

# ***HAJDÚSZOBOSZLÓI KISTÉRSÉGI***

***SZOCIÁLIS,***

***CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI  
KÖZPONT***



## ***Szakmai Programja***

***Készítette: Holácsik Marianna***  
*mb. intézményvezető*  
***Nagy Gyuláné,***  
***Szilágyi Judit***  
*intézményvezető helyettesek,*

*és a szakmai vezetők:*  
***Tóthné Erdei Szilvia,***  
***Holhós Szilvia,***  
***Tóthné Mile Erzsébet,***  
***Árva Györgyné***  
***Czibere Józsefné,***  
***Dobos Zoltánné,***  
***Sántáné Néczin Julianna***

***Hajdúszoboszló, 2018. szeptember 4.***

## Tartalomjegyzék

<b>I. A megvalósítani kívánt program bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatások, tevékenységek bemutatása .....</b>	<b>4</b>
I.1. Az intézmény hitvallása, küldetésnyilatkozata, céljai, stratégiája .....	4
I.2. Az intézmény adatai .....	5
I.3. Az intézmény működését meghatározó törvények és végrehajtási rendeletek .....	7
I.4. Intézményekkel történő együttműködés módjai .....	8
<b>II. Az intézmény által nyújtott szociális alapszolgáltatások szakmai programjai .....</b>	<b>9</b>
<b>II.1 Család – és Gyermekjóléti Központ .....</b>	<b>9</b>
A Hajdúszoboszlói járás településeinek főbb jellemzői .....	10
<b>II.1.1. Család- és Gyermekjóléti Szolgálat.....</b>	<b>16</b>
1.1.1. A szolgáltatás célja, feladata .....	16
1.1.2. A szolgáltatás igénybevételének módja .....	19
1.1.3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége .....	19
<b>II.1.2. Gyermekjóléti Központ .....</b>	<b>22</b>
1.2.1. A szolgáltatás célja, feladata, a kapcsolattartás formái .....	22
1.2.2. A szolgáltatás igénybevételének módja .....	30
1.2.3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége .....	30
<b>II.1.3. A Család – és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait igénybe vevőkre vonatkozó közös szabályok.....</b>	<b>33</b>
1.3.1. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	33
1.3.2. Az ellátottak jogai, jogorvoslati lehetőségek .....	33
1.3.3. Az ellátást végzők jogai .....	34
1.3.4. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő kapcsolattartás módja .....	35
1.3.5. Adatszolgáltatási, jelentési kötelezettségek .....	35
1.3.6. A szolgáltatás jövőbeli fejlesztésének stratégiája .....	35
<b>II.2. Étkeztetés .....</b>	<b>36</b>
II.2.1. Az étkeztetés célja, feladata, az ellátandó célcsoport jellemzői .....	36
II.2.2. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.....	37
II.2.3. A szolgáltatás igénybevételének módja .....	39
II.2.4. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő kapcsolattartás módja .....	40
II.2.4. A szolgáltatás jövőbeli fejlesztésének stratégiája .....	41
<b>II.3. Házi segítségnyújtás .....</b>	<b>41</b>
II.3.1. A szolgáltatás célja, feladata, az ellátandó célcsoport jellemzői .....	41
II.3.2. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.....	43
II.3.3. A szolgáltatás igénybevételének módja .....	44
II.3.4. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő kapcsolattartás módja .....	46
II.3.5. A szolgáltatás jövőbeli fejlesztésének stratégiája .....	46

<b>II.4. Támogató szolgáltatás .....</b>	<b>47</b>
II.4.1. A támogató szolgáltatás célja, feladata, az ellátandó célcsoport jellemzői .....	47
II.4.2. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.....	51
II.4.3. A szolgáltatás igénybevételének módja, feltételei .....	54
II.4.4. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő kapcsolattartás módja .....	56
II.4.5. A szolgáltatás jövőbeli fejlesztésének stratégiája .....	58
<b>II.5. Nappali ellátás – Idősek klubja.....</b>	<b>59</b>
II.5.1. A nappali szolgáltatás célja, feladata, az ellátandó célcsoport jellemzői.....	59
II.5.2. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.....	60
II.5.3. Az ellátás igénybevételének módja.....	61
II.5.4. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő kapcsolattartás módja .....	61
II.5.5. A szolgáltatás jövőbeli fejlesztésének stratégiája .....	62
<b>III. A Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ ellátottainak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....</b>	<b>62</b>
<b>IV. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja .....</b>	<b>64</b>
<b>V. Záradék.....</b>	<b>65</b>

*„Egyedül félszárnyú angyalok vagyunk, s csak úgy tudunk szárnyalni, ha összekapaszkodunk.”*

*/ismeretlen szerző/*

## **Bevezetés**

Hajdúszoboszlói Kistérségi Többcélú Társulás Társulási Tanácsa (továbbiakban: HKTT) a települési önkormányzatok többcélú kistérségi társulásáról szóló 2004. évi CVII. törvény 2. § (1) bekezdése b) pontja és a 4. § (1) bekezdésében biztosított felhatalmazása alapján **11/2008. (X. 9.)\_HKTT** határozatában kezdeményezte a Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális Szolgáltató Központ (továbbiakban: HKSZSZK) költségvetési intézményének létrehozását azzal a céllal, hogy általa ellássa a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben (továbbiakban: Szt.), valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. Törvényben (továbbiakban: Gyvt.) illetve az ezekhez kapcsolódó jogszabályokban meghatározott alapellátásokat. Az intézmény alapdokumentumait induláskor (Szakmai Program, Szervezeti és Működési Szabályzat és azok mellékletei) a HKTT Társulási Tanácsa 18/2008. (XI.19.) számú határozatával hagyta jóvá.

A 2015. évi CXXXIII. tv. új alapokra helyezte a családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást, s ennek végrehajtása érdekében

2016. január 1-jétől intézményünk új néven,

**Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ (rövidített néven: HKSZK)**

működik tovább kibővült feladatokkal, és más belső szervezeti formában.

## **I. A megvalósítani kívánt program bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatások, tevékenységek bemutatása**

### **I.1. Az intézmény hitvallása, küldetésnyilatkozata, céljai, stratégiája**

#### **A HKSZK küldetésnyilatkozata**

Az intézmény minőségbiztosítási tevékenységében a közösség által megfogalmazott küldetésnyilatkozata az alábbi:

„A Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ a Hajdúszoboszlói Kistérségi Többcélú Társulás által fenntartott intézmény, mely a kistérség, egyes feladatokban a járás lakosai részére biztosít szolgáltatásokat. Segítséget nyújtunk gyerekeknek, felnőtteknek, időseknek, fogyatékkal élőknek, egyedülállóknak, családoknak, amennyiben problémáik adódnak és önállóan nem tudják megoldani. Célunk, hogy a hozzánk fordulókat átsegítsük az adott problémán, javítsunk nehéz körülményeiken, enyhítsünk nélkülözéseiken, szenvedéseiken, támaszt nyújtsunk számukra.”

#### **Az intézmény céljai, stratégiája:**

A HKSZK működésével arra törekszik, hogy Hajdúszoboszló, Hajdúszovát, Nagyhegyes Képviselő-testületeinek elvárására legalább az eddigi szolgáltatók színvonalán, de törekedve az egyre hatékonyabb, gazdaságosabb és teljesebb feladatellátásra biztosítsák a hátrányos helyzetű, nehéz élethelyzetben élő lakosaik számára a Szt. és a Gyvt. szerint szociális alapszolgáltatásokat.

A szolgáltatások célja a településeken élő segítséget kérő személyek önálló életvitelének megkönnyítése, továbbá a kistérség valamennyi településén azonos színvonalú segítő munka biztosítása.

Az intézmény célja, feladatai és ellátási területe az 1997. évi XXXI. tv. 40/A.§-a értelmében kibővült. Hajdúszoboszlónak, mint járásszékhelynek biztosítania kell a gyermekjóléti szolgálat feladatain túl a hatósági feladatoknak és az ezekhez kapcsolódó gyermekek védelmére irányuló tevékenységeknek,

speciális szolgáltatásoknak minél hatékonyabb ellátását, szakmai támogatás nyújtását a kistérség települései mellett Nádudvar város és Ebes község lakosai számára is.

Legfőbb célkitűzésünk, hogy az eddig már működő szolgáltatásokat egyre magasabb színvonalon lássuk el, valamint, hogy a helyi igényeknek megfelelően kezdeményezzük, majd fenntartói jóváhagyás után biztosítsuk a még hiányzó szolgáltatásokat.

Stratégiánk része, hogy lehetőség szerint érjünk el minden rászoruló, segítsük nehéz helyzetének megoldását, s törekedjünk arra, hogy a későbbiekben korához, lehetőségeihez mérten képessé váljon az önálló életvitelre, problémáinak megoldására.

Az ellátást igénybe vevőknek joguk van a minőségi szolgáltatáshoz. Ha ezt nem kapják meg, vagy a szolgáltatás az elvárható színvonal alá esik, az intézménynek arra a legrövidebb időn belül reagálnia kell. A vezetőknek és alkalmazottaknak egyaránt hinniük kell, hogy a minőségért mindannyian felelősek.

Az intézmény a tevékenységét az alábbi normák alkalmazásával végzi, melynek következtében lehetőség nyílik arra, hogy a későbbiek során a szolgáltatásokat minőségbiztosítási rendszer alapján végezze.

Szociális és gyermekvédelmi feladataink végzése során tiszteletben tartjuk a családok életmódját, életstratégiáját, szokásrendszerét és tradícióit. Hangsúlyos feladatunk, hogy szervezzük és összehangoljuk az ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatásokat, információt nyújtunk és megismertessük e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások tartalmát és eljárási rendjét, támogassuk az azokhoz való hozzáférést. Feladataink teljesítése érdekében együttműködünk a szociális és gyermekjóléti ellátó tevékenységhez kapcsolódó más szervezetekkel és intézményekkel. Tevékenységünk eredményessége érdekében figyelemmel kísérjük a szociális és gyermekjóléti ellátások jogszabályi környezetének változását, más szolgáltatók eredményeit.

## **A szakmai program célja**

A Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ szakmai programjának célja, hogy rögzítse a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások céljait, feladatát, igénybevételének módjait, módszereit, tárgyi, személyi feltételeit Hajdúszoboszló, Hajdúszovát, Nagyhegyes, a Gyermekjóléti Központ tekintetében Nádudvar és Ebes településekre vonatkozóan is.

### **I.2. Az intézmény adatai:**

<b>I.2.1. Az intézmény fenntartója:</b>	<b>Hajdúszoboszlói Kistérségi Többcélú társulás</b>
<b>Székhelye:</b>	<b>4200 Hajdúszoboszló, Hősök tere 1. sz.</b>
<b>Adószáma:</b>	<b>15376776-2-09</b>
<b>I.2.2. Az intézmény neve:</b>	Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ
Címe:	4200 Hajdúszoboszló, Kossuth u. 15.
Ágazati azonosítója:	S0202582
Adószáma:	15376116-2-09
Szakágazati besorolása:	889900 Más hova nem sorolható egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül.
<b>I.2.3. Székhely címe:</b>	4200 Hajdúszoboszló, Kossuth u. 15.

Telefon: (52) 557-791  
Fax: (52) 273-124  
E-mail: [szszk.h.szob@netform.hu](mailto:szszk.h.szob@netform.hu)  
Ágazati azonosítója: SO202582

**Engedélyezett szociális  
alapszolgáltatások:**

**családsegítés (Szt. 64.§)  
gyermekjóléti szolgáltatás (Gyvt. 38-40.§)**

Ellátási területük: Családsegítés- és gyermekjóléti szolgáltatás vonatkozásában Hajdúszoboszló, Hajdúszovát és Nagyhegyes közigazgatási területe,  
Gyermekjóléti központ vonatkozásában: Hajdúszoboszló, Nádudvar, Ebes, Hajdúszovát és Nagyhegyes települések  
+36/30/733-71-10

Krízistelefon száma:  
Szolgáltatás végzéséhez  
szükséges gépjármű adatai: forgalmi rendszáma: NPN-229, típusa: Dacia Duster SD

**I.2.4. Telephelyei:**

**I.2.4.1.**

Címe: HKSZK Hajdúszoboszlói Gondozási Központ  
4200 Hajdúszoboszló, Boeszkai u. 35.  
Telefon: (52) 270-023; (52) 270-024  
Fax: (52) 270-023; (52) 270-024  
E-mail: [szszk.gondozasi@gmail.com](mailto:szszk.gondozasi@gmail.com)  
Ágazati azonosítója: SO202582S0202599

**Engedélyezett szociális  
alapszolgáltatások:**

**étkeztetés (Szt. 62.§)**

Ellátási területe: Hajdúszoboszló közigazgatási területe  
Szolgáltatás végzéséhez  
szükséges gépjárművek adatai: forgalmi rendszáma: PYG-119, típusa:  
forgalmi rendszáma: NEP-911, típusa: Renault Kangoo

Ellátási területe: **házi segítségnyújtás (Szt. 63.§)**  
Hajdúszoboszló közigazgatási területe  
Ellátható személyek száma: 100 fő

Ellátási területe: **támogató szolgáltatás (Szt. 65/C §)**  
Hajdúszoboszló város közigazgatási területe

Szolgáltatás végzéséhez  
szükséges gépjárművek adatai: forgalmi rendszáma: KHK-317, típusa: Renault Trafic  
forgalmi rendszáma: MAU-653, típusa: Dacia Logan SD  
forgalmi rendszáma: PYG-119 , típusa:

Ellátási területe: **nappali ellátás – Idősek Klubja (Szt. 65/F §)**

Férőhelyek száma: Hajdúszoboszló közigazgatási területe  
60 fő

**I.2.4.2.**

Címe: HKSZK Hajdúszováti Gondozási Központ  
4212 Hajdúszovát, Ady Endre u. 2.  
Telefon: (52) 358-539  
E-mail: [hszovatszolg@freemail.hu](mailto:hszovatszolg@freemail.hu)  
Ágazati azonosítója: SO202582S0234957

### **Engedélyezett szociális alapszolgáltatások:**

Ellátási területe: **étkeztetés** (Szt. 62.§)  
Hajdúszovát közigazgatási területe  
**házi segítségnyújtás** (Szt. 63.§)  
Hajdúszovát közigazgatási területe  
Ellátható személyek száma: 22 fő

Ellátási területe: **nappali ellátás – Idősek Klubja** (Szt. 65/F §)  
Hajdúszovát közigazgatási területe  
Férőhelyek száma: 20 fő

#### **I.2.4.3.**

Címe: HKSZK Hajdúszováti Család- és Gyermekjóléti Szolgálat  
4200 Hajdúszovát, Hősök tere 1.  
Telefon: (52) 559-207  
E-mail: [hszovatszolg@freemail.hu](mailto:hszovatszolg@freemail.hu)  
Ágazati azonosítója: SO202582S0234786

### **Engedélyezett szociális alapszolgáltatások:**

Ellátási területe: **családsegítés** (Szt. 64.§)  
család- és **gyermekjóléti szolgáltatás**  
Hajdúszovát közigazgatási területe

#### **I.2.4.4.**

**HKSZK Nagyhegyesi Szociális, Család- és Gyermekjóléti Szolgálat**  
Címe: 4064 Nagyhegyes, Alkotmány u. 5.  
Telefon: (52) 367-123, 566-035  
Fax: (52) 367-123  
E-mail: [szocinhegyes@citromail.hu](mailto:szocinhegyes@citromail.hu)  
Ágazati azonosítója: SO202582S0244297

### **Engedélyezett szociális alapszolgáltatások:**

Ellátási területük: **családsegítés** (Szt. 64.§)  
család- és **gyermekjóléti szolgáltatás**  
Nagyhegyes közigazgatási területe

Ellátási területe: **étkeztetés** (Szt. 62.§)  
Nagyhegyes közigazgatási területe  
Szolgáltatás végzéséhez  
szükséges gépjárművek adatai: forgalmi rendszám: LBC-

Ellátási területe: **házi segítségnyújtás** (Szt. 63.§)  
Nagyhegyes közigazgatási területe  
Ellátható személyek száma: 27 fő

### **I.3. Az intézmény működését meghatározó törvények és végrehajtási rendeletek**

- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló **1993. évi III. tv.**
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló **369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet**

- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló **1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet**
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló **29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet**
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló **9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet**
- **15/1998. NM (IV.30) NM rendelet** - A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működési feltételeiről”
- **149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet** – a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- **259/2002. (XII.28) Korm. rendelet** – a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltató tevékenység engedélyezéséről, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi vállalkozói engedélyről
- **235/1997. (XII.7.) Korm. rendelet** – a gyámhatóságokról, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról.
- A szociális, a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló **226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet,**
- **191/2008. (VII.30.) Korm. rendelet** a támogató szolgáltatás és közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről,
- A mindenkor központi költségvetésről szóló törvény
- Munka Törvénykönyve **2012. évi I. törvény**
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló **1992. évi XXXIII. tv.**
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló **257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet,**
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló **9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,**
- Az országos településrendezési és építési követelményekről. **253/1997. (XII. 20.) Korm. rendelet,**
- Az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről szóló **81/2004. (IX. 18.) ESZCSM rendelet**
- Az államháztartásról szóló **1992.évi XXXVIII. Törvény**
- Az általános forgalmi adóról szóló **2007. évi CXXVII. Törvény**
- A számvitelről szóló **2000. évi C. törvény**
- A Szociális Munka Etikai Kódexe

#### **Hajdúszoboszló, Hajdúszovát, Nagyhegyes települések helyi rendeletei:**

Hajdúszoboszló Város Önkormányzatának 8/2014. (IV.24.) számú rendelete a szociális ellátások igénybevételéről

#### **I.4. Intézményekkel történő együttműködés módjai**

A Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ keretében működő szakmai egységek telephelyek, és a

Gyermekjóléti Központ számára nyitva álló helyiségek:

- 4181 Nádudvar Fő u. 52.
- 4211 Ebes, Rákóczi u. 13.
- 4212 Hajdúszovát, Hősök tere 1.
- 4064 Nagyhegyes, Alkotmány u. 5.

A kapcsolattartás több módon zajlik:

- telekommunikációs eszközök útján: e-mail-ben, telefonon, faxon
- személyesen: konferenciákon, szakmai műhelyeken, konzultációkon, vezetői értekezleten, saját és közösségi rendezvények alkalmával.

Adott esetekben az egyes eszközök megválasztása a megoldandó feladatok alapján, az információcsere sürgőssége és a költséghatékonyság szempontjainak figyelembe vételével történik.

A Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális, Család- és Gyermekjóléti Központ széleskörű szakmai kapcsolatot igyekszik kialakítani, fenntartani, illetve tovább erősíteni az új kihívásoknak megfelelően intézményekkel, civil szervezetekkel. Az intézmény vezetésének, szervezeti egységeinek napi munkakapcsolata van más szervezetekkel, a feladatoktól függően pedig rendszeres, vagy alkalmoszerű az együttműködés. (Konzorciumi partnerség; adományok közös gyűjtése, elosztása a rászoruló körében; közös szervezésű rendezvény lebonyolítása; helyiség biztosítása szakmai rendezvényhez)

*Kiemelt partnereink:*

- a társult települések önkormányzatai, hatóságai, intézményei
- a Hajdúszoboszlói Kistérség Többcélú Társulás Társulási Tanácsa
- a térségben működő alapellátási központok, egyéb szociális intézmények
- Hatóságok: MÁK, Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala, valamint Gyámügyi és Igazságügyi Főosztálya, Hajdúszoboszlói Járási Hivatal, ÁNTSZ, nyugdíjbiztosító, egészségbiztosító szervek, rendőrség, polgárőrség
- HBM Kormányhivatal Hajdúszoboszlói Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztály
- Egészségügyi intézmények, szolgáltatók: Debreceni Egyetem Kenézy Gyula Egyetemi Kórház, Debreceni Egyetem Orvos- és Egészségtudományi Centrum Klinikája, az egyes településeken biztosított gyermek-, házi- és szakorvosi rendelők, Országos Mentőszolgálat
- Debrecen Megyei Jogú Város Család- és Gyermekjóléti Központja
- Szent Lukács Idősek Otthona
- Látássérültek Észak-Alföldi Regionális Egyesület
- Nemzeti Család és Szociálpolitikai Intézet
- Aranyközéput Egyesület

## **II. Az intézmény által nyújtott szociális alapszolgáltatások szakmai programjai**

### **II.1. Család és Gyermekjóléti Központ**

A Család-és Gyermekjóléti Központ Hajdúszoboszló, a kistérségi feladatellátás megállapodásának megfelelően Hajdúszovát és Nagyhegyes településeken is ellátja az alapszolgáltatási feladatokat, továbbá a speciális, valamint a gyermekek védelmére irányuló hatósági feladatokhoz kapcsolódó szolgáltatások vonatkozásában, a törvényben meghatározottaknak megfelelően kiterjed a járást alkotó többi település – Nádudvar város, Ebes község) lakosságára is.

A Család és Gyermekjóléti Központ a szociális munka keretében komplex segítséget nyújt a szolgáltatásait igénybevevők önálló életvitelének és készségeinek erősítéséhez, önkéntesek és segítő közösségek bevonásával. A munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával klienseink érdekének, a gyermekek védelmének szem előtt tartása.

## A Hajdúszoboszlói járás településeinek főbb jellemzői

A Hajdúszoboszlói járás Hajdú-Bihar megyéhez tartozó járás Magyarországon 2013-tól, székhelye Hajdúszoboszló.

Területe 732,65 km<sup>2</sup>, népessége 43 440 fő, népsűrűsége 58 fő/km<sup>2</sup> volt a 2012. évi adatok szerint. Két város - Hajdúszoboszló és Nádudvar - és 3 község - Ebes, Hajdúszovát, Nagyhegyes - tartozik hozzá.

Jelentős erőforrás a megye termálvíz-készlete, amelynek feltárása nyomán a megye több településén (Balmazújváros, Berettyóújfalú, Debrecen, Földes, Hajdúböszörmény, Hajdúdorog, Hajdúnánás, **Hajdúszoboszló**, Kaba, **Nádudvar**, Polgár Püspökladány) fürdők működnek, Hajdúszoboszló pedig országos viszonylatban is az egyik leglátogatottabb gyógyturisztikai célpont.

A családokkal, gyermekekkel végzett szociális munka a működési területen élő lakosság, valamint a gyermekek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének, jólétének a családban történő nevelésének elősegítésére, a veszélyeztetettség megelőzésére, kialakult veszélyeztetettség megszüntetésére és a már családjából kiemelt gyermek visszahelyezésére irányul.

### Hajdúszoboszló

(Az integrált városfejlesztési stratégia alapján, 2018. évi adat)

A település lélekszáma:	24.185 fő
0-18 évesek száma:	4.022 fő
19- évesek száma:	20.163 fő

Hajdúszoboszló az Észak Alföld Észak-keleti részén található, Budapesttől 200 km-re keleti irányban, Hajdú-Bihar megyében Debrecentől 20 km-re Dél-nyugatra. Hajdúszoboszló kedvező térszerkezeti pozíciója a megyeszékhely és a fő közlekedési útvonalak közelségének tudható be: egyrészt Debrecentől 21 km-re helyezkedik el, másrészt – a 100. számú vasúti fővonalnak és a 4. számú főútnak köszönhetően egyébként is kedvező – közlekedés-földrajzi helyzetét a 2006 végén átadott M35 autópálya, amely Ebes és Debrecen közigazgatási határánál éri el a 4. számú főutat, jelentős mértékben javítja., a városra jellemező, hogy az ország átlagához viszonyítva a jobb anyagi helyzetű városokhoz sorolják.

### Demográfia

Hajdúszoboszló népességmegtartó képessége elsősorban a viszonylag magas életszínvonalnak köszönhetően erős – ettől függetlenül a munkalehetőségek egyoldalúsága miatt a fiatalok szelektív elvándorlása jelentős mértékű, míg a betelepülők között viszonylag sok az időskorú.

Az állandó népesség korcsoportok szerinti megoszlását tekintve elmondható, hogy az országos trendnek megfelelően a társadalom előregedésére utaló folyamatok rajzolódni kezdtek. A születésszám országosan jellemző csökkenése megmutatkozik a gyerekek számának erőteljes fogyásában (a 0-14 évesek száma 2001-ben 3 875 fő, 2010-ben 3 092 fő), az öregedést pedig a 60 év feletti lakosság számának és arányának jelentős növekedése (2001-ben 4 843 fő, 2010-ben 5 325 fő) jelzi. Az állandó népesség legnagyobb hányadát a 15-59 éves korcsoport (64,6%) képviseli. A 60 év feletti korcsoport aránya 22,4%, míg a 0-14-esek korosztálya az állandó népességnek csak 13%-át képezi.

