi orvos bevonásával megvizsgálja a jogosultságot és felméri a jogszabály által kötelezően vizsgálandó gondozási szükségletet, mely alapján szociális segítség vagy személyi gondoskodás nyújtható az ellátottak részére az igényelt óraszámban.

A kérelmek jogosultságát a gondozási és idősellátó csoport szakmai vezető és az intézményvezető bírálja el a környezettanulmány és a beérkezett dokumentumok alapján.

A kérelem elutasítása esetén az igénylő 15 napon belül fellebbezéssel élhet Isaszeg Városi Önkormányzata Képviselő-testületéhez.

A szolgáltatás által érintetteknek gondozási díjat kell fizetni, a fizetendő térítési díjat Isaszeg Város Önkormányzatának Képviselő-testülete határozza meg, amit a helyi rendeletben rögzít.

A kérelem pozitív elbírálása alapján az intézményvezető megállapodást köt az igénybe vevővel. A megállapodás tartalmazza az ellátás kezdetének időpontját, az ellátás időtartamát, a nyújtott szolgáltatások tartamát, a személyi térítési díj fizetésére vonatkozó szabályokat és az ellátás megszüntetésének módjait.

A gondozó felé a feladatra bontottan a megbízást a gondozási és idősellátó csoport szakmai vezetője jelöli ki az intézményvezető egyetértésével.

Az ellátásban részesülő indokolt esetben szüneteltetheti a szolgáltatást, ha azt legalább 1 munkanappal előtte írásban vagy szóban jelezte a gondozónőnél.

A szüneteltetést -indokolt esetben-, meghatározott időtartamra az gondozási és idősellátó csoport szakmai vezetője hagyja jóvá az intézményvezető egyetértésével. Ez egyénileg mérlegelendő. Különösen indokolt esetnek számít, pl. kórházi kezelés, elutazás.



Az intézményi jogviszony megszűnésének módjai:

- a) az ellátott írásban kéri,
- b) az ellátott halálával,
- c) ha a térítési díj elmaradás befizetését felszólításra sem pótolja.

Az intézményi jogviszony megszüntetését kezdeményezheti a jogosult, vagy törvényes képviselője is.

A gondozási és idősellátó csoport szakmai vezető az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat.

A szolgáltató és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás módja:

A házi segítségnyújtásban részesülők rendszeres, vagy igény szerinti kapcsolatot tartanak fenn a gondozónővel.

A kapcsolattartás módja:

- a gondozónő az igénybe vevőket felkeresi otthonukban, a szükséges feladatokat elvégzi a megállapodásban rögzített gondozási szükségletnek megfelelően.
- a szolgáltatásban részesülők szükség esetén a gondozónőt vagy gondozási és idősellátó csoport szakmai vezetőt telefonon vagy személyesen értesítik problémáikról.

Térítési díj megállapítására és fizetésére vonatkozó szabályok:

A házi segítségnyújtásért a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról rendeletben megállapított térítési díjat kell fizetni. A személyi térítési díjának megállapítása, helyi szociális rendelet alapján történik.

A személyi térítési díj évente egyszer vizsgálendő felül és változtatható meg, kivéve, ha a kérelmező jövedelme olyan mértékben csökken, hogy térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, illetve ha jövedelme az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25% - át meghaladó mértékben növekedett.

Az igénybe vevők ellátására vonatkozó adatainak (személyes adatok, térítési díj, igénybe vételre vonatkozó adatok) nyilvántartása számítógépen is történik. A számla az igénybevételek alapján készül. A befizetésről számla kerül kiállításra.

Rendelkezésre álló tárgyi eszközök:

- telekommunikációs infrastruktúra: telefon, számítógép az intézményen belüli iroda helyiségben, internet, nyomtató és fénymásoló,
- a gondozónők számára irodahelyiség,
- gondozáshoz szükséges eszközök: vérnyomásmérő, gumikesztyű, fertőtlenítőszer.
- A gondozónők munkájuk során elektromos kerékpárral közlekednek.

## IV. Az együttműködés módjai

**Együttműködés a család- és gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói között**

A családsegítők közötti megbeszélések az együttműködés kiemelkedően fontos feltételei, melynek fórumai:

- a jól szervezett, együttműködést szolgáló megbeszélések,
- esetmegbeszélések, majd az azt követő értékelő, elemző munkatársi megbeszélések,
- a munkatársak közötti folyamatos konzultáció,
- szükség esetén a Humánszolgáltató többi ellátásában dolgozókkal elemző beszélgetések

- a napi történések kapcsán,
- az egyes esetek tanulságainak megfogalmazásakor.

A nehéz helyzetek megbeszélése nagyon fontos az egyes ellátások között, hiszen különböző kompetenciával és felkészültséggel lévő dolgozóknak együttműködésben kell végezniük munkájukat, és azonos színvonalon kellene kezelniük a helyzeteket. Ez folyamatos tanulást jelent, és napi értelmező beszélgetéseket kíván egy-egy konkrét eset kapcsán.

Az eredményes és hatékony munka csak a stáb tagjainak szoros együttműködése nyomán alakulhat ki, ezért az együttműködés valamennyi dolgozó kötelessége.

### **Más intézményekkel történő együttműködés**

Az intézményekkel történő együttműködés több szinten valósul meg.

A résztvevők megosztják egymással — a gyermekekkel, és a családdal kapcsolatos — információikat, segítenek feltárni az aktuális helyzetet, melynek segítségével a következő lépések meghatározására, közös döntések meghozatalára kerülhet sor.

A cél eléréséhez szükséges feladatok személyre szólóan, és az időhatárok megjelölésével kerülnek kijelölésre.

Elsősorban személyes, illetve telefonon és e-mailen történő kapcsolattartás van a család- és gyermekjóléti központtal, a polgármesteri hivatallal. Az intézmény dolgozói témák, feladatok szerint tartják a kapcsolatot a másik intézményben lévő személyekkel. Ezek lehetnek munkaügyi, gazdálkodási, szociális és önkormányzati feladatok.

A napi egyeztetés során mindenki értesül az elvégzett, illetve folyamatban lévő feladatokról, az intézményt érintő közlő eseményekről.

A település családsegítői folyamatos munkakapcsolatban állnak a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzserével. Az esetmenedzser és a családsegítők munkaidőben telefonon és interneten elérhetőek egymás számára, és lehetőség szerint elektronikus levelezést használnak a kapcsolattartás megkönnyítése, meggyorsítása és költségcsökkentése céljából. Természetesen a postai levelezés is megmaradt a kommunikációs eszköztárban. A hatóságokkal hivatali kapun és e-mailen keresztül levelezik az intézmény.

Az család- és gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása során szoros együttműködést kell megvalósítani:

- a Polgármesteri Hivatallal,
- a család- és gyermekjóléti központtal,
- az oktatási és nevelési intézményekkel,
- a járási gyámhatósággal,
- a rendőrséggel,
- az egészségügyi ellátókkal.

### **A jelzőrendszerrel történő együttműködés**

A családsegítők a polgármesteri hivatal dolgozóival, az oktatási és egészségügyi intézményekkel, társzakkákkal, civil szervezetekkel, egyházakkal a települések családgondozói a jelzőrendszeri együttműködés keretében rendszeres személyes, telefonos és e-mailes kapcsolatban állnak.

A szolgálathoz a jelzőrendszerrel érkező jelzésekre minden esetben írásban kap választ a jelzést tevő, emellett gyakoriak az esetmegbeszélések, esetkonferenciák. Az intézményekkel történő együttműködést a kölcsönösség jellemzi.

A gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot látják el - a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében meghatározott alaptevékenység keretében

A jelzőrendszer tagjai:

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- a köznevelési intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,
- a munkaügyi hatóság.
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő.

Az előbbieken meghatározott intézmények és személyek kötelesek

- jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál,
- hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

Jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár, és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet.

A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató, és a gyámhatóság, a gyermek bántalmazása, elhanyagolása miatt jelzést, vagy kezdeményezést tevő intézmény, személy adatait erre irányuló külön kérelem hiányában is zártan kezeli.

A meghatározott személyek, szolgáltatók, intézmények és hatóságok a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése és megszüntetése érdekében kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.

Ha az előbbieken meghatározott személy vagy szerv alkalmazottja a jelzési vagy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, a gyámhatóság - jelzésre vagy hivatalból - értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját, és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására.

A gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény gyanúja esetén a gyámhatóság büntetőeljárást kezdeményez.

A gyámhatóság, a fegyelmi felelősségre vonás, valamint a büntető eljárás megindításával egyidejűleg egyeztető megbeszélést tart, és a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál kezdeményezi a külön jogszabály szerinti esetmegbeszélés megtartását.

A család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést kell szervezni.

A szakmaközi megbeszélésre meg kell hívni a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.

Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-ig készíti el.

Az intézkedési terv tartalmazza:

- a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
- az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
- az éves célkitűzéseket,
- a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-áig kell megszervezni, és arra meg kell hívni:

- a települési önkormányzat polgármesterét, a képviselő-testület tagjait és a jegyzőt,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhivatalt,
- a járási család- és gyermekjóléti központot,
- a fiatalok pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

**Az intézmény szolgáltatásairól történő tájékoztatás helyi módja:**

- önkormányzat által kiadott ingyenes újság,
- Isaszeg Város honlapja,
- Isaszegi Humánszolgáltató Központ facebook oldala,
- hirdetmények, faliújságok, szórólapok,
- személyes kapcsolatfelvétel.

## V. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végző személyek jogainak védelme

Az ellátás megkezdésekor a szolgáltató gondoskodik az ellátást igénybe vevők tájékoztatásáról, információt nyújt az ellátás tartalmáról és az intézmény által vezetett nyilvántartásokról. Az ellátást igénybe vevő írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről.

Az ellátás biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét mindenkor meg kell tartani. A szolgáltatások igénybe vevőjének joga van ahhoz, hogy tiszteletben tartsák emberi méltóságát, értékét, jogait, céljait és szándékait.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, továbbá magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénylő adataihoz csak az arra jogosultak férhetnek hozzá.

Az intézmény vezetője köteles biztosítani, hogy az ellátott adataihoz, az egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkhoz illetéktelen személy ne juthasson hozzá. Az intézmény munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a Gyvt. ide vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fenti törvényekben nem szabályozott egyéb kérdésekben tevékenységükre a Szociális munka etikai kódexe az irányadó.

Az intézmény az irányadó jogszabályok szerinti nyilvántartásokat köteles vezetni, amelynek eszköze lehet minden olyan adattároló eszköz vagy módszer, amely biztosítja az adatok védelmét a véltlen vagy szándékos megsemmisítéssel, megsemmisüléssel, megváltoztatással, nyilvánosságra kerüléssel szemben, és azt, hogy azokhoz jogosulatlan szerv vagy személy ne férhessen hozzá.

Az intézmény minden munkatársa az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését, de társadalmi felelőssége, vagy egyéb kötelezettségek módosíthatják ezt a felelősségét, amit mindenkor a kliens tudomására kell hoznia. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.

Szolgálati titoknak minősül – az adathordozó formájától függetlenül- minden ügyirat, amely a személyes adatok védelmére vonatkozó törvényben, illetve az etikai kódexben rögzített, titkosnak minősülő információt tartalmaz.

A szolgálati titok valamennyi intézményi dolgozó kötelessége. A titoktartási kötelezettség megsértéséből eredő károkért az adat kiszolgáltatója személyes felelősséggel tartozik.

A felelősség mértékét és az okozott kár mértékének megállapítását az Intézmény peres úton is érvényesítheti.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, szakmai munkájával, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek érdekében a szolgáltatást biztosító folyamatosan tájékoztatást ad szóban, vagy írásban, az igénybe vevő részére.

Intézményünk minden érdeklődő irányába nyitott, személyes megkereséskor szóbeli és írásbeli tájékoztatás történik az intézmény működéséről, a felvétel rendjéről, a szükséges dokumentumokról, házirendről.

A család- és gyermekvédelmi szolgáltatás során az intézmény valamennyi dolgozója köteles az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

Különös figyelemmel az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, testi - lelki egészséghez való jogra. A szociális munkás a kliens kiszolgáltatott helyzetével nem él vissza. Munkája során a segítségnyújtás a döntő, és csak ennek részeként, az együttműködés érdekében végez kontroll tevékenységet –különös tekintettel - az együttműködésre kötelezett kliensekre.

### **Panaszjog**

Az ellátást igénybe vevő és a hozzátartozója a szolgáltatással kapcsolatban panaszt terjeszthet elő az intézményvezetőnél, különösen a személyiségi jogainak sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási megszegése esetén, a szolgáltatás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az intézményvezető köteles a kliens panaszát kivizsgálni, a panasz kivizsgálásának eredményéről az klient 15 napon belül értesíteni. Amennyiben az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy az ellátott nem ért egyet az intézkedéssel, akkor az ellátott a kézhez vételtől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

### **A gyermekjogi képviselő feladatai**

- Az ellátotti jogokkal kapcsolatos tájékoztatás
- Az ellátottak, vagy hozzátartozók ellátásával kapcsolatos problémák megoldásában való közreműködés
- Bizonyos körben képviseli az ellátottat
- A panaszok megfogalmazásában segítséget nyújt
- Intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál
- Jelzéssel élhet a hatóságok felé a jogsértés megszüntetése érdekében

Isaszeg város lakosságának ellátott jogi képviselője: Sajtos Éva

Telefonszám: 06 20/4899-657

E-mail: [eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu](mailto:eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu)

Fogadóóra: minden hónap 4. szerdája – ESE 2117 Isaszeg, Nap utca 2/B

Isaszeg város tekintetében a gyermekjogi képviselő: Juhász Leventéné

Telefonszám: 06-20-4899-629

E-mail: [leventene.juhasz@ijb.emmi.gov.hu](mailto:leventene.juhasz@ijb.emmi.gov.hu)

### **A szociális szolgáltatást nyújtó munkavállalók számára biztosítani kell:**

- a munkavégzéshez szükséges megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait,
- munkájuk megfelelő módon elismerve legyen,
- a munkáltató (fenntartó, intézményvezető) megfelelő munkakörülményeket biztosítson,
- a munkaköri leírás tartalmazza a szolgáltatást végzők jogait, kötelezettségeit,
- jogsérelem esetén panasszal fordulhatnak az intézmény vezetőhöz, valamint a fenntartóhoz.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás dolgozói közfeladatokat ellátó személyeknek minősülnek.

A szociális szolgáltatást végzők munkájuk során minden esetben a Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kódexében lefektetett alapelvek szerint járnak el.

Az intézmény valamennyi dolgozójának egymáshoz és az ellátottakhoz való viszonya a személyiség tiszteletére épül.

## VI. Képzés, továbbképzés, az egyéni szakmai fejlődés lehetőségei

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenységet végző szakemberek számára kötelező a szakmai továbbképzés, melyet az EMMI Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztálya hatáskörében átszervezésre került, és új továbbképzési szabályrendszert vezettek be.

A képzési ciklus 2018. január 1-től 4 év lett, és minden munkavállalónak, vezetőnek, alkalmazottnak ekkor indul az új időszak.

Felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképesítés esetén 60 továbbképzési pontot kell megszerezni. A kötelező továbbképzések tervezése a fentiek figyelembevételével, előre meghatározott ütemterv alapján történik.

A továbbképzés típusa lehet kötelező (min 20%), munkakörhöz kötött (min. 40 %), választható (max. 40 %). A továbbképzések témáinak kiválasztásánál lehetőséget biztosítunk a dolgozók számára, hogy az érdeklődési körnek megfelelően válassza ki a számára a legoptimálisabb továbbképzést. Működési nyilvántartásba történő bejelentése megtörténik a szakdolgozóknak, továbbá továbbképzési tervezet készül.

- Képzés: folyamatosan a szakmai munka színvonalának érdekében (folyamatos megbeszélések tartása heti, havi szinten és folyamatosan szakkönyvek, tapasztalatcserék, szakmai tanácskozás).
- Továbbképzés: Évente kiadásra kerülő továbbképzési jegyzékben feltüntetett szervezett továbbképzéseken való részvétel.
- Házi továbbképzés: Folyamatosan a szakmai munka és a törvényi változások figyelembevételével.

## VII. Záró rendelkezések

Ezen Szakmai Program alapján, a benne meghatározottak szerint készülnek el az intézmény más dokumentációi:

- Munkaköri leírások
- Szervezeti és Működési Szabályzat

Isaszeg Város Képviselő-testülete jóváhagyását követően jelen Szakmai Program, a ..... Kt. határozattal, 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig érvényes.

Jelen Szakmai Program betartása és betartatása az Intézmény tagjainak, vezetőinek és dolgozóinak elsőrendű kötelezettsége.

Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a korábbi Isaszeg Város Képviselő-testülete 12/2018. (I. 17.) számú határozatával elfogadott Szakmai Program és Szervezeti és Működési Szabályzat.

Isaszeg, 2019. szeptember 1.

Bilász Jánosné  
megbízott intézményvezető

### *Nyilatkozat a szabályzatban foglaltak tudomásulvételéről*

A szabályzatban és a mellékleteiben foglaltakat megismertem, annak előírásait magamra nézve kötelezőnek ismerem el, annak rendelkezéseit, szabályait következetesen megtartom, s a fentieket aláírással igazolom.

Név	Aláírás
<b>Intézményvezetés:</b>	
Bilász Jánosné	.....
Palicz Krisztina	.....
<b>Idősek Klubja:</b>	
Kardos Bernadett	.....
.....	.....
<b>Szociális étkeztetés</b>	
Nagy Adrienn	.....
<b>Házi segítségnyújtás:</b>	
Labátné Zsadányi Melinda	.....
.....	.....
<b>Tanyagondnoki szolgálat:</b>	
Siklósiné Tóth Mária Zsuzsanna	.....



# Isaszegi Humánszolgáltató Központ



## Szociális étkeztetés Szakmai program



**Érvényes: 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig**

**Készült: 2019. szeptember 1.  
Készítette: Bilász Jánosné  
mb. intézményvezető**

## Tartalom

I.	Általános adatok.....	3
	Az Intézmény neve, címe:.....	3
	Az intézmény alapítója: .....	3
	Az Intézmény fenntartója:.....	3
	Az Intézmény jogállása: .....	3
	Intézmény irányító szerve: .....	3
	Az ellátásra vonatkozó jogszabályok .....	3
	Tárgyi feltételek .....	4
	Szakmai létszám .....	4
	Helyettesítési rend .....	5
II.	Az Intézmény ellátási területe .....	6
III.	Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői .....	6
IV.	Az intézmény szolgáltatási egységei .....	7
V.	Gondozási csoport: Szociális étkeztetés .....	8
	Szociális étkeztetés általános adatai .....	8
	A szolgáltatás célja .....	8
	Az ellátandó célcsoport .....	8
	A feladatellátás szakmai tartalma, módja, szolgáltatás formája, tevékenység leírása .....	9
	Szolgáltatások nyújtása .....	9
	Az ellátás igénybevételének módja .....	9
	A szolgáltató és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás módja .....	10
	Térítési díj megállapítására és fizetésére vonatkozó szabályok.....	10
	A Szociális étkeztetés ellátásnál vezetett dokumentáció .....	10
	Rendelkezésre álló tárgyi eszközök .....	11
	A szolgáltatás igénybe vevők rögzítése .....	11
	Más ellátásokkal történő együttműködés módja .....	11
VI.	Záró rendelkezések.....	12

## I. Általános adatok

Az Intézmény neve, címe:

Név: Isaszegi Humánszolgáltató Központ

Cím: 2117 Isaszeg, Móricz Zs. u. 16.

Telefon: Gondozási és idősellátó csoport: 06 (28) 494 042

Család- és gyermekjóléti szolgálat: 06 (28) 362 531

E-mail: [csalad.segito@upcmail.hu](mailto:csalad.segito@upcmail.hu)

Az intézmény alapítója:

**Isaszeg Község Tanácsa**, 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

**Az intézmény alapításának időpontja:** 1997. november 1.

**Az alapító okirat száma:** 107/1997. (VI. 9.) többszörösen módosítva 213/2018. (IX. 19.) Kt. határozat figyelembe vételével egységes szerkezetbe foglalva.

Az Intézmény fenntartója:

Isaszeg Város Önkormányzat

Cím: 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

Telefon: 06 (28) 583 100

Az intézményvezetőre vonatkozóan a munkáltatói jogokat Isaszeg Város Képviselő-testülete gyakorolja.

Az Intézmény jogállása:

Az intézmény önálló szakmai és gazdálkodási jogkörrel rendelkezik.

A munkáltatói jogokat az intézmény vezetője gyakorolja.

A szolgáltatást végző dolgozók közfeladatot ellátó személynek minősülnek. A munkatársak a munkáltatóval közalkalmazotti jogviszonyban állnak.

A fenntartó gondoskodik a megfelelő munkavégzési körülményekről.

A dolgozók részére az intézmény fenntartója lehetőség szerint biztosítja a szupervízióban, továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, szakmai fórumokon, valamint a munkamegbeszéléseken való részvételt.

Intézmény irányító szerve:

Isaszeg Város Önkormányzata (2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.)

Az ellátásra vonatkozó jogszabályok

- A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,
- Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális és gyermekvédelmi igazgatásról és ellátásokról szóló 5/2019. (II. 20.) önkormányzati rendelete

Az Isaszegi Humánszolgáltató Központ, egyben a Szociális étkeztetés működését meghatározó dokumentumok, szabályzatok:

1. Alapító okirat
2. Működési engedély
3. Szakmai program

4. Szervezeti Működési Szabályzat
5. Házi rend
6. A szociális munka etikai kódexe

#### Tárgyi feltételek

Az intézmény területe 1.688 m<sup>2</sup>, és a szociális étkeztetés a következő helyiségeket használja:

- 1 db iroda használat
- 1 db interjúszoba használat
- 1 db ebédlő/klubhelyiség/adminisztrációs sarok
- 1 db kliensváró
- 1 db tálalókonyha
- 1 db teakonyha
- 1 db higiénés helyiség: zuhanyozós fürdőszoba, valamint 3 WC, mosási lehetőséggel
- 1 db akadálymentesített mosdó helyiség WC-vel
- 1 db terasz/nyári közösségi tér
- 1 db raktárhelyiség (ruhaadományok, iratok részére)
- 1 db takarítószerraktár

Az épülethez parkoló és tágas udvar tartozik.

A munkavégzéshez szükséges tárgyi feltételek (bútorzat, számítógépek, fénymásoló, telefon, szkennel, internet elérés) folyamatos karbantartás alatt állnak, a munkatársak számítógépekkel történő ellátottsága megfelelő mértékű.

Az intézményt személyesen, postai úton, két telefonvonalon, illetve interneten lehet elérni.

Az intézmény megközelíthetősége rendkívül jó, mind a vasúti, mind a buszközlekedés vonala érinti, a főútvonal közelsége miatt autóval is könnyen megközelíthető, de gyalogosan is elérhető.

#### Szakmai létszám

szakterület	munkakör	létszám	Munkaidő/nap	szakképzettség
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	integrált intézmény vezetője (megbízott)	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	adminisztrátor - szociális intézményi asszisztens	fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
szociális étkeztetés	konyhai tálaló, szociális asszisztens	1 fő	jelenleg: 8 óra <b>De megfontolandó a munkaidő 4 órára való csökkentése a megváltozott feladatok miatt (az egyszer használatos edényekben való kiszállítás)</b>	Az 1/SzCsM Rendelet szerint

			miatt nincs mosogatás)	
Szociális ellátás: étkeztetés	gondozási, idősellátó csoport szakmai vezető	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
házi segítségnyújtás (szükség szerint)	gondozónő	2 fő	2-4 óra (ebédkiállítás, étkeztetés)	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
tanyagondnoki szolgálat (szükség szerint)	tanyagondnok	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint

#### Helyettesítési rend

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időszakos vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. A helyettesítéssel kapcsolatos szabályokat az intézmény SZMSZ-e tartalmazza, az egyes dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásokban kell rögzíteni.

## II. Az Intézmény ellátási területe

Isaszeg, a főváros agglomerációjához tartozó település, a Gödöllői-dombság peremén helyezkedik el, a Rákos-patak mentén.

A település Pest megyében, tájvédelmi és természetvédelmi területekkel határolt környezetben található, Gödöllő és Pécel között, a Budapest-Hatvan vasútvonal mentén, a fővárostól 30 km-re.

A városhoz üdülőövezet és több horgásztó is tartozik. Lakott külterületként a városhoz tartozik Szentgyörgypuszta és Ilkamajor is.

Isaszeg állandó lakosainak száma kb. 11.504 fő, a település népsűrűsége 206,51 fő/km<sup>2</sup>.

Az Intézmény ellátási területe Isaszeg Város közigazgatási területe, illetve az ellátás kiterjed a területén tartózkodó személyek.

## III. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői

Isaszegen 1997. november 1-től működik Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat.

Az intézmény szakmai egységei –idősek nappali ellátása, szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, családsegítő szolgálat, idősek nappali klubja gyermekjóléti szolgálatkezdetben mind különállóan látták el feladatukat, majd 2016. január 1. napjától a családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti szolgálat összeolvadásával új szakmai egységként a család- és gyermekjóléti szolgálat látja el a komplex családsegítési feladatokat.

Az intézménye tagintézménye az Aprók Falva Bölcsőde, mely külön épületben több mint 50 éve látja el a feladatait.

A társadalmi szükségletek megváltozása, a szociális ellátások területein is újabb igényeket vetett fel, és ez elsősorban a minőségi ellátások irányában mutatkozott meg.

Ugyanakkor, az ellátotti csoportok és létszámuknak a megváltozása, a megváltozott adminisztrációs kötelezettség a fenntartó, a finanszírozó, és az együttműködő család- és gyermekjóléti központ felé a dokumentáció növekedését eredményezi.

A települési önkormányzat, az intézmény fenntartójaként figyelemmel kíséri a szociális területen felmerülő szükségleteket és -lehetőségeit szem előtt tartva-, ezekre -a szociális törvény általi felhatalmazással élve- helyi szociális rendelet megalkotásával, új ellátási formák bevezetésével reagál.

Ilyen ellátás volt az alternatív napközbeni ellátás, valamint a tanyagondnoki szolgálat bevezetése.

Az önkormányzat, az általa szociális ellátási célokra létrehozott Isaszegi Humánszolgáltató Központ (Humánszolgáltató), és az Isaszegi Polgármesteri Hivatal Szociális és Igazgatási Irodája révén segíti a lakosokat a szükségleteik kielégítésében. 2018. október 1-től fenntartóként működteti a tanyagondnoki szolgálatot, mely a Humánszolgáltató szervezeti keretein belül, önálló egységként működik.

Ennek megfelelően az Isaszegi Humánszolgáltató Központ széles körű tevékenységével hivatott elősegíteni a különböző társadalmi csoportok és rászoruló egyének, családok helyzetének stabilizálását, szükség szerint javítását.

Az ellátotti körök egyéni sajátosságainak és szükségleteinek megfelelő szolgáltatások biztosítása, illetve a településen kívül elérhető szolgáltatásokhoz való hozzáférés elősegítése, fontos eleme az Isaszegen élők szociális jóllétének.

A legkiemelkedőbb szociális problémák a településen:

- lakhatási problémák (az alacsony jövedelmű réteg nem tud ingatlant vásárolni, az albérletbe való kiadás pedig igen csekély számban van jelen a településen);
- szenvedélybetegségek (alkohol, drog, cigaretta), és a belőlük fakadó szociális és kapcsolati problémák, bűnesetek;
- egészségkárosodás, pszichiátriai, ideggyógyászati és belgyógyászati tartós betegségek;
- roma lakosság képzetlensége;
- iskolai hiányzás;
- gyermekszegénység;
- időskorú lakosság elmagányosodása;
- családi/kapcsolati konfliktusok.

