**Marcali Szociális és Egészségügyi Szolgáltató Központ**

Szakmai Programja

„Nyissuk ki a szemünket és keressünk valakit vagy valamit;

tegyünk valamit az emberekért, amihez kell egy kis idő,

egy kis barátság, egy kis együttérzés, egy kis emberi fáradozás…

Minden zugban és minden szegletben szükség van rá.

Ezért hát keressünk és figyeljünk, hogy hol vethetjük be emberségünket.”

/Albert Schweitzer/

**Záradék:**

A szakmai programot a Marcali Kistérségi Többcélú Társulás Társulási Tanácsa x**/2020. (xx.xx.)** sz. határozatával jóváhagyta.

A szakmai program az alábbi hatályos jogszabályoknak megfelelően készült:

**Szociális szolgáltatások:**

* 1993. évi III. törvény
* 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet
* 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet
* 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet
* 369/2013. (X.24.) Korm. rendelet
* 36/2007. (XII.22.) SZMM rendelet
* 340/2007. (XII.15.) Korm. rendelet
* 191/2008. (VII. 30.) Korm. rendelet
* 8/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet
* 9/2000. (VIII.4.) SZCSM rendelet
* 81/2004. (IX. 18.) ESZCSM rendelet
* 415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet
* 25/2017. (X.18.) EMMI rendelet

**Gyermekvédelmi ellátások:**

* 1997. évi XXXI. törvény
* 15/1998. (IV.30.) NM rendelet
* 369/2013. (X.24.) Korm. rendelet
* 328/2011. (XII.29.) Korm. rendelet
* 149/1997. (IX.10.) Korm. rendelet
* 331/2006 (XII. 23.) Korm. rendelet
* 513/2013. (XII.29.) Korm. rendelet
* 8/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet
* 9/2000. (VIII.4.) SZCSM rendelet
* 235/1997. (XII.17.) Korm. rendelet
* 2011. évi CXC. törvény
* 415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet
* 25/2017. (X.18.) EMMI rendelet

**Egészségügyi ellátások:**

* 26/2014. (IV.8.) EMMI rendelet
* 37/2013. (V.28.) EMMI rendelet
* 18/1998. (VI.3.) NM rendelet
* 1997. évi CLIV. törvény
* 26/1997. (IX.3.) NM rendelet
* 51/1997. (XII. 18.) NM rendelet
* 96/2003. (VII.15.) Korm. rendelet
* 43/1999. (III.3.) Korm. rendelet
* 60/2003. (X.20.) ESZCSM rendelet
* 49/2004. (V.21.) ESZCSM rendelet
* 63/2011. (XI.29.) NEFMI rendelet

**Közalkalmazottakra vonatkozó jogszabályok:**

* 1992. évi XXXIII. törvény
* 2012. évi I. törvény
* 257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet
* 2003. évi LXXXIV. törvény
* 356/2008. (XII.31.) Korm. rendelet
* 2011. évi CXII. törvény
* 326/2013. (VIII.30.) Korm. rendelet
* 256/2013. (VII.5.) Korm. rendelet

**Közfoglalkoztatottakra vonatkozó jogszabályok**

* 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
* 2011. évi CVI. törvény a közfoglalkoztatásról és a közfoglalkoztatáshoz kapcsolódó, valamint egyéb törvények módosításáról

# Tartalomjegyzék

[Tartalomjegyzék 4](#_Toc10183846)

[ÁLTALÁNOS RÉSZ 6](#_Toc10183847)

[1. Szervezeti felépítés 6](#_Toc10183848)

[1.1. Szervezeti változások 6](#_Toc10183849)

[1.2. Az intézmény jelenlegi szervezeti formája 8](#_Toc10183850)

[1.3. Integrált szolgáltatási formák 8](#_Toc10183851)

[Tárgyi feltételek bemutatása 9](#_Toc10183852)

[AZ INTÉZMÉNY FELADATAI 10](#_Toc10183853)

[Az intézmény szervezeti egységeinek feladata 10](#_Toc10183854)

[1. SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK 10](#_Toc10183855)

[1.1. SZEMÉLYES GONDOSKODÁST NYÚJTÓ SZOCIÁLIS ALAPSZOLGÁLTATÁSOK 10](#_Toc10183856)

[1.1.1. Tanyagondnoki szolgálat 10](#_Toc10183857)

[1.1.2. Étkeztetés 14](#_Toc10183858)

[1.1.3. Házi segítségnyújtás 21](#_Toc10183859)

[1.1.4. Családsegítés 32](#_Toc10183860)

[1.1.5. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás 32](#_Toc10183861)

[1.1.6. Támogató szolgáltatás 41](#_Toc10183862)

[1.1.7. Közösségi pszichiátriai ellátás 51](#_Toc10183863)

[1.1.8. Idősek nappali ellátása 60](#_Toc10183864)

[1.2. SZEMÉLYES GONDOSKODÁST NYÚJTÓ SZAKOSÍTOTT ELLÁTÁS 69](#_Toc10183865)

[Ápolást – Gondozást nyújtó bentlakásos ellátás 69](#_Toc10183866)