### Lakhatás

A településen mintegy 124 bérlakás található, melyek kisebb része összkomfortos (19), zöme komfortos (67), de jelentős a komfort nélküli (23) és a félkomfortos lakások aránya (16). A lakások kezelését a Városgazdálkodási Zrt. végzi. A képviselő testület jelöli ki azokat a lakásokat, melyek szociális feltételek mellett bérbeadásra meghirdethetőek. A testület a lakások adatait pályázati

felhívással teszi közzé. A kérelmezők száma évről-évre nő. Nincs várólista, de ha lakáspályázó kérelmet nyújt be, akkor nyilvántartásba veszik. Komoly problémát okoz ezen a területen, hogy a szociális bérlakásban élők jelentős részének nincs állandó munkája, rendszeres jövedelme, így csak részben vagy egyáltalán nem tudják fizetni a lakbért és a hozzá kapcsolódó közüzemi díjakat. Komoly kihívást jelenthet a jövőben a lakhatás megőrzésében való segítségnyújtás, a jelzalog típusú és deviza hitelek fizetőképzetlensége.

### ***Munkaerő-piaci helyzet***

A lakosság egy része a város jellegéből adódóan a vendéglátó szférában dolgozik, de számottevő a mezőgazdasággal foglalkozók száma. A foglalkoztatók többnyire e területekre, ágazatokba keresnek munkavállalókat. Többségében szakképzett dolgozókat alkalmaznak: felszolgálókat, szakácsokat, idegen nyelvismerettel rendelkezőket, és nem ritka, hogy a takarítói munkakört érettségihez kötik. A szakképzetlen munkavállalók elhelyezkedési esélye igen rossz.

Az idegenforgalmi főszezonban jelentősen csökken a munkanélküliek száma, a munkaerőre szükség van a gyógyfürdőben, szállodákban, vendéglátóegységekben. A „szezonális foglalkoztatás” jellemző városunkra. Mind a mezőgazdaságban, mind az idegenforgalomban tavasszal felveszik a dolgozókat, de a szezon végén megszüntetik munkaviszonyukat. Az egzisztencia elvesztése a szenvedélybetegségek felé hajtja a klienseket.

A munkanélküliek létszámának alakulását ugyan a szezonális foglalkoztatás pozitívan befolyásolja, de a munkanélküliek száma és a munkanélküliségi ráta emelkedett, ami azt mutatja, hogy az idegenforgalom sem képes felszívni a helyi munkaerőt. A közmunkaprogramok valamelyest enyhítik a tartós munkanélküliek helyzetét.

### ***Közoktatás***

Az érintett korosztály számára négy általános iskola, három középiskola biztosítja az oktatást, nevelést, illetve napközbeni ellátást. Ezen szervezett intézményesített formák bizonyos értelemben védelmet, biztonságot jelentenek, ugyanakkor a mentálhigiéné szempontjából rizikótényezőt is hordoznak. Szerepük, hatásuk jelentős, hiszen az érintett korosztály idejének jelentős részét tölti az oktatási intézményekben. A nevelést, oktatást végző intézmények törvények által nagyrészt szabályozottan működnek, de a gyermeki, szülői igények is helyet kapnak a racionalitások figyelembe vételével. A jelzőrendszer tagjainak észlelése szerint növekedett a szorongó, önbizalom hiánnyal küzdő, magatartás és pszichés problémával küzdő gyermekek és fiatalok száma. A kisgyermekek, serdülő fiatalok és az ifjak érzékelik a felnőttek diszharmóniáját, egzisztenciális gondjait, gondtalan, felhőtlen „gyermekkoruk” veszélyben van. Testi, szellemi és pszichés zavarait, feszültségeiket, deviáns magatartással, deviáns csoportokhoz kapcsolódva, drogokhoz menekülve vezethetik le.

### ***Művelődési és sportolási lehetőségek***

Hajdúszoboszlón a gyermekek és az ifjúság művelődési és sportlehetőségei leginkább két területen található meg. Egyrészt a nevelési-oktatási intézményeken belül, másrészt a közművelődési intézményben (pl: Kovács Máté Művelődési Központ és Könyvtár). Szinte mindegyik iskolában működik az ingyenes úszási lehetőség, mely lehetőséget térítési díj ellenében az óvodákban is biztosítják. Van számos Sportegyesület, de ezek igénybevétele tagdíj fizetése ellenében lehetséges. Civil szervezetek is szép számban léteznek a városban. Az idei esztendőben jelentős fejlesztések történtek, a város két pontján is létesült szabadtéri fitness park, melyek használata ingyenes!

### **Ebes**

2019. január 1-jei adat

A település lélekszáma: 4.751 fő.

0-18 évesek száma: 861 fő

19-120 évesek száma: 3.890 fő

0-3 évesek száma:	149 fő
4-6 évesek száma:	147 fő
7-14 évesek száma:	349 fő
15-18 évesek száma:	216 fő.

**Összesen: 861 fő**

### **Lakhatás**

A település belterületén jellemzően magántulajdonban lévő, kertes családi házakban megoldott a családok lakhatása. A külterületeken, tanyákon is jelentős a lakosság száma (2014-ben 158 fő), a tanyagondnoki szolgáltatás bevezetését követően, azonban ezen családok életvitelét is nagyban megkönnyíti a szolgáltatás igénybevételének lehetősége. Gyakran felvetődnek a családok lakhatási problémákból adódó nehézségei, az albérletben élő családok nehezen találnak új bérleményt abban az esetben, amikor költözniük szükséges. Önkormányzati tulajdonú, lakáscélú bérlemények nincsenek, az egyedüli lehetőség, fiatal párok vagy családok számára az önkormányzati tulajdonban lévő fecskeházak (6 db egy szoba, konyha, fürdőszobás lakás), egy család esetében maximum 5 évre terjedő bérbe adása.

### **Külterületek, tanyák:**

A külterületen élők közszolgáltatásokhoz, és egyéb szolgáltatásokhoz való hozzáférése sokkal nehezebb, mint a község belterületén lakóké. A Debrecenből a Hajdúszovát felé közlekedő autóbusszal tudnak bejutni a községbe a lakosok, napi két buszjárat lehetőséggel. A belterületre való bejárást ezért többen kerékpárral vagy személygépkocsival teszik meg, sokszor gyalogosan is. Azonban Debrecenbe, Hajdúszovára, illetve innen egyéb településre, az autóbusz közlekedés megfelelő, igénybe vehető.

A tanyákon nincs gázszolgáltatás, villany csak két tanyában nincs, vezetékes vízhálózat hat tanyán van. Élelmiszer bolt, egyéb más üzlet, szolgáltatás nem található a külterületeken. Minden alapvető szükséglet megszerzése érdekében, a lakosoknak Ebes belterületére, illetve Debrecenbe, vagy más településre kell beutazni, amely nagyon sok költséggel jár.

Külterületeken élő lakosság száma

Allami Gazdaság tanya:3 fő	Sarkadi tanya: 12 fő	Vedres dűlő: 8 fő
Diószegi tanya: 7 fő	Szepes tanya: 4 fő	
Gál dűlő: 1 fő	Tanya: 8 fő	
Horváth tanya: 76 fő	Vasút utca: 10 fő	
Piac dűlő: 9 fő	Vasútállomás: 20 fő	

(Forrás: Polgármesteri Hivatal)

### **Munkaerő-piaci helyzet**

Ebes megyei szinten igen előkelő helyet foglal el, legalábbis, ami a munkanélküliségi arányokat illeti. Ez leginkább a község kedvező fekvésének és a két, közeli nagyváros (Hajdúszoboszló és Debrecen) tömegközlekedési eszközökkel is jó megközelíthetőségének köszönhető. Mindezek mellett a település vezetősége is igyekszik, minél több, helyben elérhető munkalehetőséget teremteni a község lakosai számára.

### **Hajdúszovát**

A település lélekszáma:	3.174 fő.
0-18 évesek száma:	709 fő
19-120 évesek száma:	2.465 fő

### **Demográfia**

A település népesség megtartó ereje gyengül. A fiatalok jelentős számban elköltöznak a településről, munkalehetőség és a jobb életkilátás reményében. 150 gyermeket hordanak el a szülők más településre óvodába, iskolába. A település besorolása jogszabály szerint fejlesztendő település. Község lakosainak összetételére vonatkozóan nincsenek adataink, az azonban elmondható, hogy a lakosság körében jelentős a nemzeti, etnikai vagy vallási kisebbségekhez tartozó lakosok száma. Így a mindennapi gondokkal küzdő családok száma jelentős, a településen a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások számára komoly kihívásokkal kell szembenézni.

### **Lakhatás:**

Nehéz albérletet találni, ha mégis, akkor a családtagok közötti albérletszerzés a jellemző. A közüzemi szolgáltatók felé egyre többen, jelentős összegű hátralékokat halmoznak fel. A településen élők egyre nagyobb százaléka rendelkezik előrefizetős mérőkészülékkel, Alig van biztosítva a család - és benne a gyermekek - legalapvetőbb fiziológiai szükséglete. Önkormányzati tulajdonú lakás a településen 8 db, melyek szolgálati lakásként funkcionálnak. Ezek bérlését elsősorban a községben dolgozók számára teszik lehetővé ezzel is erősítve a település lakosság megtartó erejét.

### **Munkaerő-piaci helyzet:**

A munkanélküliség nagyon megnehezíti a családok életét. A munkahelyek többségét az önkormányzat biztosítja közfoglalkoztatás keretében. A településen kevés a munkalehetőség, idény jellegű alkalmi munkavállalás (ez főként a mezőgazdaságban) is csak minimális lehetőséget biztosít a munkát vállalni szándékozók számára.

A munkanélküliek száma emelkedést mutat. Azoknál a családoknál, ahol a munkanélküliség jelen van, a megélhetési gondok nőttek, főleg ahol mind a két szülő munkanélküli.

A tartós munkanélküliek száma nem túl magas, viszont évek óta ugyanazon személyeket érinti, a szolgáltatás eddigi tapasztalata szerint. Ennek oka a szakképzettség hiánya, amely legjobban a középkorú férfiakat és nőket érinti. Ezeknél a családoknál megfigyelhető a mély szegénység, csak a gyerekek után járó pénzbeli ellátásokból próbálnak megélni, illetve az önkormányzati támogatásokból.

### **Nagyhegyesen**

A település lélekszáma: 2.915 fő.

0-18 évesek száma: 518 fő

19-120 évesek száma: 2.397 fő

A településhez tartozik közigazgatásilag Elep településrész, az itt lakók száma 149 fő.

### **Demográfia**

A népességszám csökken, melynek oka a természetes fogyás, mivel a születések száma alulmúlja a halálozások számát.

Az összes lakónépességhez viszonyítva a 0-14 éves korúak száma 396 fő, ebből 187 fő férfi és 209 nő, arányát tekintve 14,5%. A 15-17 éves fiatalok száma 73 fő, arányuk 2,7%. Az aktív korú (15-64 éves) lakossághoz (1889 fő) viszonyítva a 0-14 éves korúak számaránya 14,5%.

Nagyhegyes vonzereje csökkent az utóbbi években, mert az elvándorlások száma meghaladta a bevándorlások számát, ennek oka lehet a munkahelyek hiánya. A fiatalok más településen tanulnak tovább, vélhetően munkahelyet is ott keresnek és sajnálatos módon egyre többen, vállalnak külföldön is munkát.

### **Lakhatás**

A községben 1044 lakás található. Nagyhegyes Község Önkormányzata összesen 24 önkormányzati bérlakással rendelkezik, melyet költségelven ad bérbe. Jó állapotú lakások száma 16, a közepes

állapotú lakások száma 8. Az önkormányzat tulajdonában szociális bérlakás, valamint egyéb lakáscélra használt nem lakáscélú ingatlan nincs. Albérleti lehetőség alig akad.

### ***Munkaerő- piaci helyzet***

Nagyon kevés munkalehetőség van, nincsenek cégek, nagyvállalatok, a vállalkozók telítettek, ezért a helyiek a környező településeken (Debrecenben, Hajdúszoboszlón) vállalnak munkát. Az átjárásnak igen komoly költségei vannak, illetve problémát jelent, hogy a Volán jelenlegi menetrendje nem teszi lehetővé a többműszakos munkavállalást. Már a mezőgazdaság sem biztosít munkalehetőséget a családoknak, napjainkban egyre kevesebb ember talál megélhetési lehetőséget ebben az ágazatban is. Az anyagi nehézségek esetén a családok élnek az önkormányzat által nyújtható támogatási lehetőségekkel, a szükséges tájékoztatást és információkat megkapják.

### ***Közoktatás***

Jól felszerelt, modern, a mai kor igényeinek megfelelő általános iskola működik a településen. Sok tanórán kívüli lehetőséget biztosít az iskola, minden gyermek megtalálja a képességeinek és érdeklődésének megfelelő elfoglaltságot. Az óvoda hasonlóan színvonalas napközbeni ellátást biztosít az érintett korosztálynak. A közoktatási intézmények figyelemmel kísérik a gyermekek veszélyeztetettségét. A településen középiskola nem található, elsősorban erre a korosztályra jellemző az igazolatlan iskolai hiányzás. Fiatalkorúak bünelkövetése a településen nem jellemző.

### **Nádudvar**

A település lélekszáma: 8.966 fő  
0-18 évesek száma: 1.857 fő  
19-120 évesek száma: 7.109 fő

### ***Demográfia***

Magyarország települései lakosságának koréves népesség-nyilvántartási adatai szerint Nádudvar város állandó népességének száma csökkenő tendenciát mutat, ezen belül az időskorúak száma növekszik, a kiskorú népesség aránya csökken, így a lakónépesség elöregedése figyelhető meg.

A lakónépesség alakulását táblázatba foglaltuk, melyből megállapítható, hogy Nádudvar állandó népessége csökkent. 2012 és 2014 között a csökkenés mértéke összesen 143 fő, amely éves átlagban 71 főt jelent.

Ugyanakkor a lakosságon belül a 60 éven felüliek számának növekedése, míg a 0-18 éves korosztály számának a csökkenése figyelhető meg.

Év	állandó népesség	kiskorúak száma	kiskorúak aránya %
2012	9.203 fő	1.960 fő	21,30
2013	9.119 fő	1.848 fő	20,27
2014	9.060 fő	1.803 fő	19,90

### ***Lakhatás***

Nádudvaron az utóbbi két évben csak egy-egy új lakás építésére adott ki építési engedélyt az építési hatóság, amely azt jelenti, hogy nem növekedett a lakások száma a településen.

Ugyanakkor a régi lakásokból vagy kihaltak, vagy pedig elköltöztek, s ennek folytán nagyon sok üres lakás található a településen, amelyeket nem adnak ki albérletbe, hanem eladásra kínálnak, viszont nincs elfogadható áron fizető képes kereslet.

### ***Munkaerő- piaci helyzet***

Az igen jelentős számú közfoglalkoztatás miatt a munkanélküliség kedvezőbben alakult a településen az utóbbi két évben.

2013. évben 626 regisztrált Nádudvari álláskeresőt tartottak nyilván, amely 2014. évre 464 főre csökkent a közfoglalkoztatásba bevont nagy létszám miatt.

Nádudvaron 2013. évben a munkanélküliségi ráta: 6,16 és 14,43 % között mozgott havonta, mely éves átlagban 9,7% volt. Ezzel szemben 2014. évben 5,85 és 10,83 % közötti volt havonta, s ez éves átlagban 7,53 % volt.

A Hajdúszoboszlói járás területén átlagosan 2013. évben 11,47 %, 2014 évben 9,28 % volt.

Mindezek ellenére a Hajdúszoboszlói Járás területén a regisztrált vállalkozások száma 2013. évben 6.182 volt, s ennek csak 9 %-a (560) a nádudvari székhelyű, amely továbbra is azt erősíti, hogy a munkanélküliség csökkenésben kiemelkedő szerepet játszik a közmunkaprogram és kevés az állandó és tartós munkalehetőséget biztosító munkahely.

### **Az ellátandó célcsoport jellemzői**

**Hajdúszoboszlón** a szolgáltatást igénybevevőkre jellemző, hogy nehéz anyagi körülmények között élnek, létfenntartási gondokkal küzdenek. A velünk kapcsolatba kerülő családoknak a munkahely megszűnése, az ezzel együtt járó anyagi biztonság romlása, a szenvedélybetegségek kialakulása komoly nehézséget jelent. A szolgáltatást igénybe vevők összetett problémákkal küzdenek, a nehézségek halmozottan jelentkeznek. Gyakori a szülők házasságának megromlása és az ebből eredő gyermek-elhelyezési és kapcsolattartási nehézségek, továbbá lakhatási gondok, nevelési hiányosságok, családi konfliktusok és magatartási problémák. A település idegenforgalmi szempontból kiemelt jelentőséggel bír, mely az előnyök mellett (szezonális munkalehetőségek) veszélyeket is hordoz magában. Bűnelkövetés valamint áldozattá válás is előfordul a településen. Mind a három településen megfigyelhető a családmodell változása, a házasságkötések számának csökkenése, az élettársi kapcsolatban élők számának emelkedése. Jellemző, hogy a család anyagi nehézségeinek megszüntetését egy újabb gyermek vállalásától remélik, még nagyobb szegénységbe taszítva ezzel magukat és gyermekeiket.

**Hajdúszováton** a munkanélküliek száma emelkedést mutat. Azoknál a családoknál, ahol a munkanélküliség jelen van, a megélhetési gondok nőttek, főleg ahol mind a két szülő munkanélküli. A tartós munkanélküliek száma nem túl magas, viszont évek óta ugyanazon személyeket érinti, a szolgáltatás eddigi tapasztalata szerint. Ennek oka a szakképzettség hiánya, amely legjobban a középkorú férfiakat és nőket érinti. Ezeknél a családoknál megfigyelhető a mély szegénység, csak a gyerekek után járó pénzbeli ellátásokból próbálnak megélni, illetve az önkormányzati segélyekből. Anyagi nehézségeik, az elkeseredettség következtében kialakuló italozás, agresszió, a családok fenntartását és a gyermeknevelés biztonságát veszélyezteti.

**Nagyhegyesen** nagyon kevés munkalehetőség van, nincsenek cégek, nagyvállalatok, a vállalkozók telítettek, ezért a helyiek a környező településeken (Debrecenben, Hajdúszoboszlón) vállalnak munkát. Az átjárásnak igen komoly költségei vannak, illetve problémát jelent, hogy a Volán jelenlegi menetrendje nem teszi lehetővé a többműszakos munkavállalást. Már a mezőgazdaság sem biztosít megélhetést a családoknak, napjainkban egyre kevesebb ember talál megélhetési lehetőséget ebben az ágazatban is. Az anyagi nehézségek esetén a családok élnek az önkormányzat által nyújtható támogatási lehetőségekkel, a szükséges tájékoztatást és információkat megkapják. Elsősorban a középiskolai korosztályra jellemző az igazolatlan iskolai hiányzás, az általános iskolai korosztályt ez a probléma nem érinti. Fiatalok bűnelkövetése a településen nem jellemző.

**Ebesen** a problémák javát elsősorban gyermekneveléssel összefüggő - leginkább a kamaszokkal együtt járó nehézségek, a nem megfelelő gyermeknevelési attitűd és stílus – a helytelen életvitellel,

életvezetéssel kapcsolatos, a családi konfliktusokból eredő (magatartásbeli) problémák jelentik. Összességében elmondható, hogy Ebes infrastrukturális, munkanélküliségi, illetve gyermek veszélyeztetettségi szempontok alapján nem nevezhető egy elmaradott, hátrányos helyzetű településnek.

**Nádudvaron** az ellátórendszer számára jelentős kihívást jelent a lakónépesség idősödése, a családok jövedelmének csökkenése, a munkanélküliség, és a lakhatás bizonytalanságának veszélye. A pénzbeli és természetbeni ellátások iránti növekvő igények mellett a szociális szolgáltatások további erősítése is szükséges, hiszen jól ismert tény, hogy számos pénzben nyújtott ellátás hasznosulásának hatékonyságát jelentősen növeli, ha társul hozzá megfelelő segítséget nyújtó személyes szolgáltatás. További tapasztalati tény, hogy a családok anyagi jellegű nehézségei sajnálatos módon pszichés jellegű problémákat is generálnak. A társadalmi-gazdasági folyamatok, demográfiai tendenciák, munkanélküliség, a létbizonytalanság, illetve az ebből eredő devianciák következtében egyre többen igénylik a gondoskodás, a támogatás valamilyen formáját.

**Az elmúlt időszak tapasztalata szinte minden településen**, hogy egyre több olyan családdal kerülünk kapcsolatba, akiknél megjelenik valamilyen pszichiátriai betegség, vagy már kezelt, vagy még csak kezdődő formában. Az érintettek elmondása szerint a mindennapi megélhetésért való küzdelem, talajvesztés, bizonytalan családi háttér, a növekvő feszültségek, stresszhelyzetek, pénztelenség, mind - mind hozzájárul a lelki egyensúly felborulásához, betegségek kialakulásához.

## **II.1.1. CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT**

### **1.1.1. A szolgáltatás célja, feladata**

- A szolgáltatás hozzájárul a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének jólétének, a családban történő nevelésének elősegítéséhez, a veszélyeztetettség megelőzéséhez és a kialakult veszélyeztetettség megszüntetéséhez, valamint a gyermek családjából történő kiemelésének a megelőzéséhez
- Továbbá hozzájárul a szociális vagy mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítséget igénylő személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzéséhez, a krízishelyzet megszüntetéséhez, valamint az életvezetési képesség megőrzéséhez.

A gyermekjóléti szolgáltatást a kistérségi feladatellátás megállapodásának megfelelően Hajdúszovát és Nagyhegyes településeken is ellátja az intézmény.

**Jelen szakmai program mindhárom településre vonatkozóan meghatározza a szakmai munkát és feladatokat.**

#### **A szolgáltatást nyújtók:**

1. Hajdúszoboszlói Család- és Gyermekjóléti Szolgálat  
4200 Hajdúszoboszló, Kossuth u. 15.
2. Hajdúszováti Család- és Gyermekjóléti Szolgálat  
4212 Hajdúszovát, Hősök tere 1.
3. Nagyhegyesi Család- és Gyermekjóléti Szolgálat  
4064 Nagyhegyes, Alkotmány u. 5. sz.

#### **A szolgáltatás feladatai:**

##### **A családban nevelkedés elősegítése érdekében:**

- Tájékoztatást nyújt a jogokról, ellátásokról, támogatásokról, melyek összefüggésben vannak a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,

- A válsághelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- Tájékoztatás nyújt a nyílt és titkos örökbefogadás lehetőségéről,
- Inkubátor működéséről való tájékoztatás
- Családtervezési pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás és ezekhez való hozzájutás megszervezése.
- Szabadidős és közösségi programokat szervez a nehéz szociális helyzetben levő családok számára, valamint a családban jelentkező nevelési hiányosságok enyhítése érdekében
- Kezdeményezi a szabadidős programszervezést a köznevelési intézményeknél, ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél,
- Figyelemmel kíséri a gyermekjóléti alapellátások, szociális szolgáltatások iránti szükségleteket, segítséget nyújt a szolgáltatások igénylésében.
- Segíti a gyermeket, illetve családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban

### **A veszélyeztetettség megelőzése érdekében**

- a gyermek veszélyeztetettségét, család, és személy krízishelyzetét észlelő és jelzőrendszer működtetése
- A család- és gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal szakmaközi megbeszélést kell szervezni,
- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét
- felhívja a jelzésre köteles szervezeteket jelzési kötelezettségük teljesítésére
- 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,
- veszélyeztetettség esetén kitölti a gyermekvédelmi nyilvántartás vonatkozó adatlapjait, az intézkedéséről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti 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 elhangzottakról feljegyzést készít,
- egy gyermek, egyén vagy család ügyében, a kijelölt járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, lehetőség szerint az érintetteket – beleértve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket – és a velük foglalkozó szakembereket is bevonva esetkonferenciát szervez,
- éves szakmai tanácskozást tart minden év február 28-ig, és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít március 31-ig,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal
- a 2009. évi LXXII. törvény tartalmazza, hogy a személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók közül a Szolgálatok is a hozzátartozók közötti erőszak megelőzéséhez kapcsolódó feladatokat látnak el. Ennek keretében kötelesek jelezni a családvédelmi koordinációért felelős szervnek, ha hozzátartozók közötti erőszak veszélyét észlelik. A rendőrség értesítése alapján a távollévő határozat meghozatalát követő huszonnégy órán belül a Család-és Gyermekjóléti Szolgálat köteles a bántalmazottat és a bántalmazót felkeresni és velük segítő kapcsolatot kezdeményezni.