#### Ellátandó célcsoportok:

- egyedül élő, elmagányosodott idősek,
- önmaguk ellátásáról gondoskodni nem tudó nagykorú személyek,
- egészségi állapotuk, fogyatékoságuk miatt támogatásra, segítségre szoruló isaszegi lakosok,
- alacsony jövedelmű, tartós beteget, fogyatékkal élő személyt nevelő családok,
- hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű, kiemelkedően teljesítő, tehetséggondozást, és/vagy figyelmet igénylő gyermekek,
- hajléktalanok.

#### IV. Az intézmény szolgáltatási egységei

- Család- és gyermekjóléti szolgálat
- Idősek Klubja (nappali ellátás)
- Szociális étkeztetés
- Házi segítségnyújtás
- Tanyagondnoki szolgálat
- Alternatív napközbeni ellátás
- Bölcsődei ellátás (Aprók Falva Bölcsőde, tagintézmény)

## V. Gondozási csoport: Szociális étkeztetés

Szociális étkeztetés általános adatai

Szolgáltatás kezdő időpontja: 1998.11.30. 4094/1998

Ágazati azonosító: S0243918

Működési engedély száma: JGY.40/9/2009  
Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2009.07.15.

Módosító engedély száma: JGY/34/2/2010  
Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2010.02.20.

Módosító engedély száma: XIV-C-001/929-14/2012  
PMKH Szociális és Gyámhivatal Alapellátási Osztály  
jogerő: 2012.11.01.

Formája: határozatlan

Államilag finanszírozott

A szociális étkeztetés munkanapokon, hétfőtől csütörtökig 11 – 14 óra között, pénteken 11-13 óra között biztosítja az ellátást.

A szolgáltatás célja

Az étkeztetés keretén belül azoknak a szociálisan rászorultaknak a napi egyszeri meleg étkeztetése történik, akik azt önmaguknak, illetve eltartottjaik részére tartósan, vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

Étkeztetésben kell részesíteni a szociális törvény szerint azt az igénylőt, illetve az általa eltartottat, akik az étkeztetésről más módon nem tudnak gondoskodni, különösen:

- a) koruk,
- b) egészségi állapotuk,
- c) fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük,
- d) szenvedélybetegségük, vagy
- e) hajléktalanságuk miatt.

Az ellátandó célcsoport

Az isaszegi önkormányzat azon lakosok számára biztosít munkanapokon napi egyszeri meleg ételt, akik Isaszeg város közigazgatási területén élnek, egészségi állapotuk, koruk, vagy szociális helyzetük miatt arra rászorulnak.

Szociálisan rászorult az a személy, aki

- nyugdíjban vagy nyugdíjszerű ellátásban részesül, vagy;
- egészségi állapota, fogyatékosága miatt önmaga ellátását nem képes biztosítani és ezt háziorvosa igazolja, vagy;
- hajléktalan és ezt hajléktalan igazolvánnyal vagy egyéb módon igazolja, vagy;
- 65 életévét betöltötte.

A jogosultsági kritériumokat az intézményvezetőnek a kérelmezési folyamat során figyelembe kell vennie.



A feladatellátás szakmai tartalma, módja, szolgáltatás formája, tevékenység leírása

Az étkeztetés megszervezésével az alábbi tevékenységeket tudjuk nyújtani és biztosítani:

- helyben fogyasztás lehetőségének biztosítása,
- tálalókonyháról való elvitel biztosítása,
- lakásra szállítás - ez a lehetőség azon személyek számára biztosítható, akiknek ezt életkora, egészségi állapota vagy szociális helyzete azt indokolja.

Munkanapokon napi egyszeri meleg ételt tudunk biztosítani főétkezésként, melyet az Önkormányzattal szerződésben lévő TS Gastro Kft. szállít ki intézményünkbe.

Az étel kiadagolása a TS Gastro konyhájában történik egyszer használatos szállítóedényekbe. Helyben fogyasztásra az étkezőben van lehetőség. Az elvitel, vagy a kiszállítás a Humánszolgáltató tálaló konyhájából történik meg.

Az étel elkészítéséhez szükséges élelmiszer-nyersanyagok, energia- és tápanyagtartalmának értékeiről, annak betartásáról a TS Gastro Kft. élelmezésvezetője gondoskodik.

A szociális gondozó gondoskodik az étel higiénikus házhoz szállításról munkanapokon 11 - 13.30 óra között.

Az egyszer használatos ételtároló edények biztosításáról a TS Gastro gondoskodik.

Az étel kiosztását 1 fő szociális asszisztens látja el.

Az étkeztetéssel kapcsolatos további tevékenységeket a klubvezető, gondozási és idősellátó csoport szakmai vezetője látja el:

- folyamatosan felméri az új igényeket,
- vezeti a rá bízott adminisztrációt,
- adatot szolgáltat a TAJ alapú nyilvántartáshoz az adminisztrátor részére, illetve vezeti azt annak távolléte esetén,
- el- és beszámol az intézményvezető felé,
- kapcsolatot tart:
  - az intézmény vezetőjével,
  - az intézmény dolgozóival,
  - az élelmezés vezetővel.

Szolgáltatások nyújtása

étkeztetés: gondoskodás meleg, illetve hideg ételről, alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő lakhelyén, szolgáltatónál;

szállítás: a szolgáltatás eljuttatása az igénybe vevőhöz.

Az ellátás igénybevételének módja

Az ellátás kérelemre indul, melyet a szakmai vezetőhöz kell benyújtani a jövedelemigazolással együtt. Az étkeztetési szolgáltatás iránti igényeket jelezni kell az intézményvezető felé, ahol ki kell tölteni a „Kérelmet, a személyes gondoskodás igénybevételéhez”.

A gondozási csoport szakmai vezetője az intézményvezető bevonásával megvizsgálja a jogosultságot, szükség esetén környezettanulmányt készít.

A kérelem elutasítása esetén az igénylő 15 napon belül fellebbezéssel élhet Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületéhez.

Az étkezésért fizetendő térítési díjat Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete határozza meg, amit a helyi szociális rendeletben rögzít.

A szolgáltatás biztosításáról az intézmény vezetője dönt a jogszabályi előírásoknak megfelelően. Elutasítás esetén az értesítés írásban történik.

A szolgáltatás megállapítása esetén az intézményvezető megállapodást köt az elláttal.

A megállapodás tartalmazza az ellátás kezdetének időpontját, az ellátás időtartamát, a nyújtott szolgáltatások tartalmát, a személyi térítési díj fizetésére vonatkozó szabályokat és az ellátás megszüntetésének módjait.

Ha az ellátást az igénylő távollét, vagy más ok miatt a jogosult nem kívánja igénybe venni, a távolmaradást az intézmény vezetőjének legalább egy munkanappal a távolmaradást megelőzően be kell jelenteni.

Sürgős kórházi felvétel esetén, a tudomást szerzés napjával lehet az ellátást lemondani az ételmezési csoport, illetve a TS Gastro felé.

Az intézményi jogviszony megszűnésének módjai:

- a) az ellátott írásban kéri,
- b) az ellátott halálával.
- c) a határozott idejű intézményi elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve ha az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják,
- d) Sztv. 94/C. § szerinti megállapodás felmondásával

Az intézmény vezetője az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat.

A szolgáltató és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás módja

Az ellátottak napi kapcsolatot tartanak fenn személyesen, vagy telefonon jelzik észrevételeiket, ötleteiket és problémáikat a gondozási és idősellátási csoport vezetője, továbbá az intézményvezető felé.

Térítési díj megállapítására és fizetésére vonatkozó szabályok

A szociális étkeztetésért Isaszeg Város Önkormányzata Képviselő-testületének helyi szociális rendeletében megállapított napi térítési díjat kell fizetni.

A személyi térítési díj évente vizsgálendő felül, és változtatható meg, kivéve, ha a kérelmező jövedelme olyan mértékben csökken, hogy térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, illetve ha jövedelme az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25% - át meghaladó mértékben növekedett.

Az igénybe vevők ellátására vonatkozó adatainak (személyes adatok, térítési díj, igénybe vételre vonatkozó adatok) nyilvántartása papíron és számítógépen is történik. A számla, az adott hónapban igénybe vett étkezési napok alapján készül.

A Szociális étkeztetés ellátásnál vezetett dokumentáció

- Kérelem
- Megállapodás
- Nyilvántartás
- Étkeztetésre vonatkozó igénybevételi napló
- Térítési díj nyilvántartás
- Statisztika

Az intézmény szakmai egységeinek kötelező adminisztrációját az intézmény vezetője ellenőrzi.

### Rendelkezésre álló tárgyi eszközök

A Humánszolgáltató épületének infrastruktúrája: telefon, számítógép, internet, nyomtató és fénymásoló. Az épületbe való bejutás akadálymentesített, az épületben a közlekedés részlegesen akadálymentes (küszöbök vannak).

### A szolgáltatás igénybe vevők rögzítése

A szolgáltatások igénybe vevőit beleértve az egyszeri esetkezeléseket és a gondozottakat, a megállapodások megkötését követően egy központi nyilvántartási rendszerben -KENYSZI- szükséges rögzíteni.

Az intézmény működése során napi rendszerességgel szükséges az igénybevételeket rögzíteni. A rögzítést a szociális intézményi asszisztens végzi -távolléte esetén a gondozási és idősellátási csoport szakmai vezetője-, aki e-képviselő és adatszolgáltatói jogosultsággal rendelkezik. A napi jelentéssel kapcsolatos tájékoztatása az igénybe vevőknek a megállapodásban történik.

### Más ellátásokkal történő együttműködés módja

A szociális étkeztetés hatékony működtetéséhez folyamatos munkakapcsolat kialakítása szükséges a Városüzemeltetés Élelmezési csoportjával, a tanyagondnoki szolgáltatással, a házi segítségnyújtásban dolgozókkal, az Idősek Klubja és a TS Gastro csapatával.

Az ellátotti célcsoport és a szolgáltatásnak működtetése szempontjából elengedhetetlen feltétel, és alapvető érték az intézmények, ellátások, szolgáltatások közötti partneri együttműködés.

A város területén működtetett szociális ellátások és egészségügyi intézmények között a szakmai kapcsolattartás folyamatos.

A feladatok megosztottak, nem párhuzamosan, hanem egymást kiegészítve működnek együtt, tiszteletben tartva a kompetenciahatárokat, annak érdekében, hogy valamennyi szociális és egészségügyi szolgáltató a saját szakterületén a támogatottak egyéni igényeinek megfelelő, differenciált szolgáltatást nyújtson.

## VI. Záró rendelkezések

Ezen Szakmai Program alapján, a benne meghatározottak szerint készülnek el az intézmény más dokumentációi:

- Munkaköri leírások
- Szervezeti és Működési Szabályzat

Isaszeg Város Képviselő-testülete jóváhagyását követően jelen Szakmai Program, a ..... Kt. határozattal, 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig érvényes.

A Szociális étkeztetés ellátásra kidolgozott szakmai program betartása és betartatása, az Intézmény ezen szolgáltatásban részt vevő dolgozóinak, önkénteseinek elsőrendű kötelezettsége.

Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a korábbi Isaszeg Város Képviselő-testülete 12/2018. (I. 18.) számú határozatával elfogadott Szakmai Program és Szervezeti és Működési Szabályzat.

Isaszeg, 2019. szeptember 1.

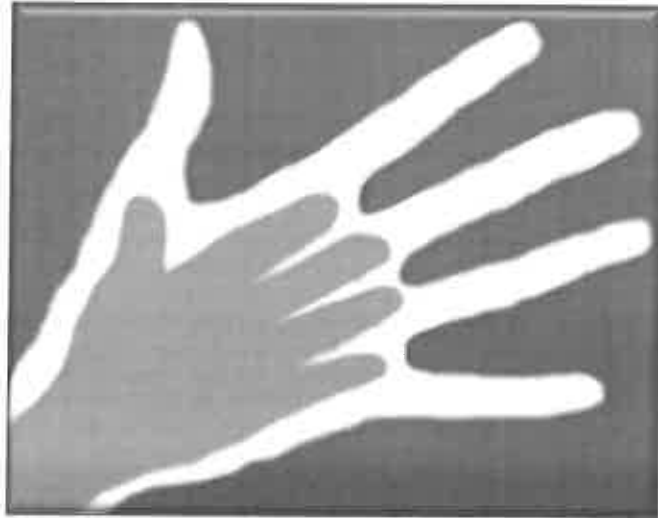
**Bilász Jánosné**  
megbízott intézményvezető

### *Nyilatkozat a szabályzatban foglaltak tudomásulvételéről*

A szabályzatban és a mellékleteiben foglaltakat megismertem, annak előírásait magamra nézve kötelezőnek ismerem el, annak rendelkezéseit, szabályait következetesen megtartom, s a fentieket aláírással igazolom.

Név	Aláírás
<b>Intézményvezetés:</b>	
Bilász Jánosné	.....
Palicz Krisztina	.....
<b>Család- és gyermekjóléti szolgálat:</b>	
Szóró Gabriella	.....
Zsögön Ágnes	.....
.....	.....
<b>Idősek Klubja:</b>	
Kardos Bernadett	.....
.....	.....
<b>Szociális étkeztetés</b>	
Nagy Adrienn	.....
<b>Házi segítségnyújtás:</b>	
Labátné Zsadányi Melinda	.....
.....	.....
<b>Tanyagondnoki szolgálat:</b>	
Siklósiné Tóth Mária Zsuzsanna	.....

# Isaszegi Humánszolgáltató Központ



## Idősek Klubja Szakmai program



**Érvényes: 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig**

**Készült: 2019. szeptember 1.  
Készítette: Bilász Jánosné  
mb. intézményvezető**

## Tartalom

I.	Általános adatok.....	3
	Az Intézmény neve, címe:.....	3
	Az intézmény alapítója: .....	3
	Az Intézmény fenntartója: .....	3
	Az Intézmény jogállása: .....	3
	Intézmény irányító szerve: .....	3
	Az ellátásra vonatkozó jogszabályok .....	3
	Tárgyi feltételek .....	4
	Szakmai létszám .....	4
	Helyettesítési rend .....	5
II.	Az Intézmény ellátási területe .....	6
III.	Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői .....	6
IV.	A szolgáltatás célja, feladata alapelvei .....	7
V.	Idősek nappali ellátása: Idősek Klubja .....	8
	Idősek Klubja általános adatai .....	8
	A szolgáltatás célja .....	8
	Az ellátandó célcsoport .....	8
	A feladatellátás szakmai tartalma, módja, szolgáltatás formája, tevékenység leírása .....	9
	Az idősek klubja feladatai .....	9
	Szolgáltatások nyújtása .....	9
	Nappali ellátás részeként nyújtandó szolgáltatási elemek .....	9
	Az ellátás igénybevételének módja: .....	10
	Az intézményi jogviszony megszűnésének módjai: .....	10
	Térítési díj megállapítására és fizetésére vonatkozó szabályok:.....	10
	Idősek Klubjában vezetett dokumentáció .....	10
	Rendelkezésre álló tárgyi eszközök .....	10
	A szolgáltatás igénybe vevők rögzítése .....	11
	Más ellátásokkal történő együttműködés módja .....	11
VI.	Záró rendelkezések.....	12

## I. Általános adatok

Az Intézmény neve, címe:

Név: Isaszegi Humánszolgáltató Központ

Cím: 2117 Isaszeg, Móricz Zs. u. 16.

Telefon: Gondozási és idősellátó csoport: 06 (28) 494 042

Család- és gyermekjóléti szolgálat: 06 (28) 362 531

E-mail: [csalad.segito@upcmail.hu](mailto:csalad.segito@upcmail.hu)

Az intézmény alapítója:

**Isaszeg Község Tanácsa**, 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

**Az intézmény alapításának időpontja:** 1997. november 1.

**Az alapító okirat száma:** 107/1997. (VI. 9.) többszörösen módosítva 213/2018. (IX. 19.) Kt. határozat figyelembe vételével egységes szerkezetbe foglalva.

Az Intézmény fenntartója:

Isaszeg Város Önkormányzat

Cím: 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

Telefon: 06 (28) 583 100

Az intézményvezetőre vonatkozóan a munkáltatói jogokat Isaszeg Város Képviselő-testülete gyakorolja.

Az Intézmény jogállása:

Az intézmény önálló szakmai és gazdálkodási jogkörrel rendelkezik.

A munkáltatói jogokat az intézmény vezetője gyakorolja.

A szolgáltatást végző dolgozók közfeladatot ellátó személynek minősülnek. A munkatársak a munkáltatóval közalkalmazotti jogviszonyban állnak.

A fenntartó gondoskodik a megfelelő munkavégzési körülményekről.

A dolgozók részére az intézmény fenntartója lehetőség szerint biztosítja a szupervízióban, továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, szakmai fórumokon, valamint a munkamegbeszéléseken való részvételt.

Intézmény irányító szerve:

Isaszeg Város Önkormányzata (2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.)

Az ellátásra vonatkozó jogszabályok

- A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,
- Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális és gyermekvédelmi igazgatásról és ellátásokról szóló 5/2019. (II. 20.) önkormányzati rendelete

Az Isaszegi Humánszolgáltató Központ, egyben az Idősek Klubja működését meghatározó dokumentumok, szabályzatok:

1. Alapító okirat
2. Működési engedély
3. Szakmai program

4. Szervezeti Működési Szabályzat
5. Házi rend
6. A szociális munka etikai kódexe

#### Tárgyi feltételek

Az intézmény területe 1.688 m<sup>2</sup>, és az Idősek Klubja a következő helyiségeket használja:

1 db iroda használat

1 db interjúszoba használat

1 db ebédlő/klubhelyiség/adminisztrációs sarok

1 db kliensváró

1 db tálalókonyha

1 db teakonyha

1 db higiénés helyiség: zuhanyozós fürdőszoba, mosási lehetőséggel, valamint 3 WC

1 db akadálymentesített mosdó helyiség WC-vel

1 db terasz/nyári közösségi tér

1 db raktárhelyiség (ruhaadományok, iratok részére)

1 db takarítoszerraktár

Az épülethez parkoló és tágas udvar tartozik.

A munkavégzéshez szükséges tárgyi feltételek (bútorzat, számítógépek, fénymásoló, telefon, szkennel, internet elérés) folyamatos karbantartás alatt állnak, a munkatársak számítógépekkel történő ellátottsága megfelelő mértékű.

Az intézményt személyesen, postai úton, két telefonvonalon, illetve interneten lehet elérni.

Az intézmény megközelíthetősége rendkívül jó, mind a vasúti, mind a buszközlekedés vonala érinti, a főútvonal közelsége miatt autóval is könnyen megközelíthető, de gyalogosan is elérhető.

#### Szakmai létszám

szakterület	munkakör	létszám	Munkaidő/nap	szakképzettség
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	integrált intézmény vezetője (megbízott)	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	adminisztrátor - szociális intézményi asszisztens	fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
szociális étkeztetés (szükség szerint)	konyhai tálaló, szociális asszisztens	1 fő	8 óra jelenleg, de 4 óra elégséges	Az 1/SzCsM Rendelet szerint
idősek nappali ellátása	klubvezető/gondozási, idősellátó csoport szakmai vezető	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
idősek nappali ellátása	gondozónő/foglalkoztató	1 fő	4 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint



tanyagondnoki szolgálat (szükség szerint)	tanyagondnok	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
-------------------------------------------------	--------------	------	-------	-------------------------------------------

#### Helyettesítési rend

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időszakos vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. A helyettesítéssel kapcsolatos szabályokat az intézmény SZMSZ-e tartalmazza, az egyes dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásokban kell rögzíteni.

## II. Az Intézmény ellátási területe

Isaszeg, a főváros agglomerációjához tartozó település, a Gödöllői-dombság peremén helyezkedik el, a Rákos-patak mentén.

A település Pest megyében, tájvédelmi és természetvédelmi területekkel határolt környezetben található, Gödöllő és Pécel között, a Budapest-Hatvan vasútvonal mentén, a fővárostól 30 km-re.

A városhoz üdülőövezet és több horgásztó is tartozik. Lakott külterületként a városhoz tartozik Szentgyörgypuszta és Ilkamajor is.

Isaszeg állandó lakosainak száma kb. 11.504 fő, a település népsűrűsége 206,51 fő/km<sup>2</sup>.

Az Intézmény ellátási területe Isaszeg Város közigazgatási területe, illetve az ellátás kitéjed a területén tartózkodó személyekre.

## III. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői

Isaszegen 1997. november 1-től működik Családsegítő és Gyermejjóléti Szolgálat.

Az intézmény szakmai egységei –idősek nappali ellátása, szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, családsegítő szolgálat, idősek nappali klubja gyermejjóléti szolgálat-kezdetben mind különállóan látták el feladatukat, majd 2016. január 1. napjától a családsegítő szolgálat és a gyermejjóléti szolgálat összeolvadásával új szakmai egységként a család- és gyermejjóléti szolgálat látja el a komplex családsegítési feladatokat.

A társadalmi szükségletek megváltozása, a szociális ellátások területein is újabb igényeket vetett fel, és ez elsősorban a minőségi ellátások irányában mutatkozott meg.

Ugyanakkor, az ellátotti csoportok és létszámuknak a megváltozása, a megváltozott adminisztrációs kötelezettség a fenntartó, a finanszírozó, és az együttműködő család- és gyermejjóléti központ felé a dokumentáció növekedését eredményezi.

A települési önkormányzat, az intézmény fenntartójaként figyelemmel kíséri a szociális területen felmerülő szükségleteket és -lehetőségeit szem előtt tartva-, ezekre -a szociális törvény általi felhatalmazással élve- helyi szociális rendelet megalkotásával, új ellátási formák bevezetésével reagál.

Az önkormányzat, az általa szociális ellátási célokra létrehozott Isaszegi Humánszolgáltató Központ (Humánszolgáltató), és az Isaszegi Polgármesteri Hivatal Szociális és Igazgatási Irodája révén segíti a lakosokat a szükségleteik kielégítésében. 2018. október 1-től fenntartóként működteti a tanyagondnoki szolgálatot, mely a Humánszolgáltató szervezeti keretein belül, önálló egységként működik.

Ennek megfelelően az Isaszegi Humánszolgáltató Központ széles körű tevékenységével hivatott elősegíteni a különböző társadalmi csoportok és rászoruló egyének, családok helyzetének stabilizálását, szükség szerint javítását.

Az ellátotti körök egyéni sajátosságainak és szükségleteinek megfelelő szolgáltatások biztosítása, illetve a településen kívül elérhető szolgáltatásokhoz való hozzáférés elősegítése, fontos eleme az Isaszegen élők szociális jóllétének.

A legkiemelkedőbb szociális problémák a településen:

- lakhatási problémák (az alacsony jövedelmű réteg nem tud ingatlant vásárolni, az albérletbe való kiadás pedig igen csekély számban van jelen a településen);
- szenvedélybetegségek (alkohol, drog, cigaretta), és a belőlük fakadó szociális és kapcsolati problémák, bűnesetek;

- egészségkárosodás, pszichiátriai, ideggyógyászati és belgyógyászati tartós betegségek;
- roma lakosság képzetlensége;
- iskolai hiányzás;
- gyermekszegénység;
- időskorú lakosság elmagányosodása;
- családi/kapcsolati konfliktusok.

Ellátandó célcsoportok:

- egyedül élő, elmagányosodott idősek,
- önmaguk ellátásáról gondoskodni nem tudó nagykorú személyek,
- egészségi állapotuk, fogyatékoságuk miatt támogatásra, segítségre szoruló isaszegi lakosok,
- alacsony jövedelmű, tartós beteget, fogyatékkal élő személyt nevelő családok,
- hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű, kiemelkedően teljesítő, tehetséggondozást, és/vagy figyelmet igénylő gyermekek,
- hajléktalanok.

#### IV. Az intézmény szolgáltatási egységei

- Család- és gyermekjóléti szolgálat
- Idősek Klubja (nappali ellátás)
- Szociális étkeztetés
- Házi segítségnyújtás
- Tanyagondnoki szolgálat
- Alternatív napközbeni ellátás
- Bölcsődei ellátás (Aprók Falva Bölcsőde, tagintézmény)

## V. Idősek nappali ellátása: Idősek Klubja

### Idősek Klubja általános adatai

Szolgáltatás kezdő időpontja: 1998.11.30. 4094/1998

Ágazati azonosító: S0243918

Működési engedély száma: JGY.40/9/2009  
Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2009.07.15.

Módosító engedély száma: JGY/34/2/2010  
Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2010.02.20.

Módosító engedély száma: XIV-C-001/929-14/2012  
PMKH Szociális és Gyámhivatal Alapellátási Osztály  
jogerő: 2012.11.01.

Formája: határozatlan

Férőhely: 25 fő

Az idősek nappali klubja munkanapokon, hétfőtől csütörtökig 8,30 – 15 óra között, pénteken 8,30-13 óra között biztosítja az ellátást.

### A szolgáltatás célja

A szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes idős korúak napközbeni gondozására szolgál. Saját otthonukban élők részére biztosítunk lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, étkezésre, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére.

Az Idősek Klubjába (Klub) felvehető az a 18. életévét betöltött személy is,

- aki egészségi állapotára tekintettel támogatásra szorul. Ilyen személyek például a megváltozott egészségi állapotúak, az önmaguk ellátására részben képes fogyatékkal élők,
- a hajléktalanok, és
- a szenvedélybetegségük miatt a társadalom peremére szorult nagykorú személyek.

A Klub, az ellátást igénybe vevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt.

A helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervez, valamint helyet biztosít a közösségi szervező csoportoknak.

Biztosítja, hogy a szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön.

### Az ellátandó célcsoport

A tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek. A szolgáltatást isaszegben lakóhellyel rendelkező személyek vehetik igénybe.

A feladatellátás szakmai tartalma, módja, szolgáltatás formája, tevékenység leírása

Havi rendszerességgel, változatos programok szervezése, közös reggelik, ünnepi eseményekhez köthető rendezvények (együttműködve a helyi bölcsődékkal és óvodákkal), alkalmanként hitélet gyakorlására lehetőség biztosítása, kézműves foglalkozás (dekorációk készítése, kötés, horgolás) filmek vetítése, klubgyűlés, egyéni beszélgetés.

A szervezett programokon kívül a klubtagok napközben a klubvezető aktív közreműködésével foglalják el magukat, (pl.: kártyáznak, társasjátékoznak, tv-t néznek, vagy csak éppen beszélgetnek.)

Az intézmény munkanapokon nyújtja szolgáltatásait. Ettől eltérően a felmerülő ellátotti igények alapján, hétvégén is szervezhetnek programokat.

Az idősek klubja feladatai

- napközbeni tartózkodás biztosítása,
- a társas kapcsolatok kialakításának és fenntartásának biztosítása,
- az alapvető higiéniai szükségletek kielégítése, így a személyi tisztálkodás biztosítása, illetve személyes ruházat tisztításának biztosítása.
- Igény szerint az ellátottak napközbeni étkeztetésének megszervezése.

Szolgáltatások nyújtása

- szabadidős programok szervezése,
- szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezése, a szakellátáshoz való hozzájutás segítése,
- hivatalos ügyek intézésének segítése,
- életvitelre vonatkozó tanácsadás,
- speciális önszerveződő csoportok támogatása, szervezése.

Nappali ellátás részeként nyújtandó szolgáltatási elemek

Tanácsadás: az igénybe vevő 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 valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul,

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

Gondozás: az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését,

Felügyelet: az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll,

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,

Készségfejlesztés: az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására,

Közösségi fejlesztés: egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító, ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködésekkel valósít meg.

Az ellátás igénybevételének módja:

Az ellátás kérelemre indul, melyet a szakmai vezetőhöz kell benyújtani a jövedelemigazolással együtt. A szakmai vezető egyéni elbeszélgetéssel, illetve hozzátartozóktól származó információk kiegészítésével javaslatot tesz az intézményvezető felé a lakos ellátási szükségletéről, a felvételtől lehetőségéről.