[**1.2.1. Idősek Otthona** 69](#_Toc10183867)

[A szolgáltatás célja 69](#_Toc10183868)

[2. GYERMEKVÉDELMI ELLÁTÁSOK 87](#_Toc10183869)

[2.1. SZEMÉLYES GONDOSKODÁST NYÚJTÓ GYERMEKJÓLÉTI ALAPELLÁTÁSOK 87](#_Toc10183870)

[2.1.1.Gyermekjóléti szolgáltatás 87](#_Toc10183871)

[**2.1.1.1. Család- és Gyermekjóléti szolgálat** 87](#_Toc10183872)

[**2.1.1.2. Család- és Gyermekjóléti központ** 104](#_Toc10183873)

[2.1 2. Gyermekek napközbeni ellátása 125](#_Toc10183874)

[**2.1.2.1. Bölcsődei ellátás** 125](#_Toc10183875)

[3. EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁSOK 144](#_Toc10183876)

[3.1. EGÉSZSÉGÜGYI ALAPELLÁTÁSOK 144](#_Toc10183877)

[3.1.1. Védőnői ellátás 144](#_Toc10183878)

[**A területi védőnő feladatai** 144](#_Toc10183879)

[**Iskolát ellátó védőnő feladatai** 146](#_Toc10183880)

[**A védőnő a gondozási feladatait önállóan végzi, kapcsolatot tart és együttműködik** 148](#_Toc10183881)

[4. Igazgatás 148](#_Toc10183882)

[5.AZ INTÉZMÉNY RÖVID TÁVÚ CÉLJAI (3/a. sz. melléklet) 148](#_Toc10183883)

[6. AZ INTÉZMÉNY HOSSZÚ TÁVÚ CÉLJAI (3/b. sz. melléklet) 148](#_Toc10183884)

[III. Szakmai alapelvek és szabályok 149](#_Toc10183885)

[Személyzetre vonatkozó alapvető etikai és magatartási szabályok 149](#_Toc10183886)

[DOKUMENTÁCIÓ 150](#_Toc10183887)

[Szociális szolgáltatások 150](#_Toc10183888)

[1.1. Személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatások 150](#_Toc10183889)

[1. 1. 1. Tanyagondnoki szolgálat 150](#_Toc10183890)

[1.1.2. Étkeztetés 150](#_Toc10183891)

[1.1.3. Házi segítségnyújtás 150](#_Toc10183892)

[1.1.4. Család~~-~~és gyermekjóléti szolgáltatás 151](#_Toc10183893)

[1.1.5. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás 151](#_Toc10183894)

[1.1.6.Támogató Szolgáltatás 152](#_Toc10183895)

[1.1.7. Közösségi pszichiátriai ellátás 152](#_Toc10183896)

[1.1.8. Nappali ellátás (Idősek nappali ellátása) 153](#_Toc10183897)

[1.2. Személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátás 153](#_Toc10183898)

[Ápolást-, gondozást nyújtó bentlakásos ellátás 153](#_Toc10183899)

[1.2.1. Idősek Otthona 153](#_Toc10183900)

[2. Gyermekvédelmi ellátások 154](#_Toc10183901)

[Személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások 154](#_Toc10183902)

[2.1. Gyermekjóléti szolgáltatás 154](#_Toc10183903)

[2.1.1. Család- és Gyermekjóléti központ 154](#_Toc10183904)

[2.2.Gyermekek napközbeni ellátása 155](#_Toc10183905)

[2.2.1. Bölcsődei ellátás 155](#_Toc10183906)

[**2.2.1.1. Játszócsoport** 156](#_Toc10183907)

[3. Egészségügyi ellátás 156](#_Toc10183908)

[3.1. Egészségügyi alapellátások 156](#_Toc10183909)

[3.1.1. Védőnői ellátás 156](#_Toc10183910)

[V. Mellékletek 158](#_Toc10183911)

# ÁLTALÁNOS RÉSZ

## 1. Szervezeti felépítés

A Marcali Kistérségi Többcélú Társulás által fenntartott Marcali Szociális és Egészségügyi Szolgáltató Központ személyes gondoskodást nyújtó felnőtt- és gyermekvédelmi, valamint egyes egészségügyi alapfeladatokat ellátó **integrált szociális és egészségügyi intézmény** (Szt.85/B. §., illetve 85/C. §. (1) bek. d) pontja szerint- több ellátási típus egy intézményi keretein belül történő megszervezése).

Az intézményi integráción belül, a szervezeti egységek egymással együttműködnek, egymás feladatellátását támogatják. Amennyiben bármelyik szolgálat, jelzésre okot adó helyzetet tapasztal, megteszi írásos jelzését a megfelelő szervezeti egység felé.

### 1.1. Szervezeti változások

Az intézmény megalakulását követően (1990. január 1.), számos változáson esett át. Fontosabb lépések közül megemlítendő a Marcali Város Önkormányzat 196/1991. (XII. 18.) sz. képviselőtestületi határozat, a **Területi Gondozási Központ** és a **Családgondozási Központ** összevonásáról, és a 146/1995. (XI. 30.) sz. határozat a **Bölcsőde** intézményünkhöz csatolásáról (1996. január 1.)