## **A veszélyeztettség megszüntetése érdekében**

- Szociális segítőmunka, családgondozás végzése, a gyermekekkel és családjával végzett szociális munka, amely elősegíti a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
- Szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadás
- Koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek együttműködését, esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervez
- A problémamegoldás érdekében az érintett szakemberek a gyermekjóléti központ bevonásával közös problémadefiniálás történik, szükség szerint esetmegbeszélést, esetkonferenciát szervez
- Hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét
- Közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében,
- Megszervezi, dokumentálja éves átlagban a három személyes találkozást a gondozott családok esetében
- Közösségfejlesztő, valamint egyéni és csoportos terápiás programok szervezése
- Tanácsadást nyújt 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;

## **Hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében**

- Hivatalos ügyintézésben való segítségnyújtás
- Anyagi nehézségek esetén pénzügyi, természetbeni, ellátásokhoz szociális szolgáltatásokhoz való hozzájárulás segítése
- Tájékoztatást nyújt jogi képviselet lehetőségéről
- A gyámhivatal, valamint a gyermekjóléti központ felkérésére környezettanulmányt készít
- Gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, beilleszkedéséről
- Esetmegbeszélést kezdeményez amennyiben a család és gyermekjóléti központ feladatkörébe tartozó szolgáltatás, intézkedés szükségessége merül fel, esetmegbeszélést szervez.
- A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.
- Az ügyfélfogadási időben folyamatosan biztosítják a családsegítőket a szolgáltatást.
- Meghallgatják az egyén, család panaszát és lehetőség szerint intézkednek annak orvoslása érdekében.
- Az egészséges életmóddal, személyi és környezeti higiéniával, a lakás - és környezeti kultúrával összefüggő kérdésekben információt nyújtanak.
- Közvetítik a Gyermekjóléti Központ speciális szolgáltatásait
- Az ellátásban részesülő kérésére érdekeinek képviselete (konzultáció a szolgáltatók, hatóságok, támogató szervezetek munkatársaival).
- A probléma súlyosságától függően, ha az eset első interjúval tett intézkedéssel nem zárható le, a felmerült gondok megoldása érdekében az intézményvezető írásbeli megállapodást köt a klienssel. A megállapodás megkötése során tájékoztatási kötelezettsége révén a családsegítő ismerteti az ügyféllel a szolgáltatással kapcsolatos információkat, 15 napon belül elkészíti az esetenapló A és B pontját.  
Az együttműködési megállapodás egy évre köthető, ezt követően annak indokoltságát felül kell vizsgálni, kivéve hatósági intézkedés fennállása esetén.

### **1.1.2. A szolgáltatás igénybevételének módja, a szolgáltatást igénybe vevő és a szolgáltató közötti kapcsolattartás**

#### **Az igénybevétel módja:**

A családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatást önkéntesen lehet igénybe venni és mindaddig biztosítható, míg hatósági intézkedésre nem kerül sor.

**A kapcsolattartás** személyesen, telefonon, és írásos formában is történhet. A szolgálathoz beérkező ügyfeleket a családsegítő fogadja, az ügyfél problémáinak meghallgatása után eldönti, hogy egyszeri, vagy rendszeres segítségnyújtásra van-e szükség. Amennyiben az egyén illetve a család számára nem szükséges rendszeres kapcsolattartás, egyszeri esetkezelés után az elektronikus forgalmi naplóban regisztrálja az esetet.

Amennyiben az egyén, illetve a család életében olyan jellegű és mértékű problémák jelentkeztek, hogy az egyén vagy a családgondozásba vétele szükséges, gondozásba vételre kerül sor. A felmerült problémák mérséklése és megoldása érdekében együttműködési megállapodást köt az intézményvezető - vagy az általa megbízott vezető - a klienssel. A megállapodás kötése során tájékoztatási kötelezettsége révén a családsegítő ismerteti az ügyféllel a szolgáltatással kapcsolatos jogokat és kötelezettségeket, illetve bevonja a cselekvési terv elkészítésébe, kidolgozásába. Ezt a folyamatot dokumentálni kell az esetnaplóban.

A szolgáltatás heti öt napos (hétfőtől-péntekig) munkarenddel történik, napi nyolc órás, heti negyven órás munkavégzéssel.

### **Ügyfélfogadás:**

#### **Hajdúszoboszlón, Hajdúszováton és Nagyhegyesen**

Hétfőn és szerdán:	8.00 – 16.00
Csütörtökön:	8.00 – 18.00
Pénteken:	8.00 - 10.00
Kedden:	ügyfélmentes nap, sürgős esetben ügyeleti ellátás működik

Az ellátás megszűnésének módja:

- önkéntesen
- illetékesség hiányában
- amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő a házirendet súlyosan és ismételten megszegi
- együttműködés hiányába, kivéve, ha az ügyfél a szolgáltatás igénybe vétele nélkül családját vagy közvetlen környezetét veszélyezteti.

### **1.1.3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

#### **Szakmai módszerek bemutatása**

A szolgáltatás az egyének és családok problémáit komplex módon kezeli, munkáját ügyfélfogadás és családlátogatás keretében végzi. A szociális segítőmunka során valamennyi család esetében legalább havi három személyes találkozást kell megszervezni és dokumentálni.

#### **A következő munkaformákkal dolgozunk:**

##### **Esetkezelés:**

Az egyéni esetkezelés egy probléma megoldási folyamat. Akkor válik szükségessé, amikor az egyén, család szociális alkalmazkodása során olyan problémahelyzetekkel találja szemben magát, amelyekkel nem képes megbirkózni.

A családgondozás során egyéneknek, pároknak, családoknak nyújtunk segítséget ahhoz, hogy a köztük és a környezetük között létrejött helyzetek megoldásához szükséges belső és külső források elérhetővé váljanak. Ehhez mind belső problémamegoldó képességüket, mind a családban, a személyes kapcsolatrendszerben rejlő lehetőségeket, mind a szociális támogató hálózatot, és az intézményi forrásokat használjuk.

A munkánkat az 15/1998. NM rendelet 7. számú melléklete szerinti esetsnaplóban és forgalmi naplóban dokumentáljuk. A szolgálatnál először megjelenő kliensekkel egy nyilatkozatot íratunk alá, mellyel az adatvédelmi törvény előírásának teszünk eleget. Ha az eset egy alkalommal megoldható, a forgalmi naplóban, ha több találkozásra van szükség, esetsnaplóban is rögzítjük. E dokumentációt a vezető legalább negyedévenként ellenőrzi.

#### **A megállapodás tartalmazza:**

- az igénybe vevő és törvényes képviselője nevét, elérhetőségét,
- az esetkezelést végző családsegítő nevét, elérhetőségét,

Az együttműködési megállapodást az intézményvezető írásban köti meg a szolgáltatást igénybe vevővel, azzal, hogy a megállapodást az Szt. 122/A. §-a alá tartozó szolgáltatás esetében a szolgáltatást nyújtónak is alá kell írnia. Az együttműködési megállapodás megkötését követő 15 napon belül kell elkészíteni az esetsnapló A) részét és a B) rész 1. és 2. pontját.

Minden esetnek esetfelelőse van. Az esetfelelőst távolléte esetén a munkaköri leírásban megjelölt családsegítő helyettesíti. Az esetfelelős távolléte idejére átadja helyettesítőjének a folyamatban lévő eseteket, ellátja őt minden fontos információval, ami lehetővé teszi a folyamatos, zökkenőmentes esetkezelést. Ügyfélfogadási időben legalább egy családsegítő bent tartózkodik a szolgálatnál és fogadja az ügyfeleket. A családsegítő szükség szerint családlátogatást végez, ez különösen a családi, szociális feszültségek okainak feltárásához és a megoldásokra való javaslattételhez, segítségnyújtáshoz elengedhetetlen.

#### **Szociális munka csoportokkal**

- Önismeret fejlesztése (képességek, érdeklődés, ismeret, tapasztalat, erősségek, gyengeségek)
- Pályaismeret bővítése (szakmák ismerete, szakmai követelmények, képzési lehetőségek)
- Tanulás motiváltság fejlesztése.
- Hasznosítható, továbbvihető ismeretek, tapasztalatok, készségek átadása.
- Döntési képesség ösztönzése (tudatosulás, megerősítés).
- Egyéni tervek készítése.

Cél: pozitív élményhez jutás, önértékelés erősítése, érdekérvényesítő képesség javítása, a munka világába történő visszaintegrálás.

#### **Krízisintervenció**

Krízisállapotban az egyén illetve a család egyensúlyi állapota megbomlik, és az adott helyzetben a szokásos probléma-megoldási módok hatástalanok az egyensúly helyreállításában.

A krízisintervenció célja, hogy segítse a családot a korábbi vagy egy új egyensúly megteremtésében, helyreállításában. A krízisintervenció első feladata a feszültségsökkentés és az aktuálisan fellépő veszélyhelyzet elhárítása. A beavatkozás során fontos, hogy a nagy feszültség miatt „tehetetlenséget” megélt kliens problémamegoldó képességét aktiváljuk. Kezdetben arra kell törekedni, hogy a kliens minden körülmények között érezze a támogatást, de amint helyzete valamelyest megszilárdul, fokozatosan csökkenteni kell a személyes támogatást és szélesíteni, erősíteni kell a támogató szociális hálózatot (rokonok, barátok, munkatársak, szociális háttérintézmények)

#### **Csoportos problémamegoldás**

- Szabad interakciós csoport, mely az aktuálisan felmerülő problémákkal foglalkozik,
- készségfejlesztő csoportok az önértékelés erősítése, az érdekérvényesítési képesség javítása érdekében (empátia-, kommunikációfejlesztő tréning).

### **Egyéb szolgáltatások:**

**A tartós munkanélküliek,** az aktív korú nem foglalkoztatottak, a fiatal munkanélküliek hatékony segítése érdekében:

- Folyamatosan figyeljük a megyei és a helyi lapokban meghirdetett álláslehetőségeket, és hetente kiteszük a várakozóhelyiségben található hirdetőtáblára.

Az adósságterhekkkel és lakhatási problémákkal küzdők számára nyújtott szolgáltatásaink:

- Folyamatosan kigyűjtjük a városunkban hetente megjelenő információs heti lapokból a meghirdetett albérleti lehetőségeket, és ügyfélfogadási időben tájékoztatjuk az ügyfeleket, illetve kifüggesztjük a várakozóhelyiségben található faliújságra.
- A helyi önkormányzat Szociális Irodája és a Járási Kormányhivatal által nyújtott támogatásokról tájékoztatjuk ügyfeleinket és segítünk az ellátások megigénylésében.

### ➤ **Kríziskályha biztosítása**

A Szociális és Egészségügyi Bizottság támogatásával kríziskályhák megvásárlására volt lehetősége az intézménynek. Ezeket a fűtő eszközöket kérelem és környezettanulmány elvégzése után egy fűtési időnyre használatba adjuk a rászorulóknak.

### ➤ **Krízisszálló**

Az önkormányzat által működtetett krízisszálló azon személyek számára nyújt téli időszakban szállást, akik hajléktalanságuk vagy krízishelyzet miatt fedél nélkül maradtak.

A szállást a hajléktalanok előzetes orvosi vizsgálat (tüdőszűrés, általános orvos) után vehetik igénybe. Együttműködési megállapodást kötnek, melyben meghatározzák az igénybevétel és az együttélés szabályait, melyet a Házirend is rögzít.

Krízishelyzetben a szálló azonnal igénybe vehető, de folyamatos igénybevétel esetén szükségesek a fent említett folyamatok.

A szállóban a felügyeletet és az ellátást, külön díjazással az intézmény kijelölt munkatársai biztosítják.

### **Az öngondoskodás érdekében végzett szociális munka:**

#### ***A művelt konyhakertekért program:***

A program célja:

Az emberek vegyék a kezükbe sorsukat, tegyenek magukért, hogy értéknek tekintsék a földet, a saját munkaerejüket.

A programba minél több családot kívánunk bevonni, elsősorban rendszeres szociális segélyben részesülő, kötelező együttműködőket, illetve családgondozásban részesülőket.

A programban tevékenykedők részére szakember bevonásával egyénre szabott feladattervet készítünk, mely alapján történik a gazdálkodás.

Elméleti és gyakorlati segítséget kapnak, úgymint:

- szakmai tanácsadás csoportfoglalkozás és oktatás kertében
- a kertek művelésre való előkészítése (takarítás, talaj-előkészítés)
- veteményezéshez szakmai és anyagi segítségnyújtás
- a kert gondozásának folyamatos figyelemmel kísérése, szükség esetén tanácsadás
- a munka „gyümölcsének” értékelése, kóstolással egybekötött tapasztalatcsere
- a program értékelése, lezárása, remény szerint az új program előkészítése

## **II.1.2. GYERMEKJÓLÉTI KÖZPONT**

### **1.2.1. A szolgáltatás célja, feladata, a kapcsolattartás formái**

A szolgáltatás célja a járás településein élő lakosok, családok életvitelének szükség szerinti segítése, a konfliktusos helyzetek feloldása, a gyermekek testi, lelki, értelmi és érzelmi fejlődésének, családban történő nevelésének elősegítése.

Hozzájárul a gyermekek törvényben foglalt jogainak és érdekeinek érvényesítéséhez, a szülői kötelességek teljesítéséhez, illetve a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséhez és megszüntetéséhez, családjából kiemelt gyermek visszahelyezéséhez, valamint a családjába történő visszailleszkedéséhez.

#### **A gyermekjóléti központ feladatai:**

A gyermekjóléti központ a gyermekjóléti szolgálatnak a Gyvt. 39. §, a 40. § (2) bekezdése és az Szt. 64. § (4) bekezdése szerinti általános szolgáltatási feladatain túl

#### **Speciális szolgáltatásokat biztosít:**

##### **Kapcsolattartási ügyelet**

**Célja:** A kapcsolattartási ügyelet a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges hely biztosítása mellett

- Felügyelet, szakember jelenléte a határozatnak megfelelően
- konfliktuskezelő, segítő szolgáltatás nyújtása,
- az érintettek kérésére, illetőleg a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárás (mediáció) biztosítása,

##### **Kapcsolattartási ügyelet - helyszíne, időpontja:**

HKSZK Család-és Gyermekjóléti Központ, **Hajdúszoboszló, Kossuth 15. vagy a Hajdúszoboszló Gondozási Központban, a Bocskai 35. sz. alatt)**

##### **Szolgáltatás időpontja:**

az intézmény nyitvatartási idejében:

Hétfő - Szerda 8- 16 óráig,

Csütörtökön 8-18 óráig,

Pénteken 8-14 óráig

Szombaton: 9-13 óráig

Továbbá :

Ünnepnapokon a SzMSz szerint a szolgáltatás nem vehető igénybe.

Szükség és igény esetén a járás településein is lehetőséget biztosítunk a szolgáltatás igénybevételére. A kapcsolattartási ügyeletet térítésmentesen vehető igénybe.

A kapcsolattartási ügyeletet a gyermekek láthatása céljából a bíróságok, gyámhivatalok határozatai, valamint szülői kérelem alapján lehet igénybe venni a különélő vagy elvált szülőknek, hozzátartozóknak és gyermekeiknek. Szakellátásban levő gyermekek kapcsolattartását külön megállapodás alapján biztosítja lehetőség szerint az intézmény. A kapcsolattartási ügyelet igénybevételének rendszerességét, előzetes egyeztetést követően a határozatok, valamint önkéntesség esetén az egyéni megállapodások határozzák meg.

##### **A szülő – gyermek kapcsolattartás feladata, formái, szintjei**

A kapcsolattartás formájának meghatározását, a gyermek biztonságát és jogait figyelembe véve, és a gyermek számára megfelelő fokozatosságot követve kell megállapítani.

A kapcsolattartásról minden esetben írásos megállapodást kell kötni. A felek hatósági eljárást mellőző kezdeményezése esetén gyermekvédelmi közvetítést az a személy végezhet, akit a szociális továbbképzések rendszerében minősített konfliktuskezelő vagy mediációs programon kiképeztek.

### **A kapcsolattartás formái:**

- Felügyelt (ellenőrzött) kapcsolattartás
- Folyamatos jelenléttel segített kapcsolattartás
- Segített kapcsolattartás

**Felügyelt kapcsolattartás** esetén a Központ biztosítja a kapcsolattartáshoz szükséges semleges helyszínt, a felügyeletet ellátó szakembert, vagy lehetővé teszi más felügyeletet ellátó szakember jelenlétét.

Felügyelt (ellenőrzött) kapcsolattartásra kizárólag akkor kerül sor, ha a bíróság, vagy a gyámhivatal kifejezetten ezt kérte. A felügyelt kapcsolattartás azt jelenti, hogy a kapcsolattartásra jogosult fél (szülő) és a gyermekén kívül a Család- és Gyermekjóléti Központ ügyeletes szakembere is jelen van a kapcsolattartáson. A szülő és a gyermek közötti kapcsolattartás, - játék és egyéb tevékenység - a szakember folyamatos jelenlétével, segítségével történik.

A felügyelt kapcsolattartás mindaddig marad, amíg a gyámhivatal vagy a bíróság erről másképp nem határoz.

A család- és gyermekjóléti központ a felügyelt kapcsolattartás esetén:

- elmaradása esetén annak elmaradásáról öt napon belül,
- megvalósulásáról, az ott történekről, a szülő-gyermek kapcsolat alakulásáról, a felügyelet fenntartásának szükségességéről felkérésre, vagy
- felülvizsgálatára vonatkozó javaslatáról hivatalból tájékoztatja a gyámhivatalt.

### **Folyamatos jelenléttel segített kapcsolattartás,**

- ha a gyermek nem ismeri még a kapcsolattartásra jogosult felet (szülőt), vagy nagyon régóta nem látta,
- ha a gyermek ellenállást mutat a kapcsolattartásra jogosult féllal (szülővel) szemben,
- ha a szülők közötti nehezített kommunikáció érzelmileg terheli a gyermeket.

A szakemberek a háttérben maradnak, és csak a sikeres találkozás feltételeire ügyelnek. Akadozó kapcsolat esetén segítenek elindítani, vagy továbblendíteni a játékot, de nem töltenek be meghatározó szerepet a szülők és gyermekek kapcsolatában. A gyermeket gondozó szülő elhagyja az intézményt, majd a kapcsolattartás végén visszajön a gyermekért.

### **Segített kapcsolattartásra akkor kerül sor,**

- ha semleges találkozóhelyre van szükség,
- ha a szülőknek támogatásra van szükségük ahhoz, hogy a láthatás ideje alatt gondoskodjanak a gyermekükről,
- ha segítségre van szükségük a szülőknek és a gyermekeknek ahhoz, hogy megszokják az elválást, a különélést, a külön életet,
- ha a gyermek nevelőszülővel lakik, és szükség van egy semleges helyszínre a vérszerinti szülővel való találkozáshoz,
- ha a kapcsolattartásra kötelezett szülőnek nincs hová vinni a gyermeket kapcsolattartáskor.

Az ügyeletet végző munkatárs vezeti a kapcsolattartásra kidolgozott dokumentumokat, melynek folyamatát a ***Speciális szolgáltatások szabályzata*** című melléklet tartalmazza.

## Utcai – lakótelepi szociális munka

**Célja:** Speciális segítség nyújtása a szabadidejüket utcán töltő, kallódó, magatartásával saját testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető csellengő gyermekek számára.

A cél megvalósítása érdekében a településeken az alapszolgáltatást végzők és a település esztmenedzsere közreműködésével feltérképezik, - a rendőrség, polgárőrség, egyéb civil szervezetekkel együttműködve - hogy hol vannak azok a közterek, bevásárlóközpontok, egyéb helyszínek, ahol esetlegesen megfordulnak csellengő gyermekek. Tapasztalataink szerint Hajdúszoboszlón és Nádudvaron merülhet fel ezen tevékenység szükségessége.

### Feladatai:

- Segíti a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermeket
- Beilleszkedést és a szabadidő hasznos eltöltését segítő programokat szervez a kallódó, csellengő gyermekek számára.
- Felkutatja a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermeket, és elősegíti a lakóhelyre történő visszakerülését.
- Szükség esetén kezdeményezi az ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek számára az átmeneti gondozást vagy gyermekvédelmi gondoskodásban történő részesítést.

## Készenléti szolgálat

**Célja:** A készenléti szolgálat célja az, hogy hétköznap és ünnepnapokon a Család- és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idején túl krízishelyzetekben is lehetővé váljon:

- lakossági jelzés fogadása,
- tájékoztatás az ellátásokról,
- felvilágosítás, információ nyújtása,
- tájékoztatást nyújt a lelki segély - telefonvonal elérhetőségéről
- tanácsadás

A család és gyermekjóléti központ a készenléti szolgálat működéséről tájékoztatást nyújt a járás valamennyi településén.

**A készenléti szolgálat telefonszáma: +36-30/733 7110**

### Feladatai:

- az ügyfélfogadási idején túl felmerülő krízishelyzetekben azonnali segítséget nyújt tanácsadás, tájékoztatás formájában, vagy segítség mozgósításával.
- A készenléti szolgálat elérhetőségéről a lakosságot tájékoztatja.
- A szolgáltatást a Városi Rendőrkapitánysággal történő szoros együttműködésben alakítja ki.

A készenléti szolgálatot a Gyermekjóléti Központ munkatársai ügyeleti beosztás szerint látják el hétköznapokon nyitvatartási időn túl, valamint hétvégén és ünnepnapokon 24 órában.

Az ügyeleti rendszerben a Család- és Gyermekjóléti Központ családsegítő és esztmenedzsere munkatársai vesznek részt. Az ügyeleti beosztást a központ vezetője készíti el, előzetes egyeztetés alapján, melynek változtatására szintén előzetes egyeztetés alapján van lehetőség.

A szolgáltatás munkajogi szempontból készenléti ügyeletnek minősül, vagyis az - az időtartam, amely alatt a közalkalmazott a munkaidő beosztásától eltérő időben a munkaidő keretén felül a munkáltató utasítására meghatározott ideig a saját otthonában készenlétként végez.

A készenlétet biztosító munkatárs vezeti a készenléti szolgáltatásra kidolgozott dokumentumokat, melynek folyamatát a **Speciális szolgáltatások szabályzata** című melléklet tartalmazza.

### **Jogi segítségnyújtás**

*Célja:*

A jogi tanácsadó a Család- és Gyermekjóléti Központ ügyfelei számára nyújt jogi tanácsadást, különösen válás, gyermekelhelyezés, kapcsolattartási, öröklési, tulajdonjogi viták stb. ügyekben.

*Jogi tanácsadás feladata:*

- jogi tanácsadás keretében tanácsadást nyújt, illetve beadvány elkészítésében nyújt segítséget,
- az ügyfelek jogi problémáinak megoldásához szakmai segítség nyújtása, alternatívák ajánlása, továbbírányítás végzése,
- meghallgatja a különböző munkaviszonnal összefüggő ügyekben, családjogi, gyermekjogi, polgárjogi ügyekben hozzá fordulókat, javaslatot tesz azok orvoslására,
- konzultációs lehetőség biztosítása az intézmény munkatársai számára, szükség esetén részvétel az észlelő- és jelzőrendszer munkájában,
- segítséget nyújt a család- és gyermekjóléti központnak a jogszabályok, törvények értelmezésében,
- továbbá részt vesz az intézmény vezetésével, működésével kapcsolatos jogi kérdések megoldásában.

*Módszerei:*

- Személyes tájékoztatás, tanácsadás (család-, gyermek-, polgár-, munkajoggal, kapcsolatos ügyekben)
- Beadványok szerkesztésében való segítségnyújtás
- Határozatok, ítéletek, végzésekben való értelmezési segítségnyújtás

A Hajdúszoboszlói járás településeinek családsegítői, és a járásközpont eszményvezérei közvetítik a jogi tanácsadáshoz való hozzájutást a gyermekek és családok részére. A jogi tanácsadás minden héten csütörtöki napon 8 - 12 óráig a Család- és Gyermekjóléti Központ székhelyén, illetve igény és szükség és lehetőség szerint a járás valamennyi településén.

A tanácsadás sürgős esetben telefonon vagy elektronikus úton is elérhető.

Az igénybevételről minden alkalommal dokumentációt vezet, melyből havi rendszerességgel statisztikai adatot szolgáltat a Központ felé.

### **Pszichológiai tanácsadás**

*A pszichológiai tanácsadás célja:*

A családok, gyermekek lelki egészségének helyreállításában, megőrzésében való segítségnyújtás.

*A pszichológiai tanácsadás feladatai:*

- feltárja és korrigálja a kliensek problémáit, okait a pszichológiai módszereivel,
- pszichológiai tanácsadás,
- hatósági megkeresésre pszichológiai véleményt készít,
- problémától függően csoportos terápiákat tart,
- együttműködik és rendszeresen konzultál a kliens családgondozójával,
- konzultációs lehetőség biztosítása az intézmény munkatársai számára, szükség esetén részvétel az észlelő- és jelzőrendszer munkájában,

*Módszerei:*

- személyes segítő tanácsadás, beszélgetés,
- családkonzultáció,
- csoportfoglalkozások,
- tesztek,
- előadások (pl. ismeretterjesztő, felvilágosító, prevenciós).

*A pszichológiai tanácsadás igénybe vételének módja:*

- önkéntes,
- védelembe vételi hatósági intézkedés esetén, javaslat alapján,
- a veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer tagjai kezdeményezésre, javaslatra.

A tanácsadás jelenleg a hét három munkanapján heti 30 órában vehető igénybe. A tapasztalatok alapján magatartászavar, kapcsolattartási problémák, családi konfliktus, gyászfeldolgozás, életvezetési, kamaszkori-, párkapcsolati problémák, nevelési nehézségek esetén veszik igénybe a pszichológus segítségét.

A Hajdúszoboszlói járás településeinek családsegítői, és a járásközpont eszményrendszerei közvetítik a pszichológiai tanácsadáshoz való hozzájutást a gyermekek és családok részére. A pszichológiai tanácsadás előzetes időpont egyeztetést követően vehető igénybe a Család- és Gyermejjóléti Központ székhelyén, illetve igény és szükség szerint a járás valamennyi településén.

Az igénybevételről minden alkalommal dokumentációt vezet, melyből havi rendszerességgel statisztikai adatot szolgáltat a Központ felé.