Az idősek klubja szolgáltatás iránti igény esetén ki kell tölteni a „Kérelmet, a személyes gondoskodás igénybevételéhez” című nyomtatványt.

Az intézményvezető a gondozási csoport szakmai vezetőjének bevonásával megvizsgálja a jogosultságot.

A kérelem elutasítása esetén az igénylő 15 napon belül fellebbezéssel élhet Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületéhez. Felvétel esetén az ellátás megkezdhető a megállapodás A fizetendő térítési díjat Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testülete határozza meg, amit a helyi rendeletben rögzít.

Az intézményi jogviszony megszűnésének módjai:

- a) az ellátott írásban kéri,
- b) az ellátott halálával.
- c) a határozott idejű intézményi elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve ha az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják,
- d) Sztv. 94/C. § szerinti megállapodás felmondásával

Térítési díj megállapítására és fizetésére vonatkozó szabályok:

A nappali ellátás intézményi és személyi térítési díja Isaszeg Város Önkormányzata Képviselő-testületének helyi szociális rendeletében került meghatározásra.

Idősek Klubjában vezetett dokumentáció

- Kérelem
- Megállapodás
- Nyilvántartás
- Látogatási és eseménynapló
- Statisztika

Az intézmény szakmai egységeinek kötelező adminisztrációját az intézmény vezetője ellenőrzi.

Rendelkezésre álló tárgyi eszközök

A Humánszolgáltató épületének infrastruktúrája: telefon, számítógép, internet, nyomtató és fénymásoló. Az épületbe való bejutás akadálymentesített, az épületben a közlekedés részlegesen akadálymentes (küszöbök vannak).

### A szolgáltatás igénybe vevők rögzítése

A szolgáltatások igénybe vevőit beleértve az egyszeri esetkezeléseket és a gondozottakat, a megállapodások megkötését követően egy központi nyilvántartási rendszerben -KENYSZI- szükséges rögzíteni.

Az intézmény működése során napi rendszerességgel szükséges az igénybevételeket rögzíteni. A rögzítést a szociális intézményi asszisztens végzi -távolléte esetén a gondozási és idősellátási csoport szakmai vezetője-, aki e-képviselő és adatszolgáltatói jogosultsággal rendelkezik. A napi jelentéssel kapcsolatos tájékoztatása az igénybe vevőknek a megállapodásban történik.

### Más ellátásokkal történő együttműködés módja

Az Idősek Klubja által biztosított szolgáltatások hatékony működtetéséhez sajátos, sokrétű munkakapcsolat kialakítása szükséges. Az idősek klubja ellátotti célcsoportja és speciális szolgáltatásának működtetése szempontjából elengedhetetlen feltétele, alapvető érték az intézmények közötti partneri együttműködés.

Az Idősek Klubja és a város területén működtetett szociális ellátások és egészségügyi intézmények között a szakmai kapcsolattartás folyamatos. A feladatok megosztottak, nem párhuzamosan, hanem egymást kiegészítve működnek együtt, tiszteletben tartva a kompetenciahatárokat, annak érdekében, hogy valamennyi szociális és egészségügyi szolgáltató a saját szakterületén a támogatottak egyéni igényeinek megfelelő, differenciált szolgáltatást nyújtson.

## VI. Záró rendelkezések

Ezen Szakmai Program alapján, a benne meghatározottak szerint készülnek el az intézmény más dokumentációi:

- Munkaköri leírások
- Szervezeti és Működési Szabályzat

Isaszeg Város Képviselő-testülete jóváhagyását követően jelen Szakmai Program, a ..... Kt. határozattal, 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig érvényes.

Az Idősek Klubja ellátásra kidolgozott szakmai program betartása és betartatása az Intézmény ezen szolgáltatásban részt vevő dolgozóinak, önkénteseinek elsőrendű kötelezettsége.

Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a korábbi Isaszeg Város Képviselő-testülete 11/2018. (I. 17.) számú határozatával elfogadott Szakmai Program és Szervezeti és Működési Szabályzat.

Isaszeg, 2019. szeptember 1.

**Bilász Jánosné**  
megbízott intézményvezető

### *Nyilatkozat a szabályzatban foglaltak tudomásulvételéről*

A szabályzatban és a mellékleteiben foglaltakat megismertem, annak előírásait magamra nézve kötelezőnek ismerem el, annak rendelkezéseit, szabályait következetesen megtartom, s a fentieket aláírással igazolom.

Név	Aláírás
<b>Intézményvezetés:</b>	
Bilász Jánosné	.....
Palicz Krisztina	.....
<b>Idősek Klubja:</b>	
Kardos Bernadett	.....
.....	.....
<b>Szociális étkeztetés</b>	
Nagy Adrienn	.....
<b>Házi segítségnyújtás:</b>	
Labátné Zsadányi Melinda	.....
.....	.....
<b>Tanyagondnoki szolgálat:</b>	
Siklósiné Tóth Mária Zsuzsanna	.....



**Isaszegi Humánszolgáltató Központ**



**ALTERNATÍV NAPKÖZBENI  
ELLÁTÁS  
SZAKMAI PROGRAM**



**Érvényes: 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig**

**Készült: 2018. szeptember. 1.  
Készítette: Bilász Jánosné  
mb. intézményvezető**

## Tartalom

Isaszegi Humánszolgáltató Központ.....	1
.....	1
I. Általános adatok.....	4
Az Intézmény neve, címe:.....	4
Az intézmény alapítója: .....	4
Az Intézmény fenntartója:.....	4
Az Intézmény jogállása: .....	4
Intézmény irányító szerve: .....	4
Az ellátás megszervezésére vonatkozó jogszabályok .....	4
Ellátási terület .....	4
Az alternatív napközbeni ellátás általános célja: .....	5
Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületének célja: .....	5
Különösen javasolt az alternatív napközbeni ellátás .....	5
A szolgáltatás szakmai tartalma .....	5
Elősegíti:.....	6
II. Az alternatív napközbeni ellátás igénylésének módja, feladatai, szolgáltatásai .....	7
Az alternatív napközbeni ellátás szervezésével kapcsolatos előkészítő munkálatok .....	7
III. Az alternatív napközbeni ellátás lebonyolítása .....	8
Helyszín: .....	8
Napirend: .....	8
Csoportok kialakításának alapelvei:.....	8
Munkamegosztás a szervezésben lebonyolításban részt vevők között: .....	8
Étkezés, egészségügyi ellátás .....	9
A tevékenységi formák .....	9
Nevelés.....	9
Szabad játék .....	9
Szervezett játék .....	9
Sporttevékenység.....	9
Alkotói és kézműves tevékenység .....	10
Ismeretterjesztést szolgáló programok .....	10
IV. Záró feladatok .....	11
Esetmegbeszélések .....	11
V. Az együttműködés módjai .....	11
Együttműködés az alternatív napközbeni ellátást ellátók között .....	11
Az alternatív napközbeni ellátás biztosítása során szoros együttműködést kell megvalósítani: .....	11

VI.	Adatkezelés, az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme .12	
	A gyermekek és szülők jogainak védelme.....	12
	Az alternatív napközbeni ellátásban dolgozók jogainak védelme.....	12
VII.	Az alternatív napközbeni ellátásban részt vevő pedagógusok foglalkoztatásának részletes szabályozása.....	13
	Elvárások: .....	13
	Kérdés, bármilyen felvetődő probléma esetén azonnal értesítendő:.....	13
	Konfliktus, szociális szakmai probléma esetén azonnal értesítendő: .....	14
	Intézménnyel kapcsolatos probléma esetén értesítendő továbbá:.....	14
VIII.	Záró rendelkezések.....	15

## I. Általános adatok

### Az Intézmény neve, címe:

Név: Isaszegi Humánszolgáltató Központ

Cím: 2117 Isaszeg, Móricz Zs. u. 16.

Telefon: Gondozási és idősellátó csoport: 06 (28) 494 042

Család- és gyermekjóléti szolgálat: 06 (28) 362 531

E-mail: [csalad.segito@upcmail.hu](mailto:csalad.segito@upcmail.hu)

### Az intézmény alapítója:

**Isaszeg Község Tanácsa**, 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

**Az intézmény alapításának időpontja:** 1997. november 1.

**Az alapító okirat száma:** 107/1997. (VI. 9.) többszörösen módosítva 213/2018. (IX. 19.) Kt. határozat figyelembe vételével egységes szerkezetbe foglalva.

### Az Intézmény fenntartója:

Isaszeg Város Önkormányzat

Cím: 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

Telefon: 06 (28) 583 100

Az intézményvezetőre vonatkozóan a munkáltatói jogokat Isaszeg Város Képviselő-testülete gyakorolja.

### Az Intézmény jogállása:

Az intézmény önálló szakmai és gazdálkodási jogkörrel rendelkezik.

A munkáltatói jogokat az intézmény vezetője gyakorolja.

A szolgáltatást végző dolgozók közfeladatot ellátó személynek minősülnek. A munkatársak a munkáltatóval közalkalmazotti jogviszonyban állnak.

A fenntartó gondoskodik a megfelelő munkavégzési körülményekről.

A dolgozók részére az intézmény fenntartója lehetőség szerint biztosítja a szupervízióban, továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, szakmai fórumokon, valamint a munkamegbeszéléseken való részvételt.

### Intézmény irányító szerve:

Isaszeg Város Önkormányzata (2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.)

### Az ellátás megszervezésére vonatkozó jogszabályok

A település alternatív napközbeni ellátásának szakmai programját meghatározza: Isaszeg Város Önkormányzatának Képviselőtestülete – a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló az 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt.) 44/D. §, a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (VI. 30.) NM. rendelet 51/Q.-51/S. §-ok, és Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő – testületének szociális és gyermekvédelmi igazgatásról és ellátásokról szóló 5/2019. (II. 20.) önkormányzati rendeletének 41. §-a.

### Ellátási terület

A szakmai program Isaszeg Város közigazgatási területén működő, az önkormányzat által megszervezett és működtetett alternatív napközbeni ellátásra terjed ki. Igénybe vevők az isaszegi lakócímmel rendelkező alsó tagozatos gyermekek.

### Az alternatív napközbeni ellátás általános célja:

Alternatív napközbeni ellátás a játszótéri program, játszóház, klubfoglalkozás keretében nyújtott,

- a) a szülő és a gyermek kapcsolatát erősítő, a gyermek szocializációját támogató, valamint egyéb szabadidős és prevenciós szolgáltatás,
- b) a csellengő vagy egyéb okból veszélyeztetett iskoláskorú gyermekek számára biztosított nappali felügyelet, sport-, illetve egyéb foglalkozás és étkeztetés,

feltéve, ha a működtető rendelkezik az ehhez szükséges – jogszabályban meghatározott – személyi és tárgyi feltételekkel

### Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületének célja:

A nyári szünidő előre meghatározott 20 napján, alsó tagozatos általános iskoláskorú gyermekek számára olyan szabadidős programokat kínáljon, amelyek biztonságos, gyermekbarát környezetben, közösségépítő foglalkozások keretében biztosítják a gyermekek felügyeletét.

Segíteni kíván a családoknak, hogy gyermekeik ellátása azon időszakban is megoldott legyen, amikor a szülők munkából eredő elfoglaltsága ezt nem teszi lehetővé.

A kialakított programok alkalmazkodnak a gyermekek szükségleteihez, igényeihez, segítik a szabadidő hasznos eltöltését.

Az alternatív napközbeni ellátást az isaszegi lakó, vagy tartózkodási hellyel rendelkező, 6-10 év közötti, általános iskola gyermekek vehetik igénybe, illetve olyan, legfeljebb 6. osztályos tanuló, akinek testvére alsó tagozatos, és részt vesz az alternatív napközbeni ellátás programjában.

Különösen javasolt az alternatív napközbeni ellátás

- a hátrányos helyzetű családok gyermekeinek,
- az átmenetileg krízishelyzetbe került család gyermekeinek,
- a védelembe vett gyermekeknek,
- valamint azoknak, akiknek a szülei a nyári szünidőben dolgoznak.

### A szolgáltatás szakmai tartalma

A gyermekek alternatív napközbeni ellátása a személyes gondoskodás keretei között a gyermekvédelmi alapellátások körébe tartozik.

Az Isaszeg Város Önkormányzata által működtetett alternatív napközbeni ellátás iskoláskorú gyermekek számára biztosított időszakos nyári napközbeni ellátás, melynek körében a gyermekek szocializációját támogató szabadidős és prevenciós szolgáltatás, nappali felügyelet, sport-, illetve egyéb foglalkozás valamint étkeztetés valósul meg.

A gyermekjóléti alapellátás keretében a családban nevelkedő, rászoruló gyermeket -ideiglenes jelleggel- az életkorához, egészségügyi állapotához és egyéb szükségleteihez igazodó teljes körű ellátást biztosító ellátásban kell részesíteni úgy, hogy a szülői felelősség és kompetencia minél szélesebb körét a szülő számára fenn kell tartani.

A fogyatékos gyermek számára szükségleteihez igazodó ellátást kell biztosítani.

Az alternatív napközbeni ellátás során a gyermekek életkorához, fejlettségéhez, egészségügyi állapotához igazodnak a foglalkozások, tevékenységek és programok.

Elősegíti:

- a) a különböző társadalmi helyzetben lévő családok gyermekei közötti kapcsolatok erősítését,
- b) az eltérő képességű, állapotú gyermekek közötti kapcsolatok építését,
- c) a fogyatékkal élő gyermekek integrációját.

A szolgáltatás a primer prevenció keretében megelőzi a gyermekek csellengését, szülői felügyelet nélkül maradását.

A szekunder prevenció során a hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek szülő általi elhanyagolását, veszélyeztetését csökkenti.

A családi hátrányok csökkentését, a gyermekek egészséges testi, lelki, szellemi fejlődését segíti az alternatív napközbeni ellátás:

- a) az alapvető fizikai szükséglet kielégítésével a nélkülözhetetlen és a gyermekek számára fontos javak pótlásával,
- b) a gyermekek életében releváns és esélyteremtő tevékenységek végzésével,
- c) a pozitív emberi kapcsolatok, pozitív értékrendszer, a megfelelő szocializáció biztosításával.

Az ellátásban a személyre szabott, gyermekközpontú bánásmód érvényesül.

## II. Az alternatív napközbeni ellátás igénylésének módja, feladatai, szolgáltatásai

Az alternatív napközbeni ellátás igénylésének feltételeiről, helyéről, idejéről szóló tájékoztatást, és a jelentkezéshez a formanyomtatványt a Polgármesteri Hivatal Igazgatási Osztálya juttatja el elektronikus úton a helyi általános iskolákba.

A szülők által kitöltött jelentkezéseket, és a hozzá kapcsolódó igazolásokat a szülők juttatják vissza a Hivatalba.

A beérkezett jelentkezéseket a Hivatal nyilvántartásba veszi. Megvizsgálja, a szükséges igazolások meglétét, illetve azt, hogy a jelentkező jogosult-e az alternatív napközbeni ellátás igénybe vételére.

Hiányzó igazolások esetén értesítést küld a szülőnek azok pótlására.

A beérkező jelentkezések összesítését követően a Képviselő-testület dönt arról, elégséges volt-e a jelentkezők száma ahhoz, hogy megszervezésre kerüljön az adott évben az ellátás.

A döntés után az Igazgatási Osztály értesíti a szülőt arról, hogy az Önkormányzat biztosítja az alternatív napközbeni ellátást a gyermeke részére, vagy nem szervez adott évben elégtelen jelentkezői szám miatt ellátást.

Az alternatív napközbeni ellátás igénybevételének megkezdése előtt tájékoztatni kell a szülőt és a gyermeket

- a) az ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- b) az Intézmény által vezetett, rájuk vonatkozó nyilvántartásokról,
- c) a házirendről,
- d) panaszjoguk gyakorlásának rendjéről.

A tájékoztatást a szolgáltatás biztosításáról szóló értesítéssel együtt küldi meg a Hivatal.

### Az alternatív napközbeni ellátás szervezésével kapcsolatos előkészítő munkálatok

A döntést követően, amennyiben a nyári szünetben megszervezésre kerül az ellátás, az Önkormányzat a szolgáltatást végző pedagógusokkal megállapodást köt.

Az Önkormányzat nyári diákmunka (közfoglalkoztatás), gyakorlati hely, közoktatásban részt vevő, érettségire készülő diákok kötelező 50 órás közösségi szolgálatának végzése érdekében felveszi a kapcsolatot a szükséges intézményekkel, állami közfoglalkoztatási szervvel.

A Hivatal – a gyermekek alternatív napközbeni ellátását szervező – munkatársa az alábbi előkészítő feladatokat végzi el a nyári tábor kezdete előtt:

- összeállítja a tábor programját,
- felveszi a kapcsolatot a közreműködő szolgáltatókkal,
- összeállítja a heti csoportbeosztásokat,
- egyezteti a feladatokat a TS Gastro-val, a Városüzemeltető Szervezet Élelmezési Csoportjával az oktatási és kulturális intézmények vezetőivel, dolgozóival,
- gondoskodik a szükséges eszközök beszerzéséről.

Az Isaszegi Humánszolgáltató Központ vezetője szükség szerint gondoskodik a nyári tábor kezdete előtt:

- a közösségi szolgálatot végző diákok, diákmunkások és az önkéntesek felkészítéséről,
- a gyermekcsoportokat vezető pedagógusok szociális felkészítéséről.

### III. Az alternatív napközbeni ellátás lebonyolítása

#### Helyszín:

Az alternatív napközbeni ellátás megszervezésére a város egyik intézményében kerül sor, a helyszín évente változik. Kiválasztásában fontos szempont, hogy legyen árnyékos udvarrész, játszótér, sportpálya a játékhöz, sportoláshoz. Az épületben megfelelő termek álljanak rendelkezésre a csoport / csoportok elhelyezéséhez.

#### Napirend:

A napirend biztosít állandó keretet a szakmai munka számára, segíti a gyermekek életében a rendszer kialakítását. A napirend igazodik a gyermekek életkori sajátosságaihoz. Az egyes programok és a gyermekek igényeinek függvényében az időbeosztás rugalmasan változhat.

07.00 – 08.00: ügyelet, az érkező gyermekek fogadása

08.00 – 10.00: délelőtti foglalkozások, programok I.

09.30 – 10.00: tízórai

10.00 – 12.00: délelőtti foglalkozások, programok II.

12.00 – 12.30: ebéd

12.30 – 15.00: délutáni foglalkozások, programok

15.00 – 15.15: uzsonna

15.15 – 16.00: szabad játék

16.00 – 17.00: ügyelet, a gyermekek folyamatos távozása

#### Csoportok kialakításának alapelvei:

A gyermekcsoportok kialakítása az alábbi szempontok szerint történik:

- a. gyermekek életkora,
- b. testvérek,
- c. egy iskolából érkezők,
- d. egyéni kérések.

Az azonos életkorú gyermekek, a testvérek, illetve az egy iskolából érkezők lehetőleg egy csoportba kerülnek. A munkatársak törekszenek a csoportbeosztásra irányuló egyéni kérések teljesítésére is.

#### Munkamegosztás a szervezésben lebonyolításban részt vevők között:

##### A Hivatal feladatai:

- felügyeli az alternatív napközbeni ellátásban résztvevők, tevékenységét,
- kapcsolatot tart a helyszínt biztosító iskola dolgozóival, az egyes programokat nyújtó szolgáltatókkal.
- a szülők által jelzett hiányzásokat jelzi a TS Gastro étkezésszervezőjének,
- segíti a pedagógusok munkáját,
- beosztja a diákmunkásokat, közösségi szolgálatot ellátó középiskolásokat és önkénteseket,
- reggelente egyeztet a TS Gastro étkezésszervezőjével a jelenlét adatairól,
- biztosítja a foglalkozásokhoz szükséges eszközöket,
- szervezési feladatokat lát el az egyes programok lebonyolításához szükséges feltételek megteremtése érdekében,
- a gyermekek létszámát naponta nyilvántartásba veszi,
- kapcsolatot tart a szülőkkel.



### **Az Isaszegi Humánszolgáltató Központ vezetőjének feladata:**

- szociális szakmai segítséget nyújt az ellátás megkezdése előtt, valamint esetmegbeszéléseket tart az ellátás során kialakult konfliktushelyzetekben.

### **A pedagógusok feladatai:**

- rendszeresen ellenőrzik a gyermekek jelenlétét, a jelzik a hiányzókat,
- irányítják a gyermekcsoport tevékenységét,
- biztosítják a gyermekek napközbeni felügyeletét,
- gondoskodnak a szabadidő biztonságos, hasznos eltöltéséről,
- ösztönzik a gyermekeket a szervezett programokon történő részvételre,
- közös játékokat, tevékenységet szerveznek a gyermekek számára,
- irányítják a gyermekcsoporthoz beosztott diákmunkások, közösségi szolgálatot ellátó középiskolások és önkéntesek tevékenységét.

### **A diákmunkások, közösségi szolgálatot ellátó középiskolások és önkéntesek feladatai:**

- részt vesznek a gyermekfelügyelet ellátásában,
- bekapcsolódnak a közös játéktevékenységbe,
- programokra kísérik a gyermekeket,
- bekapcsolódnak a reggeli és a délutáni ügyelet ellátásába.

### **Étkezés, egészségügyi ellátás**

Az alternatív napközbeni ellátás biztosítása során napi háromszori étkezésben részesülnek a gyermekek.

Az étkeztetéssel kapcsolatos feladatokat a TS Gastro munkatársai látják el.

A gyermekek egészségügyi ellátását a gyermekek állandó lakóhelye szerinti házi orvosok biztosítják. Sürgősségi ellátást az OMSZ látja el.

Az orvosi ellátás igénybevételéhez szükséges szülői nyilatkozatok a csoportvezető pedagógusoknál találhatóak meg.

### **A tevékenységi formák**

#### Nevelés

Az egyes tevékenységi formák szervezése során a sokszínűség, a gyermekek életkorához és érdeklődéséhez történő igazodás kiemelt szerepet tölt be.

#### Szabad játék

A gyermekek alapvető tevékenységi formája a játék, ami lehetőséget teremt a világ megismerésére, az örömszerzésre, élményfeldolgozásra.

A napi elfoglaltságok között fontos a szabad játék biztosítása, ami a kötött keretek alóli felszabadulásnak ad lehetőséget a gyermeknek. A szabad játék történhet csoportos, páros és egyéni formában, a gyermekek egyéni igényeihez igazodóan.

#### Szervezett játék

A pedagógusok gyermekcsoportokon belül vagy azok között szervezhetnek olyan közös játékokat, melyek segítik a gyermekek közötti kapcsolatok építését, együttműködés kialakítását. Ezek a tevékenységi formák hozzájárulhatnak a gyermekek közötti konfliktusok rendezéséhez, az egymással szembeni előítéletek leküzdéséhez.

#### Sporttevékenység

A gyermekek egészséges fejlődését szolgálja a napi rendszerességgel végzett sporttevékenység. A legkülönbözőbb sportágak gyakorlására van lehetőség, mint például a futball, kézilabda, kosárlabda, asztalitenisz, tollaslabda, karate, dzsúdó, zumba stb. Sportolók meghívásán

keresztül a gyermekek olyan sportágakkal is megismerkedhetnek, melyekkel még más formában nem találkoztak, kipróbálhatják abban magukat.

#### Alkotói és kézműves tevékenység

A napirendbe természetes módon illeszkednek azok a foglalkozások, melyeken különböző alkotó tevékenységet végeznek a gyermekek. Ilyen a rajzolás, festés, gyöngyfüzés, dekupázs technikák alkalmazása, origami stb. Ezek a tevékenységi formák segítik a gyermekek kreativitásának, esztétikai érzékének, kézügyességének fejlesztését. A sikerélmények pozitív megerősítést jelentenek számukra, erősítik énképüket.

#### Ismeretterjesztést szolgáló programok

A szabadidő eltöltése az ismeretek bővítését is szolgálhatja. Erre nyújt lehetőséget például az Önkéntes Tűzoltó Egyesület felkeresése, a könyvtári foglalkozások szervezése, a rendőrségi, polgárőrségi, az elsősegélynyújtó, az állatgondozási bemutató, az arborétum, méhészeti múzeum felkeresése, a kastély- és múzeumlátogatás stb.

## IV. Záró feladatok

Az alternatív napközbeni ellátás lezárulását a szakmai munka értékelése és a fenntartó részére készített beszámoló készítése követi.

### Esetmegbeszélések

Az alternatív napközbeni ellátás előkészítése során a közreműködők felkészítése céljából megbeszélések szervezésére kerülhet sor:

- az alternatív napközbeni ellátás helyszínéül szolgáló oktatási intézmény képviselőivel,
- a TS Gastro ételmezésszervezőjével, egyéb dolgozóival,
- a Hivatal és a Humánszolgáltató munkatársaival,
- a csoportvezető pedagógusokkal,
- a diákmunkásokkal,
- a közösségi szolgálatot teljesítő középiskolásokkal és az önkéntesekkel.

Szükség esetén az alternatív napközbeni ellátás idején egy-egy gyermek, vagy megoldandó helyzet esetében az érintett szakemberek részvételével esetmegbeszélésre kerül sor.

Az alternatív napközbeni ellátás végeztével az értékelés elvégzése, tanulságok levonása ugyancsak megbeszélés keretében történik.

## V. Az együttműködés módjai

### Együttműködés az alternatív napközbeni ellátást ellátók között

A felügyeletet ellátók közötti megbeszélések az együttműködés kiemelkedően fontos feltételei, melynek fórumai:

- a jól szervezett, együttműködést szolgáló megbeszélések,
- esetmegbeszélések, majd az azt követő értékelő, elemző munkatársi megbeszélések,
- a munkatársak közötti folyamatos konzultáció,
- szükség esetén a Humánszolgáltató Központtal elemző beszélgetések a napi történések kapcsán,
- a gyermek-csoport tanulságainak megfogalmazásakor.

A nehéz pedagógiai helyzetek megbeszélése nagyon fontos a gyermekek felügyeletét ellátók között, hiszen különböző életkorúak, különböző kompetenciával és felkészültséggel bírnak a dolgozók, de együttműködésben kell végezniük munkájukat, és azonos színvonalon kellene kezelniük azokat a nehéz helyzeteket. Ez folyamatos tanulást jelent, és napi értelmező beszélgetéseket kíván egy-egy konkrét eset kapcsán.

Az eredményes és hatékony munka csak a stáb tagjainak szoros együttműködése nyomán alakulhat ki, ezért az együttműködés valamennyi dolgozó kötelessége.

**Az alternatív napközbeni ellátás biztosítása során szoros együttműködést kell megvalósítani:**

- a helyszínt biztosító oktatási intézmény képviselőivel,
- az étkeztetést biztosító munkatársakkal,
- a foglalkozásokat és programokat biztosító egyéb résztvevőkkel.

A résztvevők megosztják egymással — a gyermekekkel, és a családdal kapcsolatos — információikat, segítenek feltárni az aktuális helyzetet, melynek segítségével a következő lépések meghatározására, közös döntések meghozatalára kerülhet sor.

A cél eléréséhez szükséges feladatok személyre szólóan, és az időhatárok megjelölésével történnek kijelölésre.

## VI. Adatkezelés, az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme

### A gyermekek és szülők jogainak védelme

Az alternatív napközbeni ellátás során biztosítva vannak a gyermekek és szülők – törvényben is meghatározott – jogai.

Figyelem fordítódik az emberi méltóságuk megőrzésére, a véleményük kinyilvánítására, egészséges fejlődésüket veszélyeztető ártalmas hatásoktól való védelmükre.

A gyermekek jogainak védelmét szolgálja a gyermekjogi képviselővel történő kapcsolattartás. A gyermekek érdekeinek védelme céljából a gyermekjogi képviselő telefonszáma nyilvános helyen, kifüggesztve található meg az intézményekben. Szükség esetén az ellátók tájékoztatják a rászorulókat, és segítenek a kapcsolat felvételében is.

Az ellátás során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, a gyermek nemre, vallásra, nemzeti, etnikai hovatartozásra, politikai véleményre, korra, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

A tevékenység során az ellátók tudomására jutott személyes adatokat az adatkezelésre vonatkozó jogszabályok figyelembe vételével kell kezelni. Az ellátás minden részletét a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltaknak megfelelően kell végezni.

### Az alternatív napközbeni ellátásban dolgozók jogainak védelme

A szolgáltatást végzők közfeladatot ellátó személynek számítanak, számukra biztosítani kell számukra emberi méltóságuk, személyiségi jogaik tiszteletben tartását, munkájuk elismerését. Érdekeiknek és jogaiknak a védelme a Szociális Munka Etikai Kódexében foglalt alapelveknek megfelelően történik.

Az eltérő vélemények, nézetkülönbségek egyeztetésekkel történő rendezésére kell törekedni. A kollégák kompetenciahatárainak tiszteletben tartása mellett, hatékony együttműködések kialakítása van szem előtt.

## VII. Az alternatív napközbeni ellátásban részt vevő pedagógusok foglalkoztatásának részletes szabályozása

Az alternatív napközbeni ellátás végzésére, a gyermekek ellátásának szakmai felügyeletére pedagógusok alkalmazását vállalja az Önkormányzat megbízási szerződéssel.

Az érintett iskolák igazgatói jelen szabályozás értelmében javasolnak a tantestületükből pedagógusokat.

Elvárások:

- pedagógus végzettség,
- csoportvezetői gyakorlat,
- vállalása a 7-16, vagy 8-17 óra közötti időszakban való munkavégzésnek,
- az ellátás megkezdése előtt az egyeztető megbeszélésnek a Hivatal és a Humánszolgáltató munkatársaival,
- a programok előzetes egyeztetésének a Hivatal munkatársával,
- a programokhoz szükséges költségkerettel való gazdálkodásnak, és számlákkal történő elszámolásnak,
- a diákmunkások, közösségi szolgálatot ellátó középiskolások és önkéntesek munkájának irányításának.
- a megbízási szerződés aláírása.

Az ellátás megszervezésének esetén, az iskolaigazgatóval a Hivatal azonnal felveszi a kapcsolatot a szükséges pedagóguslétszám feltöltésére.

Amennyiben az érintett iskolából nem sikerül a pedagógus létszámot feltölteni, úgy az Önkormányzat fenntartja magának a jogot arra, hogy a település egyéb iskoláiból töltsse fel a szükséges pedagógus létszámot.

A pedagógusok szervezésével egy időben a segítők szervezése is megkezdődik a helyben élő középiskolai tanulók bevonásával.

Az ellátást önkéntesek is segíthetik, amennyiben személyükkel az ellátók egyetértenek, és elfogadják az ellátás szakmai alapjait és prioritásait.

A diákok és önkéntesek kiválasztása együttesen történik a Hivatal, a Humánszolgáltató és a pedagógusok részéről.

A pedagógusok a Képviselő-testület határozatával elfogadott megbízási díjban részesülnek.

A diákok a nyári diákmunka, illetve a közösségi szolgálat keretében végezhetik a munkájukat. Szociális munkás, szociálpedagógus, pedagógus, gyógypedagógus, pszichológus hallgatók, pedagógiai asszisztensek szakirányú gyakorlatukat végezhetik el az Isaszeg Humánszolgáltató Központ irányításával és igazolásával.

Az ellátás időtartama alatt napi két fő önkéntes segítő részére az Önkormányzat étkeztetést biztosít.

A segítők munkáját a pedagógus irányítja.

Az ellátás során felmerülő konfliktusok, problémák megbeszélése a felmerülés napján a gyermekek távozását követően, illetve másnap reggel, a foglalkozások megkezdése előtt történik az iskola épületében, a gyermekektől különválasztott helyiségben.

Kérdés, bármilyen felvetődő probléma esetén azonnal értesítendő:

Hivatal: Bilász Jánosné vezető főtanácsos: 06-30/851-2788;

Konfliktus, szociális szakmai probléma esetén azonnal értesítendő:  
Hivatal: Bilász Jánosné vezető főtanácsos, Humánszolgáltató Központ mb. vezetője: 06-30/851-2788,

Intézménnyel kapcsolatos probléma esetén értesítendő továbbá:  
iskolaigazgató, portáson keresztül;  
Városüzemeltető Szervezet ügyeletes munkatársa: 06-28/582-712

## VIII. Záró rendelkezések

Ezen Szakmai Program alapján, a benne meghatározottak szerint készülnek el az intézmény más dokumentációi.

Az alternatív napközbeni ellátásra kidolgozott szakmai program betartása és betartatása az Intézmény ezen szolgáltatásban részt vevő dolgozóinak, önkénteseinek elsőrendű kötelezettsége.

Jelen Szakmai Program Isaszeg Város Képviselő-testülete jóváhagyását követően hatályos a ..... Kt. határozattal 2019. október 1-től lép hatályba, 2024. szeptember 30-ig érvényes.

Isaszeg, 2019. szeptember 1.

**Bilász Jánosné**  
megbízott intézményvezető

### *Nyilatkozat a szabályzatban foglaltak tudomásulvételéről*

A szabályzatban és a mellékleteiben foglaltakat megismertem, annak előírásait magamra nézve kötelezőnek ismerem el, annak rendelkezéseit, szabályait következetesen megtartom, s a fentieket aláírással igazolom.

<b>Név</b>	<b>Aláírás</b>
<b>Intézményvezetés:</b>	
Bilász Jánosné	.....
Palicz Krisztina	.....
<b>Család- és gyermekjóléti szolgálat:</b>	
Szóró Gabriella	.....
Zsögön Ágnes	.....
.....	.....
<b>Idősek Klubja:</b>	
Kardos Bernadett	.....
.....	.....
<b>Szociális étkeztetés</b>	
Nagy Adrienn	.....
<b>Házi segítségnyújtás:</b>	
Labátné Zsadányi Melinda	.....
Szabó Tiborné	.....
<b>Tanyagondnoki szolgálat:</b>	
Siklósiné Tóth Mária Zsuzsanna	.....
<b>Pedagógusok:</b>	
.....	.....
.....	.....
.....	.....

**Isaszegi Humánszolgáltató Központ**



**Tanyagondnoki Szolgálat**

**Szakmai program**



**Érvényes: 2019. október 1-től 2024 szeptember 30-ig**

**Készült: 2019. szeptember 1.  
Készítette: Bilász Jánosné  
mb. intézményvezető**



## Tartalom

I.	Általános adatok.....	3
II.	Az Intézmény ellátási területe .....	7
III.	Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői .....	7
IV.	A szolgáltatás célja, feladata alapelvei.....	8
	<i>A közvetlen, személyes szolgáltatások körébe tartozó alapfeladatai.....</i>	<i>9</i>
	<i>A tanyagondnoki szolgálat közvetlen, személyes szolgáltatásokon belüli kiegészítő feladatai .....</i>	<i>12</i>
	<i>A tanyagondnoki szolgálat által nyújtott közvetett – az önkormányzati feladatok megoldását segítő – szolgáltatások.....</i>	<i>13</i>
	<i>A tanyagondnoki szolgáltatások közzétételének módja .....</i>	<i>13</i>
	<i>A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség .....</i>	<i>14</i>
	<i>A kapcsolattartás lehetséges módjai .....</i>	<i>14</i>
	<i>Tárgyi feltételek.....</i>	<i>14</i>
	<i>Az ellátás igénybevételének módja .....</i>	<i>14</i>
V.	Záró rendelkezések.....	16

## I. Általános adatok

Az Intézmény neve, címe:

Név: Isaszegi Humánszolgáltató Központ

Cím: 2117 Isaszeg, Móricz Zs. u. 16.

Telefon: Gondozási és idősellátó csoport: 06 (28) 494 042

Család- és gyermekjóléti szolgálat: 06 (28) 362 531

E-mail: [csalad.segito@upcmail.hu](mailto:csalad.segito@upcmail.hu)

Az intézmény alapítója:

**Isaszeg Község Tanácsa**, 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

**Az intézmény alapításának időpontja:** 1997. november 1.

**Az alapító okirat száma:** 107/1997. (VI. 9.) többszörösen módosítva 213/2018. (IX. 19.) Kt. határozat figyelembe vételével egységes szerkezetbe foglalva.

Az Intézmény fenntartója:

Isaszeg Város Önkormányzat

Cím: 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

Telefon: 06 (28) 583 100

Az intézményvezetőre vonatkozóan a munkáltatói jogokat Isaszeg Város Képviselő-testülete gyakorolja.

Az Intézmény jogállása:

Az intézmény önálló szakmai és gazdálkodási jogkörrel rendelkezik.

A munkáltatói jogokat az intézmény vezetője gyakorolja.

A szolgáltatást végző dolgozók közfeladatot ellátó személynek minősülnek. A munkatársak a munkáltatóval közalkalmazotti jogviszonyban állnak.

A fenntartó gondoskodik a megfelelő munkavégzési körülményekről.

A dolgozók részére az intézmény fenntartója lehetőség szerint biztosítja a szupervízióban, továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, szakmai fórumokon, valamint a munkamegbeszéléseken való részvételt.

Intézmény irányító szerve:

Isaszeg Város Önkormányzata (2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.)

### **Működési engedély**

Szolgáltatás kezdő időpontja: 1998.11.30. 4094/1998

Ágazati azonosító: S0243918

Működési engedély száma: JGY.40/9/2009

Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2009.07.15.

Módosító engedély száma: JGY/34/2/2010  
Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2010.02.20.

Módosító engedély száma: XIV-C-001/929-14/2012  
PMKH Szociális és Gyámhivatal Alapellátási Osztály  
jogerő: 2012.11.01.

### **Tanyagondnoki szolgáltatás**

Módosító engedély száma: PE/SZOC/1865-3/2018  
PMKH Szociális és Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály  
jogerő: 2018.09.28.  
működés kezdete: 2018.10.01.

**Ellátásiforma:** szociális alapellátás

**Ellátási terület:** Isaszeg külterületi részei: Öreghegy, Szentgyörgypusztá, Ilkamajor

**Formája:** határozatlan

### **Vonatkozó jogszabályok**

- A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatások, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet,
- Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális és gyermekvédelmi igazgatásról és ellátásokról szóló 5/2019. (II. 20.) önkormányzati rendelete

Az Isaszegi Humánszolgáltató Központ, benne a Tanyagondnoki szolgáltatás működését meghatározó dokumentumok, szabályzatok:

1. Alapító okirat
  2. Működési engedély
  3. Szakmai program
  4. Szervezeti Működési Szabályzat
  5. Házirend
  6. A szociális munka etikai kódexe
- I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok
1. iratkezelési szabályzat
  2. érdekképviseleti fórum működésének szabályzata
- II. Gazdasági szabályzatok
1. számviteli szabályzat
  2. pénzkezelési szabályzat
  3. anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat
  4. vagyónvédelmi szabályzat
- III. Műszaki ellátási szabályzatok

1. munkavédelmi szabályzat
  2. tűzvédelmi szabályzat
  3. gépjármű használati szabályzat
- IV. Foglalkoztatottakra vonatkozó szabályzatok
1. Továbbképzési terv
  2. Munkaruha szabályzat
  3. A foglalkoztatottakra vonatkozó munkaköri leírások

### Tárgyi feltételek

Az intézmény területe 1.688 m<sup>2</sup>, és benne a Tanyagondnoki szolgáltatás a következő helyiségeket használja:

- 1 db iroda, szükség szerint
- 1 db interjúszoba, szükség szerint
- 1 db kliensváró, szükség szerint
- 1 db tálalókonyha, szükség szerint
- 1 db teakonyha
- 1 db higiénés helyiség: zuhanyozós fürdőszoba, valamint 3 WC, mosási lehetőséggel
- 1 db terasz/nyári közösségi tér, szükség szerint
- 1 db raktárhelyiség (ruhaadományok, iratok részére), szükség szerint
- 1 db takarítószeraktár, szükség szerint
- 1 db SUZUKI IGNIS 1.3 GLX gépjármű

A tanyagondnoki gépjármű munkaidőn kívül az Isaszegi Városüzemeltető Szervezet telephelyén található meg.

Az épülethez parkoló és tágas udvar tartozik.

A munkavégzéshez szükséges tárgyi feltételek (bútorzat, számítógépek, fénymásoló, telefon, szkennel, internet elérés) folyamatos karbantartás alatt állnak, a munkatársak számítógépekkel történő ellátottsága megfelelő mértékű.

Az intézményt személyesen, postai úton, két telefonvonalon, illetve interneten lehet elérni.

Az intézmény megközelíthetősége rendkívül jó, mind a vasúti, mind a buszközlekedés vonala érinti, a főútvonal közelsége miatt autóval is könnyen megközelíthető, de gyalogosan is elérhető.

### Szakmai létszám

szakterület	munkakör	létszám	Munkaidő/nap	szakképzettség
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	integrált intézmény vezetője (megbízott)	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	adminisztrátor - szociális intézményi asszisztens	fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
tanyagondnoki szolgálat	tanyagondnok	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint

## Helyettesítési rend

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időszakos vagy tartós távolléte nem akadályozhatja.

A helyettesítéssel kapcsolatos szabályokat az intézmény SZMSZ-e tartalmazza, az egyes dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásokban kell rögzíteni.

## II. Az Intézmény ellátási területe

Isaszeg, a főváros agglomerációjához tartozó település, a Gödöllői-dombság peremén helyezkedik el, a Rákos-patak mentén.

A település Pest megyében, tájvédelmi és természetvédelmi területekkel határolt környezetben található, Gödöllő és Pécel között, a Budapest-Hatvan vasútvonal mentén, a fővárostól 30 km-re.

A városhoz üdülőövezet és több horgászto is tartozik. Lakott külterületként a városhoz tartozik Öreghegy, Szentgyörgypuszta és Ilkamajor is.

Isaszeg állandó lakosainak száma kb. 11.504 fő, a település népsűrűsége 206,51 fő/km<sup>2</sup>.

Az Intézmény ellátási területe Isaszeg Város közigazgatási területe, és a területén tartózkodó személyek.

A Tanyagondnoki szolgáltatás ellátási területe Öreghegy, Szentgyörgypuszta és Ilkamajor. Természetesen ezen területeken kívülről ha segítségkérés érkezik, akkor a lakos ellátását megtagadni nem lehet.

## III. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői

Isaszegen 1997. november 1-től működik Családsegítő és Gyermejjóléti Szolgálat. Az intézmény szakmai egységei –idősek nappali ellátása, szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, családsegítő szolgálat, gyermejjóléti szolgálat- kezdetben mind különállóan látták el feladatukat, majd 2016. január 1. napjától a családsegítő szolgálat és a gyermejjóléti szolgálat összeolvadásával új szakmai egységként a család- és gyermejjóléti szolgálat látja el a komplex családsegítési feladatokat.

A társadalmi szükségletek megváltozása, a szociális ellátások területein is újabb igényeket vetett fel, és ez elsősorban a minőségi ellátások irányában mutatkozott meg.

A települési önkormányzat, az intézmény fenntartójaként figyelemmel kíséri a szociális területen felmerülő szükségleteket és -lehetőségeit szem előtt tartva-, ezekre -a szociális törvény általi felhatalmazással élve- helyi szociális rendelet megalkotásával, új ellátási formák bevezetésével reagál.

Ilyen szociális ellátási forma bevezetése volt a tanyagondnoki szolgáltatás is, mivel a 2018-ig civilszervezet látta el, amely a tevékenységét megszüntette.

Az önkormányzat felismerve a külterületen élő lakosok szükségleteit, nehézségeit -bár nem kötelező ellátás- megszervezte a szolgálat működését 2018. október 1-től, fent nevezett külterületi részeken.

A tanyagondnoki szolgálatot érintő legkiemelkedőbb szociális problémák a településen:

- lakhatási problémák (az alacsony jövedelmű réteg nem tud ingatlant vásárolni, az albérletbe való kiadás pedig igen csekély számban van jelen a településen);
- szenvedélybetegségek (alkohol, drog, cigaretta), és a belőlük fakadó szociális és kapcsolati problémák, bűnesetek;
- egészségkárosodás, pszichiátriai, ideggyógyászati és belgyógyászati tartós betegségek;
- iskolai hiányzás;
- gyermekszegénység;
- időskorú lakosság elmagányosodása.

Ellátandó célcsoportok:

- egyedül élő, elmagányosodott idősek,
- önmaguk ellátásáról gondoskodni nem tudó nagykorú személyek,
- egészségi állapotuk, fogyatékoságuk miatt támogatásra, segítségre szoruló isaszegi lakosok,
- alacsony jövedelmű, tartós beteget, fogyatékkal élő személyt nevelő családok,
- hátrányos, halmozottan hátrányos helyzetű, kiemelkedően teljesítő, tehetséggondozást, és/vagy figyelmet igénylő gyermekek,
- hajléktalanok.

#### IV. A szolgáltatás célja, feladatai alapelvei

Az Isaszegi Humánszolgáltató Központ szolgáltatási egységei:

- Család- és gyermekjóléti szolgálat
- Idősek Klubja (nappali ellátás)
- Szociális étkeztetés
- Házi segítségnyújtás
- Tanyagondnoki szolgálat
- Alternatív napközbeni ellátás
- Bölcsődei ellátás (Aprók Falva Bölcsőde, tagintézmény)

Fenti szolgáltatási egységek szállítási, tájékoztatási feladatainál nyújt, nyújthat segítséget a tanyagondnok a települési lakosok segítése mellett.

A szolgáltatás célja

A tanyagondnoki szolgáltatás célja az Isaszeg külterületén, valamint a tanyasi jellegű lakott területeken élők életfeltételeinek javítása, a közszolgáltatásokhoz való hozzájutás és a szociális alapellátások kiépítésének elősegítése, a települések szolgáltatási funkcióinak bővítése, közösségfejlesztés, valamint az elszigeteltség feloldása, a jobb életminőség elérése. Igény szerint a kistérségi közlekedési szolgáltatásokban való részvétel.

A szolgáltatási formának jelentős szerepe van a területi hátrányok felszámolásában.

Az ellátandó célcsoport

Elsősorban Isaszeg város külterületén életvitelszerűen tartózkodó lakosság, valamint a településen élő, szociális körülményei, ezen belül kora, egészségi állapota és egyéb aktuális élethelyzete alapján alkalmilag vagy tartósan jogosulttá válik a tanyagondnoki szolgáltatás igénybevételére.

Isaszeg város határán belül, a külterületen élők száma:

Öreghegy: 92 fő

Szentgyörgypuszta: 100 fő

Ilkamajor: 184 fő

## A feladatellátás szakmai tartalma, módja, szolgáltatás formája, tevékenység leírása

A tanyagondnoki szolgálat az önkormányzat rendelete, az SZCSM rendelet 39. § (1)-(3) bekezdései, valamint a helyi szükségletek alapján

- közvetlen, személyes szolgáltatásokat (ezen belül alap- és kiegészítő feladatokat), valamint
- az önkormányzati feladatok megoldását segítő, közvetett szolgáltatásokat végez.

A tanyagondnoki szolgáltatás

- szállítás,
- megkeresés és
- közösségi fejlesztés

szolgáltatási elemet biztosít.

Ez az ellátási forma munkanapokon nyújtja szolgáltatásait. Ettől eltérően, a felmerülő programok, ellátotti igények alapján, kizárólag előzetes egyeztetés alapján hétvégén is megszervezhető a tevékenység.

### *Szállítás*

A javak, vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz, vagy az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldható meg.

### *Megkeresés*

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

Megismeri a környezetében lévő szociális és egyéb szolgáltatásokat, annak érdekében, hogy szükség esetén tudjon hová fordulni, valamint az ellátott számára információt nyújtani, az őt érintő szolgáltatással kapcsolatban.

### *Közösségi fejlesztés*

Egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködésekkel valósít meg.

A közvetlen, személyes szolgáltatások körébe tartozó alapfeladatai

### *Közreműködés az étkeztetésben*

A tanyagondnok - a vonatkozó rendeletben közvetlen alapfeladatként definiált – feladata az igénybe vevők részére a napi egyszeri meleg étel -a TS Gastro által biztosított, és kiadagolt-egyszerhasználatos ételtároló edényekben történő házhoz szállítása, az erre vonatkozó jogszabály értelmében az étkeztetésre jogosult családok részére napi egyszeri meleg étel kiszállítása.

A tanyagondnok ezt a feladatot szóban vagy írásban jelzett igények alapján látja el.



Kapcsolódó feladata a szolgáltatást igénybe vevőkkel való beszélgetés során a további alapellátási igények felmérése és továbbítása a Humánszolgáltató Központ felé. A tanyagondnok a további szolgáltatásokra vonatkozó igényeket írásban rögzíti, és javaslatot tesz a szolgáltatást nyújtó felé azok megoldására.

#### *Közreműködés a házi segítségnyújtás biztosításában*

A házi segítségnyújtás keretében a tanyagondnok azon feladatokat látja el, amelyek kívül esnek a képesített gondozók által végezhető feladatok (etetés, gyógyszerezés, személyi higiénia biztosítása, egészségügyi ellátások stb.) körén.

A tanyagondnok segítséget nyújthat a rászorultak fizikai erejét és/vagy mozgásképességét meghaladó feladatok megoldásában:

- ház körüli, szakképesítést nem igénylő feladatok (villanykörte, gázpalack, zár stb. cseréje),
- kisebb, speciális szakértelmet nem igénylő javítások,
- nehezebb tárgyak mozgatása, hóeltakarítás, fűnyírás (szükség esetén közhasznú munkások bevonásával)
- a napi életvitel fenntartásához szükséges alapvető élelmiszerek, vegyi áruk, fogyasztási cikkek stb. beszerzése.

A tanyagondnok a bevásárlási kérelmeket írásban rögzíti, a vásárlás igénylőjétől előleget vesz át, és a kért árucikkeket helyben vagy az útja során érintett más településen vásárolja meg. A vásárlásról köteles nyugtát kérni, és a vásárolt árucikkekre az igénybe vevőtől kapott készpénzzel a bizonylat átadásával – a beszerzett áru átadásával egyidejűleg – elszámolni.

#### *Közreműködés a közösségi és szociális információk szolgáltatásában*

A szociális biztonság megteremtéséhez és a helyi közösségi életbe való bekapcsolódáshoz szükséges információk eljuttatása a település lakói számára.

A tanyagondnok feladata: a helyben vagy a legközelebbi település(ek)en elérhető szolgáltatások igénybevételének lehetőségeire vonatkozó információforrások és információk felkutatása, és a lakosság ezek alapján történő tájékoztatása.

A feladat ellátása folyamatos.

#### *Közreműködés az egyéb alapszolgáltatásokhoz való hozzáféréshen*

A tanyagondnok fontos feladata a Sztv.-ben meghatározott szociális alapszolgáltatások, valamint a család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenység igénybevételéhez nyújtott segítség, az ezen intézményekkel, szakemberekkel való folyamatos kapcsolattartás, igény esetén a szakemberek szállítása.

A tanyagondnok munkája során folyamatosan figyelemmel kíséri a lakosság, és különösen a veszélyeztetett családok életkörülményeit.

Észlelnie kell a veszélyhelyzeteket, a különböző szenvedélybetegségeket (alkohol, drog stb.). Különös figyelemmel kell lennie a gyermekek helyzetére, az esetleges gyermekbántalmazásra, a családon belüli erőszakra. Amennyiben ilyen esetek tudomására jutnak, azonnal köteles tájékoztatni a szolgáltatást nyújtót, hogy a szükséges intézkedésekre (megelőzés, kríziskezelés) sor kerülhessen.

A tanyagondnok részt vesz a veszélyhelyzetek elhárítását célzó intézkedésekben (otthonba szállítás, család- és gyermekjóléti és szolgálattal való együttműködés, a krízishelyzetben lévő családok szakemberekkel történő látogatása).

Figyelemmel kíséri a magányosan élőket, esetleges egészségromlásukról tájékoztatja a háziorvost.

Amennyiben azt tapasztalja, hogy önmagukról saját háztartásukban már segítséggel sem képesek gondoskodni, jelzi az ellátás szükségességét az Isaszegi Humánszolgáltató Központ vezetőjének. A magatehetetlen személyek esetében gondoskodik a hozzátartozók értesítéséről. A szállítási szolgáltatás a rászorult lakosok, hozzátartozóik jelzése vagy a tanyagondnok bejelentése alapján vehető igénybe.

#### *Az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás segítése*

A feladat három fő területet érint: a betegek háziorvoshoz és egyéb egészségügyi intézménybe szállítását, valamint a gyógyszerek kiváltását, illetve a gyógyászati segédeszközök beszerzését.

A tanyagondnoki szolgálat alapfeladata, hogy a településen élő betegek minél gyorsabban jussanak el a megfelelő orvoshoz, jussanak gyógyszereikhez.

A szállítási feladatot igény szerint kell ellátni, indokolt esetben a saját településen belül is. A településen kívüli betegszállítás esetén alkalmazkodni kell a rendelési időkhöz és a betegek számára előírt időpontokhoz. A fertőző betegek szállításánál különösen körültekintően kell eljárni.

A tanyagondnok a betegszállítás tekintetében kompetenciáját nem lépheti át, a sürgősségi betegszállítást nem helyettesítheti. Kizárólag járóbeteg-szállítást végezhet, kivéve, ha a mentő kihívására – vagy megérkezésére nincs lehetőség.

A járóbetegek tanyagondnoki gépjárművel történő szállításához nincs szükség ÁNTSZ-engedélyre, tekintve, hogy ez szerepel a tanyagondnoki szolgáltatás alapfeladataiban, amelyet az SZCSM rendelet tartalmaz.

A betegszállítás biztonságos megoldása érdekében a tanyagondnoknak rendelkeznie kell az alapvető elsősegély-nyújtási ismeretekkel.

A tanyagondnok munkájával hozzájárul a lakosok egészségi állapotának megőrzéséhez azáltal is, hogy aktívan részt vesz a betegségmegelőző tevékenységek, akciók szervezésében, tájékozik, és tájékoztatja a lakosságot a szűrővizsgálatok lehetőségéről, helyszínéről, időpontjáról.

#### *Egyéb egészségügyi intézménybe való szállítás, szakrendelésre szállítás*

Az egészségügyi intézményekbe való szállítását előzetes időpont egyeztetés, orvosi beutaló alapján történik.

#### *Gyógyszerkiváltás, gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás biztosítása*

A tanyagondnok a gyógyszerkiváltást, a gyógyászati segédeszközök beszerzését az ellátottak és a háziorvos szokásjoga, igénye szerint végzi.

Amennyiben a lakos állapota lehetővé teszi, saját maga váltja ki a gyógyszereit, ellenkező esetben a tanyagondnok vásárolja meg, és hordja ki az ellátottak számára.

Az elszámolás a pénzkezelési szabályzat szerint történik.

A receptek kiváltása és házhozszállítása során ügyelni kell arra, hogy a gyógyszerek név szerint kerüljenek külön csomagolásra, és az elszámolás is pontos legyen, a vásárlást nyugtával kell igazolni.

#### *Gyermekszállítás, óvodások, iskolások, fiatalok szállítása*

A települések külterületeinek benépesedéséből adódóan, egyre nagyobb szükség van a tanyagondnoki szolgálat ezen szolgáltatására. A belterületektől kívülálló területek tömegközlekedésének hiányosságait pótolva szükségessé vált az óvodás – és iskolás korú gyerekek oktatási intézménybe való szállítása.

A tömegközlekedés hiányosságai miatt és a gyermekek biztonságos közlekedése érdekében a tanyagondnoki gépjármű részt vesz a gyermekek szállításában.

A gyermekszállítási feladatok egyik része a tankötelezettség teljesítésének megoldásában történő segítségnyújtás, másik része pedig a külterületeken élő gyermekek esélyegyenlőségét biztosító szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése. Ide tartozik a gyermekek iskolai rendezvényekre, versenyekre, ünnepekre való szállítása is.