## **Óvodai és iskolai szociális segítés**

*A szolgáltatás célja:*

Az óvodai és iskolai segítő szolgáltatás a köznevelési intézményekben biztosított preventív segítő tevékenység, mely hozzájárul az iskolás és óvodáskorú gyermekek és fiatalok képességeinek kibontakozásához, szociális készségeik fejlődéséhez és veszélyeztetettségük megelőzéséhez. A tevékenységet úgy kell kialakítani, hogy az illeszkedjen a köznevelési intézményekben megjelenő gyermekvédelmi problémákhoz, szükségletekhez.

*Az óvodai és iskolai szociális segítő feladatai:*

- Tájékoztatót, információt nyújt az óvodai/iskolai szociális munkáról, a család- és gyermekjóléti szolgálat/központ működéséről, az elérhető szolgáltatásokról, a segítségnyújtás formáiról, szülői és a gyermeki jogokról és kötelességekről,
- lehetőség szerint részt vesz a nevelő testületi értekezleteken, munkaközösségi megbeszéléseken, szülői értekezleteken,
- igény és szükségletfelmérést végez minden érintett intézményben, a szolgáltatást ennek megfelelően szervezi,
- éves munkatervet készít a szükségletfelmérés alapján,
- elősegíti a gyermek veszélyeztetésének megelőzését, a családban történő nevelkedését,
- a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális segítő munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak,
- a gyermekek képességeinek, lehetőségeinek optimális kibontakozását segíti szociális kapcsolataik, társadalmi integrációjuk javításával,
- a gyermek és a család számára tanácsadás lehetőségének biztosítása az óvodai, iskolai életet érintő kérdésekben,

- problémafeltárás, segítség nyújtása a konfliktusok megoldásában, közvetítő szerep az intézmény, a család és a gyermek között,
- segíti a gyermek, a tanuló beilleszkedését, tanulmányi kötelezettségének teljesítését, az akadályozó tényezők feltárását, a veszélyeztetettség kiszűrését,
- elősegíti a tanulmányi kötelezettség teljesítéshez szükséges kompetenciák fejlesztését,
- gyermekvédelmi szempontból egységes szakmai szemlélet formálása, kialakítása, a szakmai protokollok - köznevelési intézményre vonatkozó részének - megismertetése,
- segítségnyújtás a pedagógusok részére a felmerülő problémák beazonosításában és pontosításában,
- tevékenységével elősegíti a nevelési- oktatási, intézmények jelzőrendszeri részvételét,
- a családokkal való kapcsolattartás, fogadóóra, konzultációs lehetőség biztosításával, szülői értekezleteken való részvétel, tájékoztatás,
- csoportos és közösségi szociális munkát végez a problémák megelőzése érdekében,
- kapcsolattartás más intézményekkel, mint nevelési tanácsadó, egyéb oktatási intézmények gyermekvédelmi felelősei, családsegítő és gyermekjóléti szolgálat, körzeti védőnői hálózat, gyermekorvos, gyámhivatal, rendőrség, kisebbségi önkormányzatok, könyvtárak, sportegyesületek és minden olyan szervek vagy intézmények, amelyet a feladatellátás megkíván,
- szabadidős programok szervezésében való közreműködés, részvétel,
- az intézmény gyermek- és ifjúságvédelmi felelősével együttműködve gyermekvédelmi feladatokat lát el,
- tanácsadást nyújt a gyermeknek, szülőknek iskolai és egyéb élethelyzet adta nehézségek esetén,
- közvetítés egyéb szolgáltatásba (pedagógiai szakszolgálat, pszichológus)
- közvetlen problémaészlelés esetén problémajelzés,
- esetkonferencia kezdeményezése, összehívása szükség esetén, részvétel meghívás esetén

#### *Módszerek:*

##### *Csoportos tevékenység:*

- Gyermekcsoport helyzetben történő megfigyelése pedagógusi felkérésre,
- gyermekeknek csoportos prevenciók, vagy fejlesztő tevékenység szervezése, pályaaorientációs foglalkozás,
- szülőcsoportok szervezése.

##### *Közösségi tevékenység:*

- A közoktatási intézmények rendezvényeinek lebonyolításában való részvétel,
- szülői értekezleteken, nevelőtestületi ülésen való részvétel,
- a gyermek és ifjúságvédelmi munka támogatása,
- szabadidős programok, kirándulások szervezése, illetve abban való részvétel.

##### *Egyéni tevékenység:*

- Tanácsadás, információnyújtás,
- ügyintézésben való segítségnyújtás,
- közvetítés megfelelő szolgáltatásba,
- konzultációs lehetőség gyermekek, szülők, pedagógusok számára.

##### *Igénybevétel módja:*

- önkéntesen a gyermek, szülő kezdeményezheti,
- köznevelési intézmény pedagógusa szóbeli javaslatára,
- külső intézmény írásos javaslatára,
- az óvodai és iskolai szociális segítő saját kezdeményezésére,
- a szolgáltatások igénybevételéhez – szükség szerint - a szülő írásos beleegyezése szükséges.

Az egyes intézményekben végzett tevékenységeket - a szükségletfelmérésnek megfelelően - az együttműködési megállapodások tartalmazzák.

A segítő az igénybevételről minden alkalommal dokumentációt vezet, melyből havi rendszerességgel statisztikai adatot szolgáltat a Központ felé.

### **Pedagógiai segítségnyújtás**

*Cél:* A tanulásban segítségre szoruló, a magántanulói státuszban levő, pótvizsgára készülő gyermekek fejlesztése, felzárkóztatása, korrepetálása, egyéni foglalkozás formájában heti 20 órában.

*Igénybevételének módja:*

- Önkéntesen a szülő
- oktatási intézmények
- családsegítők, esetmenedzserek javaslatára.

*Módszerei:*

- Személyre szabott egyéni felzárkóztató, fejlesztő foglalkozás a tanulási nehézségek figyelembe vételével
- Csoportos foglalkozás

A foglalkozások igénybevevőit, az alkalmakat, az intézményben használatos elektronikus forgalmi naplóban rögzíti, melyet a Központ a KSH statisztikai adatainak szolgáltatásához felhasznál.

### **Szociális diagnózis**

A család és gyermekjóléti központ a családok szociális helyzetének átfogó vizsgálata érdekében elkészíti az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist. A család- és gyermekjóléti központ a szociális diagnózis elkészítésébe bevonhatja a nem járasszékhely településen működő család- és gyermekjóléti szolgálatokat. A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális szolgáltatókat és a szociális intézményeket.

A feladatot jelenleg az EFOP-1.9.4.-VEKOP-16 project keretében egy fő látja el.

### **Hatósági tevékenységhez kapcsolódó feladatok:**

- kezdeményezi a gyermek védelembe vételét, vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
- javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására,
- a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
- a leendő gondozási helyére vagy annak megváltoztatására,
- valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
- Ha a család- és gyermekjóléti központ a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés b) pontja szerinti esetben bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben felhívja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtására.
- családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében családgondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a család gyermeknevelési körülményeinek megteremtéséhez, javításához, a szülő és a gyermek közötti kapcsolat helyreállításához,

- utógondozást végez - az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
- védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, családgondozást végez, illetve a gyámhatóság megkeresésére a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet (a továbbiakban: pénzfelhasználási terv) készíti;

### **Szakmai támogatás nyújtása:**

- szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára.
- havi rendszerességgel esetmegbeszélést tart a szolgálatok számára és szükség szerint konzultációt biztosít, és
- tájékoztatja a szolgálatokat az általa nyújtott szolgáltatásokról, az azt érintő változásokról, illetve a járás területén elérhető, más személy, illetve szervezet által nyújtott, közvetíthető szolgáltatásokról, ellátásokról.

### **Veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszeri munka járási szintű koordinálása során:**

- koordinálja a járás területén működő jelzőrendszerek munkáját,
- szakmai támogatást nyújt a szakmaközi megbeszélések, az éves szakmai tanácskozás szervezéséhez, valamint az éves jelzőrendszeri intézkedési tervek elkészítéséhez és összehangolásához,
- összegyűjti a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket,
- a család- és gyermekjóléti szolgálat 15/1998. NM. rendelet 9. § (7) bekezdése szerinti megkeresése alapján segítséget nyújt, szükség esetén intézkedik,
- segítséget nyújt a jelzőrendszer tagjai és a család- és gyermekjóléti szolgálat közötti konfliktusok megoldásában,
- megbeszélést kezdeményez a jelzőrendszerek működésével kapcsolatban,
- megteszi a Gyvt. 17. § (4) bekezdése szerinti jelzést, és
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.
- A család- és gyermekjóléti központ a koordinátori feladatok ellátására járási jelzőrendszeri tanácsadót jelöl ki.
- A járási jelzőrendszeri tanácsadó megjelenik a megyei kormányhivatal meghívására az évente egyszer összehívott fórumon.

### **Adományok gyűjtése és szétosztása**

A járásközpont valamennyi településének lakossága, valamint vállalkozók és intézmények részéről felajánlott ruhaneműt, műszaki cikkeket, lakás felszerelési és berendezési tárgyakat egész évben folyamatosan gyűjtjük és kiosztjuk a rászorulóknak között.

Havonta - illetve a beérkezett adományok mennyiségétől függően gyakrabban - ingyenes ruhaosztó akciót szervezünk. Krízishelyzet esetén azonnal ellátjuk a szükséges ruhaneművel az igénylőt.

A Magyar Élelmiszerbankkal évente kötött szerződés alapján a hozzánk érkező mentett élelmiszereket kiosztjuk.

Az adományok kiosztására a megfelelő dokumentációt elvégezzük.

### **1.2.2. A szolgáltatás igénybevételének módja, és a szolgáltatást igénybe vevő és a szolgáltató közötti kapcsolattartás**

A kapcsolattartás az ügyfél és az esetmenedzser között hatósági kirendelés alapján történik. Az esetmenedzser a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve gondozási –nevelési tervet készít, a családgondozás eredményét, folyamatát hathavonta értékeli, melyet helyzetértékelésben rögzít.

Az ügyfél az esetmenedzserrel a gyámhivatali határozat és a gondozási nevelési tervben rögzítettek alapján működik együtt.

*Az igénybevétel megszűnik:*

- Önkéntes kezdeményezésre speciális szolgáltatás önkéntes igénybevétele esetén
- Nagykorúvá válás esetén
- Határozat alapján
- Illetékességi területéről történő elköltözés esetén.

### **1.2.3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

#### **A szakmai módszerek bemutatása**

A Gyermekjóléti Központ a problémákat komplex módon kezeli, tevékenységét ügyfélfogadás és családlátogatás keretében végzi.

#### **A következő munkaformákkal dolgozunk:**

##### **Egyéni esetkezelés:**

A családgondozás során egyéneknek, pároknak, családoknak nyújtunk segítséget ahhoz, hogy a köztük és a környezetük között létrejött helyzetek megoldásához szükséges belső és külső források elérhetővé váljanak. Ehhez mind belső problémamegoldó képességüket, mind a családban, a személyes kapcsolatrendszerben rejlő lehetőségeket, mind a szociális támogató hálózatot, és az intézményi forrásokat használjuk. A segítségnyújtás célja, hogy az egyének, családok szociális problémájukat képesek legyenek megoldani, szociális működőképességük javuljon.

##### **Csoportos problémamegoldás:**

- Szabad interakciós csoport mely az aktuálisan felmerülő problémákkal foglalkozik
- Készségfejlesztő csoportok az önértékelés erősítése, az érdekérvényesítési képesség javítása érdekében (empátia-, kommunikációfejlesztő tréning)

##### **Krízisintervenció:**

Krízisállapotban az egyén illetve a család egyensúlyi állapota megbomlik és az adott helyzetben a szokásos probléma-megoldási módok hatástalanok az egyensúly helyreállításában. A krízisintervenció célja, hogy segítse a családot a korábbi vagy egy új egyensúly megteremtésében, helyreállításában. A krízisintervenció első feladata a feszültségcsökkentés és az aktuálisan fellépő veszélyhelyzet elhárítása. A beavatkozás során fontos, hogy a nagy feszültség miatt „tehetetlenséget” megélt kliens problémamegoldó képességét aktiváljuk. Kezdetben arra kell törekedni, hogy a kliens minden körülmények között érezze a támogatást, de amint helyzete valamelyest megszilárdul, fokozatosan csökkenteni kell a személyes támogatást és szélesíteni, erősíteni kell a támogató szociális hálózatot (rokonok, barátok, munkatársak, szociális háttérintézmények)

#### **Módszerek a hatósági feladatok ellátásához**

A család- és gyermekjóléti központ javaslatlétéle során figyelembe veszi a gyermek bántalmazásától, elhanyagolástól való védelemhez való jogát. Tekintettel van arra a jogára, hogy a saját családjában történő nevelkedéséhez segítséget kapjon, családi kapcsolatait megtarthassa és ápolhassa, valamint a gyermek véleményét is figyelembe veszi.

#### **Hatósági intézkedést kezdeményez, javaslatot készít:**

- a gyermek védelembe vételére, amennyiben a család és gyermekjóléti szolgálat a kezdeményező a javaslatot mérlegelés nélkül 3 munkanapon belül továbbítja a Gyámhivatal felé a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapján
- súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén ideiglenes hatályú elhelyezésére,
- nevelésbe vételre,
- családba fogadására
- harmadik személynél történő elhelyezésére
- családi pótlék természetben történő nyújtására
- a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására
- gondozási hely vagy annak megváltoztatására
- megelőző pártfogás vagy annak mellőzésére
- a megelőző pártfogás fenntartására, megszüntetésére

#### **Védelembe vétel esetén**

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján kell biztosítani.

Ennek keretében a család-és gyermekjóléti szolgálat egyéni gondozási nevelési tervet készít, melybe bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálatot, és a megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogót.

#### **Az egyéni gondozási-nevelési terv tartalma:**

- a veszélyeztető körülmények megjelölését,
- a védelembe vétel megszüntetéséhez, családból kiemelt gyermek esetében a visszahelyezéséhez szükséges változásokat, valamint ennek elérése érdekében az esetmenedzser, a szülő és a gyermek feladatait, határidők megállapításával,
- a szükségesnek tartott hatósági, illetve bírósági eljárások kezdeményezésének megjelölését,
- az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósításába bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataik és a felelősségük meghatározásával együtt,
- a szakmailag szükségesnek tartott egyéb rendelkezéseket,
- megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén az esetmenedzser, a megelőző pártfogó felügyelő, a szülő és a gyermek közötti együttműködés részletes szabályait, megjelölve a megelőző pártfogó felügyelővel való együttműködés módját, gyakoriságát,
- az esetmenedzser és a megelőző pártfogó felügyelő közötti munkamegosztás szempontjait.

#### **Az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítása:**

Az esetmenedzser feladata:

- bevonja a gyermekkel és családjával kapcsolatos szociális segítőmunkába a család- és gyermekjóléti szolgálatot,
- bevonja a szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket, az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat, valamint tevékenységüket koordinálja,

- elősegíti a szülő és gyermek esetében az egyéni gondozási-nevelési terv céljainak elfogadását, azokban való közreműködését, azt, hogy a szülő és az ítélőképessége birtokában lévő gyermek nyilatkozattal vállalják az együttműködést,
- a gyermeket veszélyeztető körülmények elhárítását, a gyermek testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődésének szülő általi biztosítását, így a védelembe vétel megszüntetését.

### **Az egyéni gondozási-nevelési terv értékelése:**

Az esetmenedzser feladata:

- szükség esetén módosítja vagy kezdeményezi a módosítását,
- amennyiben a megvalósítása a szülő, illetve a gyermek megfelelő együttműködése miatt nem lehetséges írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak,
- felhívja a szülő, illetve a gyermek figyelmét arra, hogy a védelembe vétel sikertelensége esetén a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására kerülhet sor,
- javaslatot tesz a gyámhivatalnak a gyermekvédelmi gondoskodás más eszközének alkalmazására,
- amennyiben a megvalósítás az egyéni gondozási-nevelési tervben megjelölt intézmények, szolgáltatók, személyek és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók mulasztása miatt nem valósult meg, írásban jelzi ezt a gyámhivatalnak.

### **Családból kiemelt gyermek visszahelyezésének, családba-fogadásának elősegítése**

A gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján az esetmenedzser a gyermek visszahelyezése érdekében együttműködik a gyermekvédelmi gyámmal, ennek körében támogatja a szülőket, a családba fogadó személyt a nevelésbe vétel megszüntetéséhez szükséges feltételek megvalósításában, a gyermekkel való kapcsolattartásban.

A nevelésbe vételt követően és annak minden felülvizsgálata előtt az esetmenedzser a gyermeket gondozási helyén felkeresi, és tájékozódik beilleszkedéséről, valamint a gyermek látogatásának lehetőségeiről kivéve, ha a gyermek örökbe fogadható.

A nevelésbe vétel időtartama alatt az esetmenedzser folyamatosan kapcsolatot tart a gyermek gondozási helyével, a területi gyermekvédelmi szakszolgálattal és a gyermekvédelmi gyámmal, ha a gyermek és a szülő, vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy kapcsolattartásának, a gyermek visszahelyezésének elősegítése a gyermek érdekében áll.

**Javaslatot tesz:** a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, (ha a szülők vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokoltá teszi).

A gyermek nevelésbe vételének felülvizsgálata során a család-és gyermekjóléti központ tájékoztatja a gyámhivatalt

- a gyermeknek a szülővel, valamint a más kapcsolattartásra jogosult személlyel való kapcsolatának alakulásáról,
- a szülők életkörülményeinek alakulásáról,
- a családba-fogadás lehetőségéről.

### **Utógondozás**

Az esetmenedzser a visszahelyezett gyermek utógondozását a gyámhivatal határozata alapján látja el. Ennek keretében segíti a gyermek családjába történő visszailleszkedését, lakókörnyezetébe történő beilleszkedését, tanulmányai folytatását vagy az iskolai végzettségének, szakképzettségének megfelelő munkahely-felkutatását. Az utógondozás során az esetmenedzser szükség szerint együttműködik az otthont nyújtó ellátást, illetve a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatást végző intézménnyel.”

## **Ügyfélfogadás:**

### **Hajdúszoboszlón**

Hétfőn és szerdán:	8.00 – 16.00
Csütörtökön:	8.00 – 18.00
Pénteken:	8.00 - 10.00
Kedden:	ügyfélfmentes nap, sürgős esetben ügyeleti ellátás működik

Az igénybevevők - saját lakhelyükön - az alábbi címen érhetik el a Gyermekjóléti Központ eszmenezsereit:

- 4200 Hajdúszoboszló, Kossuth u. 15. ügyfélfogadási időben
- 4181 Nádudvar Fő u. 52. szerda: 8-12 óráig
- 4212 Hajdúszovát, Hősök tere 1. csütörtök: 8-12 óráig
- 4211 Ebes, Rákóczi u. 13. csütörtök: 9-12 óráig kéthetente
- 4064 Nagyhegyes, Alkotmány u. 5. péntek: 9-12 óráig kéthetente

A szükségleteknek megfelelően az ügyfélfogadási idő módosításra kerülhet.

## **II.1.3. A Család és Gyermekjóléti Központ szolgáltatásait igénybe vevőkre vonatkozó közös szabályok**

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

A Hajdúszoboszlói járás települései lakosságának információt szolgáltat az intézmény a Család- és Gyermekjóléti Központ által ellátott feladatokról, a HKSZK Család és Gyermekjóléti Központ nyitvatartási idejéről, a speciális szolgáltatások, az eszmenezserek, tanácsadók legközelebbi elérhetőségének helyéről és idejéről.

A helyben szokásos mód:

- a család-és gyermekjóléti szolgálatok és a Központ információs táblája (ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiségenként)
- intézményi honlapon [www.hkszk.hu](http://www.hkszk.hu)
- a Gyermekjóléti Központ által működtetett közösségi portál zárt csoportjában,
- szórólapok,
- helyi televízió,
- érdekképviseleti szervek és civil szervezetek tájékoztatása,
- házi orvosok tájékoztatása,
- oktatási intézmények, egészségügyi-szociális intézmények értesítése,
- Polgármesteri Hivatal hirdető tábláján való közzététel,
- különböző szakterületek tanácskozásain nyújtott tájékoztatás.

### **1.3.2. Az ellátottak jogai, jogorvoslati lehetőségek**

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatások biztosítása során egyenlő bánásmódban kell részesíteni minden igénybevevőt.

A szolgálat az általa biztosított szolgáltatásokat olyan módon végzi, hogy az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok érvényesüljenek (ne sérüljenek), különös tekintettel:

- az élethez, az emberi méltósághoz,
- a testi épséghez,
- a testi-lelki egészséghez való jogra.

Az ellátást, igénybevevőt megilleti a személyes adatainak a védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

**Ellátott-jogi képviselője:** Fülöpné Mezei Anikó

**Telefonszáma:** 06-20-489-95-46

**Levelezési cím:** 4025 Debrecen, Miklós u. 4. fsz. 4.

**E-mail cím:** [aniko.fulopne@ijb.emmi.gov.hu](mailto:aniko.fulopne@ijb.emmi.gov.hu)

**Gyermekjogi képviselő:** Sinkáné Rozvágyi Gabriella gyermekjogi képviselő

Telefonszáma: 06-30- 542- 09-27

**Levelezési cím:** 4400 Nyíregyháza, Mártírok tere 9. 8/5. sz.

**E-mail cím:** [gabriella.rozvagyi.sinkane@ijb.emmi.gov.hu](mailto:gabriella.rozvagyi.sinkane@ijb.emmi.gov.hu)

### **Érdekvédelem**

A Család- és Gyermekjóléti Központ ellátásában részesülők érdekvédelmét a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 35-37. §. -ában foglaltak szerint kell biztosítani. A szolgáltatást nyújtó biztosítja, hogy a gyermek és hozzátartozói a gyermekjogi képviselő személyét, és a vele való kapcsolatfelvétel módját megismerhessék, és munkavégzéséhez helyiséget ad.

### **Adatvédelem**

Az ellátottak adatvédelmére a következő jogszabályok vonatkoznak:

- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (134-136/B §-ai),
- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (18-24/A §-ai),
- A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény

### **1.3.3. Az ellátást végzők jogai**

Az intézményben dolgozók számára biztosítani kell, hogy

- a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,
- munkájukat elismerjék,
- munkájukat megfelelő munkakörülmények között végezhessek.

### **Az intézményben szakmai munkakörben foglalkoztatottak közfeladatot ellátó személynek minősülnek.**

A családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást végzők számára biztosítani kell:

- heti munkaidőkeretének legalább a felét kötetlen munkaidő-beosztás keretében, a szociális segítőmunka, illetve az adatgyűjtés helyszínen való elvégzéséhez,
- a munkavégzéshez szükséges közlekedési eszköz használatát vagy a közösségi, illetve tömegközlekedési eszköz használatával járó költségek megtérítését,
- a személyes biztonságát szolgáló eszközöket, különösen külterületi munka esetében,
- az egymás tájékoztatása, szakmai segítése céljából, konkrét ügyek, vagy problémák feldolgozása kapcsán rendszeresen tartott eszmegbeszélő csoporton történő részvételt, a szupervíziót.

A jogokat és kötelezettségeket az alábbi jogszabályok tartalmazzák:

- A közalkalmazottakról szóló 1992. évi XXXIII. törvény
- A munka törvénykönyvéről szóló 1992. évi XXIII. törvény
- Az önkormányzat rendeletei
- Intézményünk belső szabályzatai
- Munkaköri leírás

### **1.3.4. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő kapcsolattartás módja**

Hajdúszoboszlón a Család- és Gyermekjóléti Központ két szakmai egysége a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat és a Gyermekjóléti Központ egy épületben kap helyet, így közöttük a

kapcsolattartás napi szintű és gördülékeny. A szakmai vezetők heti rendszerességgel vezetői-, csoportértekezleten is találkoznak.

Az intézményekkel a kapcsolattartás a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése során személyes, illetve telefonon és levelezés útján történik.

#### **Az alábbi intézményekkel tart kapcsolatot a Család és Gyermekjóléti Központ:**

- a kistérségi társulás településeinek család- és gyermekjóléti szolgálataival,
- a Járási Gyámhivatal munkatársaival,
- Hajdúszoboszló város egészségügyi-szociális irodájának munkatársaival,
- köznevelési intézmények gyermekvédelmi felelőseivel,
- egészségügyi szolgáltatást nyújtó személyekkel (védőnők, házi orvos, házi gyermekorvos)
- pedagógiai szakszolgálat munkatársaival,
- személyes gondoskodást nyújtó szolgálatokkal,
- Magyar Vöröskereszt Területi Szervezetével,
- Magyar Államkincstárral,
- Egészségbiztosítási Pénztárral
- Nyugdíjbiztosítási Igazgatósággal,
- Nyugdíjfolyósító Igazgatósággal,
- Művelődési Központtal, továbbá
- rendőrséggel,
- bírósággal,
- ügyészséggel,
- pártfogó felügyelő szolgálattal,
- az áldozatsegítés és kárenyhítés feladatait ellátó szervezetekkel,
- menekülteket befogadó állomással, a menekültek átmeneti szállása
- foglalkoztatási osztállyal,
- egyesületekkel, alapítványokkal és az egyházi jogi személyekkel,
- javítóintézettel,
- gyermekjogi képviselővel,
- szociális intézményekkel.

#### **1.3.5. Adatszolgáltatási, jelentési kötelezettségek**

A 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet - a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról – értelmében, a Szolgáltatónál és a Központnál a szolgáltatást igénybe vevőkről a jogszabály szerint igénybevevői nyilvántartást kell rögzíteni napi adatszolgáltatás havi teljesítésével.

Az NRSZH Tevadmin - rendszerben történő rögzítést az erre jogosult és felhatalmazott adatszolgáltatók végezhetik.

#### **1.3.6. A szolgáltatás jövőbeli fejlesztésének stratégiája**

A családok érdekében végzett segítő munka akkor tud igazán működni, ha megvan a háttér a segítséghez.

A településnek a törvény szerint is működtetnie kell a gyermekek átmeneti otthonát. A krízishelyzetben lévő családoknak ideiglenesen nagy segítséget jelentene ez az ellátási forma, illetve a családok átmeneti otthona. Ha lehetőség nyílik rá, szorgalmazni kívánjuk ezeknek a szolgáltatásoknak a beindítását.

A prevenciós munkánk kibővítése érdekében aktív szerepet kívánunk ellátni a helyi Kábítószerügyi Egyeztető Fórum (KEF) munkájában. Eddig is végeztünk felméréseket a helyi iskolák diákjai körében, s most remélhetőleg lehetőség lesz arra, hogy a település többi szereplőjével együtt közösen alakítsunk ki programot a drogfogyasztás elterjedésére és visszaszorítására.

Ennek egyik formája lehet a szabadidős tevékenységek kibővítése. A hátrányos helyzetű gyermekek érdekében ebben szeretnénk újra előrébb lépni, s megfelelő partnereket találni hozzá.

## II.2 Étkeztetés

### II.2.1. Az étkeztetés célja, feladata, az ellátandó célcsoport jellemzői

A Sztv. 62.§. (1) bekezdése szerint „az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen:

*koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségeik, szenvedélybetegségeik, vagy hajléktalanságuk miatt.”*

#### A szolgáltatás célja, feladata, az ellátandó célcsoport jellemzői

A társadalmi problémák növekedésével egyre több egyén nem képes biztosítani maga és akár családja számára sem a napi egyszeri meleg étkezést.

A Szt. előírása és a települések helyi rendeleteinek végrehajtása érdekében célunk, hogy lehetőség szerint senki ne legyen étkezés területén ellátatlan.

Lakossági igények, és külső jelzések alapján mindenki számára biztosított legyen a napi egyszeri meleg étkezés, és esetleges nehéz élethelyzetén ezzel a szolgáltatással is tudjunk könnyíteni.

Fő feladatunk ezen a területen, hogy mindhárom településen az igénybevevők megelégedésére időben és jó minőségben megkapják a számukra előre megrendelt meleg ételt.

#### A szolgáltatást igénybe vevők jellemzői:

**Hajdúszoboszlón** az ellátottak köre igen szélesnek mondható. Míg régebben **elsősorban az idősek** étkeztetése volt csak a jellemző, addig a társadalmi megszorítások következtében egyre inkább szaporodik azoknak az ellátottaknak a száma, akik **nehéz szociális helyzetük miatt** kénytelenek igénybe venni ezt az ellátási formát. **A hajléktalan személyek** étkeztetése is feladataink közé tartozik, amely sok esetben okoz nehézséget elsősorban a szigorú higiéniai követelmények miatt.

Az ellátotti létszám az elmúlt két évben csökkent, azóta folyamatos emelkedést mutat.

*A differenciált térítési díj, és a krízishelyzetre vonatkozó térítési díj mérséklésének lehetősége - az önkormányzat segítő támogatásának köszönhető, hogy a lakosok könnyebben hozzájuthassanak a szolgáltatáshoz.*

**Nagyhegyesen** leginkább az **idősek, beteg emberek, néhány pszichiátriai beteg és egy fő hajléktalan** személy vette igénybe a szolgáltatást. Az ellátotti létszámban az elmúlt időszakban növekedés, utána stagnálás tapasztalható.

A település Képviselő-testülete Hajdúszoboszlóhoz hasonlóan kedvezményt nyújt az ellátottak számára.

**Hajdúszováton** főleg az **idősek és beteg emberek** veszik igénybe az étkeztetést. A település rendkívül hátrányos helyzete miatt (magas munkanélküliség, alacsony iskolázottság) évek óta már itt is, de korlátozott mértékű kedvezményt tud nyújtani a település a nagyon alacsony jövedelemmel rendelkezőknek, pedig ezek igen magas száma miatt erre nagy szükség lenne, és igény is mutatkozik rá, de a település teherbíró képessége nem bír el többet. Az elmúlt évben három fő esetében élt az intézményvezető a helyi rendelet alapján kedvezményt juttató jogával a településen.

#### Az étkeztetést igénybe vevők szakmai jellemzői

#### 1. ábra

Étkeztetés	Hajdúszoboszló (fő)	Hajdúszová (fő)	Nagyhegyes (fő)
------------	---------------------	-----------------	-----------------

	Nyugellátásban részesülő	Egészségügyi ell. részesül	Szociális helyzete alapján	Fogyatékkal élő	Hajléktalan	Összesen	Nyugellátásban részesülő	Egészségügyi ell. részesül	Szociális helyzete alapján	Fogyatékkal élő	Hajléktalan	Összesen	Nyugellátásban részesülő	Egészségügyi ell. részesül	Szociális helyzete alapján	Fogyatékkal élő	Hajléktalan	Összesen
Helyben étkező	37	6	6	2	7	58	6	-	-	-	-	6	-	-	-	-	-	-
Szállítással						315						25	71	3	3	3	-	80
Gépkocsival	199	18	-	10	-	227	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Tiszteletdíjas/ közfoglalkoztatott	83	12	-	3	-	98	21	-	-	4	-	25	71	3	3	3	-	80
Elvitellel	37	10	178	6	1	232	81	-	29	-	-	110	46	0	5	2	-	53
Igénybevétel																		
naponta	285	36	77	16	8	422	68			4	-	72	70	3	4	3	-	80
csak hétköznap	71	10	107	5	-	193	40		29	-	-	69	48	1	3	1	-	53
Igénybevevők száma összesen: 2017. 12.31. állapot	356	46	184	21	8	615	108		29	4	-	141	118	4	7	4	-	133

Az igénybevétel módját, módjának alakulását a 2. ábra is jól mutatja.

#### Ellátottak számának alakulása:

2. ábra

	Hajdúszoboszló			Hajdúszovát			Nagyhegyes		
	2013. dec. 31.	2015. dec. 31.	2017. dec.31.	2013. dec.1.	2015. dec.31.	2017. dec.31.	2013. dec.31.	2015. dec.31	2017. dec.31
Étkeztetésben részesülők	619	569	615	156	137	141	122	127	133
Ebből helyben fogyasztással	58	50	58	18	14	6	-	0	0
Saját szállítással	205	271	232	118	97	110	57	51	53
Házhozszállítással	263	248	325	20	26	25	65	76	80

#### II.2.2. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

A feladat ellátása igény szerint napi szinten történik 2018. júniusától, a kistérségi intézmény mindhárom településén, egyéb főzőhely helyett **szociális konyháról** történő vásárolt közszolgáltatás formájában.

**Hajdúszoboszlón** a Hajdúszoboszlói Gazdasági Szolgáltató Intézmény keretében működő Szép Ernő Középiskolai Kollégiumból, **Hajdúszováton** az Önkormányzat által működtetett konyháról, **Nagyhegyesen** a Tündérváros Óvoda és Bölcsőde konyhájáról történik az ebéd beszerzése.

A partner intézményekkel való kapcsolatunkat általában a rugalmasság és a hatékony együttműködés jellemezi.

A reformétkéztetés bevezetése érzékenyen érintette az idősebb korosztályt, kiknek ízlelő érzékelése már egyébként is elfáradt. Sok a panasz - főleg Hajdúszoboszlón - az ételek ízére, az étlap összeállítására.

Kérdőíves felméréssel is megkérdeztük erről az ügyfeleket. A problémák megszüntetése érdekében több esetben történt egyeztetés a konyhával, a Hajdúszoboszlói Gazdasági Szolgáltató Intézménnyel, de az új közétkeztetés bevezetése miatt nem sok sikerrel.

A Hajdúszoboszlói Gazdasági Szolgáltató Intézmény (HGSZI) 2017. szeptemberében - intézményünk kérésére - 1 fő idős részére szállított speciális ebédet Debrecenből a Klinikáról, mely

csak a számára fogyasztható alapanyagokat tartalmazza. A speciális ebéd kipróbálása után ellátottunk nem igényelte a továbbiakban a diétás ételt.

**Hajdúszováton** kisebb részét az Ady Endre utcai Gondozási Központba, viszik, ahol az érintettek elfogyaszthatják, illetve az ügyfelek innen vihetik el. A többit az önkormányzat tulajdonában lévő kis háromkerekű kocsival, az általuk megbízott közfoglalkoztatottak szállítják ki. Kerékpáros közfoglalkoztatottak is besegítenek, de a szociális segítő határozza meg a kiszállítandók körét.

**Hajdúszoboszlón** a konyháról az ebéd kisebb részét badellákban szállítja az intézményi gépkocsi a Gondozási Központba, ahol a szociális gondozók által kerül kiosztásra az étel helyben fogyasztásával. A kihordáshoz az ételhordókat nagy műanyag ládába teszik. Ezeknek közel felét az intézmény gépkocsivezetői az intézmény tulajdonát képező ételszállításra alkalmas új kisteher, és az ételszállításra alkalmassá tett régebbi személykocsival szállítják a Bocskai u. 35. sz. alá, a Gondozási Központba.

Innen vihetik el azok is, akik a saját szállítást igényelték. Az ételhordók kiosztása az erre a célra kialakított külön helyiségből történik. Itt történik a szolgáltatást igénylők névsorának egyeztetése a pontos rendelés és igénybevétel, valamint az elszámolás miatt. A gépkocsik a következő körben a konyháról már az igénybevevőkhöz szállítják az ebédet, meghatározott útvonalon. A tiszteletdíjas ebédszállítók, akiket az intézmény bíz meg, szintén innen viszik el kerékpárral az ebédet a célszemélyekhez.

**Nagyhegyesen** egy főzőhely van, a Tündérkert Óvoda és Bölcsőde konyhája, ahol az óvodáskorú gyerekektől kezdve az iskolásokon át, az idősekig, egy helyen történik, így teljes mértékben az idős emberek igényei nincsenek teljesen kielégítve. Az étkezésben részesülők többsége elégedett az étel minőségével, mennyiségével.

Jelenleg kerékpárral történik az ebéd kiszállítása. Munkatársak, tiszteletdíjasok, s szükség esetén közfoglalkoztatottak végzik, igény szerint pedig a házi gondozók és a szociális segítő. Hétvégén pedig tiszteletdíjas gondozó hordja az ebédet.

Szükség mutatkozik az Elepre történő ebédszállításra, melyet jelenleg saját gépkocsival és mezőőrök segítségével tudjuk megoldani, de itt később állandó megoldásra lesz szükség.

Mindhárom településen a megbízott szociális segítők felelnek az étkezés megszervezéséért, zavartalan lebonyolításáért, a számlák elkészítéséért és helyességéért. Munkájuk egységességét a hajdúszoboszlói vezető szociális segítő fogja össze.

Az étel biztosítására **Hajdúszoboszlón és Nagyhegyesen folyamatosan**, a hét minden napján lehetőség van. **Hajdúszováton vasárnapot kivéve** juthatnak ebédhez az igénylők.

Az ellátotti **Nyilvántartás vezetése** dossziéba lefűzve, papíralapon, éves bontással, folyamatos sorszámozással történik. Minden igénybevevő külön ellátotti aktával rendelkezik. Ezek tartalmazzák az ellátásához szükséges dokumentációt, így a jogosultságot alátámasztó igazolásokat, nyilatkozatokat, a térítési díj megállapításához szükséges dokumentációt, illetve az ellátás biztosítását megalapozó megállapodást. A megállapodás megkötését követően az aktában szereplő adatok felvezetésre kerülnek a számítógépes nyilvántartásba.

Intézményünk 2010. áprilisa óta az alapszolgáltatások adminisztrációs feladatainak egyszerűsítése céljából a WinTSZG számítógépes szoftvert alkalmazza, amely különösen nagy segítséget jelent az igen nagyszámú ellátottat érintő étkeztetés esetében. A program használatával jelentősen leegyszerűsödött az igénybevételek napi változásának pontos követése, valamint a normatíva-igénylés alapjául szolgáló igénybevételi napló vezetése is. A számlázási rendszerünk is sokkal áttekinthetőbbé, és megbízhatóbbá vált.

A szoftvert egységesen használja mindhárom település, sajnos egyelőre a települések közötti hálózatban történő használatára egyelőre nincs lehetőség, de megvalósítása a szervezet egységes működésére való törekvés céljából terveink között szerepel. A program kezelését, a felmerülő

változtatásokat, az ágazati azonosítós jelentések elektronikus elküldését, az ügyfelek dokumentációjának iktatását, az ezzel a feladattal megbízott informatikus-szociális segítő végzi.

### II.2.3. A szolgáltatás igénybevételének módja

Az étkeztetés igénybevételének lehetőségét szórólapokból, az intézmény dolgozóitól, honlapunkból, a médiából, az egészségügyi intézmények munkatársaiktól, illetve az intézmény szolgáltatásait jól ismerő ügyfelektől tudhatják meg a lakosok.

Az étkeztetés az alábbi szolgáltató egységekben igényelhető:

- 4200 Hajdúszoboszló, Bocskai u. 35.
- 4212 Hajdúszovát, Ady Endre u. 2.
- 4064 Nagyhegyes, Alkotmány u. 5.

Az ellátás biztosítása az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselőjének kérelmére, indítványára a szociális ügyintézőknél történik.

Az étkeztetés az ellátás igénybevételének módja alapján történhet az étel:

- kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztásával
- elvitelének lehetővé tételével
- lakásra szállításával

Ha az étkezésben részesülő személy egészségi állapota indokolja, a házi orvos javaslatára az ellátást igénybe vevő részére diétás étkezést kell biztosítani. Ez a jelenlegi főzőhelyeken nem megoldott.

A szociális segítő kérésére az ügyfél köteles közölni a nyilvántartásba vételéhez szükséges személyi adatait, valamint a személyi térítési díj megállapításának érdekében nyilatkozni rendszeres jövedelméről.

A kérelem szóban vagy írásban történő benyújtásakor a szociális segítők tájékoztatják a hozzájuk fordulót az igénybevétel feltételeiről, jövedelemvizsgálatot végeznek, ami alapján megállapításra kerül a személyi térítési díj.

Az összeg elfogadása után kerül sor a lényeges kérdéseket tartalmazó megállapodás megkötésére a kérelmező és az intézményvezető között, majd ezt követően a szolgáltatás biztosítására. Ha lényeges változás történik a szolgáltatás módjában (jelentős jövedelem-, az igénybevétel módjában történő változás) akkor ezt a megállapodás módosításában rögzítik.

**Hajdúszoboszlón és Hajdúszováton** az ellátás igénybevétele az **étel kiszolgálásával és egyidejű helyben fogyasztásával**, elvitellel vagy lakásra szállítással történik. A nagy számú igény, valamint a szállítási kapacitás korlátozottsága miatt csak azoknak tudjuk kiszállítani az ebédet gépkocsival, tiszteletdíjas gondozóval, szociális gondozóval, akik orvosi igazolással tudják bizonyítani, hogy ez egészségi állapotuk miatt indokolt.

**Nagyhegyesen** az intézményi feltételek hiánya miatt nincs mód helyben fogyasztásra, **csak elvitellel és kiszállítással jut az igénylőkhöz.**

#### Az ellátásért fizetendő térítési díj

A jövedelemmel nem rendelkezők az ellátást térítésmentesen vehetik igénybe.

A jövedelemmel rendelkezők a Sz.t.114.-116.§-a, a 29/1993.(II. 17.) Korm. rendelet illetve a 8/2014. (IV.24.) Hajdúszoboszló Város Önkormányzata Képviselő-testületének rendelete alapján személyi térítési díjat kötelesek fizetni. A személyi térítési díj alapja az intézményi térítési díj, amelyről az intézményvezető javaslatára a Kistérségi Tanács, illetve a helyi Képviselő-testületek is döntenek.

A számlát TSZG program alapján - mely minden településen fel lett telepítve – a naponta felvitt adatok alapján, a településeken készítik el. A fizetés az igénybevételt követően utólag, a saját településén az ezzel a feladattal megbízott szociális segítő részére történik minden hónap 10-éig.

A hónap végén - a fizetési elmaradások kiküszöbölésére – előre kihirdetetten pótbefizetési nap áll az ügyfelek rendelkezésére.

Sajnos, a komoly gazdasági válság miatt egyre több problémát jelent a térítési díj megfizetése, még a csökkentett összegben is.

Ha az ellátott kéthavi térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, és azt a vezető szociális segítő felszólítására 15 napon belül nem teljesíti, akkor az intézményvezető utasítására a vezető megkeresi a probléma megoldása érdekében (halasztási engedély, díj elengedése, részletfizetési kedvezmény, nem együttműködő ügyfél esetén a szolgáltatás időszakos felfüggesztése).

### **Az ellátottak jogai, jogorvoslati lehetőségek**

Az ellátást igénybe vevőknek joguk van:

- egészségi állapotukra való tekintettel ellátást igénybe venni
- állampolgári jogaiknak tiszteletben tartására
- adataik védelme

Panaszaikkal - az étel minősége, mennyisége, esetleg a számla összege és a kiszállítás miatt - az ellátottak vagy hozzátartozójuk a szociális segítőkhöz, illetve az intézmény vezetéséhez fordulhatnak, akiknek kötelessége a problémák soron kívüli meghallgatása, szükség esetén vizsgálatok lefolytatása és írásban történő panasz esetén írásban való megválaszolása lehetőleg 15 napon belül.

Ha panaszára nem kap megfelelő választ, vagy a probléma nem szűnik meg, akkor a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért vagy az ellátott-jogi képviselőhöz, kinek neve és elérhetősége az intézményben a faliújságra kifüggesztve, valamint a Házirendben és a megállapodásban is megtalálható.

<b>A terület ellátott-jogi képviselője:</b>	Fülöpné Mezei Anikó
<b>Telefonszáma:</b>	06-20-489-95-46
<b>Levelezési cím:</b>	4025 Debrecen, Miklós u. 4. fsz. 4.
<b>e-mail cím:</b>	<a href="mailto:aniko.fulopne@ijb.emmi.gov.hu">aniko.fulopne@ijb.emmi.gov.hu</a>

### **II.2.4. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő kapcsolattartás módja**

Az intézményben végzett hatékony segítő munka egyik feltétele a szakmai egységek közötti együttműködés. Különösen igaz ez az étkeztetés vonatkozásában, mivel az ellátottak köre igen széles, így valamennyi szolgáltatás kapcsán lehetnek átfedések a kliensek vonatkozásában.

Egyre inkább elmondható, hogy ez a fajta együttműködés intézményünknel célravezető, és minden esetben az ellátottak érdekeit szolgálja.

A nehéz élethelyzetet tapasztaló családsegítők, szociális gondozók, segítségnyújtásuk során felajánlják ügyfeleiknek a szociális étkeztetés lehetőségét, hogy napi megélhetési gondjaikon enyhíteni tudjanak.

A munkatársak telefonon, és személyesen könnyen el tudják érni egymást, s ha arra igény van, akkor közös esetmegbeszélést is tartanak.

A kommunikációt ingyen telefonvonal segíti közöttük.

Az étkeztetés során a szociális segítők az alábbi intézményekkel, személyekkel vannak szoros kapcsolatban:

- Szép Ernő Középiskolai Kollégium, élelmezésvezető
- Hajdúszovát Önkormányzata által működtetett konyha, élelmezésvezető
- Tündérművelődési Központ és Bölcsőde Nagyhelyes, élelmezésvezető

- Házi orvosok mindhárom településen

A házi orvosokkal az esetektől függően, az ebédet biztosító intézmények ételmezésvezetőivel, pedig szinte napi a kapcsolatunk. Együttműködésünk korrekt, segítő és az ügyfelek érdekeit szolgáló.

## II.2.5. A szolgáltatás jövőbeli fejlesztésének stratégiája

Jellemző, hogy mindhárom településen a szolgáltatás vásárlása miatt nem csak az intézmény ellátottai számára történik a főzés, hanem együtt a gyermekétkeztetéssel.

Ennek hátránya, hogy központi helyen a gyermekétkeztetés van, s az idősök igényei háttérbe szorulnak. Folyamatosan jelzéssel élünk a fenntartó önkormányzat (főleg Hajdúszoboszló) felé, hogy intézményünk ellátottait akkor tudnánk magasabb színvonalon, esetleg még költséghatékonyabb (szállítások költsége, gépkocsik kopása) módon is ellátni, ha az intézmény újra szociális konyhával rendelkezne. Ennek megvalósítását pályázati keretből képnélnek el. Ez a szolgáltatásfejlesztés települési szinten munkahelyteremtést is jelenthetne.

A saját főzőkonyha lehetőséget nyújthatna nemcsak a diétás étkeztetés biztosításához, hanem más ellátások esetén is rugalmasabb segítségnyújtást tenné lehetővé.

Nagyhegyes községhez tartozik Elep település is, ahol bár csekély a lakosságszám, mégis sok a nehéz sorsú család. Egyre több igény mutatkozik a szolgáltatások igénybe vételére, de a megközelíthetőség miatt csak a főúton van erre lehetőség. Gyalog és kerékpárral ez nagyon veszélyes, ezért feltétlenül szükség lenne a későbbiekben egy gépkocsira, akár más intézménnyel történő együttes használattal is, hogy az itteni lakosok is el legyenek látva, s a dolgozók se kerüljenek veszélybe.

## II.3. Házi segítségnyújtás

A Szt. 63. §-a szerint

*”Házi segítségnyújtás keretében a szolgáltatást igénybe vevő személy saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást.”*

### II.3.1. A szolgáltatás célja, feladata, az ellátandó célcsoport jellemzői

A házi segítségnyújtás az idősök gondozását a család általi gondozást kiegészítve, vagy a családi gondozást nélkülözők számára nyújtjuk.

Azon személyek számára alkalmas, akik:

- időskorúak és otthonukban önmaguk ellátására saját erejükből részben vagy teljesen képtelenek és róluk nem gondoskodnak, illetve
- olyan rászoruló személyeknek, akik egészségi állapotuk miatt ezt az ellátási formát igénylik

**Az ellátottak szakmai jellemzői:**

3. ábra

Házi segítségnyújtás	Hajdúszoboszló		Hajdúszovát		Nagyhegyes	
	Nyugdíjban részesül (fő)	Súlyos beteg (fő)	Nyugdíjban részesül (fő)	Súlyos beteg (fő)	Nyugdíjban részesül (fő)	Súlyos beteg (fő)
Egyedülálló	82	13	23	-	22	1
Kétszemélyes háztartás	20	20	1	-	5	0
<b>Gondozási szükséglet</b>						
1 órát el nem érő	16	-	4	-	1	0

1 órás	34	-	15	-	18	1
2 órás	19	-	1	-	6	-
3 órás	10	10	3	-	0	-
4 vagy több órás	23	23	1	-	2	-
<b>Látogatások száma</b>						
Naponta	50	33	24	-		
Naponta többször	13	13	-	-	7	1
Hétvégén is	7	7	-	-	3	-
Heti 2-3 alkalom	14	-	-	-	-	-
Hetente egyszer	18	-	-	-	16	1
<b>Ellátandó tevékenységek 2016. január 1- jétől</b>						
Szociális segítség	16	-	4	-	3	-
Személyi gondozás	86	-	20	-	24	-
<b>Igénybevevők száma összesen: 2017. 12.31.</b>	102	33	24	-	27	2

Az ellátottak, mint a **3. ábra** is mutatja, főleg az idősebb korosztályból kerülnek ki, s jellemzően az egyedülállók közül mindhárom településen.

Szintén jellemző az egy órás gondozási szükségletben részesülők nagy száma, s Hajdúszoboszlót kivéve elenyésző a több órát igénylő. A 4 vagy több órás gondozásra látszólag kevés az igény. Ez azért is alakul így, mert az ebbe a kategóriába tartozók közül többen rövidesen eléri azt az egészségi állapotromlást, hogy ellátásuk házi segítségnyújtás keretében már nem megoldható, állandó felügyeletet igényelnek, s többen bentlakásos intézménybe kerülnek.

Sokan, főleg Hajdúszoboszlón, a magas gondozási díj miatt, csak akkor veszik igénybe már a gondozást, amikor nagyon rossz egészségi állapotba kerülnek, az utolsó stádiumban vannak, s már a hozzátartozók sem tudják őket ellátni, ezért sajnos, őket rövidesen elveszítjük. Ezért itt nagy a mozgás, van, akit alig veszünk gondozásba, pár nap vagy hét után meghal. Viszont ez alatt az idő alatt óriási segítség a családnak a gondozók munkája, bár számukra ez nagy idegi és fizikai megterhelést jelent. Védelmükben részükre igyekszünk ezt szupervízióval és más feszültségoldó tréninggel ellensúlyozni

A házi segítségnyújtás **célja**, mint a neve is mutatja, a gondozottak saját lakókörnyezetében történő ellátása, a személyre szabott komplex feladatok és ellátások közvetítésével, a szociálisan rászoruló személyek és családtagjaik önrendelkezésen alapuló, önálló életvitelének megkönnyítése.