#### *Egyéb gyerekszállítás*

A gyermekek szabadidős programra, iskolán kívüli rendezvényekre, kirándulásokra, sport tevékenységekre stb. való szállítása is a tanyagondnoki szolgáltatás egyik alapeladata.

A tanyagondnoki gépjárműnek meg kell felelni a gyermekszállítás feltételeinek, rendelkeznie kell a szükséges tárgyi – személyi feltételekkel.

A közúti közlekedési szabályoknak megfelelően a gépjárművet a „gyermekszállítás” matricával kell/ lehet ellátni.

#### *A tanyagondnoki szolgálat közvetlen, személyes szolgáltatásokon belüli kiegészítő feladatai*

##### *A közösségi, művelődési, sport- és szabadidős rendezvények szervezése, segítése*

A tanyagondnoki szolgálat egyik fő célja a településen élők életminőségének javítása.

Ez jelenti a helyi társadalom demokratikus működéséből fakadó élénk közéletet, civil szervezetek létét és működését, amit a szolgálat fenntartója támogathat. A feladat elvégzésében nagy szerepe van a tanyagondnoknak, aki ismeri a település lakóit és szükségleteit, élvezi bizalmukat, és könnyen aktivizálható kapcsolatrendszerrel kell rendelkeznie. E feltételek megléte esetén lehet a helyi közélet motorja, illetve a közéleti események szervezője.

Feladatainak egy része a gépjárművel történő szállítás (helyi egyesületek, dalárda, nyugdíjasok, sportolók, illetve a rendezvényekre más települések közösségei, valamint a rendezvényekkel kapcsolatos beszerzések, helyszín biztosítása, berendezése, stb.) megoldása. A feladatok más része a rendezvények szervezésével, népszerűsítésével kapcsolatos.

A tanyagondnok tevékenysége a településen kívüli közösségi, kulturális események szervezésére is kiterjed, azoknak rendszeres szervezője lehet: színházlátogatás, nyugdíjasok kirándulása, gyógyfürdőbe, egyházi eseményekre (búcsú) történő szállítás.

##### *Egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása*

Segítségnyújtás a lakosság hivatalos ügyeinek intézésében, amely történhet a szolgáltatást igénylők adott hivatalokba, intézményekbe történő szállításával, illetve az ügyek tanyagondnokok által történő elintézésével.

A tanyagondnok munkája során köteles a lakosságot érintő gondokat az önkormányzat felé tolmácsolni, valamint az önkormányzat intézkedéseit a lakossággal megismertetni, és a visszajelzéseket továbbítani. Feladatellátása során rendszeres kapcsolatban van a lakossággal, problémáikat, kéréseiket meghallgatja.

Az önkormányzati munkát segíti a hivatal leveleinek, szórólapjainak kézbesítésével, a hirdetések hirdetőtáblára történő kihelyezésével.

### *Egyéb lakossági szolgáltatások biztosításában való közreműködés*

Olyan feladatok tartoznak ide, amelyek közvetlenül egyik korábban felsorolt feladathoz sem tartoznak:

Napi beszerzések: a mindennapi megélhetéshez szükséges áruk (pl. alapvető élelmiszerek beszerzése és házhoz szállítása)

Nagybevásárlás: az igénybevevők bevásárlóközpontokba való eljuttatásával vagy – megbízásuk alapján – a falugondnok által történő nagyobb tételben történő egyidejű beszerzések, melyek egyik célja az ellátottak korlátozott anyagi lehetőségeinek kímélése a nagybani bevásárlással elérhető megtakarítással.

A saját fogyasztás céljára háziállatot tartó lakosok számára táp, állatgyógyszerek és az állattartáshoz szükséges egyéb eszközök, gépek beszerzése és házhoz szállítása.

A tanyagondnoki szolgálat által nyújtott közvetett – az önkormányzati feladatok megoldását segítő – szolgáltatások

A tanyagondnok – amennyiben ez nem a személyes segítségnyújtás rovására történik közreműködhet azon önkormányzati feladatok megoldásában is, amelyeknek ugyancsak célja szintén a város lakosságának minél jobb ellátása, tájékoztatása, de amely feladatokat nem személyesen és közvetlenül az egyes rászoruló, igénybe vevők számára végzi.

Ilyen feladatok lehetnek:

- ételszállítás önkormányzati intézménybe (hivatal),
- a település ellátását, működését szolgáló anyag- és árubeszerzés az önkormányzat és intézményei számára,
- önkormányzati információk közvetítése a lakosság részére (írásos anyagok, szórólapok terjesztése – a helyi hirdetőtáblákon való elhelyezés, illetve a szórólapok házhoz juttatása), valamint az egyéb önkormányzati fenntartású és finanszírozású médiákon (önkormányzat web lapja) történő tájékoztatásban való közreműködés.

*A szolgáltatást igénybe vevők köre:*

A települési lakosok, az önkormányzat és intézményei.

*A feladatellátás módja:*

A fenntartó utasításai *alapján*, összehangolva a falugondnoki szolgáltatás személyes szolgáltatást jelentő alapfeladataival.

*A tanyagondnoki szolgáltatás összteljesítményét jelző mutatók*

A tanyagondnoki tevékenység településen belüli és településen kívüli feladatellátást egyaránt feltételez. A tanyagondnoki feladatok közül néhány esetben (házi segítségnyújtás egyes elemei, információszolgáltatás, közösségi rendezvények szervezése) nélkülözhető a gépjármű használata, de a szolgáltatás elemeinek túlnyomó többsége a gépjármű igénybevételével látható el.

*A tanyagondnoki szolgáltatások közzétételének módja*

A tanyagondnoki szolgáltatásokról szóló tájékoztatást a helyben szokásos módon kell közzétenni:

- hirdetményben, a szokásos helyeken,

- helyi rendezvényeken: közmeghallgatás,
- a helyi médiákban: hírlevelek,
- személyesen, élőszóban: a tanyagondnok, a polgármester/fenntartó/intézményvezető, illetve képviselőik (hivatali dolgozók) útján.

### A szolgáltatással kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség

A szolgáltatással ellátott település(rész) lakossága a helyben szokásos tájékoztatási módokat szerint értesül a lehetőségekről.

A szolgáltatásokkal és a felmerülő problémákkal kapcsolatban tájékoztatást munkaidőben a tanyagondnok, és az Isaszegi Humánszolgáltató Központ vezetője adnak.

A tájékoztatás alapja az önkormányzatnak a helyi szociális rendelete, valamint a tanyagondnoki szolgálatról szóló rendelete, illetve a működési engedélyt kiadó hatósághoz benyújtott szakmai programja.

### A kapcsolattartás lehetséges módjai

*Személyesen:* a tanyagondnoki szolgálattal való kapcsolattartásra az esetek többségében az igénybevételkor kerül sor. Az igénybevétel dokumentálása az adott szolgáltatás elvégzésének elismerését igazoló szolgáltatásnaplónak az igénybe vevő részéről történő aláírásával történhet.

*Telefonon:* a tanyagondnok számára biztosított telefonon történő mobil elérhetőségen lehetséges a kapcsolattartás, hogy az igénybe vevők a távollétében is jelezni tudják számára szükségleteiket.

*Írásban:* rendszeres ellátási igényüket, észrevételeiket, illetve esetleges panaszukat az ellátottak írásban is jelezhetik az Isaszegi Humánszolgáltató Központ részére levélben, vagy e-mail útján.

### Tárgyi feltételek

A tanyagondnok részére a feladat elvégzéséhez 4 személy szállítására alkalmas gépkocsit biztosít az önkormányzat.

A tanyagondnok, a tanyagondnoki gépjárművet munkaidőn kívül a Városüzemeltetés telephelyén, zárt helyen tárolja. A tanyagondnok köteles a gépkocsit rendben, tisztán tartani, a szervizigényt figyelemmel kísélni (km-óraállítás).

A tanyagondnok jogosult a szolgáltatással kapcsolatos iratokba betekinteni és a tanyagondnoki gépjármű mellett a feladatellátásához szükséges egyéb, a szolgáltatást nyújtó rendelkezésére álló eszközöket is használni (számítógép, internet, telefon stb.).

A fenntartó saját költségén – az ellátottakkal való kapcsolattartás, a megoldandó feladatokról való gyors értesülés és a hasonlóan gyors problémamegoldás érdekében – mobiltelefon használatát biztosítja a tanyagondnok számára.

A tanyagondnok tevékenységének, a szolgáltatások igénybevételének dokumentálására a jogszabályi előírás szerinti tevékenységnaplót használja.

A Humánszolgáltató Központ épületének, a tanyagondnok által használt infrastruktúrája: telefon, internet, számítógép, nyomtató és fénymásoló.

### Az ellátás igénybevételének módja

A lakosok a szolgáltatás iránti igényeiket a tanyagondnoknál személyesen, vagy telefonon, az Isaszegi Humánszolgáltató Központban személyesen illetve írásban jelezhetik.

A szolgáltatásról szóló tájékoztatót a Humánszolgáltatóban elhelyezett plakáton, az „Önkormányzati tájékoztatóban” írásban, illetve az Intézmény facebook oldalán olvashat az érdeklődő.

A szolgáltatásra igényt tartó személy a településen belüli szolgáltatási igényét minimum 2 munkanappal előbb bejelentheti és egyeztetheti a falugondnokkal, a településen kívüli szolgáltatási igényét pedig 3 munkanappal előbb kell bejelentenie és leegyeztetnie.

A feladatellátás egyrészt a bejelentés sorrendjétől, másrészt a bejelentett probléma fontosságától függ.

Azon szolgáltatási, szállítási igényeket, amelyek eltérnek a rendszeres tevékenységektől, az intézményvezető a fenntartóval egyezteti.

A tanyagondnoki szolgáltatás során az igények teljesítésének mérlegelésekor ügyelni kell arra, hogy az időben is rendszeres, közvetlen, személyes szolgáltatások körébe tartozó alapellátási feladatok nem sérülhetnek, valamint a gazdaságosság szempontjának figyelembe vételével kell dönteni.

## V. Záró rendelkezések

Ezen Szakmai Program alapján, a benne meghatározottak szerint készülnek el az intézmény más dokumentációi:

- Munkaköri leírások
- Szervezeti és Működési Szabályzat

Isaszeg Város Képviselő-testülete jóváhagyását követően jelen Szakmai Program az ellátásokra kidolgozott szakmai programokkal együtt, a ..... Kt határozattal, 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig érvényes.

Jelen Szakmai Program betartása és betartatása az Intézmény tagjainak, vezetőinek és dolgozóinak elsőrendű kötelezettsége.

Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a korábbi Isaszeg Város Képviselő-testülete 11/2018. (I. 18.) számú határozatával elfogadott Szakmai Program és Szervezeti és Működési Szabályzat.

Isaszeg, 2019. szeptember 1.

Bilász Jánosné  
megbízott intézményvezető

### *Nyilatkozat a szabályzatban foglaltak tudomásulvételéről*

A szabályzatban és a mellékleteiben foglaltakat megismertem, annak előírásait magamra nézve kötelezőnek ismerem el, annak rendelkezéseit, szabályait következetesen megtartom, s a fentieket aláírással igazolom.

Név	Aláírás
<b>Intézményvezetés:</b>	
Bilász Jánosné	.....
Palicz Krisztina	.....
<b>Család- és gyermekjóléti szolgálat:</b>	
Szóró Gabriella	.....
Zsögön Ágnes	.....
.....	.....
<b>Idősek Klubja:</b>	
Kardos Bernadett	.....
<b>Szociális étkeztetés</b>	
Nagy Adrienn	.....
<b>Házi segítségnyújtás:</b>	
Labátné Zsadányi Melinda	.....
.....	.....
<b>Tanyagondnoki szolgálat:</b>	
Siklósiné Tóth Mária Zsuzsanna	.....

# Isaszegi Humánszolgáltató Központ Tagintézmény



## Aprók Falva Bölcsőde Szakmai program



**Érvényességi idő: 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig**

**Módosítva: 2019. szeptember 1.  
Készítette: Bilász Jánosné mb. int. vez.  
Bálint Lászlóné szakmai vezető**



## Tartalomjegyzék

I.	Általános adatok.....	3
II.	Helyzetkép a bölcsődéről .....	7
III.	Ellátás igénybevételének módja .....	9
IV.	A Szakmai program alapelvei .....	10
V.	Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végző személyek jogainak védelme .....	18
VI.	Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módjai .....	24
VII.	Képzés, továbbképzés, az egyéni szakmai fejlődés lehetőségei .....	27
VIII.	Záró rendelkezések .....	28

## I. Általános adatok

### AZ INTÉZMÉNY NEVE, CÍME:

Név: Isaszegi Humánszolgáltató Központ

Cím: 2117 Isaszeg, Móricz Zs. u. 16.

Telefon: Gondozási és idősellátó csoport: 06 (28) 494 042

Család- és gyermekjóléti szolgálat: 06 (28) 362 531

E-mail: [csalad.segito@upcmail.hu](mailto:csalad.segito@upcmail.hu)

### AZ INTÉZMÉNY ALAPÍTÓJA:

**Isaszeg Község Tanácsa**, 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

**Az intézmény alapításának időpontja:** 1997. november 1.

**Az alapító okirat száma:** 107/1997. (VI. 9.) többszörösen módosítva 213/2018. (IX. 19.) Kt. határozat figyelembe vételével egységes szerkezetbe foglalva.

### AZ INTÉZMÉNY FENNTARTÓJA:

Isaszeg Város Önkormányzat

Cím: 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

Telefon: 06 (28) 583 100

Az intézményvezetőre vonatkozóan a munkáltatói jogokat Isaszeg Város Képviselő-testülete gyakorolja.

Ágazati azonosító: S0243918

### AZ INTÉZMÉNY JOGÁLLÁSA:

Az intézmény önálló szakmai és gazdálkodási jogkörrel rendelkezik.

A munkáltatói jogokat az intézmény vezetője gyakorolja.

A szolgáltatást végző dolgozók közfeladatot ellátó személynek minősülnek. A munkatársak a munkáltatóval közalkalmazotti jogviszonyban állnak.

A fenntartó gondoskodik a megfelelő munkavégzési körülményekről.

A dolgozók részére az intézmény fenntartója lehetőség szerint biztosítja a szupervízióban, továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, szakmai fórumokon, valamint a munkamegbeszéléseken való részvételt.

### TAGINTÉZMÉNY NEVE:

Aprók Falva Bölcsőde

### TAGINTÉZMÉNY CÍME:

2117 Isaszeg, Móricz Zs. u. 14.

### TELEFON:

06 28 495 490

### ALAPÍTÓ OKIRAT SZÁMA:

280/2004. (IX. 21.)

### PROGRAMFELELŐS NEVE:

Bálint Lászlóné, szakmai vezető

### ÉRVÉNYESSÉGI TERÜLET:

Isaszeg Város Önkormányzat Bölcsődéje

#### ÉRVÉNYESSÉGI IDŐ:

2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig

#### TAGINTÉZMÉNY ELLÁTÁSI TERÜLETE:

Isaszeg Város közigazgatási területe

#### A TAGINTÉZMÉNY IRÁNYÍTÓ SZERVE:

Isaszeg Város Önkormányzata (2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.)

#### MŰKÖDÉSI ENGEDÉLY

Szolgáltatás kezdő időpontja: 1950. március 1.

Tagintézmény ágazati azonosító: S0243918S0305617

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: 22 fő

Működési engedély száma: JGY.35/5/2009

Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2009.04.14.

Módosító engedély száma: PEC/001/307-2/2013

PMKH Szociális és Gyámhivatal és Gyámhivatala Gyámügyi és  
Gyermekvédelmi Osztály  
jogerő: 2013.01.18.

Módosító engedély száma: PEC/001/1244-5/2014

PMKH Szociális és Gyámhivatal Gyermekjóléti és Gyermekvédelmi  
Engedélyezési és Ellenőrzési Osztály  
jogerő: 2014.05.30.

Formája: határozatlan

#### VONATKOZÓ JOGSZABÁLYOK

- A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (Sztv.),
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (Gyvt.),
- A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint szervezetek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet (NM rendelet),
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet (SZCSM rendelet),
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról szóló 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatások, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet,

- Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális és gyermekvédelmi igazgatásról és ellátásokról szóló 5/2019. (II. 20.) önkormányzati rendelete (helyi szociális rendelet)

A bölcsőde szakmai programjának elkészítésénél figyelembe vettük a fenti jogszabályokat, illetve az NCSSZI által kiadott „A bölcsődei gondozás, nevelés minimumfeltételei és a szakmai munka általános feltételei” című módszertani levélben foglaltakat.

Az Isaszegi Humánszolgáltató Központ és az Aprók Falva Bölcsőde működését meghatározó dokumentumok, szabályzatok:

1. Alapító okirat
2. Működési engedély
3. Szakmai program
4. Szervezeti Működési Szabályzat
5. Házi rend
6. A szociális munka etikai kódexe

I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok

1. iratkezelési szabályzat
2. érdekképviselői fórum működésének szabályzata

II. Gazdasági szabályzatok

1. számviteli szabályzat
2. pénzügyi szabályzat
3. anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat
4. vagyonvédelmi szabályzat

III. Műszaki ellátási szabályzatok

1. munkavédelmi szabályzat
2. tűzvédelmi szabályzat
3. gépjármű használati szabályzat

IV. Foglalkoztatottakra vonatkozó szabályzatok

1. Továbbképzési terv
2. Munkaruha szabályzat
3. A foglalkoztatottakra vonatkozó munkaköri leírások

#### TÁRGYI FELTÉTELEK

A bölcsőde helyileg 2117 Isaszeg Móricz Zs. u. 14. száma alatt található, a 638/2 helyrajzi számon, nagysága 3247m<sup>2</sup>.

A tárgyi feltételek alkalmazkodnak az életkori sajátosságokhoz. Kiválasztásuknál egészségügyi és pedagógiai szempontokat vettünk figyelembe. Egészségügyi szempontból fontos, hogy a játékok könnyen tisztíthatók legyenek, balesetet ne okozzanak.

Pedagógiai szempontból fontosnak tartjuk, hogy az eszköz több tevékenységformához is alkalmas legyen. Lehessen vele építeni, kezűgyességet fejleszteni, mozgásigényt kielégíteni. Lényeges elem, hogy az eszközök a gyermekek fantáziáját felébresszék, és általuk a kicsik sok információhoz jussanak a világról. Minden csoportban megtalálható alapfelszerelésként a baba, a rongy, a labda, a meséskönyv, az építőjáték és a mozgásfejlesztők.

A szobák elrendezésénél igyekszünk figyelni arra, hogy sarkok biztosítsák a kisebb csoportok meghitt játékát, a nagy mozgásoknál nagyobb, üres terület álljon rendelkezésre, a konstruáló tevékenységeket nyugalmas helyen, egyszínű sima szőnyegekkel játszassák a gyermekek.

A fürdőszoba, átadó berendezési tárgyai a gyermekek méretéhez igazodnak, ily módon is segítve önállósodásukat. A bölcsőde mosdó egyik vonzó eleme az alacsonyan lévő, gyermekhasználatra megfelelő kis csap, a gyermek WC. Tekintettel arra, hogy a kicsik között

a fertőzésveszély igen nagy, igyekszünk sokat szellőztetni, a szabadban játszani és nyitott ablaknál aludni.

Az évszaknak megfelelően választjuk meg a kerti tevékenységet. A gyermekek számára kb. 1000 m<sup>2</sup> kert áll rendelkezésre. Ha lehet homokozunk, csúszdázunk, motorozunk. Évente néhány alkalommal fordul csak elő, hogy egyáltalán nem tudunk kimenni.

#### SZAKMAI LÉTSZÁM

szakterület	munkakör	létszám	Munkaidő/nap	szakképzettség
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	integrált intézmény vezetője (megbízott)	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	adminisztrátor - szociális intézményi asszisztens	fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
Aprók Falva Bölcsőde	Bölcsőde szakmai vezető, kisgyermeknevelő:	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM Rendelet szerint
	Kisgyermeknevelő:	4 fő	8 óra	
	Dajka:	1 fő	8 óra	
	Bölcsőde orvos: részmunkaidőben megbízással.	1 fő	havi 8 órában	

#### A BÖLCSŐDEI ELLÁTÁS CÉLJA

Legfontosabb cél, a gyermekközpontú nevelés, a szakszerű gondozás. Nyitottan, a családi nevelésre alapozva, a szülőket partnerként tekintve, egy boldog gyermekkor biztosításával szeretnénk megteremteni a gyermeki személyiség szabad kibontakozásának optimális feltételeit.

Arra törekszünk, hogy bölcsődéseink harmonikusan fejlődjenek, érezzék testi, lelki biztonságukat, melyhez meleg, harmonikus, egészséges környezetet alakítunk ki számukra.

Legfontosabb, hogy szeretettel, törődéssel, teljes odafordulással bánjunk a gondjainkra bízott kisgyermekkel.

## II. Helyzetkép a bölcsődéről

Isaszeg Pest megyében helyezkedik el, a Gödöllői dombság peremén, Budapest főváros vonzáskörzetében található.

Az állandó lakosok száma 2017. évben a TeIR adatbázis szerint: 11.504 fő.

A bölcsődei ellátás településünkön 1950. március 1-én indult. A több évtizede magánházból kialakított intézmény alapterülete 213 m<sup>2</sup>. Az épület a település központjához közel található. 2004. október 1-e óta a „Segítőkéz” Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat, majd az Isaszegi Humánszolgáltató Központ tagintézményeként működik, önálló szakmai egységként. A lakosságszám, illetve a kisgyermekes családok folyamatos növekedésével egyre sürgetőbb igényre vált a meglévő épület korszerűsítése, bővítése, mely folyamatosan, pályázati lehetőségek, és önkormányzati önerő hozzáadásával biztosítottá is vált.

Mindazon családok igénybe vehetik a bölcsődét, akiknek szükségük van arra, hogy napközben mások gondoskodjanak gyermekeikről: a dolgozó, hivatásukat gyakorló, a GYES mellett munkát vállaló, a gyermeküket egyedül nevelő, a tanuló szülők.

A TeIR adatbázisa szerint Isaszegen 2017. évben, 0-3 év közötti gyermekek száma 441 fő. A kisdetek létszáma az elmúlt évek során folyamatosan emelkedett, mely tendencia az elkövetkezendő években is prognosztizálható.

### AZ INTÉZMÉNY KÜLDETÉSE

Küldetésünk olyan, gyermekekre szabott gondozási-nevelési elvek alkalmazása, melyek a bölcsődei ellátás területén a gyermekek igényeit maximálisan kielégítik. Mindezek feltétele a szakmai igényesség, mely elsősorban a gondozónő képzettségén és nevelői attitűdjén alapul. Fontos küldetésnek tekintjük a családok segítségét.

A ránk bízott gyermekeket családias környezetben fogadjuk, és sok szeretettel vesszük körül őket, továbbá:

- törekszünk a rendszerességre,
- mindig megfogalmazzuk elégedettségünket,
- megtanítjuk a gyermekeket a felnőttekkel való együttműködésre,
- partnerként kezeljük a gyermekeket,
- mindig teret adunk, hogy kipróbálhassák ügyességüket,
- pozitív életszemléletre neveljük őket, de megtanítjuk őket arra is, sikereikért nekik is tenniük kell,
- biztosítjuk a mozgás (a szobában, a tornateremben és a szabadban) lehetőségét,
- helyzeteket teremtünk az egyéni döntésekhez,
- sok időt szánunk a beszélgetésekre; megvárjuk, míg a gyermek „rátalál” saját gondolataira,
- biztosítjuk a nyugodt, békés egymásra figyelmet,
- teljesíthető feladatokat adunk,
- megtanítjuk a gyermeket kérdezni,
- megtanítjuk a gyermekeket, hogy tudjanak megfelelően fókuszálni a körülöttük zajló események pozitív elemeire,
- konfliktusaikban védjék meg álláspontjukat, de hallgassák meg a másik felet,
- „szeressék önmagukat” és tudjanak másokat elfogadni,
- készek legyenek társaikat segíteni, velük együtt érezni,
- fejezzék ki érzelmeiket.

## AZ INTÉZMÉNY MINŐSÉGPOLITIKÁJA

A gondozónői hivatás igen komoly felkészültséget kíván, mert a legérzékenyebb, legtöbb törődést, szeretet, dédelgetést igénylő korosztályt neveli, gondozza. Biztosítja a gyerekek számára a gyermekek számára a harmonikus testi, szellemi, szociális fejlődés lehetőségét, feltételeit.

A gondozónők, a gondozási ismeretek mellett gyermeknevelési, fejlődés-lélektani, egészségügyi, zenei ismeretekkel is kell, hogy rendelkezzenek.

A gondozónő a napi munkája során nem pótolhatja, csak helyettesítheti az anyát. Szereti a gyermeket, de az nem az anya helyett, hanem az anya mellett történik.

Támogatja a gyermekeket a világ megismerésében úgy, hogy aktivitásra való igényét tiszteletben tartja, nem veszi el tőle a felfedezés örömeit.

Beszélget és játszik, sok-sok dalt énekel, mondókat mond. A csoportban igyekszik olyan szabályokat kialakítani, amelyek érthetőek, elfogadhatóak és betarthatóak.

Tevékenységet minden nap úgy szervezi meg, hogy az a gyermekek alkotó kedvét, aktuális igényét, vágyát is figyelembe vegye. A jó gondozónő fontosnak tartja az anyanyelv hű tolmácsolását, szépen, tisztán, érthetően beszél. A gyerekek érdeklődését több irányba felkelti, általános ismereteiket megalapozza.

A gondozónő derűs, kiegyensúlyozott ember, aki szereti a gyermekeket, jól érzi magát a társaságukban, nyílt, elfogadó, ismeri és tiszteletben tartja az egyéniségeket.

A bölcsődében a minőségbiztosítás elvárások rendszere, amely folyamatosan biztosítja a gondozás-nevelés színvonalát. A minőségbiztosítás fontos elemei a személyi és tárgyi feltételek, a dolgozók képzettsége, szakképzése és továbbképzése. A minőségi munka célok kitűzése nélkül nem érhető el, a cél elérése után elemzésre és további javításra, ellenőrzésre van szükség. A napközbeni kisgyermekellátás területén figyelembe kell vennünk a gyermek, a család, a társadalom és a szolgáltató igényét. A bölcsődében a gyermek, illetve a család, a szolgáltatást igénylő, a „vevő”, az ő elégedettsége mutatja a szolgáltató minőségi munkáját.

### III. Ellátás igénybevétele módja

Az NM rendelet értelmében bölcsődébe a gyermek 20 hetes korától 3 éves korának betöltéséig, illetve annak az évnek december 31. napjáig vehető fel, amelyben a gyermek a 3. életévét betölti. Fogyatékkal élő gyermek az 5. életév betöltéséig, ill. annak az évnek a december 31-ig vehető fel, amelyben a gyermek az 5. életévét betölti. Isaszeg Város Önkormányzatának Bölcsődéjébe azok a gyermekek vehetők fel, akik kiskunhalasi lakcímmel rendelkeznek, és életvitelszerűen Isaszegen tartózkodnak.

A felvétel a szülő (törvényes képviselő) írásbeli kérelme alapján történik. Intézményünk minden évben közzé teszi a bölcsődei felvétel időpontját, feltételeit, kifüggesztésre kerül a bölcsőde kapuján, megjelenik a helyi médiában (Isaszeg város honlapján és Önkormányzati tájékoztatóban). A felvételi kérelmek benyújtására minden évben április végén, megadott időpontban van lehetőség.

A bölcsődei felvétel további részleteiről a Bölcsődei Felvételi Szabályzat rendelkezik.

A bölcsődei ellátás megkezdésekor az intézmény megállapodást köt a szülővel, a törvényes képviselővel az ellátás feltételeiről.

A Gyvt. értelmében amennyiben a gyermek nem érett az óvodai nevelésre, a 4. életvének betöltését követő augusztus 31-ig tovább gondozható a bölcsődében. A sajátos nevelési igényű gyermekek nevelését, gondozását bölcsődénk a gyermek 6. életvének betöltéséig biztosítja.