#### **A házi segítségnyújtás feladata:**

##### **Szociális segítség keretében:**

- a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés (pl. takarítás, mosás, vasalás),
- háztartási tevékenységben való közreműködés (pl. bevásárlás - személyes szükséglet mértékében -, segítségnyújtás ételkészítésben, mosogatás, vízfordás, tüzelő behordása, hó eltakarítása, kísérés),
- segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

##### **Személyi gondozás keretében:**

- az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása (pl. információnyújtás, tanácsadás, mentális támogatás, ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében),

- gondozási és ápolási feladatok ellátása (pl. mosdatás, fürdetés, öltöztetés, ágyazás, ágyneműcsere, inkontinens beteg ellátása, folyadékpótlás, étkeztetés, mozgatás ágyban, felületi sebkezelés, gyógyszer kiváltása, adagolása, vérnyomás és vércukorszint mérés, hely és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül)

### **II.3.2. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

A házi segítségnyújtásnak kiegészítőnek kell lenni, szem előtt tartva az ellátott egészségi, szociális, mentális állapotát. A gondozásnak minden esetben személyre szabottnak kell lennie.

A szociális gondozók tevékenységük szerteágazó, az ellátottak számára az életvitel minden területére kiterjedő, teljes körű gondozást biztosít.

Arra kell törekedni, hogy csupán azokat a feladatokat végezze el a gondozónő, amelyre az ellátott önmaga már nem képes. A lehető legtovább engedni kell a gondozottat tevékenyen részt venni önmaga ellátásában.

Az ellátottak egészségi állapotától, családi környezetétől és ez által az otthonról elvárható segítségétől függően sokféle tevékenység ellátására lehet és van igény.

Ezek a következők:

#### ➤ Gondozási feladatok:

- Ha már a gondozott nem képes önállóan ellátni magát, akkor segítségére lehet a szociális gondozó a reggeli, ebéd, vacsora előkészítésében, súlyosabb esetben megeteti őt, s igény esetén a mosogatást is elvégzi.
- Ha tartása és mozgása már nem biztos, könnyen eleshet, akkor részt kell venni ennek biztosításában: az ágy szélére kiültetés, vagy segédeszköz használata. Nagyon jótékony hatású az idős, beteg embernek, hogy ha segítséggel még képes rá, akkor a sétáltatásban is támaszt kaphat gondozójától. Szükség esetén öltözködésben is kaphat segítséget, súlyosabb esetben felöltözteti a gondozó, de szakember javaslatára és irányítása mellett óvatosan tornáztatni lehet őket.
- Komoly gond az idős korban már jellemző inkontinencia és ürítési probléma, mely nagyon kellemetlen következményekkel jár. Ennek kezelése betét használatával, cseréjével történik. Ha még lehetséges, akkor a gondozottat segíteni kell a szoba WC vagy az ágytál használatában.

#### ➤ Közreműködés személyi higiéne megtartásában

A mosdatás, fürdetés, haj-, és körömápolás, borotválás, szájápolás, bőrápolás a leromlott állapotban lévő idős, beteg ember számára rendkívül fontos, s bár ezeket időnként nem mindig szívesen veszik, elengedhetetlen feladat. Kényszeríteni senkit nem lehet, de törekedni kell az igény felébresztésére.

#### ➤ Közreműködés lakókörnyezeti higiéne megtartásában

Ha az idős nem képes rá, és a családtagok nem tudják megtenni, vagy nincs családja, aki segítsen, akkor, ha szükség és igény mutatkozik rá, a gondozónak feladata a lakókörnyezeti higiéneben való közreműködés, annak megtartása. Ez lehet takarítás (törölgetés, felmosás, porszívózás), ágyazás, mosás, vasalás, csúszásmentesítés.

#### ➤ Közreműködés a háztartás vitelében

Szükség lehet bevásárlásra, csekkek feladására, pénzügyekkel és szolgáltatókkal való kapcsolattartásra, ha a gondozott erre már nem képes, vagy otthonából nem tud ilyen céllal hosszabb időre eltávozni.

➤ Segítségnyújtás a környezettel való kapcsolattartásra

Fontos feladat és az elláttal való törődést jelenti, ha segítjük őt a környezetével való kapcsolattartásban. Konzultálni az orvossal, segíteni abban, hogy a környezetéből többen meglátogassák őt, ne magányosodjon el, s mentális állapota ez által kevésbé romlik.

➤ Ápolási feladatok ellátása

A vérnyomásmérés, pulzus ellenőrzése, gyógyszerek felírása, kiváltása, megfelelő végzettség esetén inzulin beadása szintén nagyon gyakori ellátás. De segítséget nyújthatunk még gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutásban, orvoshoz, vizsgálatokra való kísérelésben, de az is nagyon jól esik a gondozottnak, ha meglátogatják, ha véletlenül kórházba kerül.

➤ Veszélyhelyzet megelőzése, elhárítása

Ha a gondozó azt tapasztalja, hogy ellátottja akár környezete, akár egészségi állapota miatt veszélybe kerülhet, akkor törekednie kell ennek elhárítására. Kezdeményezheti esetleges javításokat, segédeszközök beszerzését, de egészségi állapotának labilitása, romlása esetén javasolhatja az intézmény más szolgáltatását is.

➤ Más szociális ellátásokhoz való hozzájutás segítése

Sokszor van rá szükség, hogy hivatalos ügyek intézésében is segítséget nyújtson a gondozó. Más ellátáshoz való hozzájutásban, mint pl. étkeztetés, támogató szolgáltatás, családsegítés, mely az intézményben ez biztosítva van. Nyomtatványok kitöltése, különböző támogatások (közgyógyellátásról szóló igazolvány, átmeneti segélyek, lakbér-, lakásfenntartási-, közlekedési támogatás) megigénylése esetén sokat tud segíteni a családgondozó is a szociális gondozónak és az ügyfélnek is egyaránt.

➤ Szakosított ellátásba való bekerülés segítése

Ha a gondozott állapota úgy kívánja, akkor szükség lehet arra, hogy a gondozó, konzultálva vezetőjével, esetleg orvost hívjon, ha tartós állapotromlást észlel, akkor értesítse az idős családját. Ilyen esetben igény szerint, szakemberek bevonásával (vezetők, családgondozó) segíthet más, bentlakásos szociális intézménybe való bejutásban.

### II.3.3. A szolgáltatás igénybevételének módja

A házi segítségnyújtás igénybe vételének lehetőségét főleg az egészségügyi intézmények munkatársaitól, szórólapokból, az intézmény dolgozóitól, honlapunkról, a médiából, illetve az intézmény szolgáltatásait jól ismerő ügyfelektől tudhatják meg a lakosok.

A segítségnyújtás **igénybe vétele önkéntes**, a gondozást igénylő vagy hozzátartozója saját kérésére történik, de ajánlhatja a házi orvos, a Család- és Gyermekejéti Szolgálat, a környezetében élők. A szolgáltatás lehetőségéről tájékoztatót találhat az orvosi rendelőben elhelyezett szórólapról, az intézmény honlapjáról és a médiából.

Az igény bejelentése történhet szóban vagy írásban.

2017. január 1-jétől a feladat ellátása két jelentős területre oszlik, szociális segítségre, személyi gondozásra. A gondozás módját és feladatait a gondozási szükséglet óraszámja határozza meg, amelynek mérését az intézményvezető-helyettesek és a vezető gondozó végzik el.

A megállapított időtartamnál nagyobb mértékű gondozás nem vehető igénybe, de annál kevesebb időtartamú ellátást kérhet az ellátást igénylő. Erről nyilatkoznia kell, hogy miért nem kéri a megállapított óraszámban a gondozást, mely legfeljebb napi négy óra időtartamban nyújtható. Amennyiben a gondozási szükséglet ennél nagyobb mértékű óraszámot állapít meg, úgy az intézményvezető-helyettes tájékoztatja az ellátást igénylőt a bentlakásos intézményi ellátás igénybe vételének lehetőségéről.

2017. január elsejétől egy szociális gondozó közvetlen gondozásra fordítható órakerete 147 óra havonta.

Egy ellátott vonatkozásában tekintve pedig, személyi gondozás és szociális segítség együttesen maximálisan napi 4 órában nyújtható.

Házi segítségnyújtás keretében kizárólag szociális segítség – segítő munkakörben – társadalmi gondozó is végezhet tevékenységet, amennyiben részt vesz az intézmény által szervezett 100 órás belső képzésen. E képzés célja az idős személyekkel végzett segítő tevékenységre való felkészítés.

A képzésen való részvételt – a résztvevők által aláírt dokumentumon - az intézményvezető igazolja.

A megállapított gondozási óraszámokon belül az ellátott kérésére rövidebb időtartamú gondozás is kérhető. Feladataik ellátása során segítséget nyújtanak abban, hogy az ellátást igénybe vevők fizikai, mentális, szociális szükséglete biztosított legyen.

A gondozási szükséglet megállapításával egy időben Hajdúszoboszlón a vezető gondozó, Hajdúszováton és Nagyhegyesen a nagyobb tapasztalattal rendelkező szociális gondozó felméri a fizikai, mentális állapotot, a gondozás lehetséges feladatait, tájékoztatást ad az ellátás módjáról, a térítési díj várható mértékéről és bekéri a jövedelem megállapításához a szükséges iratokat (nyugdíjszelvény vagy más ezt a célt szolgáló dokumentum). Ezt követően az intézmény vezetője az ellátást igénylő jövedelmi helyzetére alapján megállapítja a személyi térítési díjat.

Az ellátás igénybevételel megelőzően a szociális szolgáltató képviselőjében az intézményvezető, Hajdúszováton és Nagyhegyesen az intézményvezető helyettesek és az ellátásban részesülő személy a szolgáltatást érintő lényeges kérdéseket szabályozó megállapodást kötnek.

A megállapodás megkötéséhez az alábbi dokumentumok szükségesek: jövedelem nyilatkozat, házi orvosi igazolás, gondozási szükségletet vizsgáló felmérőlap, melyet az intézményvezető és a házi orvos is igazol aláírásával.

A házi segítségnyújtás szolgáltatás a Hajdúszoboszlói Kistérség valamennyi településén helyben igénybe vehető:

- 4200 Hajdúszoboszló, Bocskai u. 35.
- 4212 Hajdúszováton, Ady Endre u. 2.
- 4064 Nagyhegyes, Alkotmány u. 5.

### **Az ellátásért fizetendő térítési díj**

A jövedelemmel nem rendelkezők az ellátást térítésmentesen vehetik igénybe. A jövedelemmel rendelkezők a Sz.t. 114.-116.§-a, a 29/1993.(II. 17.) Korm. rendelet illetve a hajdúszoboszlói 8/2014. (IV.24.) önkormányzati rendeletben meghatározott szabályok alapján személyi térítési díjat kötelesek fizetni. A személyi térítési díj alapja az intézményi térítési díj, amelyről az intézményvezető javaslatára a Kistérségi Tanács, illetve a helyi Képviselő-testületek is döntenek.

A fizetendő térítési díj mindhárom településen eltérő. A számlázás az étkezéssel és más alapszolgáltatásokkal együtt egy számlán, a **WinTszg** programmal történik.

A térítési díj fizetése utólag, személyesen vagy a gondozónók által történik egy hitelesített füzet beiktatásával, melyben az ügyféltől átvett pénz útja követhető, egészen az elszámolásig. A Képviselő-testületek térítési díj elengedéssel és kedvezménnyel segítik az ellátást igénylőket.

### **II.3.4. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő kapcsolattartás módja**

A gondozók napi kapcsolatot tartanak fenn az ellátottakkal, és a vezető gondozónőnek is kötelessége rendszeresen tájékozódni személyesen vagy telefonon a kliensekről. A gondozóknak kötelességük tájékoztatni a vezető gondozót az ellátottakkal kapcsolatos gondozási tevékenységükről.

#### **Az ellátottak jogai, jogorvoslati lehetőségek**

Az ellátást igénybe vevőknek joguk van:

- egészségi állapotukra való tekintettel ellátást igénybe venni
- állampolgári jogaiknak tiszteletben tartására
- adataik védelmére

Panaszaikkal az ellátás minőségével vagy más, intézményi intézkedést, eljárást érintő dolgokban a vezető gondozóhoz, illetve az intézmény vezetéséhez fordulhatnak, akiknek kötelessége a problémák soron kívüli meghallgatása, szükség esetén vizsgálatok lefolytatása és írásban történő panasz esetén írásban való megválaszolása lehetőleg 15 napon belül.

Ha panaszára nem kap megfelelő választ, vagy a probléma nem szűnik meg, akkor a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért vagy az ellátott-jogi képviselőhöz, kinek neve és elérhetősége az intézményben a faliújságra van kifüggesztve, illetve a Házirendben, valamint a megállapodásban is megtalálható.

<b>A terület ellátott-jogi képviselője:</b>	Fülöpné Mezei Anikó
<b>Telefonszáma:</b>	06-20-489-95-46
<b>Levelezési cím:</b>	4025 Debrecen, Miklós u. 4. fsz. 4.
<b>e-mail cím:</b>	<a href="mailto:aniko.fulopne@jib.emmi.gov.hu">aniko.fulopne@jib.emmi.gov.hu</a>

### **2.3.5. A szolgáltatás jövőbeli fejlesztésének stratégiája**

Hajdúszoboszlón a gondozóknak viszonylag nagy távolságra kell eljutniuk egyik ellátottól a másikig, melyet kerékpárral tesznek meg. Hosszú távon szükség lenne néhány könnyen kezelhető elektromos kerékpárra, amellyel könnyebb és gyorsabb lenne az út megtétele.

A Gondozási Központ épületének felújítása, esetleges bővítése esetén jobb munkakörülményeket lehetne teremteni a dolgozóknak. Főleg kánikulai időszakban nagy szükségük van a munkatársaknak egy kis fekvő helyzetben történő pihenésre, hűsölésre, hisz ők is valamilyen szinten veszélyben vannak a gépkocsivezetőkkel együtt.

Feltétlenül szükség lesz szupervízióra, mivel sok súlyos beteget gondoznak az elmúlásig, így magas a kiégés veszélye.

Ezek ugyan a dolgozókra és a munkakörülményekre vonatkoznak, de áttételesen egy kipihentebb, jó pszichés állapotban lévő dolgozó színvonalasabb munkát tud ellátni a területen is.

## **II.4. Támogató szolgáltatás**

A támogató szolgáltatás intézményünk által csak Hajdúszoboszló közigazgatási területén fogyatékkal élő lakosok részére biztosított ellátás.

A támogató szolgáltatás a mindenkori jogszabályoknak megfelelő szakképzettséggel és tárgyi feltételrendszerrel végzett, fogyatékos személyre irányuló tevékenységek körére épülő személyes

gondoskodást nyújtó professzionális szolgáltatás. A szolgáltatás a szükségletek speciális kielégítését végzi, az ellátott életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével.

#### **II.4.1. A szolgáltatás célja, feladata, az ellátandó célcsoport jellemzői**

##### **Célja:**

Célunk az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel támogatása a saját lakókörnyezetben és azon kívül a különböző szolgáltatásokkal való kapcsolat megteremtése által.

##### **Feladata:**

A segítő tevékenység során törekedni kell a segített személy és környezete erőforrásainak, képességeinek minél hatékonyabb mobilizálására. A meglévő képességekre építve azok tovább funkcionáljanak, ezáltal (ha lehetséges) fejlődjenek, illetve a funkcióvesztés minél később és minél kisebb arányú legyen

##### A segítő tevékenység megvalósulása

A támogató szolgáltatás feladat körébe sorolható minden olyan tevékenység, mely a fogyatékos okán bekövetkező funkcióképesség által érintett szükséglet- kielégítő tevékenység támogatását végzi. A segített személy funkcióképességének megfelelően a segítő tevékenység három fokozatban valósítható meg:

- Eredeti tevékenység segítése: Az első kategóriába azon tevékenységek kerülnek, melyek egy adott szükséglet kielégítésére irányuló, nem fogyatékos személyeknél is jelenlévő tevékenységet támogatnak.
- Alternatív tevékenység támogatása: A második kategóriába azon tevékenységek sorolhatók, melyek alternatívát kínálnak egy fogyatékos okán önállóan el nem végezhető tevékenység helyett. A segített személy ebben a tevékenységben is aktívan részt vesz.
- Önálló segítői tevékenység: Ha a segített személy aktív részvétele nem vagy minimális módon lehetséges, a segítő személy tevékenységétől függ a szükséglet kielégítése. Az önálló segítői tevékenységek körében is meghatározható az az aktivitási szint, ami a segített személytől elvárható: pl. a bevásárlás esetén a bevásárló lista elkészítésében való közreműködés. Fontos szem előtt tartani, hogy ezekben az esetekben az ellátottat megilleti a saját érdekeinek képviseléséhez és a szabad döntéshez, választáshoz való jog – az, hogy a segítő helyette jár el, nem jelenti egyben azt is, hogy helyette dönt

##### A szolgáltatás alapelvei

A megvalósuló szolgáltatás alapvetően három fő tényező kölcsönhatásából épül fel. A szolgáltató ezek közül az egyik, a másik a szolgáltatást igénybevevő személy, a harmadik pedig az a szolgáltatási környezet, amiben a szolgáltatás megvalósul. A szolgáltatás alapvető irányelvei mindhárom területet érintik, de egy elv mást jelenthet a szolgáltatónak, az ellátottnak és mást jelent a szolgáltatási környezetre nézve, s e három terület minősége jelentős mértékben befolyásolja egy adott elv érvényesülését, működését, megvalósulását. Amikor a szolgáltatás alapelvei meghatározásra kerülnek, nem csak a fogyatékos személyek alapvető ellátási szabályait kell figyelembe venni, hanem a szolgáltatásszervezés alapelveit is, valamint az elvek közötti konfliktusok feloldásának elvi alapjait is.

##### Tevékenységek

A támogató szolgáltatás céljait, feladatait-tevékenységeit a hatályos jogszabály és az azokhoz illeszkedő szakmai irányelvek határozzák meg.

Szolgáltatási elemek:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (szakmai rendelet) alapján a támogató szolgáltatás a tanácsadás, esetkezelés, gondozás, háztartási, illetve háztartást pótló segítségnyújtás, szállítás, felügyelet, készségfejlesztés, gyógypedagógiai segítségnyújtás szolgáltatási elemeket biztosítja.

A szolgáltatási elemek lehetővé teszik, hogy a szolgáltatás az igénybevevő személy számára a szükségletekhez, egyéni és környezeti jellemzőkhöz illeszkedő tevékenységet biztosítson, elősegítve a szolgáltatás alapelveiben megfogalmazott célok megvalósulását.

- 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.
- Szállítás: 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 oldhatók meg.
- 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.
- Felügyelet: Az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll
- Készségfejlesztés: Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.
- Gyógypedagógiai segítségnyújtás: A fogyatékoságból adódó akadályoztatottság kompenzációjára szolgáló - a gyógypedagógia körébe tartozó - komplex tevékenységrendszer az igénybe vevő, családja és környezete képességeinek legteljesebb kibontakoztatása, a funkciózavarok korrekciója és a rehabilitáció érdekében.

A szolgáltatás egyéni tervezésének folyamata: A szolgáltatásszervezési folyamat beilleszkedik az általános, igénybevevőkhöz kapcsolódó folyamatokba. A személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások általános folyamatrendszere öt szakaszra épül:

- tájékoztatás
- a kérelem vizsgálata, megállapodás előkészítése
- megállapodás megkötése
- szolgáltatás biztosítása
- szolgáltatás megszüntetése

Egyik legfontosabb feladatunknak azt tekintjük, hogy feloldjuk ellátottjainkban a szorongásokat, nyitottabbá tegyük és visszavezessük őket a társas kapcsolatok világába és az otthonukon kívüli kulturális, szabadidős tevékenységekbe.

Szolgálatunk számára a potenciális ellátandók számának alakulása Hajdúszoboszlón:

**4. ábra**

<b>Fogyatékkal élők megoszlása ellátási típus szerint</b>	<b>Fő</b>
Fogyatékosági támogatásban részesül	238
Vakok személyi járadékában részesül	37
Emelt összegű családi pótlékban részesül	134
<b>Összesen:</b>	<b>409</b>

A célcsoport meghatározása:

Az 1993. évi III. törvény 65/C §-ának (4)-(7) bekezdése értelmében szociálisan rászorultnak csak a súlyos fogyatékkal élő személyek tekinthetők. Ők a külön jogszabály szerinti fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában vagy emelt összegű családi pótlékban részesülő személyek. A súlyos fogyatékoságot igazolni lehet az előbbi ellátások megállapítását, illetve folyósítását igazoló határozattal vagy a fogyatékoság fennállását igazoló szakvéleménnyel.

A támogató szolgáltatás jogszabályban rögzített célcsoportja a külön jogszabály szerint szociálisan rászorultnak minősülő súlyos fogyatékos személyek köre:

- Látási fogyatékoság: (A Fot. 23.§ 1.§ a, pontja, valamint az 5/2003.(II.19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet 4. (K1) pontja szerinti személy, illetve a vakok személyi járadékában részesülő személy)
- Hallási fogyatékoság: (A Fot.23.§ 1.§ a, pontja, valamint az 5/2003.(II.19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 2. (K2) pontja szerinti személy)
- Értelmi fogyatékoság: ( A Fot.23.§ 1.§ a, pontja, valamint az 5/2003.(II.19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 3. (M) pontja szerinti személy)
- Mozgásszervi fogyatékoság: (A Fot.23.§ 1.§ a, pontja, valamint az 5/2003.(II.19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 5. (L) pontja szerinti személy)
- Pervazív fejlődési zavarok: (A Fot.23.§ 1.§ a, pontja, valamint az 5/2003.(II.19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet II. rész 2. (N1) pontja szerinti személy)
- Halmozott fogyatékoság: (A Fot.23.§ 1.§ a, pontja, valamint az 5/2003.(II.19.) ESzCsM rendelet 1. mellékletének I. része és a II. rész 2. pontja szerinti esetekből több eset együttes fennállásában érintett személyek)
- Egyéb fogyatékoság: (A Fot.23.§ 1.§ a, pontja, valamint az 5/2003.(II.19.) ESzCsM rendelet alapján magasabb összegű családi pótlékban részesülő, előző kategóriákba a rendelkezésre álló dokumentumok alapján be nem sorolható személyek)

A támogató szolgálat célcsoportja a funkcióképességük és a szolgáltató rendszerben elfoglalt helyük alapján is meghatározható. Ez alapvetően a támogató és egyéb segítő szolgáltatásoktól igénybe vett segítő tevékenység mértéke és jellemzői alapján alkalmazható.

Ennek alapján az alábbi rész-célcsoportokról beszélünk:

- Önálló életvitelre képes családok és egyének köre
- Tartós lakókörnyezeten belül biztosítható segítséget igénylő személyek köre
- Tartós, részben lakókörnyezetben, részben más szolgáltatásokkal biztosítható segítséget igénylő személyek köre valamint a
- Tartós, intézményben biztosítható segítséget igénylő személyek köre

Célok eléréséhez szükséges, végrehajtandó feladatok:

- A személyes és lakókörnyezeti, szomatikus, pszichés és mentális higiéne biztosítása
- Fizikai alapellátás biztosítása a „szükséges és elégséges” szinten
- Hely – és helyzetváltoztatás, (köz) szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása
- Kommunikáció és információáramlás hozzáférés biztosítása

Szolgáltatások biztosítása a célcsoport jellemzőinek, igényeinek és elvárásainak megfelelően:

- Információs és tájékoztató szolgáltatás működtetése
- Szállító szolgálat működtetése
- Személyi segítő szolgálat működtetése
- Egyéb, alapfeladatokon túli szolgáltatások, tevékenységek működtetése a szolgáltatás igénybevevőinek, valamint a szolgáltatási környezetnek megfelelő módon

A Támogató szolgáltatás ellátotti célcsoportja és speciális szolgáltatásainak működtetése szempontjából önálló. Az integráció előnyeit kihasználva az intézmény más szakmai egységeivel a kapcsolattartás folyamatos. A feladatok megosztottak, egymást kiegészítve működnek együtt annak érdekében, hogy valamennyi szociális szolgáltatás a saját szakterületén az ellátottak egyéni igényeinek megfelelő, differenciált ellátást nyújtson.

5. ábra

Támogató Szolgálat	Fogyatékoság típusa		Személyi segítségben részesülők		Szállító szolgáltatásban részesülők		Mindkét szolgáltatásban részesülők	
	(fő)	(fő)	(fő)	(fő)	(fő)	(fő)	(fő)	(fő)
<b>Sérülés típusa, évek megosztása szerint</b>	2015. 12.31.	2017. 12.31.	2015. 12.31.	2017. 12.31.	2015. 12.31.	2017. 12.31.	2015. 12.31.	2017. 12.31.
Látássérült	11	6	4	3	9	4	3	4
Hallássérült	0	1	0	0	0	1	0	0
Mozgássérült	19	24	10	11	14	13	8	9
Értelmi fogyatékos	5	6	1	0	4	3	1	0
Autista	0	3	0	0	0	3	0	0
Halmazottan fogy.	3	3	1	0	3	3	0	0
Egyéb (em. csp.)	1	0	0	0	1	0	0	0
<b>Összesen:</b>	<b>39</b>	<b>43</b>	<b>16</b>	<b>14</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>12</b>	<b>13</b>

A szolgáltatást igénybevevők korosztály és jövedelmi viszonyok szerinti megoszlása

6. ábra

Támogató Szolgálat	0-25000 Ft/fő	25001 - 50000 Ft/fő	50001 - 100000 Ft/fő	100000 Ft felett
0 év-18 év	6/1	0/3	0/4	0/0
19 év-40 év	4/0	4/0	0/4	0/0
41 év-50 év	7/0	2/0	5/3	0/0
51 év-60 év	2/0	0/0	2/8	0/0
61 év-70 év	5/0	3/0	2/2	0/2
71 év-80 év	9/0	0/0	7/7	2/1
81 év-90 év	6/0	0/0	2/3	4/1
90 év feletti	0/0	0/0	0/0	0/1

Ellátottaink számára a személyi segítség és a szállító szolgáltatás egyaránt fontos.

A városban csak buszjárat üzemel, mely a településnek csak egy részét fedi le, így a külső részéről meglehetősen nehéz a városközpontban lévő Járóbeteg-ellátó Centrumba eljutni. A táblázatból az is kitűnik, hogy gondozottaink fele mozgásszervi fogyatékkal él, akik számára a gépjárműveinkkel történő szállítás hatalmas könnyebbséget jelent. Gépkocsivezetőink segítőkészek, bekísérik ügyfeleinket az egészségügyi intézménybe, beadják a papírjaikat a rendelőbe, és jó kapcsolatunk révén hamar sorra kerülnek a szállított kliensek. Esetenként telefonon jelez az asszisztens, ha a vizsgálat befejeződött, és megtörténhet a hazaszállítás. Így a cukorbetegeknek, vagy a legyengült állapotban lévőknek nem kell hosszú ideig várakozniuk, ami sok esetben nagy jelentőségű számukra. Nemcsak egészségügyi intézménybe való eljutáshoz, hanem oktatási intézménybe járáshoz is többen veszik igénybe a szállítást, ez elsősorban a reggeli órákat érinti, valamint a kora délutáni időszakot. Ilyenkor indulnak ügyfeleink a szomszédos nagyvárosba, Debrecenbe is a Kenézy Gyula Kórház és Rendelőintézetbe, a DOTE Klinikájára vagy a kiskorú gyermekek fogyatékoságuknak megfelelő speciális iskolába, illetve a három év alattiak szüleikkel az Ibolya utcára, fejlesztésre.

Egészségügyi és oktatási intézménybe való eljutáson kívül biztosítja a szolgálat a bevásárlás, rokonlátogatás lehetőségét is. Miután a gépkocsivezetők folyamatos munkarendben dolgoznak, így lehetőség adódik a vasárnapi, valamint az ünnepnapra szállításra is, melyet rendszeresen vesznek igénybe ellátottjaink templomba járáshoz. A szállítás ütemezése minden esetben az ellátottak érdekeit szem előtt tartva történik.

A személyi segítségnél különösen nagy gondot fordítunk a segítő beszélgetésre, illetve a klienssel együtt végezhető tevékenységekre. Fontosnak tarja a szolgálat a rehabilitáció elvét, mellyel a fogyatékoságból eredendő mindennapi feladatok önálló végzésének fontosságát erősíti ellátottjaiban, ezzel is tehermentesíteni kiszolgáltatottság érzésüket, megtartva önállóságukat. Minden gondozottnál fontos feladat a bizalom kialakítása, illetve annak megtartása, hisz csak így érhetjük el azt, hogy a segítségnyújtást ne, mint „szükséges rossz” éljék meg, hanem természetes dolognak. A személyi segítség során nagy jelentőséggel bír az információnyújtás, tanácsadás, és az ügyintézésben való segítségnyújtás is.

#### **II.4.2. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

##### **Személyi segítő szolgáltatás:**

A személyi segítség a fogyatékos személy(ek) részére biztosított szolgáltatási tevékenység, mely az egyéni szükségletekhez alkalmazkodva valósul meg, figyelembe véve a szolgáltatás erőforrásait és a szolgáltatás biztosításának egyéb környezeti körülményeit. A segítségnyújtás mindig a kliens egyéni igényéhez igazodva, személyre szabottan, tervszerűen és a fejleszteni kívánt területre fókuszálva történik, az ellátott aktív közreműködésével lakáson belül és kívül nyújt támaszt a mindennapi életviteli teendőknél.

##### **Az ellátás tartalmának meghatározása:**

A szolgálatvezető és a személyi segítők a fogyatékkal élő személlyel, vagy annak hozzátartozójával, törvényes képviselőjével közösen, a gondozott személy állapotának és igényeinek megfelelően állapítják meg az ellátás módját, tartalmát, rendszerességét, figyelembe véve, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális és szociális szükségletei biztosítottak legyenek.

##### **Tevékenységcsoportok**

A támogató szolgáltatás tevékenységi listája szinte végtelen, hiszen magába foglal minden olyan tevékenységet, melyet egy fogyatékos személy végezne, de funkciókárosodása miatt arra nem, vagy részben képes:

- Gondozási- ápolási tevékenységek, segítségnyújtás közszolgáltatások igénybevételében, Ügyintézés, megbízás alapján végrehajtott feladatokat, mobilizáció lakókörnyezeten belül és kívül, egyéb, fentiekben nem sorolható tevékenység
- Felügyelet biztosítása
- Háztartási segítségnyújtáshoz
- Készségfejlesztő tevékenység
- Gyógypedagógiai segítségnyújtás
- Szállításhoz kapcsolódó személyi segítség

##### **A személyi segítő kötelezettsége**

A személyi segítők Gondozási naplót vezetnek, melybe rögzítésre kerül a személyi segítség ideje (dátum), az ellátott neve, az ellátott érdekében végzett gondozási tevékenység leírása (kódtáblázat

alapján), a gondozásra fordított idő, a tevékenységi idő valamint az ellátott aláírása, mellyel igazolja segítség valóságát.

### **Információnyújtás, tanácsadás**

A szolgálat dolgozói (vezető, személyi segítők, gépkocsivezetők) minden esetben információt nyújtanak a fogyatékkal élő személyeket érintő eseményekről, szolgáltatásokról, juttatásokról a rendelkezésre álló adatbázisból, a fogyatékkal élőknek és családtagjaiknak. Segítséget nyújtanak hivatalos nyomtatványok beszerzésében, kitöltésében, akadályoztatás esetén az ügyintézésben is közreműködnek (gyógyászati segédeszköz beszerzése, fogyatékosági támogatás intézése, stb). A Támogató Szolgálat szükség szerint végzi a tanácsadást, ügyintézés, adatbázisát folyamatosan bővíti, szoros kapcsolatot tart fenn a Család- és Gyermekekjóléti Központ munkatársaival, az intézményben működő többi szolgálat vezetőjével, az intézmény jogászával és használja az internet nyújtotta lehetőségeket. Szükség esetén segít a szolgáltatást igénybe vevőnek az illetékes szakemberrel való kapcsolat felvételében.

### **Szállító szolgáltatás**

A szállító szolgáltatás a fogyatékos személy(ek) részére, speciálisan kialakított gépjárművel, szükség esetén megfelelő segítő jelenlétében, a szükségletek kielégítését segítő szolgáltatáshoz való hozzájutást biztosító szolgáltatás. A személyszállító szolgáltatás a szállítás, és a felügyelet szolgáltatási elemeket biztosítja, illetve közvetve részt vesz a támogató szolgáltatás egyéb szolgáltatási elemeinek megvalósulásában.

Rendszeresen vagy alkalmasszerűen igényelhető helyi, helyközi valamint távolsági szállításra, igény esetén kísérővel, az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása érdekében.

A szállításhoz kerekesszékes személy szállításához megfelelő gépkocsi áll rendelkezésre, szükség esetén személyi segítő kíséret biztosításával. A szállítás munkanapokon 7:00-16.00-ig vehető igénybe, hétvégén pedig a szolgálatvezetővel egyeztetett időpontban biztosítjuk klienseink számára a kért szolgáltatást.

A gépkocsivezetők folyamatos munkarendben való foglalkoztatása lehetővé teszi azt, hogy minden beérkező igénynek eleget tudjunk tenni, így egy ellátott igénye sem marad kielégítetlen.

Lehetséges rövidebb távú (helyi, helyközi), illetve hosszabb távú útvonal igénybevétele, melyet az igénylő előzetesen a szolgálatvezetővel egyeztet. Előnyt élveznek azok az ügyfelek, akik a szállítást munkába járáshoz, illetve oktatási-nevelési, valamint egészségügyi intézménybe hordáshoz veszik igénybe. Igyekszünk ügyfeleink különlegesebb igényeit is kielégíteni (pl. hétfégi szállítás, kikapcsolódást nyújtó programokra való eljutás segítése akár városunktól távolabbi településeire is).

A beérkező igényekről a szolgálatvezető Szállítási adatfelvételi lapot tölt ki. (A beérkező igényeket a szolgálatvezető rögzíti, majd azt a gépkocsivezetők felé továbbítja) A gépkocsivezetők a szállítás megtörténtét követően aláírják az ügyféllel a menetlevelet, a szállítási elszámoló adatlapot, melyet két tizedes jegy pontossággal töltenek ki.

A jogszabályi szigorítás miatt a szolgáltatásból kikerült **lakosok részére igény és szabad kapacitás esetén tudjuk biztosítani a szállítást.** Az intézmény valamennyi ellátottja kedvezményes térítési díj ellenében tudja igénybe venni a szállító szolgáltatást, vagyis a törvény értelmében szociálisan nem, de koruk és egészségi állapotuk miatt rászoruló ügyfelek részére a fenntartó kedvezményes térítési díj megállapításával biztosítja a szállítást. (szociálisan nem rászorultak/ intézményi ellátott)

A szállító szolgáltatás működésével kapcsolatos egyéb szabályokat a Gépjármű Üzemeltetési Szabályzat tartalmazza.

Gépkocsivezető kötelezettsége: a gépkocsivezetők a menetlevélen kívül gondozási naplót, valamint elszámoló adatlapot is vezetnek, melyben minden esetben feltüntetésre kerül a szállítás dátuma, a kliens nyilvántartási száma, a **szakaszonként** megtett hasznos kilométerek száma, illetve a kliens, a törvényes képviselő vagy meghatalmazott aláírása, ezzel is igazolva a szállítás és a megtett kilométerek valóságát.

A gépkocsivezetők szükség esetén szintén segítenek ellátottainknak az ügyintézésben, tanácsadásban, és a megfelelő információnyújtásban egyaránt.

### **A szolgálat keretében speciálisan megvalósítani kívánt program bemutatása, várható következményei, eredményessége, hatása**

Szolgálatunk úgy gondolja, hogy a fogyatékkal élők számára az egyik legnagyobb probléma a fizikai ellátáson túl a lélek egészségének megőrzése.

Fogyatékoságuknál fogva ezek a személyek nagy odafigyelést, empátiát igényelnek. Kiszolgáltatottságuk, sebezhetőségük miatt nehezen nyílnak meg még a segítő szándékok előtt is. Állapotukat gyakran szégyellik, emiatt nagymértékű náluk az elmagányosodás.

Nehezen mobilizálhatóak, megszokott segítőikhez erősen kötődnek, társas kapcsolataik a családon kívül meglehetősen beszűkültek.

### **Ahhoz, hogy gondozottaink pszichés állapota javuljon, illetve ne romoljon, a következő dolgokra igyekszünk nagy hangsúlyt fordítani:**

- mentális gondozás: a személyi segítség során kiemelt szerepe van. A beszélgetés az elmagányosodott, egyedül lévő emberek számára nagyon fontos.
- önbizalom, önértékelés erősítése
- betegségtudat csökkentése
- hasznosság-tudat erősítése
- bevonás a különböző ház körül végzett tevékenységekbe (nem helyette végezzük el a feladatokat, hanem vele együtt)
- a fogyatékkal élő személyek családtagjainak bevonása a gondozás folyamatába
- társas kapcsolatok erősítése:
  - beszélgetős klubdelután szervezése
  - kirándulások szervezése
  - bevonás az Idősek Klubjának rendezvényeibe
  - előadások szervezése
  - fogyatékosok világnapja alkalmából szervezett programok

Ügyfeleink egyre nyitottabbak ezekre a lehetőségekre, már ők adnak ötleteket, hová szeretnének eljutni. Megtalálják a sorstársakat, rájönnek, hogy másnak is hasonló problémái vannak. Segítik egymást, a lelkileg mélyebben fekvőnek jó tanácsokat adnak, de már sokszor az is segít, ha meghallgatják őket. Elmesélik saját tapasztalataikat, szakembereket, új módszereket ajánlanak egymásnak.

Gondot fordítunk az esetleg évek óta csak a fogyatékkal élő személy ellátásával törődő hozzátartozóra is. A programokba való bevonással újra kinyílnak a világra, újra lehetőséget kapnak a feltöltődésre. A sokszor nyomasztó hétköznapok után a felüdülés, kimozdulás nagy szolgálatot tesz mindkét félnek. Erőtartalékaik megújulnak, rácsodálkoznak a világ szép és érdekes dolgaira, így utána könnyebben viselik a hétköznapok terheit.

Reméljük – és eddigi tapasztalataink ezt bizonyítják -, hogy ügyfeleink nyitottabbá válnak, önmaguk iránt érzett szégyenérzetük csökken, jobb kedélyűek lesznek, magányosságuk oldódik.

### II.4.3. A szolgáltatás igénybevételének módja, feltételei

Az igénybevétel az 1993. évi III. törvény és az 1/2000. SzCsM rendelet alapján történik.

Az ellátást önkéntesen lehet igényelni, személyesen vagy telefonon, az igénylő, illetve törvényes képviselője által. Ezután előre egyeztetett időpontban a szolgálatvezető felkeresi a kérelmezőt otthonában, és környezettanulmányt készít, felveszi a szükséges adatokat. Tájékoztodik leendő gondozottjuk fizikai, mentális állapotáról, meggyőződik a jogosultsági feltételek fennállásáról, és részletes tájékoztatást nyújt a szolgáltatások tartalmáról, feltételeiről, térítési díjakról és a befizetés módjáról. Jogosultság esetén közösen megtervezik az ellátás módját, formáját.

A szociális rászorultság megállapításához csatolni kell az **NRSZH** Országos Rehabilitációs Intézet (volt OOSZI) **szakvéleményét** a súlyos fogyatékoság minősítéséről, illetve a határozatot a fogyatékosági támogatásról, a vakok személyi járadékáról vagy az emelt összegű családi pótlékról. A szolgáltatás igénybevétele esetén minden esetben a kérelmező jövedelemigazolását is mellékelni kell.

A szociális rászorultság megállapítása után megtörténik a megállapodások aláírása, majd az intézményvezető írásban értesíti a kérelmezőt az igény iránti elfogadásról, vagy ellenkező esetben részletes indoklással az elutasításról.

Klienseinkről nyilvántartást vezetünk, valamint személyes aktát készítünk, melyben a következő dokumentumok szerepelnek az alábbi jogszabályok alapján: 1993 évi III. törvény, I/2000. (I.7) SzCsM rendelet, 9/1999 (XI.24) SzCsM rendelet.

- kérelem
- megállapodás
- háziorvos igazolása az ellátott személy egészségi állapotáról
- Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal szakvéleménye a súlyos fogyatékoság minősítéséről, illetve a határozat a fogyatékosági támogatásról, a vakok személyi járadékáról vagy az emelt családi pótlékról
- nyilatkozat szociális rászorultság megállapításáról – nem kötelező elem
- egyszerűsített előgondozási adatlap – nem kötelező elem
- egyéni gondozási terv - nem kötelező elem
- adatlap – nem kötelező elem
- nyilatkozat az alapszolgáltatás igénybevételéről – a megállapodás tartalmazza
- **Tájékoztatás a TAJ alapú nyilvántartásról** – a megállapodás tartalmazza
- szükség esetén meghatalmazás

Az ellátásban részesülőnek nyilatkoznia kell, hogy hozzájárul ahhoz, hogy adatokat szolgáltatson a nyilvántartás számára, és az adataiban bekövetkező változásokat 15 napon belül köteles közölni.

### II.4.4. A Központi Elektronikus Nyilvántartási Rendszer

A szociális igazgatásról és szociális ellátásról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) 20/C. §(1) bekezdése alapján a szociális hatóság a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások, szolgáltatások finanszírozásának ellenőrzése céljából nyilvántartást vezet. A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2009. (XI. 20.) Korm. rendelet 13/B §-a írja elő a fenntartók igénybevevői nyilvántartásba történő adatszolgáltatási kötelezettségét. Mivel ez a rendszer más nyilvántartások alapján visszaellenőrzi az adatokat, fontos, hogy a kezdetekkor pontos, naprakész adatokat szolgáltatassunk. Amennyiben ez nem történik meg, a téves adatot szolgáltató ellátottra elveszíthetjük az állami támogatást.

Az igénybevevői nyilvántartásba történő adatszolgáltatási kötelezettség arra az engedélyesre (intézményre / szolgáltatásra) terjed ki, amely bármely általa nyújtott szolgáltatás után az adott időpontban normatív állami hozzájárulásban vagy a támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások

finanszírozásának rendjéről szóló 191/2008. (VII. 30.) Kormányrendelet szerinti finanszírozásában részesül.

Az adatszolgáltatás **az igénybe vevő a Szociális Törvény**, illetve a Gyermekjóléti Törvény. szerinti adatainak a 226/2006.(XI.20.) Korm. rendelet **13/E. § szerinti rögzítéséből és a 13/F. § szerinti napi jelentésből áll.** Az adatszolgáltatásra jogosult az Szt.-ben, illetve a Gyvt.-ben meghatározott adatokat szociális szolgáltatás és gyermekjóléti alapellátás esetében legkésőbb az igénybevétel első napját követő munkanap 24 óráig rögzíti az igénybevevői nyilvántartásban.

### **Az intézményi jogviszony megszűnése, megszüntetése**

Az intézményi jogviszony megszűnik

- a Szolgálat jogutód nélküli megszűnésével
- a jogosult halálával
- a határozott idejű megállapodásban megjelölt időtartam lejártával
- a kérelmező más városba történő elköltözésével

Az intézményi jogviszony megszüntetése:

- az ellátást igénylő kérésére azonnal

Ha az ellátott kéthavi térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, és azt a szolgálatvezető felszólítására 15 napon belül nem teljesíti, akkor az intézményvezető utasítására a szolgálatvezető felkeresi a probléma megoldása érdekében (halasztási engedély, díj elengedése, részletfizetési kedvezmény, hanyag ügyfél esetén a szolgáltatás időszakos felfüggesztése)

### **Térítési díjaink:**

Az intézményi térítési díjat évenként a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokról szóló Hajdúszoboszló Város Önkormányzata Képviselő-testületének 8/2014. (IV.24.) önkormányzati rendelete állapítja meg.

A Szt. 115.§ (1)-(2) bekezdése szerint, a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátások térítési díja (intézményi térítési díj) a szolgáltatási önköltség és a normatív állami hozzájárulás különbözete. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét.

50 %-os kedvezményben részesül az, akinek a családjában az egy főre jutó jövedelem a nyugdíjminimum 80 %-át nem haladja meg. Térítésmentesen veheti igénybe az a kérelmező, aki a Szt. 114.§ /3/ bekezdése alapján jövedelemmel nem rendelkezik.

A személyi térítési díjak összege nem haladhatja meg a Szt. 116.§ /3/ bekezdésében határozott mértéket, vagyis a szociálisan rászorult igénybe vevőnél a jövedelmének 30%-át, kiskorú igénybe vevő esetében a család egy főre jutó rendszeres havi jövedelmének 20%-át.

A térítési díj befizetése a tárgyhónapot követő hó 10. napjáig történik, valamint szükség esetén lehetőség van a pótbefizetésre.

### **A befizetés módja:**

- az igénybe vevő lakásán a személyi segítőnek szigorú elszámolású füzetben rögzítettek ellenében
- a Hajdúszoboszlói Gondozási Központ szociális segítőjénél készpénzfizetési számla ellenében

### **Jogorvoslat**

#### **Az ellátottak jogai**

- joguk van egyéni szükségleteik alapján az ellátás igénybevételére
- hátrányos megkülönböztetés kiküszöbölése
- alkotmányos és emberi jogaik tiszteletben tartására
- adataik védelmére
- magánéletükkel kapcsolatos titoktartásra
- önrendelkezési joguk megtartására

- akadálymentes környezetre
- adatokhoz, információkhoz jutásra
- társadalmi integrációra
- ellátott-jogi képviselővel való kapcsolatra

Az ellátott vagy törvényes képviselője egyéni panaszával vagy problémáival személyesen vagy írásban a Támogató Szolgálat vezetőjéhez, illetve az integrált intézmény vezetőjéhez fordulhat, akiknek kötelességük a problémák megbeszélésére soron kívül lehetőséget biztosítani, a panaszügyek kivizsgálását azonnal megkezdeni. Az írásban benyújtott panaszra legkésőbb 15 napon belül válaszolni kell.

Ezen kívül az ellátott-jogi képviselőhöz is fordulhatnak panaszaikkal, ha számukra nem kielégítő a problémájuk kezelése, a megtett intézkedések ellen kifogása van.

**A terület ellátott-jogi képviselője:** Fülöpné Mezei Anikó  
**Telefonszáma:** 06-20-489-95-46  
**Levelezési cím:** 4025 Debrecen, Miklós u. 4. fsz. 4.  
**e-mail cím:** [fulopne.aniko@obdk.hu](mailto:fulopne.aniko@obdk.hu)

*Feladata:*

Segíti a szolgáltatást igénybe vevőt jogai gyakorlásában, panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását, tájékoztatást nyújt a jogokról, az intézmény kötelezettségeiről. A képviselő intézkedést kezdeményezhet a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetéséről, észrevételt tehet az intézményben folyó gondozási munkára vonatkozóan.

#### **II.4.4. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő kapcsolattartás módja**

##### **A kapcsolattartás módja a szolgáltató és igénybe vevő között**

Személyi segítők a gondozottakkal (illetve azok hozzátartozóival, törvényes képviselőjével) rendszeres kapcsolatot ápolnak. Ezen felül a szolgálatvezetőnek is kötelessége a személyes kapcsolat teremtése és fenntartása telefonon illetve időpont egyeztetése után személyes megkereséssel. Kérdőív kitöltésével a szolgáltatás minőségét igyekszünk felmérni, és a felmerülő igényeket figyelembe véve fejleszteni.

*Iroda ügyfélfogadási rendje:* hétfő, kedd, szerda: 9.00-16.00  
 csütörtök: 9:00-18:00  
 péntek: 9:00-12:00

##### **Szakmai kapcsolatok, képzések**

A Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális, Család-és Gyermekjóléti Központ keretében működő szakmai egységek közötti kapcsolattartás személyesen és telekommunikációs eszközök útján történik.

A kapcsolattartás több módon zajlik:

- telekommunikációs eszközök útján: e-mail-ben, telefonon, faxon
- személyesen: konferenciákon, szakmai műhelyeken, konzultációkon, saját és közösségi rendezvények alkalmával

Adott esetben az egyes eszközök megválasztása a megoldandó feladatok alapján, az információcsere sürgőssége és a költséghatékonyság szempontjainak figyelembevételével történik.

##### **Szolgálaton belüli kapcsolatok:**

**Naponta** a területosztás folyamán megbeszéljük a napi problémákat, egyeztetünk a kiegyensúlyozott fizikai és szellemi leterhelés érdekében, valamint javaslatot teszünk az esetmegbeszélés témájára **Kéthetente**, vagy igény szerint *esetmegbeszélést* tartunk, melynek keretében a gondozottakkal kapcsolatos gondok, dilemmák kerülnek felszínre, meghallgatjuk egymás építő szándékú javaslatait, észrevételeit

**Havonta csoportértekezleten** átbeszéljük az elvégzett feladatok teljesítését, javaslatot teszünk a szolgáltatás minőségének javítására, fejlesztésére

### **Integrált intézményen belüli kapcsolatok:**

**Kéthetente** a szolgálatvezető részt vesz a vezetői értekezleten, ahol az integrált intézmény más egységeivel tartják fenn a szoros kapcsolatot, kiemelve ezek közül a Gondozási Központot, amellyel közvetlen és napi szintű a szakmai kapcsolat.

**Havonta** intézményi szintű vezetői értekezleten történik egyeztetés a szolgáltatások javítása érdekében.

**Félévente** csoportértekezlet van a Gondozási központ minden dolgozójának

**Évente**, szükség esetén többször apparátusi értekezlet van az intézmény minden dolgozójának, ahol lehetőség van a közös feladatok, esetleges problémák megbeszélésére.