## IV. A Szakmai program alapelvei

A bölcsődék szakmai programjához a 2017 január 1-től az NM rendelet 10. mellékletében lévő „**A bölcsődei gondozás-nevelés országos alapprogramja**” az irányadó.

Ennek szellemében fogalmazódik meg a helyi program, miszerint:

A bölcsődei gondozás-nevelés országos alapprogramjának (Alapprogram) célja, hogy keretet adjon a Magyarországon működő bölcsődei ellátást biztosító intézményben, szolgáltatásban folyó szakmai munkának.

Az Alapprogram tartalma és szemlélete összhangban van Magyarország Alaptörvényével, a 3 év alatti korosztály ellátására és nevelésére-gondozására vonatkozó jogszabályokban foglaltakkal, a bölcsődei ellátás keretében végzett nevelés (bölcsődei nevelés) hagyományaival, felhalmozott értékeivel, a nemzeti sajátosságokkal, a legújabb koragyermekkorai kutatások eredményeivel.

A jogszabályi előírások, a szolgáltatást igénybe vevők szükségletei és az intézményi adottságok alapján a bölcsődei ellátást nyújtó intézménynek, szolgáltatónak helyi szakmai programot kell készíteni, amelynek meg kell felelni az Alapprogramban foglaltaknak.

A bölcsődei nevelés középpontjában a kisgyermek és közvetett módon a kisgyermeket nevelő családok állnak. Az Alapprogram a családra, mint komplex rendszerre tekint, melynek értelmében nem csak a kisgyermek nevelését-gondozását, hanem az egész család támogatását célozza meg.

### A SZOLGÁLTATÁS FELADATA, ALAPELVEK

A kisgyermek részére az intézmény nyitva tartásán belül a napirend betartásával, gondozás biztosítása, a szakmai módszertani irányelvek mentén.

*A bölcsődei gondozás – nevelés alapelvei mentén:*

*A gondozás és nevelés egységének elve*

A gondozás és a nevelés elválaszthatatlan egységet alkotnak. A nevelés tágabb, a gondozás szűkebb fogalom: a gondozás minden helyzetében nevelés is folyik, a nevelés helyzetei, lehetőségei azonban nem korlátozódnak a gondozási helyzetekre.

*Az egyéni bánásmód elve*

A gondozónő meleg, szeretetteljes odafordulással, a megfelelő környezet kialakításával, a gyermek életkori- és egyéni sajátosságait, fejlettségét, pillanatnyi fizikai és pszichés állapotát, hangulatát figyelembe véve segíti a gyermek fejlődését. A bölcsődébe járó gyermekek mindegyike folyamatosan érezze a róla gondoskodó felnőtt elfogadását akkor is, ha lassabban fejlődik, akkor is, ha esetleg több területen jelentős eltérést mutat az átlagos fejlődéstől, viselkedése bizonyos esetekben különbözik a megszokottól, emiatt nehezebben kezelhető. A gondozónő fogadja el, tartsa tiszteletben a gyermek vallási, etnikai, stb. hovatartozását, és a lehetőségek szerint segítse őt e szerint élni.

*A más nemzethez, etnikumhoz, kisebbséghez tartozás tiszteletben tartásának elve*

A gondozónő a gyermek életkori sajátosságainak és egyéni fejlettségének megfelelően segítse az identitástudat kialakulását és fejlődését, segítse a saját és a más kultúra és hagyományok megismerését és tiszteletben tartását.

*Az állandóság elve*

A gyermek személyi- és tárgyi környezetének állandósága („saját” gondozónő-rendszer, felmenőrendszer, csoport- és helyállandóság) növeli az érzelmi biztonságot, alapul szolgál a tájékozódáshoz, a jó szokások kialakulásához.

*Az aktivitás, az önállóság segítésének elve*

A biztonságos és tevékenységre motiváló személyi és tárgyi környezet megteremtése, a próbálkozáshoz elegendő idő biztosítása, a gyermek meghallgatása, véleményének figyelembevétele, a kompetenciájának megfelelő mértékű döntési lehetőség biztosítása. A gyermek ösztönzése, megnyilvánulásainak elismerő, támogató, az igényekhez igazodó segítése, az önállóság és az aktivitás tevékenység-specifikusságának, fizikai és pszichés állapottól függésének elfogadása, a gyermek felé irányuló szeretet, elfogadás és empátia fokozzák az aktivitást és az önállóság iránti vágyat.

*A gyermek elfogadásának és személyisége megbecsülésének elve*

A gyermek fejlődéséhez alapvető feltétel, hogy érezze a felnőtt őszinte érdeklődését, figyelmét, megbecsülését, a gondozónő biztosítson számára a kompetenciájának elismerésén alapuló választási lehetőséget az egyes élethelyzetekben.

*A pozitívumokra támaszkodás elve*

A nevelés alapja a pozitív megnyilvánulások támogatása, megerősítése, elismerése.

*Az egységes nevelő hatások elve*

A gyermekkel foglalkozó felnőttek – a közöttük lévő személyiségbeli különbségek tiszteletben tartásával – a gyermek elfogadásában, öntevékenységének biztosításában egyetértenek, az alapvető erkölcsi normákat egyeztetik, nézeteiket, nevelői gyakorlatukat egymáshoz közelítik.

*A rendszeresség elve*

Az ismétlődés tájékozódási lehetőséget, stabilitást, kiszámíthatóságot eredményez a napi események sorában, növeli a gyermek biztonságérzetét.

*A fokozatosság elve*

A gyermek új helyzetekhez való fokozatos hozzászoktatása segíti alkalmazkodását, a változások elfogadását, az új megismerését, a szokások kialakulását.

*A tanulás segítésének elve*

A gondozónő az élményszerzés lehetőségének biztosításával, saját példamutatásával, az egyes élethelyzeteknek a gyermek számára átláthatóvá, befogadhatóvá, kezelhetővé tételével, a tapasztalatok feldolgozásának segítésével, az egyes viselkedésformákkal való próbálkozások bátorításával.

*A bölcsődei gondozás – nevelés feladataihoz igazított játék- és eszközkészlet programja mentén*

**Az aktivitás, az önállóság elősegítéséhez szükséges eszközök** (padok, asztalok, szőnyegek, mozgásfejlesztők),

**Az egészséges testi fejlődést elősegítő eszközök:** tornaszerek, tér, mozgásfejlesztők, programok a mozgásfejlesztésre (fújja a szél a fákat, járásformák gyakorlása, kismozgások gyakorlása (mezítláb papírfecni szedegetés)

**Az érzelmi fejlődés és a szocializáció segítése:** derűs légkör biztosítása (módjai, programjai) hangulatjavító játékok, mondókák, módszerek (kit, hányszor vesz a gondozónő ölbe a beszoktatás alatt vagy betegség után, mit tesz, ha a gyermek fáradt, nincs kedve játszani, kinek milyen módszerei vannak a vigasztalásra (speciális bölcsődei hangulatjavító szótár), vigasztaló sarok, vigasztaló párna, kuckó, féltojás.

**A megismerési folyamatok fejlődésének segítése:** évszakoknak, napszakoknak, időjárásnak megfelelő (életkornak) programok: mit tanítunk ebben a hónapban a gyerekeknek, mi a célunk (fogalom, tárgy, ok-okozati összefüggés), nemek közötti különbségek, nemzeti szokások, öltözködés, ünnepek, hagyományok, érdeklődési kör bővülésnek segítése, viselkedési minták nyújtása, tapasztalatok és élmények feldolgozása, az aktivitás támogatása.

**Egészségmegőrző, egészségjavító programok:** levegőzés, mozgás, táplálkozás, só terápia, egészséges életmódra nevelés.

**Baleset megelőzési program:** az eszközök és használatuk tudatos és szisztematikus vizsgálata, felügyelet, a szobák, kertek be- és elrendezése (szögek, csavarok, kiálló kiszögellések, leesési, legurulási veszély, az egyes játékok haszna és baleseti jellegének összehasonlítása.

*Családi nevelést támogató programok mentén*

**Szolgáltatások:** segítségnyújtás azon családok számára is, akik valamilyen okkal nem hozzák kisgyermeküket bölcsődébe, de időnként szeretnének betekintést nyerni vagy segítséget kapni az intézményben. Ilyenkor a gondozónő segítő és mintanyújtó szerepet tölt be a család életében.

**Szülőcsoport beszélgetések:** 2-3 havonta a gyermekek életkorának és fejlettségének megfelelő témákban a családokat beszélgetésre „invitáljuk” a bölcsődébe, ahol egymással kicserélhetik tapasztalataikat, élményeiket a gyermekneveléssel és gondozással kapcsolatban.

**Faliújság hirdetések, cikkel:** az átadókban elhelyezett faliújságon az aktualitásoknak és a bölcsőde nevelési elveinek megfelelő cikkeket, tudományos értekezéseket, kutatási eredményeket, szakmai véleményeket helyezünk el, melyek alapot adnak a szülők ismereteihez.

**Kiállítások, bemutatók:** a bölcsődés korú gyermekek táplálkozásával, öltözködésével, játékeszközök vásárlásával kapcsolatosan szervezünk ételkóstolót, játék- és eszközajánló programot.

**Szervezett programok (kirándulás, farsang, anyák napja, gyereknapp).** A jó kapcsolat erősítése, a jeles napok megünneplése és a bölcsődei élet bemutatása érdekében a szülőknek, ill. a szülőkkel együtt közös programokat szervezünk.

**Együttműködés a családsegítővel:** abban az esetben, ha a krízishelyzetbe került családnak azonnal bölcsődei férőhelyre van szüksége, akkor a kisgyermeket soron kívül is felvesszük az intézménybe. A Gyvt. elvárásai szerint részt vállalunk a gyermekjóléti- és családsegítő szolgálat feladatainak ellátásában.

### *A kiemelt szakmai célok mentén*

**Az alapellátás kiemelt céljai:** egy újonnan létrejövő bölcsődében nagy jelentőséggel bír, hogy a kezdetekkor jól tudjuk megszervezni a gyermekek napirendjét, a gondozónők munkarendjét, a saját gondozónő rendszert, a csoport állandóságokat, a beszoktatások rendjét és a szülőkkel való kommunikációs lehetőségeket.

**A kisgyermek táplálkozásával kapcsolatos feladatok kiemelt céljai:** a bölcsőde heti étrendjét élelmészvezető állítja össze, figyelembe véve a korosztályi sajátosságokat, egyéni szükségleteket. Orvosi javaslatra külön tej, tojás, lisztmentes étrendet biztosítunk az arra igényt tartó gyermekeknek. Az étrend az egészséges fejlődést szolgálja. Sok nyers gyümölcsöt, ízletes főzeléket, megfelelő mennyiségű tejet, húst, tojást kínálunk. Az önálló étkezésre még nem érett gyermeket ölben etetjük. Azok ehetnek asztalnál és próbálkozhatnak a kanál használatával, akik már biztonságosan tudnak ülni. Az ételeket szakképzett szakács helyben, a HACCP előírásainak megfelelően, korszerűen felszerelt konyhában főzi. Az átadókban kitett étlapról a szülők már hét elején értesülnek melyik nap, mi a menü. Így folyamatosan találkoznak a korszerű étkezés változatos lehetőségeivel.

**A családi nevelést támogató szolgáltatások kiemelt céljai:** a szülőkkel való találkozás minden percét kihasználjuk, hogy modellértékű viselkedésünkkel, a gyermekkel kapcsolatos tevékenységünkkel segítséget nyújtsunk a nevelés és gondozás útvesztőiben eligazodni. Mi a demokratikus nevelési stílus hívei vagyunk. Azt valljuk, hogy a gyermekek védő óvó, de megengedő környezetben fejlődnek jól. Elítélünk minden testi és szóbeli bántalmazást.

**A képzés, továbbképzés támogatásának kiemelt céljai:** fontosnak tartjuk, hogy ismereteinket folyamatosan bővítsük, akár öntevékeny, akár szervezett képzés formájában. A továbbképzési kötelezettség minden, szociális területen alkalmazást vállaló dolgozóra kötelező. Felsőfokú képzettség esetén 5 évente 80, középfokú végzettség esetén 60 akkreditált pont megszerzése elengedhetetlen. A pontok megszerzése iskolarendszerű (alapképzésen túli) képzés során vagy a szakterületen szervezett továbbképzéseken lehetséges.

**A kapcsolattartások (szülőkkel, szakterülettel, társterületekkel) kiemelt céljai:** a családokkal való kapcsolattartáson túl fontos számunkra a környezetünkben lévő szak- és társterületekkel való kapcsolattartás. Terveink szerint megbeszéléseket, tapasztalatcseréket szervezünk majd a veresegyházi magánbölcsődével, családi napközikkal. Folyamatosan tartjuk a kapcsolatot a környező településeken lévő bölcsődékkal és a szakmai intézményekkel is. Kooperációra törekszünk az óvodákkal, a védőnői hálózattal és a gyermekorvosi szolgáltatással is.

**A csapatépítés kiemelt céljai:** egy újonnan létrejövő kollektíva elsődleges feladata között kell, hogy szerepeljen a jó munkahelyi közösség kialakítása, hiszen ez a későbbiekben is meghatározó jelleggel bír a dolgozók és az ellátott gyermekek közérzetére egyaránt. Erre a feladatra tudatosan készülünk, melyhez nagyfokú tolerancia és elfogadás szükséges. Elsődlegesen az alábbi szempontokat vesszük figyelembe:

- Az elvárások a dolgozókkal szemben azonosak minden csoportban
- Akkor leszünk sikeresek, ha figyelünk egymásra és értjük egymás szemvillanását is.
- A nálunk dolgozó nevelőknek felül kell emelkedni a kisszerű dolgokon és őszinte légkört kell teremteni.
- Önmagunkkal szemben kell a munkánkat kritikusan végeznünk és viselkednünk.
- Munkában az emberi méltóság a legfontosabb.

## A SZAKMAI PROGRAM TARTALMI ÖSSZETEVŐI

### *A bölcsődei módszerek mentén*

**Gyermekfelvétel:** A gyermeket a bölcsődébe a bölcsődevezető veszi fel. A szülő a bölcsődébe való jelentkezéskor széleskörű tájékoztatást kap a bölcsődei életről, szokásokról, szabályokról, családtámogatás jelentőségéről, a beszoktatás menetéről. Lehetősége van megnézni már ekkor a gyermekek által használt helyiségeket (előtér, átadószoza, fürdőszoba, csoportszoza), ill. a játszókertet. Megismeri gyermeke leendő gondozónőit. Tájékoztatást kap az adminisztratív intézkedésekről is.

**Bölcsőde kóstolgotó:** Bölcsődekóstolóra hívjuk az anyukát és gyermekét, ahol bemutatjuk a házat, elmondjuk szokásainkat. Meghallgatjuk az aggodalmakat, beszélgetünk a gyermekintézményekkel kapcsolatos hiedelmekről.

**Szülői értekezlet:** Közös szülői értekezletet tartunk, ahol informális tájékoztatást adunk a bölcsőde házirendjéről, szervezeti és működési szabályzatáról, napirendjéről. Tájékoztatjuk a családokat a gyermekek és szülők jogairól, kötelezettségeiről. Megalakítjuk a szülői érdekképviselői fórumot.

**Szülőcsoport beszélgetés:** A szülőcsoport beszélgetés az a hely, ahol a szülő megismerheti, hogy várjuk őt, figyelünk rá, fontos, amit mond. Az első csoportbeszélgetésen megosztjuk egymással az elválás érzéseit. Segítünk eligazodni a dacosság, akarat, félelem, a szobatisztaság problémáinak rejtelmeiben. Lehetőséget adunk, hogy a nevelési megoldások közül mindenki maga válassza ki a számára legmegfelelőbbet. Ezáltal is erősítjük az érzést, hogy minden a gyermekért történik, közös gondolatok alapján, kötetlen légkörben.

**Családlátogatás:** A családlátogatás során, a kisgyermeket és a szülőket otthoni környezetben ismerjük meg. Ekkor arra is lehetőség van, hogy a szülőt bővebben informáljuk a bölcsődei életről, hogy jobban megismerje azokat a kisgyermeknevelőket, akik a gyermekét fogják gondozni. A családlátogatás lehetőséget nyújt a bizalmi kapcsolat megalapozására, ami feltétele a későbbi jó együttműködésnek.

**Szülővel történő beszoktatás:** Gyermekkel való kapcsolatunkban legfőbb értéknek a hitelességet, a szeretetteljes légkör kialakulását, a szakértő, nevelő magatartást tartjuk, mert:

- tudjuk, mit érez a gyermek, ha intézménybe kerül és megváltozik az eddigi élete,
- szorong, nem érti, miért búcsúzik el tőle az édesanyja,
- fél a számára új helyzettől,
- idegenkedik az ismeretlen személytől.

### **A sikeres beszoktatás érdekében:**

- Minden gyermek, az édesanyja biztonságot nyújtó jelenléte mellett ismerheti meg a bölcsődét.
- A két hét beszoktatás, a bizonytalan érkezések feloldására szolgál.
- A gondozónők a kedvességükkel, tapintatos viselkedésükkel fokozatosan szoktatják a gyermekeket a számukra idegen helyzethez. Így a napi rendszerességgel átélt bizalmi helyzetek segítik a kicsiket az elfogadásban.
- A jól átgondolt, megtervezett és végrehajtott beszoktatás alapozza meg a gyermekek bölcsődei közérzetének, pszichés, szomatikus fejlődésének jövőjét. Ezért a beszoktatás kiemelten fontos része a bölcsődei szakmai munkának.

- A gyermek, a család és a bölcsődei csoport érdekeit, igényeit összeegyeztetve szükséges a beszoktatást, mint feladatot elvégezni. Fontos az együttműködés e korai szakaszában, hogy a gondozónők és a családok között harmonikus kapcsolat alakuljon ki.

#### *A jól szervezett napirend mentén*

A napirend a legfontosabb alapelvek közé tartozik.

A jól megtervezett napirend felelős a gyermekek nyugalmaért, biztonságérzetéért.

A különböző korú gyermekek egy csoportban nevelkedése esetén még nagyobb jelentősége van a játékidő, a levegőzés, a gondozási műveletek, az alvásidő gondos és pontos betartásának.

Fontos szempont, hogy minden gyermek megtalálja a napirenden belül a saját helyét és egyéni vágyai kielégítési módját.

A napirendet igyekszünk a családok igényéhez igazítani, így bizonyos pontjait rugalmasan kezeljük.

A napirend működését akkor tartjuk sikeresnek, ha

- a gyermekek a nap folyamán nyugodtak,
- játékaik elmélyültek, felszabadultak,
- a tervezett tevékenységeken saját igényként vesznek részt,
- szívesen működnek együtt az őket segítő felnőttekkel,
- jó étvágyúak, álmuk mély és nyugodt,
- a várakozási idő minimális.

A napirend szervezés gyakorlati szempontjai:

- elegendő idő a gondozási műveletekre,
- a várakozási idő kiküszöbölése,
- a folyamatosság, az összehangoltság, egységenkénti, ill. csoportonkénti összehangolt napirend (csúsztatott napirend),
- a gondozónők és a dajka munkarendjének igazodása a napirendhez,
- a csoport pontos korösszetételének figyelembe vétele,
- a gyermekek megoszlása a gondozónők között (vegyes gyermekcsoport),
- minden egyes gyermek egyéni igényének figyelembe vétele.

#### *A gyermekcsoportok ideális létszáma mentén*

Ahhoz, hogy a gyermekek jól érezzék magukat a közösségben, meg kell találni a megfelelő egyensúlyt a gyermekek és felnőttek létszámában.

Nem jó, ha túl kevés a gyermek és túl sok a felnőtt, mert kortársak nélkül „unalmas az élet”.

Az sem ideális, ha túl sok a gyermek és kevés a felnőtt, mert akkor nincs idő a kellő odafigyelésre és az egyéniségek erősítésére.

Tapasztalataink- és az NM rendelet szerint- a 12 fős gyermekcsoport 2 felnőtt jelenlétével átlagosnak nevezhető.

Jó, ha a csecsemőknél kisebb a létszám, hiszen ott sok időt vesz igénybe a baba etetése, altatása, dajkálása.

A nagyobbaknál kevesebb a gondozási művelet, őket segíteni, irányítani kell. Itt már növelhető a létszám. A bölcsődei csoportokban maximum 14 gyermek vehető fel, akikkel a nap nagy részében 2 felnőtt foglalkozik.

#### *A saját gondozónő rendszer mentén*

A gyermekcsoportok ellátása során a megosztott felelősség és a koncentráltabb ellátás érdekében, a 12-14 fős gyermektársaságot 2 alcsoportra osztjuk, így az „ölelkezési időben” mindegyik alcsoportot a „saját gondozónője” látja el. Ezáltal szélesebb ismeretet szerez az

egyes gyermekekről, jobban megismeri a személyiségüket, egyénre szabottabb ellátást biztosít számukra. A beszoktatás során minden alkalommal ő segíti a gyermeket az adaptációban, mélyebb kapcsolatot alakít ki a családtagokkal és rendszeresen tájékoztatja őket kisgyermekük fejlődéséről.

#### A GONDOZÁSI – NEVELÉSI CÉLOK ÉS FELADATOK

A gondozási feladatok elvégzése során tudatosan megválasztott célok elérésére törekszünk. E célok elérése érdekében az alábbi műveletek szakszerű elvégzése a feladatunk, melyet minden gondozónő az al csoportjára tervezetten, gyermekek fejlettségi szintjének figyelembevételével lát el.

**Az egészséges életmód és az egészséges életmódra nevelés** a kisgyermekek bölcsődei életében is fontosak. A levegőn tartózkodás, levegőztetés feltételei adottak. A játszókert és a teraszok optimális elhelyezkedése, nagysága és adottsága jó lehetőséget biztosít a gyermekek szabad mozgásterének és játéklehetőségeinek maximális kielégítéséhez. Törekszünk arra, hogy a még járnai nem tudó kisgyermekeknek is biztosítsuk a levegőztetést.

**Az egészséges táplálkozásra irányuló törekvés** nemcsak a főzőkonyha, de a gondozónő kiemelt feladata is. Ebben az életkorban lehet a kultúrált étkezési szokásokat kialakítani, ill. az önállóság kialakulása érdekében az önkiszolgálásra építeni. A gyermekek, a reggeli és uzsonna alkalmával kínáló tálakból vehetik el az ételt, ebédnél a gondozónő segítségével találhatnak maguknak. Nem kényszerítjük a kicsiket az evésre, de olyan hangulatot teremtünk és olyan ízvilágú, illatú ételeket kínálunk, amit a gyermekek szívesen fogyasztanak. Az asztalnál ülő gyermekek evésközben csendesen és kultúráltan beszélgethetnek, mód nyílik ilyenkor a gondozónő számára is a táplálkozással kapcsolatos ismeretek átadására. Elmondhatja, mit esznek a gyerekek, milyen alapanyagokból és hogyan készült az étel. Különös gondot kell fordítani az esztétikus terítésre, a higiénés elvárásokra.

**Testápolás és tisztálkodás:** fontos feladat a gyermek komfortérzetének, és rendszeres tisztálkodási igényének kialakítása. Ennek érdekében a napirendbe ágyazottan helyet kap a rendszeres kézmosás, kéztörölés, fésülködés és a fogmosás. A pelenkás gyermekeknél nagy gondot fordítunk a rendszeres és szükségyszerű pelenkacserére, majd a szobatisztaságra szoktatásnál a gyermek pszichés érettségére és önállósodási törekvéseire.

**Öltözködés:** a gondozónők munkamegosztására -a zsúfoltság elkerülése érdekében- nagy hangsúlyt fektetünk, hogy a helyes öltözködési szokásokat ki lehessen alakítani. Nyugodtabb légkört biztosítva a próbálkozáshoz, a kisgyermek önállósága növekedhet, a felnőttnek pedig több ideje jut az egyénenkénti segítségadásra. Az öltözködés védekezés az időjárás viszontagságai ellen, de fejleszhető vele a gyermek ízlése és önállósága is. Lényeges, hogy a kisgyermek ruházata mindig kényelmes, játékra alkalmas legyen.

**Pihenés, alvás:** a folyamatosság elvére épülő gondozás lehetőséget teremt a gyermekek egyéni alvási szükségletének kielégítésére. A kisebbek a teraszon vagy az elkülönítőben naponta többször pihenhetnek, míg a nagyobbaknak ebéd után kínáljuk fel a szieszta lehetőségét. Bár nagyon fontos a 10-12 óra alvás, bölcsődénkben mégsem kényszerítjük a gyermekeket arra, hogy aludjon.

**Mozgás:** kiemelten fontosnak tartjuk a mozgás megszerettetését a gyermekekkel, ezért játékos gyermektornát építettünk be a napirendbe, ill. heti egy alkalommal a tornaszobában

biztosítunk lehetőséget a mozgásra. Itt lúdtalpmegelőző, koordinációs képességet és tartást javító gyakorlatokat végzünk a gyermekekkel játékos, természetes formában.



## V. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végző személyek jogainak védelme

Az ellátás megkezdésekor a szolgáltató gondoskodik az ellátást igénybe vevők tájékoztatásáról, információt nyújt az ellátás tartalmáról és az intézmény által vezetett nyilvántartásokról. Az ellátást igénybe vevő írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről. Az ellátás biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét mindenkor meg kell tartani. A szolgáltatások igénybe vevőjének joga van ahhoz, hogy tiszteletben tartsák emberi méltóságát, értékét, jogait, céljait és szándékait.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, továbbá magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénylő adataihoz csak az arra jogosultak férhetnek hozzá.

Az intézmény vezetője köteles biztosítani, hogy az ellátott adataihoz, az egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkhoz illetéktelen személy ne juthasson hozzá. Az intézmény munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, valamint a Gyvt ide vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fenti törvényekben nem szabályozott egyéb kérdésekben tevékenységükre a Szociális munka etikai kódexe az irányadó.

Az intézmény az irányadó jogszabályok szerinti nyilvántartásokat köteles vezetni, amelynek eszköze lehet minden olyan adattároló eszköz vagy módszer, amely biztosítja az adatok védelmét a véltlen vagy szándékos megsemmisítéssel, megsemmisüléssel, megváltoztatással, nyilvánosságra kerüléssel szemben, és azt, hogy azokhoz jogosulatlan szerv vagy személy ne férhessen hozzá.

Az intézmény minden munkatársa az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését, de társadalmi felelőssége vagy egyéb kötelezettségek módosíthatják ezt a felelősségét, amit mindenkor a kliens tudomására kell hoznia. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.

Szolgálati titoknak minősül – az adathordozó formájától függetlenül- minden ügyirat, amely a személyes adatok védelmére vonatkozó törvényben, illetve az etikai kódexben rögzített, titkosnak minősülő információt tartalmaz.

A szolgálati titok valamennyi intézményi dolgozó kötelessége. A titoktartási kötelezettség megsértéséből eredő károkért az adat kiszolgáltatója személyes felelősséggel tartozik.

A felelősség mértékét és az okozott kár mértékének megállapítását az Intézmény peres úton is érvényesítheti.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, szakmai munkájával, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek érdekében a szolgáltatást biztosító folyamatosan tájékoztatást ad szóban vagy írásban az igénybe vevő részére.

Intézményünk minden érdeklődő irányába nyitott, személyes megkereséskor szóbeli és írásbeli tájékoztatás történik az intézmény működéséről, a felvétel rendjéről, a szükséges dokumentumokról, házirendről, térítési díjakról.

A szociális szolgáltatások során az intézmény valamennyi dolgozója köteles az ellátottakat megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására. Különös

figyelemmel az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, testi - lelki egészséghez való jogra. A szociális munkás a kliens kiszolgáltatott helyzetével nem él vissza. Munkája során a segítségnyújtás a döntő, és csak ennek részeként, az együttműködés érdekében végez kontroll tevékenységet –különös tekintettel - az együttműködésre kötelezett kliensekre.