### **Szakmai képzések, továbbképzések:**

- konferencián való részvétel
- továbbképzéseken való részvétel

### **Az integráció formája, ellátási típusok együttműködésének rendje, helyettesítések rendszere**

A Támogató Szolgálat beosztott dolgozói a szolgálatvezető közvetlen irányítása alatt végzik munkájukat, amelyről rendszeresen beszámolnak. A személyi segítők és a gépkocsivezetők a szolgálatvezetővel tartanak fenn napi kapcsolatot. A szolgálatvezető közvetlen felettese az intézményvezető.

A Támogató Szolgálat dolgozói felelősek a szolgáltatás színvonalas szakmai működtetéséért, fejlesztéséért, gazdálkodásért, a tulajdon védelméért, a munkahelyi és etikai helyzetért, a hatályos jogszabályok betartásáért, intézkedéseikért, az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogainak biztosításáért. Figyelemmel kísérik a gondozottak igényeit, szükségleteit, megszervezik a fogyatékkal élők számára a folyamatos ellátást és a szállítást.

Az intézmény keretein belül működő más ellátási formákkal a Szolgálat együttműködik, munkájukat összehangolva végzik. A különböző ellátási formák a szolgáltatások minőségére és mennyiségére való tekintettel differenciáltak, egymásra épülők, kombináltan igénybe vehetőek.

### **Intézményen kívüli kapcsolatok**

A szolgálat feladatainak eredményes megoldása érdekében együttműködik a településen, vagy más településen, de azonos feladattal foglalkozó más intézményekkel, hatóságokkal, szervezetekkel.

A szolgálat kapcsolatot tart a város egyéb intézményeivel:

#### *Rendszeres kapcsolat*

- Hajdúszoboszló Város Önkormányzatának Jogi/Egészségügyi és Szociális Irodája (információcsere biztosítása, működés segítése céljából)
- Járóbeteg-ellátó Centrum
- Hajdúszoboszló városban működő ápolást-gondozást nyújtó intézmények
- Magyar Vöröskereszt helyi szervezete
- Éltes Mátyás Speciális Általános Iskola és Diákotthon
- Gyógyászati Segédeszközök boltja

- Vakok és Gyengénlátók Szövetségének helyi szervezete

#### *Alkalmankénti kapcsolat*

- Bihari Szociális Szolgáltató Nonprofit Kft.
- Oktatási-nevelési intézmények (bölcsőde, óvodák, iskolák)
- Otthonápolási Szakszolgálat
- Siketek és Nagyothallók Szövetségének Megyei Szervezete
- Mozgáskorlátozottak Szövetségének helyi szervezete
- a Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet Képzési Központja, valamint annak jogutódintézményei, a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet és a Szociális és Munkaügyi Intézet
- Magyar Államkincstár Családtámogatási Irodája
- Egészségbiztosítási Pénztár regionális kirendeltsége
- Rendőrség,
- Egészségügyi intézmények, szolgáltatók:  
Kenézy Gyula Kórház és Rendelőintézet, Debrecen  
Debreceni Egyetem Orvostudományi és Egészségügyi Centrum Klinikája, Debrecen  
Orvosi ügyelet  
Országos Mentőszolgálat

### **Az ellátást végzők jogai**

A szociális szolgáltatást végző foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetén biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra, valamint támogassa szakmai fejlődésüket, továbbképzésüket.

A Támogató Szolgálat munkaköreit betöltő személyek közfeladatot ellátó személyeknek minősülnek. A Támogató Szolgálat dolgozói a Munkaszerződésben rögzítettek, a Munkaköri leírás és a szakszerű munkavégzést elősegítő Munkafolyamat leírások alapján végzik munkájukat.

### **II.4.5. A szolgáltatás jövőbeli fejlesztésének stratégiája**

Szolgálatunk jelenleg 6 fő szállítására alkalmas gépjárművel rendelkezik, amit a tanköteles korú gyerekek vesznek főleg igénybe főleg Debrecenbe, speciális intézménybe szállításra. A gépjárműpark korszerűsítésével lehetővé tudnánk tenni azt, hogy az iskolába való szállításon kívül más szociálisan rászorult is igénybe tudná venni a Debrecenbe közlekedő kisbuszt. Ennek megvalósítása érdekében legalább 9 személy egyidejű szállítására alkalmas gépjárműre lenne szükségünk, melyet szintén át kellene alakítani, hogy alkalmas legyen a mozgásszervi fogyatékosok, idősek szállítására is.

Az új gépjármű megvásárlásával költséghatékonyabbá lehetne tenni a szállítást és a beérkezett igényeket is egy járművel tudnánk kielégíteni.

### **II.5. Nappali ellátás – Idősek klubja**

*A Szt. 65/F §-a szerint nappali ellátás elsősorban a saját otthonukban élő tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek tizennyolcadik életévüket betöltött, fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek illetve szenvedélybetegek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak napközbeni étkeztetését. Az intézmény a szolgáltatást igénybe vevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak*

megfelelő napi életritmust biztosító ellátást nyújt, a helyi igényekkel összhangban lévő közösségi programokat szervez, valamint helyet biztosít a közösségi szervezésű programoknak, rendezvényeknek, csoportoknak. A szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság számára egyaránt elérhető módon működik.

### II.5.1. A szolgáltatás célja, feladata, az ellátandó célcsoport jellemzői

Az intézmény által biztosított gondozás **célja** a gondozott szociális helyzetének javítása, egyedüllétének megszüntetése, a tétlenséggel járó káros hatások megelőzése, valamint egészségi és higiénés viszonyainak javítása, esetlegesen a hiányzó családi gondoskodás pótlása.

Az idősek klubjában ellátott személyek átlagéletkora egyre magasabb, ezért azt tűztük ki célul, hogy az utánpótlás érdekében fiatalabb, aktívabb nyugdíjasokat is felkutatunk, hogy ők is látogassák programjainkat. Ezt nagymértékben segíti, amikor a médiában színes riportok jelennek meg a szabadidős programokról, a tartalmas klubéletről, s ezzel kedvet csinálnak az érintett korosztály számára.

7. ábra

Nappali ellátás	Hajdúszoboszló		Hajdúszovát	
	65 év alattiak (fő)	65 év felettiak (fő)	65 év alattiak (fő)	65 év felettiak (fő)
<b>Egészségi állapot miatt</b>	2	3	2	2
<b>Fogyatékkal élő (mozgás)</b>	-	-	-	-
<b>Étkezésben is részesül</b>	3	39	1	5
<b>Szolgáltatás igénybevétele</b>				
<b>Naponta</b>	3	26	2	14
<b>Heti 2-3 alkalommal</b>	0	21	-	3
<b>Hétvégén is</b>	2	19	2	12
<b>Szállítást is igényel</b>	-	7	-	-
<b>Összes ellátott száma: 2017. december 31.</b>	6	52	4	16

A klubtagok többsége 65. életévüket betöltött szép korúak. Igyekeznek minél többet belátogatni a klubba. Folyamatos nyitva tartásunk lehetőséget biztosít abban, hogy hétvégén is bejárjanak, még ha egy kis időre is. A rendszeresség fontos szerepet játszik az életükben, ezért a klubprogramokat úgy találjuk ki, hogy rendszeresség legyen benne. Minden hónap elején programismertetés, közös megbeszélés. A mai rohanó világban elsiklunk a hagyományok és a szokások felett, pedig ez a nemzedék igényli ezt a fajta programot, szórakozást.

A gyerekek által előadott műsorokat, szívesen, örömmel fogadják, hiszen ők is második gyermekkorukat élik. Ilyenkor az egész csoport együtt figyel. Ezek az emlékezések rövid ideig tartanak, sajnos figyelmük már nem tart sokáig. Kisebbségi csoportokban szívesen játszanak, sokat énekelnek, örömmel vesznek részt kirándulásokon, főzéseken.

A Társulás előnyeit kihasználva, folyamatosan tartjuk a kapcsolatot a településekkel is. Rendszeresen részt vesznek egymás rendezvényein, amire minden esetben készülnek valami meglepetéssel.

Jó kis közösség van mindkét településen, akik szeretnek együtt lenni, hiányolják társaikat, ha valaki nem tud bejönni, érdeklődnek, látogatják egymást.

## **II.5.2. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

Az idősek klubja **Hajdúszoboszlón** mindennap, hétfvégen is látogatható, míg **Hajdúszováton** csak hétfőtől szombatig. Nagyhegyesen a település előregedése miatt nincs idősek klubja.

Mindkét településen az étkezés (ebéd) is biztosított, melyet **Hajdúszoboszlón** az ellátottak nagy része igénybe is vesz. Többségük férfi, egyedülállóak, s ezért hétfvégeken is szívesen látogatnak a klubba, s egyúttal az étkezést is igénybe veszik.

A programok összeállítása havonta, heti bontásban történik a gondozónők segítségével, amit a hónap első keddjén a tagokkal is megbeszélnek, egyeztetnek.

**Hajdúszoboszlón** kedden és csütörtökön, **Hajdúszováton** szerdán van nagyobb szervezett program, amire sokan eljönnek, ha idejük és egészségi állapotuk engedi.

A megújult és megszüpült Kulturális Központnak köszönhetően rendszeresek a különböző tárlatok közös megtekintése a klubtagok által, illetve az ott megtartott rendezvények látogatása.

**Hajdúszoboszlón** annak köszönhetően, hogy gépkocsival rendelkezik az intézmény, lehetőség van arra, hogy a bejövetelet és a hazaszállítást igényeljék a klubtagok. Egészségi állapotuk miatt erre többen igényt is tartanak.

Ruházatuk tisztán tartása érdekében a mosatást is igénybe veszik, főleg a nagyobb és nehezebb ruhadarabokat.

**Hajdúszováton** a klub keretében dal- és táncsoport működik, akik rendszeresen fellépnek a környező településeken, valamint nyugdíjas klubtalálkozókon is.

A klubban rendszeresek a jó hangulatú találkozók, próbák.

### **A klubban biztosított szolgáltatások:**

- Tisztálkodási lehetőség: Az időseknek tisztálkodási lehetőséget biztosítunk, akadálymentes zuhanyzós fürdőszoba áll rendelkezésükre.
- Rendszeres vérnyomásmérés
- Segítségnyújtás hivatalos ügyek intézésében
- Jogi tanácsadás: Az intézmény jogásza a klubtagok rendelkezésére áll heti két alkalommal.
- Mentális segítségnyújtás (az intézmény pszichológusának segítségével is)
- Előadások szervezése különböző témákban (lelkész, orvos, mentős, rendőr, képviselők, neves emberek, igény szerint)
- Érdekes bemutatók megtekintése (tűzoltóság, mentők, karatésok, íjászok, stb.)
- Szellemi tréningek (tréfás, vidám vetélkedők)
- Kiállítások látogatása
- Napi, hetilapok, házi könyvtár olvasása
- Baráti összejövetelek más települések klubtagjaival
- Nyugdíjas bálok szervezése
- Születésnapok, névnapok megünneplése
- Közös sütések, főzések
- Térítés ellenében ebéd biztosítása

Az ellátottak napi rendszerességgel, illetve alkalmasszerűen veszik igénybe az előbb felsorolt szolgáltatásokat.

Folyamatos kapcsolatot tartanak fenn a környező települések klubjaival.

A klubtag betegsége idején a gondozónak kötelessége 1 hónapig a lakásán segíteni és ellátni a klubtagot. Ezután átkerül a házi segítségnyújtás ellátásába.

## **II.5.3. Az ellátás igénybevételének módja**

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes. A klubba való felvételtől, az igénybevevő kérésére az Intézményvezető és az Idősek Klubja szakmai vezetője együttesen dönt.

A klub szolgáltatásai az önkormányzatok jóvoltából térítésmentesek, mert a fizetés nagyon lecsökkentette a rendszeresen bejáró tagok számát, hisz kicsi nyugdíjuktól nehéz volt fizetni számukra a térítési díjat. A térítésmentesség óta ismét megemelkedett az igénybevevők száma.

Az ellátottal a klubvezető személyesen ismerteti a klubtagság feltételeit, szokásait, programját, házi rendjét. Közösén töltik ki a formanyomtatványokat (Adatlap, Egészségi állapotra vonatkozó igazolás, Nyilatkozat arról, hogy más intézménynél nem veszi igénybe a szolgáltatást, Kérelem, Megállapodás). A megállapodás megkötése után, a klubvezető szeretettel és különös odafigyeléssel bemutatja a közösségnek, és segíti kolleganóival a beilleszkedés zökkenőmentességét. Egy hónap elteltével, miután már megismerték a klubtagot, a vezető elkészíti az Egyéni gondozási tervet, melyet évente felülvizsgálják.

Az idősek nappali ellátása az alábbi telephelyeken igényelhető:

- a Hajdúszoboszlói Gondozási Központban, Bocskai u. 35. szám alatt,
- a Hajdúszováti Gondozási Központban, Ady Endre u. 2. sz. alatt.

## **II.5.4. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő kapcsolattartás módja**

### **Az idősek és a gondozónők közötti kapcsolattartás módja**

A klubtagok és a gondozónők a programok során rendszeres, nagyon jó kapcsolatot tartanak fenn egymással. Betegségük, tartós távollétük esetén a gondozónők telefonon érdeklődnek állapotuk iránt, esetleg lakásukon személyes megkeresésre és szükség esetén segítségnyújtásra is sor kerül.

**Hajdúszováti Idősek Klubja** széleskörű kapcsolatokkal rendelkezik a környék klubjaival, valamint a helyi egyházi idősek otthoni lakóival, dolgozóival is.

Az általuk szervezett programokon is rendszeresen részt vesznek, s viszont.

Nagyon jó a kapcsolat a helyi iskolával, óvodával, több közös programot (vetélkedő, kézműves foglalkozások, térszűrés, hagyományos ételek megtanítása a gyerekeknek) szerveznek.

A klub helyisége ad helyet a lakosság számára rendezett szűrővizsgálatoknak mindkét településen.

### **Az ellátottak jogai**

#### **Az ellátottak jogait, az együttélés szabályait a közösen elfogadott házirend szabályozza.**

Az ellátást igénybe vevőknek joguk van:

- egyéni szükségleteik alapján az ellátás igénybevétele
- állampolgári jogaiknak tiszteletben tartására
- adataik védelme
- önrendelkezési joguk megtartására
- akadálymentes környezetre
- adatokhoz, információkhoz jutásra
- társadalmi integrációra

#### **Jogorvoslati lehetőségek**

Az ellátott vagy törvényes képviselője egyéni panaszával vagy problémáival személyesen vagy írásban a klubvezetőhöz fordulhat, akinek kötelessége a problémák megbeszélésére soron kívül lehetőséget biztosítani. A panaszügyek kivizsgálását azonnal meg kell kezdeni, s az írásban benyújtott panaszra, annak megoldására, az intézményvezető köteles legkésőbb 15 napon belül válaszolni.

Ha a klubtag a kivizsgálás eredményével nem elégedett, akkor jogorvoslattal fordulhat az ellátott jogi képviselőhöz, kinek neve, elérhetősége a klubhelyiségben ki van téve, illetve szerepel a megállapodásban is.

**A terület ellátott-jogi képviselője:** Fülöpné Mezei Anikó  
**Telefonszáma:** 06-20-489-95-46  
**Levelezési cím:** 4025 Debrecen, Miklós u. 4. fsz. 4.  
**e-mail cím:** [aniko.fulopne@ijb.emmi.gov.hu](mailto:aniko.fulopne@ijb.emmi.gov.hu)

### **II.5.5. A szolgáltatás fejlesztési stratégiája**

A Gondozási Központ telephelyén az Idősek klubja mellett még más ellátások is megtalálhatók. Ilyen a házi segítségnyújtás, a szociális étkeztetés valamint a támogató szolgálat.

Ez abból a szempontból szerencsés, hogy a kollégákkal napi kapcsolatban lehetünk, ami a „működésünkhöz” elengedhetetlen. A probléma rendezvények alkalmával érződik, mert ilyenkor szűkössé válik az épület.

Szerencsés lenne, ha lehetőség nyílna, arra hogy minden szolgáltatásnak saját irodája legyen.

Az épület el van öregedve, energetikai szempontból hátrányos, hogy magas az épület így a belmagasság is. Az elektromos vezetékek nem a mai kornak megfelelőek, nem mindig bírja a számítógépes hálózatunk energia igényét.

Nagyon indokolt lenne az épület felújítása és bővítése, mellyel a fent említett problémák megoldódhatnának.

Az udvarunk évek alatt hangulatossá és otthonossá lett kialakítva.

A parkosításnak köszönhetően szeretnek ellátottjaink a kertben pihenni, szórakozni.

Ezért jó lenne, ha tudnánk filagóriát építeni, hintaágyakat beszerezni.

Sokan bérházban laknak a klubtagok közül, így a kertben eltöltött időre sokkal nagyobb igényük van. A fedett hely nyáron borús, esős idő esetén is lehetőséget adna a minél gyakoribb szabadban töltött időre.

**Hajdúszováton** a klub még jobb kihasználtsága, s az elöregedés miatt tervben van az idősek beszállításának lehetősége a településről, melyben a Polgármesteri Hivatal nyújtana segítséget.

A külső hőszigetelés, tatarozás is időszerű az energiahatékonyság céljából, valamint a tető javítása és az udvar parkosítása is a kinti rendezvények még kulturáltabb lebonyolítása érdekében.

### **III. A Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális, Család- és Gyermejjóléti Központ ellátottainak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

Az intézmény vezetője gondoskodik az intézményen belül az ellátottak és az ellátást végzők emberi és állampolgári jogainak érvényesüléséről. Ennek egyik alapfeltétele, hogy mindkét fél tisztában legyen a saját és a másik fél jogaival. Az intézmény vezetője biztosítja ezen jogok és az intézmény kötelezettségének ismertetését.

A tájékoztatás alapidokumentuma a szociális törvény, a szociális munka etikai kódexe és az ezek felhasználásával készített házirend.

A szociális munka etikai kódexét az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők, valamint az együttműködő intézmények, szervezetek számára hozzáférhetővé kell tenni.

#### ***Ellátottak jogai és kötelezettségei***

- az ellátott jogosult a számára személyre szabott formában teljes körű tájékoztatásra:
  - Joga van tájékoztatást kérni és kapni a szolgálat által nyújtott szolgáltatások jellemzőiről, azok elérhetőségéről és az igénybevétel rendjéről, valamint az ellátottakat megillető jogokról és azok érvényesítéséről.
  - Továbbá jogosult megismerni a róla készült dokumentációban szereplő adatokat.

- Az ellátottnak joga van arra, hogy az ellátásban résztvevő személyek az ellátása során tudomásukra jutott személyes vagy egészségügyi adatait csak az arra jogosulttal közöljék és azokat bizalmasan kezeljék. Joga van arról nyilatkozni, hogy kiket zár ki adatai részleges vagy teljes megismeréséből. (A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az ellátott felmentést adott, vagy jogszabály az adat szolgáltatásának kötelezettségét írja elő.)
- Az ellátott alapvető joga emberi méltóságának tiszteletben tartása.
- Az ellátott a szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és a szolgáltató működési rendjét.

#### **Az ellátottak jogait a személyes gondoskodást nyújtó alapellátások esetében:**

**Fülöpné Mezei Anikó,**

**Telefonszáma:** 06-20-489-95-46  
**Levelezési cím:** 4025 Debrecen, Miklós u. 4. fsz. 4.  
**E-mail cím:** [aniko.fulopne@ijb.emmi.gov.hu](mailto:aniko.fulopne@ijb.emmi.gov.hu)

**Gyermekjóléti szolgáltatás esetén: Sinkáné Rozvágyi Gabriella gyermekjogi képviselő**

**Telefonszáma:** 06-30- 542- 09-27  
**Levelezési cím:** 4400 Nyíregyháza, Mártírok tere 9. 8/5. sz.  
**E-mail címe:** [gabriella.rozvagyi.sinkane@ijb.emmi.gov.hu](mailto:gabriella.rozvagyi.sinkane@ijb.emmi.gov.hu)

*Feladatuk:* segíteni a szolgáltatást igénybe vevőt jogai gyakorlásában, panasz megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását, tájékoztatást nyújt a jogokról, az intézmény kötelezettségeiről. A képviselő intézkedést kezdeményezhet a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetéséről, észrevételt tehet az intézményben folyó gondozási munkára vonatkozóan.

#### **Az ellátást végzők jogai és kötelezettségei:**

- Az intézmény szakmai munkatársainak **joga van**, hogy a szakmailag elfogadott módszerek közül, a hatályos jogszabályi keretek között szabadon válassza meg az adott esetben alkalmazandó módszert, beavatkozási formát.
- **Joga van** az intézményvezető segítségét és a ráosztott feladattal kapcsolatban mérlegelését és beavatkozását kérni, ha:
  - az igénylő problémája nem a szakmai egység, szolgálat kompetenciájába tartozik vagy az általa kért szolgáltatás jogszabályba, vagy szakmai szabályba ütközik,
  - az ellátotthoz fűződő személyes kapcsolata miatt,
  - saját egészségügyi állapota vagy egyéb gátló körülmény következtében az ellátásra fizikailag alkalmatlan,
  - az ellátott együttműködési kötelezettségét súlyosan megsérti,
  - saját életét és testi épségét a gondozott ellátása veszélyezteti.
  - *A szolgálat munkatársa a gondozott ellátását csak akkor tagadhatja meg, ha:*
  - ez az ellátott egészségi, pszichés állapotát károsan nem befolyásolja és
  - a gondozott ellátásáról más szakember bevonásával, esetátadás keretében gondoskodik.
- **Jogosult és köteles** szakmai ismereteinek – a szakma mindenkori fejlődésével összhangban történő – folyamatos továbbfejlesztésére.
- **Joga van** az intézmény Esélyegyenlőségi tervében leírt, indokolt esetben munkavégzésének, munkaidejének könnyítését egyedi módon történő szabályozására - szem előtt nem tévesztve a törvényesség betartását és az intézmény érdekeit.
- **A szolgálat munkatársa köteles:**
  - tevékenységét a hatályos jogszabályok és szakmai szabályok szerint végezni,
  - tiszteletben tartani az ellátott személyiségét, méltóságát, jogait és önrendelkezését,
  - figyelembe venni egyéni igényeit és szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit és készségeit.

Az intézmény munkatársai a **Szociális munka etikai kódexe** elveinek megfelelően végzik munkájukat. Munkába lépéskor minden dolgozóval ismertetni kell, melynek tényét aláírásával igazolja. Munkavégzésük során felelősségük, hogy saját kompetenciájukon belül a legjobb tudásuk szerint nyújtsák a szolgáltatásukat.

Ezért megilleti őket, hogy az ellátottak részéről is megkapják a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék. Munkatársaink jogorvoslatért a vezetőséghez vagy a Szociális Szakmai Szövetség keretén belül működő Etikai Kollégiumhoz fordulhatnak abban az esetben, ha az ellátottak velük szemben erkölcsstelen magatartást tanúsítanak, minősíthetetlen hangnemet használnak, fenyegetéssel vagy más eszközzel félelemben tartják őket.

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

Intézményünk szolgáltatásai széleskörűek. A lakosság valamennyi korosztályának magas színvonalú szolgáltatásokkal áll a rendelkezésére. A mai társadalmi, gazdasági helyzet következtében egyre több ember kerül nehéz helyzetbe.

Segíteni csak azokon az embereken tudunk, akikről tudomásunk van. Rendkívül fontosnak tartjuk, hogy a lakosság szerezzen tudomást az intézményünkről, az igénybe vehető szolgáltatásainkról.

A lakosság tájékoztatása különböző módon történik.

Szórólapok eljuttatása egészségügyi, szociális-, közintézményekbe, háziorvosi rendelőkbe, civil szervezetekhez. Különböző szakterületek tanácskozásain nyújtott tájékoztatás. Helyi médiában (TV és írott sajtó) rendszeres megjelentetés. Polgármesteri Hivatalok hirdetőtábláján való közzététel.

Tájékoztatás, illetve a célcsoport tagjainak elérése:

- intézményi weblap [www.hkszk.hu](http://www.hkszk.hu)
- plakátok, szórólapok készítése,
- helyi sajtó (Hajdúszoboszló, Hajdúszovát, Nagyhegyes),
- helyi televíziók,
- internetes oldalakon történő megjelenés,
- érdekképviselői, civil szervezetek megkeresése,
- szociális intézmények ellátotti körének fölmérése,
- ellátottak körében elégedettség felmérés készítése,
- háziorvosok megkeresése írásos tájékoztatóval.

Hajdúszoboszló, 2018. szeptember 4.

Holácsik Marianna  
mb. intézményvezető

#### **Záradék**

A Hajdúszoboszlói Kistérségi Szociális, Család- és Gyermejjóléti Központ Szakmai Programját a Hajdúszoboszlói Kistérségi Többcélú Társulás Társulási Tanácsa a 8/2016. (I.26.) HKTT határozatával jóváhagyta, s a 26/2016. (X.18.), a 12/2017. (VII.19.), valamint a 20/2018 (IX.11) HKTT határozataival módosította.

Hajdúszoboszló, 2018. szeptember 11.

Bajusz Istvánné  
Társulási Tanács Elnöke