#### **PANASZJOG:**

Az ellátást igénybe vevő és a hozzátartozója az intézményi jogviszony keletkezésével, megszűnésével, valamint megsértésével kapcsolatban panaszt terjeszthet elő az intézményvezetőhöz az intézményi jogviszony megsértése, különösen a személyiségi jogainak sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási megszegése esetén, az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az intézményvezető köteles az ellátott esetleges panaszát kivizsgálni, a panasz kivizsgálásának eredményéről az ellátottat 15 napon belül értesíteni. Amennyiben az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy az ellátott nem ért egyet az intézkedéssel, akkor az ellátott a kézhez vételtől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

#### **Isaszeg város lakosságának ellátott jogi képviselője: Sajtos Éva**

Telefonszám: 06 20/4899-657

E-mail: [eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu](mailto:eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu)

Fogadóóra: minden hónap 4. szerdája – ESE 2117 Isaszeg, Nap utca 2/B

#### **A GYERMEKJOGI KÉPVISELŐ FELADATAI:**

- Az ellátotti jogokkal kapcsolatos tájékoztatás
- Az ellátottak, vagy hozzátartozók ellátásával kapcsolatos problémák megoldásában való közreműködés
- Bizonyos körben képviseli az ellátottat
- A panaszok megfogalmazásában segítséget nyújt
- Intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál
- Jelzéssel élhet a hatóságok felé a jogsértés megszüntetése érdekében

Az intézményvezető köteles az ellátottakat tájékoztatni az ellátott jogi, illetve a gyermekjogi képviselő munkájáról, valamint az általuk nyújtott segítségnyújtás lehetőségeiről és az elérhetőségeikről. Továbbá az intézményvezető köteles az erre vonatkozó információkat, szóróanyagokat, telefonszámokat az intézményben jól látható helyen kifüggeszteni.

#### **Isaszeg város tekintetében a gyermekjogi képviselő: Juhász Leventéné**

Telefonszám: 06-20-4899-629

E-mail: [leventene.juhasz@ijb.emmi.gov.hu](mailto:leventene.juhasz@ijb.emmi.gov.hu)

#### **A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ MUNKAVÁLLALÓK SZÁMÁRA BIZTOSÍTANI KELL:**

- a munkavégzéshez szükséges megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,
- munkájuk megfelelő módon elismerve legyen,
- a munkáltató (fenntartó, intézményvezető) megfelelő munkakörülményeket biztosítson,
- a munkaköri leírás tartalmazza a szolgáltatást végzők jogait, kötelezettségeit,
- jogsérelem esetén panasszal fordulhatnak az intézmény vezetőhöz, valamint a fenntartóhoz.

Az intézmény dolgozói közfeladatokat ellátó személyeknek minősülnek.

A szociális szolgáltatást végzők munkájuk során minden esetben a Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kódexében lefektetett alapelvek szerint járnak el.

Az intézmény valamennyi dolgozójának egymáshoz és az ellátottakhoz való viszonya a személyiség tiszteletére épül.

#### AZ ELLÁTOTTAK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, továbbá magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénylő adataihoz csak az arra jogosultak férhetnek hozzá.

Az intézmény vezetője köteles biztosítani, hogy az ellátott adataihoz, az egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkhoz illetéktelen személy ne juthasson hozzá.

#### AZ ELLÁTOTTAK JOGAI:

- A gyermeknek joga van, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő neveléshez, személyiségének kibontakoztatásához, fejlődését veszélyeztető helyzet elhárításához, a társadalomba történő beilleszkedéshez.
- Sérülés, tartós betegség esetén a fejlődését segítő különleges ellátásban részesüljön.
- Fejlődésére ártalmas környezeti és társadalmi hatások, valamint az egészségére káros szerek ellen védelemben részesüljön.
- Emberi méltóságát tiszteletbe tartásuk, bántalmazással, fizikai vagy lelki erőszakkal, az elhanyagolással szemben védelemben részesüljön.
- A hátrányos megkülönböztetés minden formájától mentes nevelésben-gondozásban részesüljön.
- Az ellátottat megilleti a személyes adatainak védelme.
- Joga van az egyenlő bánásmódra, a vallási és etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül.

#### SZÜLŐ JOGA, KÖTELESSÉGE:

- Megválasztani azt az intézményt melynek szolgáltatását igénybe veszi.
- Megismerni a nevelési-gondozási elveket.
- Megismerni a gyermekcsoportok életét.
- Tanácsot, tájékoztatást kérni és kapni a kisgyermeknevelőtől saját gyermekére vonatkoztatva.
- Véleményt mondani és javaslatot tenni a bölcsőde működését illetően.
- Megismerni a gyermekek ellátásával kapcsolatos dokumentumokat.
- Együtt működni a gyermekek ellátásában közreműködő személyekkel.
- Időben rendezni a térítési díjat.
- Betartani a házirendet.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, szakmai munkájával, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek érdekében a szolgáltatást biztosító folyamatosan tájékoztatást ad szóban vagy írásban az igénybe vevő részére.

Intézményünk minden érdeklődő irányába nyitott, személyes megkereséskor szóbeli és írásbeli tájékoztatás történik az intézmény működéséről, a felvétel rendjéről, a szükséges dokumentumokról, házirendről, térítési díjakról.

A gyermek hozzátartozója, az intézményi jogviszony keletkezésével, megszűnésével, valamint megsértésével kapcsolatban panaszt terjeszthet elő az intézményvezetőhöz:

- az intézményi jogviszony megsértése, különösen a személyiségi jogainak sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási megszegése esetén, valamint
- az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az intézményvezető köteles a gyermek képviselőjének esetleges panaszát kivizsgálni, a panasz kivizsgálásának eredményéről a képviselőt 15 napon belül értesíteni. Amennyiben az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy az ellátott nem ért egyet az intézkedéssel, akkor az ellátott a kézhez vételtől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

A gyermekek védelméről a Gyvt. rendelkezik. A bölcsőde gyermekvédelmi feladatait a szakmai vezető hangolja össze.

#### *Feladatok:*

- Folyamatos kapcsolattartás a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal, a városi és járási gyámhatósággal, a vezető védőnővel, a Nevelési Tanácsadóval.
- Veszélyeztetettség észlelése, okok feltárása, dokumentálása.
- A jelzőrendszer működtetése.
- Segítségadás felkínálása.
- Veszélyeztetettség, ill. a felkérés esetén közös családlátogatás lebonyolítása a gyermekjóléti szolgálattal.

#### **KÖMMUNIKÁCIÓ**

Az intézményről, a társintézmények faliújságján és a környező települések hirdetőin kerülnek elhelyezésre plakátok.

A helyi újságban betekintést nyerhetnek az érdeklődők az intézményben folyó munkáról.

Jelenleg az intézménynek nincsen honlapja, de a tervek között szerepel a tájékoztatás formáit honlap készítésével is kibővíteni.

#### **BÖLCSŐDEI DOKUMENTÁCIÓ**

##### *Intézményvezető, ill. megbízottja által vezetett dokumentáció*

- Dolgozók személyi anyagai:
  - dolgozók munkaköri alkalmassági vizsgálatával kapcsolatos dokumentáció
  - munkaköri leírások elkészítése
  - jelentkezés a szakmai képzésekre, a továbbképzések nyilvántartása (kredit pontok)
  - jelenléti kimutatás, távolmaradás (egyéb hiányzás)

##### *Bölcsődevezető, ill. megbízottja által vezetett dokumentáció*

- Felvételi könyv (felvételek függvényében folyamatosan)
- Statisztikai jelentések – havi statisztika, éves statisztika
- Kedvezményezett gyerekek bejelentése
- Gyermekek alapnyilvántartása a térítési díjjal kapcsolatban
- Tárgyi eszközök, leltár
- Dolgozók személyi anyagai:
  - dolgozók munkaköri alkalmassági vizsgálatával kapcsolatos dokumentáció
  - munkaköri leírások átadása,
  - javaslatadás a szakmai képzéseken való részvételre, továbbképzések nyilvántartása (kredit pontok)

- jelzés átadása az intézményvezetőnek a jelenléti kimutatás, távolmaradás (egyéb hiányzás)

#### *Gondozónő által vezetett dokumentáció*

- bölcsődei gyermek egészségügyi törzslap – betétlapként percentilis tábla
- családi füzet, mely tartalmazza:
  - családlátogatásról készült feljegyzéseket
  - a beszoktatás menetét
  - a gyermek fejlődését 1 év alatt havonta, 1-3 évig negyedévente
  - a napi üzeneteket, fontos információkat a szülők számára
- napi jelenléti kimutatás a gyermekekről
- gondozónői jellemzés a szakértői és egyéb szakvizsgákhoz
- sérült gyermekek ellátása esetén egyéni fejlődési terv készítése, ellenőrzése

#### *Munkaszervezés*

A bölcsődében minden feladat, tevékenység a gyermekek ellátása köré szerveződik. A gyermekek mindenek feletti érdeke figyelembe vételével történik.

#### *Az Aprók Falva Bölcsőde működésének folyamata:*

- Kérelemmel történő önkéntes jelentkezés
- Kérelem elbírálása, a jogszabályi előírások betartásával, figyelembevételével tájékoztatás adása a szolgáltatásról, és azok térítési díjáról
- Csoportok, gondozónők megismertetése gyermekkel és szülővel
- Felvétel-beszoktatás előtti családlátogatás
- Beszoktatási folyamat, a kisgyermek felvétele a saját gondozónő irányításával
- Dokumentációk napi elvégzése
- Folyamatos kapcsolattartás a szülőkkel
- A gyermek fejlődésének nyomon követése
- Napi gondozási feladatok ellátása
- Az ellátás megszűnése a jogosultsági feltételek megszűnésével

#### **BÖLCSŐDEI ELLENŐRZÉS, ÉRTÉKELÉS**

Szakmai programunk megvalósítása, céljaink elérése a mindennapi teljesítések során válik sikerré. Ehhez azonban elengedhetetlenül fontos, hogy az egész folyamat hatékonyságát, megvalósíthatóságát, ill. a lezárult rövidebb szakaszok minőségét ellenőrizhetővé tegyük. Fontosnak tartjuk, hogy munkánk ellenőrzéséhez olyan objektív eszközöket használjunk, amely akár számunkra, akár külső szemlélő számára megmutatja munkánk eredményességét.

Programunk, nevelési módszereink, gyermekekhez való hozzáállásunk akkor mondható sikeresnek, ha minden gyermek, minden nap, a maslow-i szükséglet-piramis által megfogalmazottakat megfelelő módon tudja elérni.

A piramis alapja, hogy a gyermek fiziológiai szükségleteit minden nap kielégítésre kerüljenek. Ha szomjas valaki, azonnal kapjon inni, ha fáradt, legyen módja lepihenni.

A gyermek biztonságérzetét növeli, ha közérzete jó; szerető, gondoskodó felnőttek tevékenykednek körülötte. Könnyen elfogadja az új dolgokat, szívesen jár közösségbe, nem

beteges, derűs, nyugodt. A biztonság érzete a kapcsolatokban is jól mérhető. Egy nyugodt, kiegyensúlyozott gyermek nyitott a felnőttekkel és társaival egyaránt. Ha gondja van, mer segítséget kérni, ha szólnak hozzá, nem retten meg, nem szorong. Megszokta, hogy róla mindig jót tételeznek fel. Nem „fekete bárány”, így ha valamit rosszul cselekszik, ezt meg lehet vele beszélni. Nem magányos, társkapcsolatai jól meghatározhatók.

A gyermek sikerességét tevékenységei mutatják. Önállósága ütemesen fejlődik. Játéka változatos, felszabadult, vidám. Ha nem sikerül valami, akkor nem adja fel a próbálkozást, hanem kitart a tevékenysége mellett. A siker megélése segíti a gyermeket mentális fejlődésében, önmegvalósítandó lesz. Saját ötletei vannak, amiket bátran próbál kivitelezni. Ez már a bölcsődés korú gyermekeknél jól megfigyelhető. Az első megépített torony összerakásának élménye felér az alkotás örömeivel. A sikerorientált gyermekek neveléséhez a körülöttük levő felnőttek felelőssége, szakmai elhivatottsága nélkülözhetetlen.

A szakmai munka tervezett, és rendszeres megfigyelése, értékelése adott szempontok alapján

- munkaügyi-munkavédelmi ellenőrzés
- közegészségügyi ellenőrzés
- HACCP ellenőrzés
- gazdálkodási ellenőrzés
- dokumentáció ellenőrzése

## VI. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módjai

### AZ INTÉZMÉNYEN BELÜLI EGYÜTTMŰKÖDÉS

Az intézményen belüli együttműködés stratégiájában fontos szerepet tölt be a teamben történő munka, az elsődleges célja az intézményen belüli megfelelő kommunikáció.

Ennek elérését intézményi értekezletekkel, szakmacsoportonként történő megbeszélésekkel, esetkonzultációkkal és esetmegbeszélésekkel kívánunk megvalósítani.

### MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS

Az intézményekkel történő együttműködés több szinten valósul meg.

Elsősorban személyes, illetve telefonon és e-mailen történő kapcsolattartás van a család- és gyermekjóléti központtal, a polgármesteri hivatallal. Az intézmény dolgozói témák, feladatok szerint tartják a kapcsolatot a másik intézményben lévő személyekkel. Ezek lehetnek munkaügyi, gazdálkodási, szociális és önkormányzati feladatok.

A napi egyeztetés során mindenki értesül az elvégzett, illetve folyamatban lévő feladatokról, az intézményt érintő közelgő eseményekről.

A település családsegítői folyamatos munkakapcsolatban állnak a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzserével. Az esetmenedzser és a családsegítők munkaidőben telefonon és interneten elérhetőek egymás számára, és lehetőség szerint elektronikus levelezést használnak a kapcsolattartás megkönnyítése, meggyorsítása és költségcsökkentése céljából. Természetesen a postai levelezés is megmaradt a kommunikációs eszköztárban. A hatóságokkal hivatali kapun és e-mailen keresztül levelezik az intézmény.

### A JELZŐRENDSZERREL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS

A családsegítők a polgármesteri hivatal dolgozóival, az oktatási és egészségügyi intézményekkel, társzakkákkal, civil szervezetekkel, egyházakkal a települések család gondozói a jelzőrendszeri együttműködés keretében rendszeres személyes, telefonos és e-mailen kapcsolatban állnak.

A szolgálathoz a jelzőrendszerrel érkező jelzésekre minden esetben írásban kap választ a jelzést tevő, emellett gyakoriak az esetmegbeszélések, esetkonferenciák. Az intézményekkel történő együttműködést a kölcsönösség jellemzi.

A gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó feladatot látják el - a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése és megszüntetése érdekében meghatározott alaptevékenység keretében

A jelzőrendszer tagjai:

- az egészségügyi szolgáltatást nyújtók, így különösen a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos,
- a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók,
- a köznevelési intézmények,
- a rendőrség,
- az ügyészség,
- a bíróság,
- a pártfogó felügyelői szolgálat,
- az áldozatsegítés és a kárenyhítés feladatait ellátó szervezetek,
- a menekülteket befogadó állomás, a menekültek átmeneti szállása,
- az egyesületek, az alapítványok és az egyházi jogi személyek,

- a munkaügyi hatóság.
- a javítóintézet,
- a gyermekjogi képviselő.

Az előbbieken meghatározott intézmények és személyek kötelesek

- jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál,
- hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, illetve súlyos elhanyagolása vagy egyéb más, súlyos veszélyeztető ok fennállása, továbbá a gyermek önmaga által előidézett súlyos veszélyeztető magatartása esetén.

Jelzéssel és kezdeményezéssel bármely állampolgár, és a gyermekek érdekeit képviselő társadalmi szervezet is élhet.

A gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltató, és a gyámhatóság, a gyermek bántalmazása, elhanyagolása miatt jelzést, vagy kezdeményezést tevő intézmény, személy adatait erre irányuló külön kérelem hiányában is zártan kezeli.

A meghatározott személyek, szolgáltatók, intézmények és hatóságok a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, a veszélyeztetettség megelőzése és megszüntetése érdekében kötelesek egymással együttműködni és egymást kölcsönösen tájékoztatni.

Ha az előbbieken meghatározott személy vagy szerv alkalmazottja a jelzési vagy együttműködési kötelezettségének nem tesz eleget, a gyámhatóság - jelzésre vagy hivatalból - értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját, és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására.

A gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény gyanúja esetén a gyámhatóság büntetőeljárást kezdeményez.

A gyámhatóság, a fegyelmi felelősségre vonás, valamint a büntető eljárás megindításával egyidejűleg egyeztető megbeszélést tart és a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatónál kezdeményezi a külön jogszabály szerinti esetmegbeszélés megtartását.

A család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést kell szervezni.

A szakmaközi megbeszélésre meg kell hívni a gyermekvédelmi jelzőrendszer azon tagjait, akik részvétele a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.

Az éves jelzőrendszeri intézkedési tervet a család- és gyermekjóléti szolgálat az éves szakmai tanácskozást követően minden év március 31-ig készíti el.

Az intézkedési terv tartalmazza:

- a jelzőrendszeri tagok írásos beszámolójának tanulságait,
- az előző évi intézkedési tervből megvalósult elemeket,
- az éves célkitűzéseket,
- a településre vonatkozó célok elérése és a jelzőrendszeri működés hatékonyságának javítása érdekében tervezett lépéseket.

Az éves szakmai tanácskozást minden év február 28-áig kell megszervezni, és arra meg kell hívni:



- a települési önkormányzat polgármesterét, a képviselő-testület tagjait és a jegyzőt,
- a gyermekjóléti alapellátást és a szociális alapszolgáltatást nyújtó szolgáltatások fenntartóit,
- a településen szociális, gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátást biztosító intézmények képviselőit,
- a jelzőrendszer tagjainak képviselőit,
- a gyámhivatalt,
- a járási család- és gyermekjóléti központot,
- a fiatalkorúak pártfogó felügyelőjét, megelőző pártfogó felügyelőjét, és
- a gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró fővárosi és megyei kormányhivatalban működő gyermek- és ifjúságvédelmi koordinátort.

#### AZ INTÉZMÉNY SZOLGÁLTATÁSAIRÓL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA:

- önkormányzat újság,
- Isaszeg Város honlapja,
- Isaszegi Humánszolgáltató Központ facebook oldala,
- hirdetmények, faliújságok, szórólapok,
- személyes kapcsolatfelvétel.

## VII. Képzés, továbbképzés, az egyéni szakmai fejlődés lehetőségei

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenységet végző szakemberek számára kötelező a szakmai továbbképzés, melyet az EMMI Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztálya hatáskörében átszervezésre került, és új továbbképzési szabályrendszert vezettek be.

A képzési ciklus 2018. január 1-től 4 év lett, és minden munkavállalónak, vezetőnek, alkalmazottnak ekkor indul az új időszak.

Felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképesítés esetén 60 továbbképzési pontot kell megszerezni. A kötelező továbbképzések tervezése a fentiek figyelembevételével, előre meghatározott ütemterv alapján történik.

A továbbképzés típusa lehet kötelező (min 20%), munkakörhöz kötött (min. 40 %), választható (max. 40 %). A továbbképzések témáinak kiválasztásánál lehetőséget biztosítunk a dolgozók számára, hogy az érdeklődési körnek megfelelően válassza ki a számára a legoptimálisabb továbbképzést. Működési nyilvántartásba történő bejelentése megtörténik a szakdolgozóknak, továbbá továbbképzési tervezet készül.

- Képzés: folyamatosan a szakmai munka színvonalának érdekében (folyamatos megbeszélések tartása heti, havi szinten és folyamatosan szakkönyvek, tapasztalatcserék, szakmai tanácskozás).
- Továbbképzés: Évente kiadásra kerülő továbbképzési jegyzékben feltüntetett szervezett továbbképzéseken való részvétel.
- Házi továbbképzés: Folyamatosan a szakmai munka és a törvényi változások figyelembevételével.

## VIII. Záró rendelkezések

Ezen Szakmai Program alapján, a benne meghatározottak szerint készülnek el az tagintézmény más dokumentációi:

- Munkaköri leírások
- Szervezeti és Működési Szabályzat

Isaszeg Város Képviselő-testülete jóváhagyását követően jelen Szakmai Program az ellátásokra kidolgozott szakmai programokkal együtt, a ..... Kt határozattal, 2019. október 1-től 2024. szeptember 30-ig érvényes.

Jelen Szakmai Program betartása és betartatása az Intézmény tagjainak, vezetőinek és dolgozóinak elsőrendű kötelezettsége.

Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a korábbi Isaszeg Város Képviselő-testülete 8/2017. (I. 18) számú határozatával elfogadott Szakmai Program és Szervezeti és Működési Szabályzat.

Isaszeg, 2019. szeptember 1.

Bilász Jánosné  
mb. intézmény vezető

**Nyilatkozat**  
**a szabályzatban foglaltak tudomásulvételéről**

A szabályzatban és a mellékleteiben foglaltakat megismertem, annak előírásait magamra nézve kötelezőnek ismerem el, annak rendelkezéseit, szabályait következetesen megtartom, s a fentieket aláírással igazolom.

Név	Aláírás
<b>Intézményvezetés:</b>	
Bilász Jánosné	.....
Palicz Krisztina	.....
<b>Aprók Falva Bölcsőde:</b>	
Bálint Lászlóné	.....
Hajdu Éva	.....
Magyariné Nagy Zsuzsanna	.....
Mátyus Judit	.....
Juhos Judit	.....
Kovács Andrásné	.....

## HÁZIREND ISASZEGI HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONT CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

A Házirend rögzíti a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat szolgáltatásait igénybevevők jogait, kötelezettségeit, az intézmény működésrendjének szabályait. E szabályok betartásával biztosítható az intézmény munkatársai és a kliensek harmonikus és eredményes kapcsolata. Ennek elérése érdekében alapvető feltétel, hogy az intézmény munkatársai és kliensei a Házirendet megismerje és azt elfogadva betartsa, ezért a Házirend a központi és a területi irodákban egyaránt a szolgáltatást igénybevevők által is jól látható helyen kerül kifüggesztésre.

Az intézmény neve, címe: Isaszegi Humánszolgáltató Központ  
2117 Isaszeg Móricz Zs. u. 16.  
Telefon: 06 28 494 042; 06 28 362 531  
e-mail: család.segito@upcmail.hu

Az intézmény fenntartója: Isaszeg Város Önkormányzata

Az intézmény működési területe: Isaszeg közigazgatási területe.

A Központ, és a Család- és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásainak igénybevételére Isaszeg területén élő állandó vagy ideiglenes lakhellyel, illetve tartózkodási hellyel rendelkező személyek jogosultak.

Nyitvatartási rend

Központ ügyfélfogadási ideje:

Hétfő: 8.00 - 16.00  
Kedd: 8.00 - 16.00  
Szerda: 8.00 - 16.00  
Csütörtök: 8.00 - 16.00  
Péntek: 8.00 - 12.00

Család- és gyermekjóléti szolgálat ügyfélfogadási ideje:

Az ügyfélfogadás előzetes időpont egyeztetés szerint történik.

Krizishelyzet esetén a családsegítők telefonon, vagy személyesen, de esetleges várakozás után tudnak segítséget nyújtani.

Az intézmény zárva tartásáról tájékoztatni köteles az ügyfeleket.

A szolgáltatások igénybevételi módja és lehetőségei:

- önkéntesen
- észlelő – és jelzőrendszeren keresztül
- együttműködési kötelezettség alapján

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele önkéntes.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatás igénylése során az önként érkező klienseket az ügyeletes családsegítő munkatárs fogadja, aki meghallgatja panaszát, és tájékoztatja a segítő folyamat további menetéről.

Kiegészítő szolgáltatás igénybevételével (pl.: telefonálás, fénymásolás) az intézmény szolgáltatásait egyébként is igénybevevő ügyfelek élhetnek indokolt esetben.

Pszichológiai tanácsadás, előzetesen egyeztetett időpontban, kéthetente szerdán biztosított a Humánszolgáltatóban. A szolgáltatást a Gödöllői Forrás Szociális Segítő és Gyermekjóléti Központ biztosítja.

Pszichológus: Mész Ágnes

A szolgáltatás és tanácsadás térítésmentes!

### **Az ellátást igénybe vevők jogai**

- Az ellátást igénybe vevőnek joga van a szociális helyzetére, egészségügyi és mentális állapotára való tekintettel egyéni szükségletei, speciális helyzete, vagy állapota alapján a szolgáltatás igénybevételére, az egyenlő bánásmódra, vallási és etnikai hovatartozásra való tekintet nélkül.
- A klienst megilleti személyes adatainak védelme, valamint magánéletével kapcsolatos titoktartása. A személyes gondoskodás biztosítása során ezért fokozott figyelmet fordítunk arra, hogy a szolgáltatást igénybe vevő érdekében, mások személyiségi jogainak sérelme nélkül - az igénybevevő környezetére csak a szükséges mértékig kiterjedően- tevékenykedjünk, az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogai ne sérüljenek, a hozzánk forduló segítségkérők minden adatát titkosan, a személyiségi jogok betartásával kezeljük.
- Az igénylőnek joga van a vele kapcsolatos iratokba betekinteni, azokról fénymásolatokat készíteni, de a családgondozók saját feljegyzéseibe nincs betekintési joga.
- A személyes gondoskodást nyújtó intézményekben foglalkoztatott személy, valamint a vele közös háztartásban élő közeli hozzátartozója (Ptk. 685.§. b.) pontja) személyes gondoskodásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki, örökösödési szerződést a gondozás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.
- A családgondozó a hozzá forduló személy problémájának megoldása során köteles udvariasan, megkülönböztetés nélkül, legjobb tudásának és képességének megfelelő módon eljárni, felvilágosítást adni.

### **Eljárás panasz esetén**

- Ha a kliens és a segítő közötti viszony oly mértékben megromlik, hogy az a további sikeres együttműködést veszélyezteti, a kliensnek joga van másik munkatársat kérni.
- A kliensek munkatársakkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszukat írásban az intézményvezetőnek terjeszthetik elő, aki a panaszt mindkét fél /lehetőleg együttes/ meghallgatásával, szükség esetén az iratanyag ellenőrzésével vizsgálja ki és hozza meg döntését 15 napon belül. Amennyiben a kliens a válasszal nem elégedett vagy az intézkedéssel nem ért egyet, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal. Amennyiben a panasszal forduló nem képes az illetékes szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét vagy az ellátottjogi / gyermekjogi képviselőt.
- Az ellátottjogi képviselő a kliensnek nyújt segítséget jogai gyakorlásában. A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek törvényben meghatározott védelmét, valamint segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében.
- Az ellátottjogi és gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége, ügyfélfogadási rendje jól látható módon a váróban lett kifüggesztve.

#### A szolgáltatást igénybe vevő kötelezettségei

- Az ügyfélfogadási idő, pontos betartása.
- Klienseink az ügyfélváróban várakozhatnak, az intézmény egyéb területein csak engedéllyel, valamint munkatársaink jelenlétében tartózkodhatnak.
- Az intézmény teljes területén, valamint a bejárat 5 méter távolságú körzetében tilos a dohányzás.
- A szolgáltatást igénybe vevő ittas vagy bódult állapotban nem tartózkodhat az intézményben, a segítő folyamat alapfeltétele, hogy értelmi képességeinek teljes tudatában legyen.
- Tilos minden olyan magatartás, amely az intézmény dolgozóit a munkájukban akadályozza!
- A szolgáltatást igénybe vevő köteles az általános társadalmi normákat, illetve viselkedési, magatartási szabályokat betartani.
- Az intézményben tartózkodóknak ügyelniük kell a berendezési és használati tárgyak épségére, a helyiségek tisztaságára.
- Örízetlenül hagyott csomagokért, értéktárgyakért az intézmény felelősséget nem vállal.
- A szolgáltatás igénybevételeből átmenetileg kizárja magát, aki:
  - olyan fokú ittas állapotban jelenik meg, hogy vele érdemben kommunikálni nem lehet;
  - az intézményben szándékosan személy és berendezés ellen irányuló erőszakos cselekményt követ el;
  - nem hajlandó együttműködni az intézmény munkatársaival;
  - viselkedésével akadályozza az intézmény munkáját;
  - várakozás közben tanúsított magatartásával zavarja, vagy megbotránkoztatja a többi klienst.

#### A szociális szolgáltatást végző jogai

- A szociális ágazatban foglalkoztatottak vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat.
- A családsegítő munkakört betöltő személy közfeladatot ellátó személynek minősül.

Ha az ügyfél az ügyében eljáró munkatárssal szemben agresszív magatartást tanúsít, vagy alkoholos befolyásoltság alatt áll, a közvetlen vezető értesítése mellett a szolgáltatás - más jelentős érdekek sérelme nélkül – megtagadható.

#### A szolgáltatás megszűnésének esetei

##### 1. Intézmény általi megszüntetés:

- a szolgáltatást nyújtó jogutód nélküli megszűnése,
- illetékesség megszűnése,
- önkormányzati határozat alapján,
- az igénybevevő halálával,

##### 2. A szolgáltatást igénybevevő általi megszüntetés:

- a megállapodásban meghatározott időtartam lejárt,
- egyoldalú felmondás a szolgáltatást igénybevevő részéről,
- a szolgáltatást igénybe vevő más szakmai csoporthoz, vagy intézményhez kerül.

Egyéb rendelkezések

- Vagyonvédelmi okok miatt az intézmény területén idegen személy csak engedéllyel tartózkodhat.
- Az intézmény minden dolgozója és a kliensek kötelesek betartani a munka - és tűzvédelmi szabályokat és a vagyonvédelmi előírásokat.
- A házirend betartása és betartatása minden dolgozó és kliens erkölcsi és anyagi felelősség melletti kötelessége.
- A házirendben nem szabályozott kérdésekben úgy kell eljárni, hogy az az egyéni érdekek sérelme nélkül igazodjék az általános erkölcsi, jogi és társadalmi normákhoz.

A fenntartó a Házirendet a ..... számú határozatával elfogadta.

Isaszeg, 2019. szeptember 17.

Bilász Jánosné  
mb. intézményvezető

**HÁZIREND**  
**ISASZEGI HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONT**  
**SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS**

A Házirend rögzíti a Szociális étkeztetés szolgáltatásait igénybevevők jogait, kötelezettségeit, az ellátás rendjének szabályait. E szabályok betartásával biztosítható az ellátás megfelelő szintű igénybe vétele. Ennek elérése érdekében alapvető feltétel, hogy az Isaszegi Humánszolgáltató Központ munkatársai és az szociális étkeztetést igénybe vevő ügyfelei a Házirendet megismerje, és azt elfogadva betartsa. Ezért a Házirend a központi és a területi irodákban egyaránt a szolgáltatást igénybe vevők által is jól látható helyen kerül kifüggesztésre.

Az intézmény neve, címe: Isaszegi Humánszolgáltató Központ  
2117 Isaszeg Móricz Zs. u. 16.  
Telefon: 06 28 494 042; 06 28 362 531  
e-mail: család.segito@upcmail.hu

Az intézmény fenntartója: Isaszeg Város Önkormányzata

Az intézmény működési területe: Isaszeg közigazgatási területe.

A szolgáltatás neve: Szociális étkeztetés  
A szociális étkeztetés szociális alapellátás körébe tartozik.

A Központ, és a Szociális étkeztetés igénybevételére Isaszeg területén élő állandó, vagy ideiglenes lakhellyel, illetve tartózkodási hellyel rendelkező személyek jogosultak.

Nyitvatartási rend:

A Humánszolgáltató Központ ügyfélfogadási ideje:

Hétfő: 8.00 - 16.00  
Kedd: 8.00 - 16.00  
Szerda: 8.00 - 16.00  
Csütörtök: 8.00 - 16.00  
Péntek: 8.00 - 12.00

A szociális étkeztetés ellátási időtartama:

Hétfőtől csütörtökig 11 – 14 óra között, pénteken 11-13 óra között biztosítja az ellátást.  
Szombat – vasárnap: szünnap

Az ellátást az étkeztetés miatt kérelmet benyújtó, majd az iránt megállapodást kötő személy veheti igénybe.

**A szociális étkeztetés célja:** az étkeztetés keretén belül azoknak a szociálisan rászorultaknak biztosítani a napi egyszeri meleg étkeztetés lehetőségét, akik azt önmaguknak, illetve eltartottjaik részére tartósan, vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

**A szociális étkeztetés igénybevételéhez szükséges:**

- kérelem
- jövedelemigazolás (a nyugdíjfolyósítótól év elején kapott igazolás a nyugdíj havi összegéről)



- orvosi igazolás (közösségi tartózkodásra alkalmas, nem fertőzőbeteg, vagy kórokozó hordozó)

#### **A szociális étkeztetés igénybe vehető szolgáltatások:**

Az étkeztetés megszervezésével az alábbi tevékenységeket tudjuk nyújtani és biztosítani:

- helyben fogyasztás lehetőségének biztosítása,
- tálalókonyháról való elvitel biztosítása,
- lakásra szállítás - ez a lehetőség azon személyek számára biztosítható, akiknek ezt életkora, egészségi állapota vagy szociális helyzete azt indokolja.

Munkanapokon napi egyszeri meleg ételt tudunk biztosítani főétkezésként, melyet az Önkormányzattal szerződésben lévő TS Gastro Kft. szállít ki intézményünkbe.

Az étel kiadagolása a TS Gastro konyhájában történik egyszer használatos szállítóedényekbe. Helyben fogyasztásra az étkezőben van lehetőség. Az elvitel, vagy a kiszállítás a Humánszolgáltató tálaló konyhájából történik meg.

Az étel elkészítéséhez szükséges élelmiszer-nyersanyagok, energia- és tápanyagtartalmának értékeiről, annak betartásáról a TS Gastro Kft. élelmezésvezetője gondoskodik.

A szociális gondozó gondoskodik az étel higiénikus házhoz szállításról munkanapokon 11 - 13.30 óra között.

Az egyszer használatos ételtároló edények biztosításáról a TS Gastro gondoskodik.

Az étel kiosztását 1 fő szociális gondozó látja el.

#### **Térítési díj**

1. Az intézményi térítési díjat a fenntartó Isaszeg Város Képviselő-testülete évente állapítja meg.
2. A jogosultak által fizetendő személyi térítési díj mértékéről a fenntartó rendeletet alkot a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) korm. rendeletben foglaltak figyelembevételével, melyet évente felülvizsgál. Az intézmény ellátottai által fizetendő térítési díj összegéről (személyi térítési díj) az intézményvezető legkésőbb az ellátás igénybevételétől számított 30 napon belül írásban értesíti a fizetésre kötelezettet.
3. Az ebéd teljes ára 800 Ft/adag. Az ebéd ellátott által fizetett árát, mely a jövedelemtől függ, a helyi szociális rendelet szabályozza.
4. Az étkeztetésért járó térítési díjat utólag, a tárgy hónapot követő hónap 10-ig köteles megfizetni a szolgáltatást igénybe vevő. Ha ezt elmulasztja, úgy az étkeztetést a következő naptól nem veheti igénybe.

A gondozási és idősellátó csoport szakmai vezetője (szakmai vezető) ellenőrzi, hogy a befizetés megtörtént-e.

Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, a szakmai vezető írásban felszólítja az elmaradt térítési díj befizetésére.

Ha a határidő eredménytelenül telt el, a szakmai vezetője díjhátralékról szóló nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartott díjhátralékról, az intézmény vezetője negyedévenként, illetve év végén egész évre vonatkozóan tájékoztatja a fenntartót.

#### **Az ellátási jogviszony megszűnése:**

Az ellátási jogviszony megszüntetését a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális és gyermekvédelmi igazgatásról és ellátásokról szóló 5/2019. (II. 20.) önkormányzati rendelet szabályozza.

Ennek értelmében:

- a jogviszony megszűnik a szociális alapellátást nyújtó intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- az ellátási jogviszony megszűnik a jogosult halálával,
- az ellátási jogviszony megszűnik az ellátott kérésére a kérelme szerinti időpontban,
- az intézményi jogviszonyt meg kell szüntetni, ha az ellátott a térítési díjat felszólítás ellenére sem fizeti meg
- ha az ellátás igénybevételének jogosultsága megszűnik,
- az intézmény vezetője az ellátás megszüntetéséről a megszüntetés ellen tehető panaszról, írásban értesíti a jogosultat, ill. annak törvényes képviselőjét,
- ha a megszüntetéssel a jogosult ill. törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat, ez esetben az intézményi ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó (ill. bíróság) jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

Az ellátást szüneteltetni legfeljebb 3 hónapnyi időtartamra lehet, ezt a bejelentést és indokát írásban szükséges a szakmai vezetőnek jelezni. Három hónapnál hosszabb szüneteltetés esetén az ellátási jogviszonyt megszűnik.

Az szociális étkeztetést igénybe vevő a Humánszolgáltató Központ épületében, eszközeiben okozott szándékos rongálásért a kárt okozó személy anyagi felelősséggel tartozik.

### **Dohányozni az intézmény teljes területén TILOS!**

A házirend betartása az ellátást igénybevevők, és az intézményi dolgozók számára is kötelező.

### **Tájékoztatási, adatszolgáltatási kötelezettség**

1. Az ellátásra való igény bejelentésekor a szakmai vezető az ellátott és hozzátartozója számára tájékoztatást ad:
  - a biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről;
  - a jogszabály szerint kötelezően vezetett nyilvántartásokról;
  - a panaszjog gyakorlásának módjáról; az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről;
  - a Házirendről;
  - az étkezésért fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről;
  - az ellátott jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.
2. Az ellátott és hozzátartozója a klubba való felvételkor köteles:
  - nyilatkozni az 1. Pontban meghatározott tájékoztatásban foglalt tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
  - adatokat szolgáltatni a jogszabályban elrendelt nyilvántartások vezetéséhez;
  - nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeiben és az ellátott, továbbá a közeli hozzátartozója személyi azonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

### **Felmerülő panaszok kivizsgálásának módja**

1. Az ellátást igénybevevők az együttéléssel, az intézményi ellátással, kapcsolatos panaszokkal a szakmai vezetőhöz, vagy az intézmény vezetőjéhez fordulhatnak.
2. A szakmai vezető lehetőség szerint a panaszt azonnal orvosolja. Amennyiben azonnali intézkedés a panasszal kapcsolatban nem lehetséges, a panaszt ki kell vizsgálni és a panasztevőt 15 napon belül írásban tájékoztatni kell a vizsgálat eredményéről.
3. Ha a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása határidőben nem történik meg, a panasztevő az intézmény fenntartójához fordulhat.

### **Etikai kérdések, valamint az intézmény alkalmazottjaira vonatkozó néhány szabály**

1. A Humánszolgáltató által nyújtott szolgáltatásokért a jogosultak az önkormányzat által előírt térítési díjat fizetnek, így egyéb juttatást nem kérünk.
2. Az intézmény alkalmazottja nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti.
3. Az intézmény minden alkalmazottjának titoktartási kötelezettsége van, így az ellátottakról szerzett bármilyen információt illetéktelen személynek átadni nem szabad.
4. Az intézmény minden alkalmazottja köteles a jogosultakkal, azok hozzátartozóival szemben udvarias, előzékeny magatartást tanúsítani.
5. Alkalmazottaink a munkavégzés során kötelesek óvni és védelmezni az intézményi vagyont.
6. Az intézmény dolgozói munkájukat a „Szociális Munka Etikai Kódexe „iránymutatása alapján végzik

Jelen Házirendet az intézményben jól látható helyen ki kell függeszteni!

A fenntartó a Házirendet a ..... számú határozatával elfogadta.

Isaszeg, 2019. szeptember 17.

Bilász Jánosné  
mb. intézményvezető

**HÁZIREND**  
**ISASZEGI HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONT**  
**IDŐSEK KLUBJA**

A Házirend rögzíti az Idősek Klubja szolgáltatásait igénybevevők jogait, kötelezettségeit, az intézmény működésrendjének szabályait. E szabályok betartásával biztosítható az intézmény munkatársai és az ügyfelek harmonikus és eredményes kapcsolata. Ennek elérése érdekében alapvető feltétel, hogy az intézmény munkatársai és ügyfelei a Házirendet megismerje, és azt elfogadva betartsa, ezért a Házirend a központi és a területi irodákban egyaránt a szolgáltatást igénybe vevők által is jól látható helyen kerül kifüggesztésre.

Az intézmény neve, címe: Isaszegi Humánszolgáltató Központ  
2117 Isaszeg Móricz Zs. u. 16.  
Telefon: 06 28 494 042; 06 28 362 531  
e-mail: család.segito@upcmail.hu

Az intézmény fenntartója: Isaszeg Város Önkormányzata

Az intézmény működési területe: Isaszeg közigazgatási területe.

A szolgáltatás neve: Idősek Klubja  
Az Idősek Klubja nappali ellátást nyújtó intézmény.

A Központ, és az Idősek Klubja szolgáltatásainak igénybevételére Isaszeg területén élő állandó, vagy ideiglenes lakhellyel, illetve tartózkodási hellyel rendelkező személyek jogosultak.

Nyitvatartási rend:

A Humánszolgáltató Központ ügyfélfogadási ideje:

Hétfő: 8.00 - 16.00  
Kedd: 8.00 - 16.00  
Szerda: 8.00 - 16.00  
Csütörtök: 8.00 - 16.00  
Péntek: 8.00 - 12.00

Az Idősek Klubja nyitvatartási ideje:

Hétfő: 8.30 - 15.00  
Kedd: 8.30 - 15.00  
Szerda: 8.30 - 15.00  
Csütörtök: 8.30 - 15.00  
Péntek: 8.30 - 13.00  
szombat – vasárnap: szünnap

A nyitvatartási időben a klubot az ellátottak elhagyhatják és visszatérhetnek.  
Az idősek klubjában a szolgáltatásokat a klubtagok veheti igénybe.

**Az Idősek Klubja célja:** a klubtagok számára segítséget nyújtani az önálló életvitel, és a társas kapcsolataik legtovább való megőrzéséhez.

A klub szolgáltatásait elsősorban nyugdíjkorhatárt betöltött, önmaguk ellátására legalább részben képes személyek vehetik igénybe.

Igénybe veheti továbbá az olyan 18. életévét betöltött személy is, aki egészségi állapotára figyelemmel, otthonában nem képes önmaga számára biztosítani az étkezést, alapvető higiéniai szükségleteinek kielégítését, napközbeni tartózkodását, társas kapcsolatait más módon megoldani, fenntartani nem képes.

**A klub szolgáltatásainak igénybevételéhez szükséges:**

- kérelem
- jövedelemigazolás (a nyugdíjfolyósítótól év elején kapott igazolás a nyugdíj havi összegéről)
- orvosi igazolás (közösségi tartózkodásra alkalmas, nem fertőzőbeteg, vagy kórokozó hordozó)

**A klubban igénybe vehető szolgáltatások:**

Téritési díj köteles szolgáltatás: az étkezés, valamint a külső szolgáltató által szervezett program belépődíja, illetve olyan program, mely utazási költséggel jár, vagy olyan beszerzéssel, mely a klub működéséhez szükséges költségvetésében nem számolható el.

Az étkezést az ebédlőben 12<sup>00</sup> – 13<sup>00</sup> óráig lehet helyben igénybe venni.

Ha az ellátást elutazás, távolmaradás, vagy más ok miatt a jogosult nem kívánja igénybe venni, a távolmaradást az intézmény vezetőjének legalább egy munkanappal a távolmaradást megelőzően írásban be kell jelenteni.

**Szolgáltatások:**

- tisztálkodási, mosási lehetőség.
- televízió, internet, rádió.
- sajtótermékek,
- könyvek, társasjátékok, kártya biztosítása.
- programok, előadások szervezése,
- rendszeres vérnyomásmérés,
- hivatalos ügyek intézésének segítése,
- kapcsolattartás családdal, háziorvossal.

**Mosás:**

A klubtagoknak a szolgáltatás igénybevételéhez, a mosáshoz saját maga kell, hogy biztosítsa a mosó-, és öblítő szert.

**Fürdés:**

A klub nyitvatartási idejében van lehetőség a fürdésre. Szükség szerint a Központ törölközőt, tisztálkodó szert biztosít.

A fürdésben, hajmosásban, hajszárító használatában a klubvezető igény szerint segítséget nyújt.

**Szellemi, kulturális szolgáltatások:**

A sajtótermékeket időbeni korlátozás nélkül mindenki olvashatja.

Társasjátékot, kártyát, sakkot a klubvezetőtől lehet kérni.

Internet, rádió és televízió, a klub személyzetének felügyelete mellett, a nyitvatartási időben használható.

A szervezett programok nyitottak, azon minden klubtag részt vehet.

### **Egészségügyi szolgáltatás:**

A vérnyomás ellenőrzés igény szerint biztosított.

### **Telefon használat:**

Telefont a klubtagok csak hivatalos ügy intézésére használhatják a klubvezető segítségével.

### **Az intézmény alapfeladatait meghaladó programok, szolgáltatások köre, azok térítési díja**

1. Az intézmény alapfeladatait meghaladó programok, szolgáltatások köre nem meghatározott. Ezek eseti szervezése, illetve szükség esetén rendszeres vagy végleges biztosítása során igyekszünk jogosultjaink igényei szerint eljárni.
2. Az intézmény alapfeladatahoz nem tartozó, külön szervezett szolgáltatásokért, programokért az azt igénybe vevőnek kell viselni az adott szolgáltatás vagy program költségét.

### **Térítési díj**

1. Az intézményi térítési díjat a fenntartó Isaszeg Város Képviselő-testülete évente állapítja meg.
2. A jogosultak által fizetendő személyi térítési díj mértékéről a fenntartó rendeletet alkot a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) korm. rendeletben foglaltak figyelembevételével, melyet évente felülvizsgál. Az intézmény ellátottai által fizetendő térítési díj összegéről (személyi térítési díj) az intézményvezető legkésőbb az ellátás igénybevételeától számított 30 napon belül írásban értesíti a fizetésre kötelezettet.
3. 2019. május 1-től az Idősek Klubja személyi térítési díja: 0 Ft/nap
4. Az étkeztetésért járó térítési díjat utólag, a tárgyhónapot követő hónap 10-ig köteles megfizetni a szolgáltatást igénybe vevő. Ha ezt elmulasztja, úgy az étkeztetést a következő naptól nem veheti igénybe.

A klub vezetője ellenőrzi, hogy a befizetés megtörtént-e.

Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, a klubvezető írásban felszólítja az elmaradt térítési díj befizetésére.

Ha a határidő eredménytelenül telt el, a klub vezetője díjhátralékról szóló nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartott díjhátralékról, az intézmény vezetője negyedévenként, illetve év végén egész évre vonatkozóan tájékoztatja a fenntartót.

### **Az intézmény az ellátást igénybevevők részére nem szervez szociális foglalkoztatást!**

### **Az intézményi jogviszony megszűnése:**

Az intézményi jogviszony megszüntetését a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális és gyermekvédelmi igazgatásról és ellátásokról szóló 5/2019. (II. 20.) önkormányzati rendelet szabályozza.

Ennek értelmében:

- az intézményi jogviszony megszűnik az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- az intézményi jogviszony megszűnik a jogosult halálával,
- ha a jogviszony megszűnését a jogosult, ill. törvényes képviselője kezdeményezi, állami fenntartású intézményben a jogviszony ez esetben a felek megegyezése szerinti időpontban szűnik meg,
- az intézményi jogviszonyt meg kell szüntetni, ha a jogosult a házirendet súlyosan és ismételtelen megszegi,

- ha a szolgáltatás igénybevételére valamilyen okból nem jogosult,
- az intézmény vezetője az ellátás megszüntetéséről a megszüntetés ellen tehető panaszról, írásban értesíti a jogosultat, ill. annak törvényes képviselőjét,
- ha a megszüntetéssel a jogosult ill. törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat, ez esetben az intézményi ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó (ill. bíróság) jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

A klubtagságot szüneteltetni legfeljebb 3 hónapnyi időtartamra lehet, távolmaradás bejelentését és indokát írásban szükséges a klubvezetőnek jelezni. Három hónapnál hosszabb távollét esetén a klubtagsági viszonyt megszűnik.

### **Társas kapcsolatok ápolása:**

A klub nyílt intézmény. A klubtagok barátait, rokonaikat – a házirend betartása mellett – a klubvezető tudtával fogadhatják. A vendégek a klub szolgáltatásait nem, de -amennyiben isaszegi lakosok- a Humánszolgáltató ellátásait igénybe vehetik. A rendezvényeken az ellátottak barátai és rokonai is részt vehetnek.

A klubban rendezett rendezvényeken szeszes italt fogyasztani csak az intézményvezető külön engedélye alapján lehet.

### **Ittas személy az intézményben nem tartózkodhat!**

Ha a klubtag közösséget zavaró módon viselkedik, azt az esemény naplójában rögzíteni kell. A történeteket a klubtaggal meg kell beszélni, fel kell hívni a figyelmét a házirendre, különösképpen a szeszesital fogyasztást illető szabályozásra. Ismételten előforduló ittasság esetén, 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 személy anyagi felelősséggel tartozik.

### **Dohányozni az intézmény teljes területén TILOS!**

A házirend betartása az ellátást igénybevevők, és az intézményi dolgozók számára is kötelező.

### **Tájékoztatási, adatszolgáltatási kötelezettség**

1. Az Idősek Klubjába való felvételkor a klub vezetője az ellátott és hozzátartozója számára tájékoztatást ad:
  - az Idősek Klubjában biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről;
  - az Idősek Klubja által jogszabály szerint kötelezően vezetett nyilvántartásokról;
  - a panaszjog gyakorlásának módjáról; az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről;
  - az Idősek Klubja Házirendjéről;
  - az étkezésért fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről;
  - az ellátott jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.
2. Az ellátott és hozzátartozója a klubba való felvételkor köteles:
  - nyilatkozni az 1. Pontban meghatározott tájékoztatásban foglalt tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
  - adatokat szolgáltatni az Idősek Klubjában vezetett jogszabályban elrendelt nyilvántartásokhoz;

- nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeiben és az ellátott, továbbá a közeli hozzátartozója személyi azonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

#### **Felmerülő panaszok kivizsgálásának módja**

1. A nappali ellátást igénybevevők az együttéléssel, az intézményi ellátással, kapcsolatos panaszokkal a klubvezetőhöz, vagy az intézmény vezetőjéhez fordulhatnak.
2. A klub vezetője lehetőség szerint a panaszt azonnal orvosolja. Amennyiben azonnali intézkedés a panasszal kapcsolatban nem lehetséges, a panaszt ki kell vizsgálni és a panasztevőt 15 napon belül írásban tájékoztatni kell a vizsgálat eredményéről.
3. Ha a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása határidőben nem történik meg, a panasztevő az intézmény fenntartójához fordulhat.

#### **Etikai kérdések, valamint az intézmény alkalmazottjaira vonatkozó néhány szabály**

1. A Humánszolgáltató által nyújtott szolgáltatásokért a jogosultak az önkormányzat által előírt térítési díjat fizetnek, így egyéb juttatást nem kérünk.
2. Az intézmény alkalmazottja nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti.
3. Az intézmény minden alkalmazottjának titoktartási kötelezettsége van, így az ellátottakról szerzett bármilyen információt illetéktelen személynek átadni nem szabad.
4. Az intézmény minden alkalmazottja köteles a jogosultakkal, azok hozzátartozóival szemben udvarias, előzékeny magatartást tanúsítani.
5. Alkalmazottjaink a munkavégzés során kötelesek óvni és védelmezni az intézményi vagyont.
6. Az intézmény dolgozói munkájukat a „Szociális Munka Etikai Kódexe „iránymutatása alapján végzik

Jelen Házirendet az intézményben jól látható helyen ki kell függeszteni!

A fenntartó a Házirendet a ..... számú határozatával elfogadta.

Isaszeg, 2019. szeptember 17.

Bilász Jánosné  
mb. intézményvezető



**HÁZIREND**  
**ISASZEGI HUMÁNSZOLGÁLTATÓ KÖZPONT**  
**APRÓK FALVA BÖLCSŐDE**

1. A bölcsőde naponta reggel 6.00-tól – 8.30 óráig fogadja az érkező gyermekeket. A gyermekek hazavitelére délután 18.00 óráig van lehetőség.
2. A bölcsődéből a gyermekeket csak a szülő vagy az általa írásban megbízott személy viheti el. 14 éves kor alatti kiskorú e feladattal nem bízható meg.
3. A bölcsődei átadóban minden gyermeknek külön szekrénye van a ruhák tárolására. Kérjük, hogy csak a legszükségesebb dolgokat tárolják a szekrényekben, mert a bölcsődében hagyott, ill. a gyermekén lévő, vagy hozott tárgyakért felelősséget vállalni nem tudunk.
4. A bölcsődébe csak egészséges gyermek hozható. A közösség egészsége érdekében lázas ( $37,5^{\circ}\text{C}$  és ennél magasabb hőmérsékletű), antibiotikumot szedő vagy fertőzésre gyanús gyermek a bölcsődét nem látogathatja. A családban előforduló fertőző betegségekről a bölcsődét értesíteni kell. Ha a gyermek gyógyszert vagy gyógyhatású készítményt kap, arról a szülő írásban köteles tájékoztatni gyermeke gondozóját.
5. Abban az esetben, ha a gyermek napközben megbetegszik a bölcsődében, a gondozónő értesíti a szülőt, illetve a hozzátartozót. Ehhez feltétlenül szükséges a pontos cím és telefonszám. Kérjük, hogy ilyen esetben minél előbb gondoskodjanak a gyermek hazaviteléről, illetve orvosi ellátásáról, ezzel is növelve a mielőbbi gyógyulás esélyeit.
6. Betegség miatt hiányzó gyermeket, gyógyulása után, csak (Egészséges, közösségbe mehet.) orvosi igazolással tudunk fogadni. A megtörtént kötelező védőoltásokról folyamatosan kérjük a tájékoztatást.
7. Az üzenő füzetbe történő bejegyzéseiket szívesen vesszük, akár a gyermek egészségi állapotára, akár a gyermek fejlődésére, vagy otthoni eseményekre vonatkoznak.
8. Ha a szülő gyermekét betegség, vagy más ok miatt nem hozza bölcsődébe, a távolmaradást másnap reggel 7.30 óráig közölje a bölcsőde szakmai vezetővel vagy a helyettessel, a térítési díj elszámolásánál csak a következő naptól tudjuk a gyermek hiányzását figyelembe venni.

9. Kérjük, hogy a térítési díjat az előre jelzett napon pontosan fizessék be. Fizetési és egyéb gondjaik esetén keressék a bölcsőde vezetőjét, aki felvilágosítással és segítőkészséggel áll szíves rendelkezésükre.
10. A bölcsőde területén és a bölcsőde udvarán a dohányzás szigorúan tilos!
11. A babakocsikat csak az erre kijelölt helyen kérjük tárolni.
12. A bölcsőde ünnepnapokon és a hivatalos munkaszüneti napokon zárva tart. A nyári és a téli zárást, a szülők igényeihez igazodva, a fenntartó állapítja meg, melyről a szülőket minden év március 15-ig tájékoztatjuk. A nyári zárás 4 hét, a téli zárás 1 hét.

A házirend betartását köszönjük.

A fenntartó a Házirendet a ..... számú határozatával elfogadta.

Isaszeg, 2019. szeptember 1.

Bálint Lászlóné  
szakmai vezető

Bilász Jánosné  
mb. intézményvezető

Spitzmüller Emese  
Szülői Érdekképviselői  
Fórum Elnök