Feladataink 1997. november 1-től a **gyermekjóléti szolgálat**, 1998. január 1-től a **védőnői szolgálat**, 1999. január 1-től a **hétközi és hétvégi orvosi ügyelet** szakfeladatainak ellátásával egészültek ki.

A MKTT Társulási Tanácsának 56/2015. (XI.02.) számú határozata értelmében a központi ügyelet működtetése kikerült az intézmény feladatai közül.

A 13/2000. (II. 17.) számú határozattal a felsorolt feladatok **helyettes szülői hálózat** létrehozásával egészültek ki.

A Helyettes szülői ellátás 2017. április 1-től helyettes szülő hiányában törlésre került a szolgáltatói nyilvántartásból.

A MKTT Társulási Tanácsának 56/2015 (XI.02.) számú határozata értelmében 2016. január 1-től az intézmény feladati közé bekerült a Család és gyermekjóléti központ járási feladatellátása, az alábbi települések vonatkozásában:

* Balatonberény, Balatonkeresztúr, Balatonmáriafürdő, Balatonújlak, Balatonszentgyörgy, Böhönye, Csákány, Csömend, Főnyed, Gadány, Hollád, Hosszúvíz, Kelevíz, Kéthely, Libickozma, Marcali, Mesztegnyő, Nagyszakácsi, Nemesdéd, Nemeskisfalud, Nemesvid, Nikla, Pusztakovácsi, Sávoly, Somogysámson, Somogysimonyi, Somogyszentpál, Somogyzsitfa, Szegerdő, Szenyér, Szőkedencs, Tapsony, Táska, Tikos, Varászló, Vése, Vörs önkormányzat közigazgatási területe.

2003. január 1-től az Idősek Átmeneti Otthonából 17 férőhelyen tartós bentlakásos, 3 férőhelyen átmeneti otthon lett, elnevezése **Idősek Otthona és Gondozóházára** módosult, a 123/2002. (VII. 24.) számú határozat értelmében. 2010-től 19 férőhelyen tartós bentlakásos, 3 férőhelyen átmeneti ellátást biztosítottunk.

2017. 06. 30.-án a 3 átmeneti férőhely megszűnt, tartós férőhellyé alakult, így 2017. 07. 01.-től 22-re emelkedett a tartós férőhelyek száma.

A 12/2003. (I. 16.) számú képviselőtestületi határozattal a speciális alapellátási feladatok - **támogató szolgálat**- ellátásával 2003. január 1-től az intézmény feladatai tovább bővültek.

A **Bölcsőde** férőhelyeinek száma 2004. november 26-tól 30-ról 40 főre emelkedett, ellátási területe 2005. január 1-től, a Többcélú Kistérségi Társuláshoz való csatlakozással az egész Marcali kistérségre kiterjedt. 2010. június 23-tól a férőhelyek száma 52 főre emelkedett. 2019. szeptember 1-től Balatonújlak és Kéthely a társulásból kilépett.

**Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás** biztosítását 2003. június 1-től 15 készülékkel láttunk el Marcali közigazgatási területén.

A „Települési Önkormányzatok társulási megállapodása” keretein belül, 2005. január 1-től a szolgáltatás 40 készülékkel Marcali, Kéthely, Somogyszentpál, Nikla, Csömend, Hosszúvíz, Kelevíz, Gadány településeken élők ellátását biztosította.

2009. július 20-tól a 28/2009. (III.19.) számú képviselő testületi döntés értelmében a szolgáltatás ellátási területe az alábbiak szerint módosult: Marcali, Balatonújlak, Kéthely, Libickozma, Pusztakovácsi, Somogyfajsz, Somogyszentpál, Táska, Nikla, Csömend, Kelevíz, Nagyszakácsi, Böhönye, Nemesdéd, Nemeskisfalud, Nemesvid, Somogysimonyi, Szenyér, Tapsony, Varászló, Vése.

Az ellátási terület 2010-től további hét településsel (Balatonkeresztúr, Balatonmáriafürdő, Balatonszentgyörgy, Balatonberény, Tikos, Hollád, Vörs) nőtt, majd 2012. január 19-től a kistérség egészét magába foglalta.

A **támogató szolgáltatás** kialakítására 2003-ban került sor, kezdetben Marcali, Nikla, Csömend, Kelevíz településeken, majd a 135/2008. (VII. 17.) számú képviselőtestületi határozat értelmében 2008. július 29-től az ellátási terület ismét módosult (24 település): Marcali, Böhönye, Csákány, Főnyed, Gadány, Hollád, Hosszúvíz, Kelevíz, Mesztegnyő, Nagyszakácsi, Nemesdéd, Nemeskisfalud, Nemesvid, Sávoly, Somogysimonyi, Somogyzsitfa, Szegerdő, Szenyér, Szőkedencs, Tapsony, Tikos, Varászló, Vése, Vörs.

2011. június 14-től a szolgáltatás a kistérség egészére kiterjedt.

2011. szeptember 16-től tanyagondnoki szolgáltatás kialakítására került sor Marcali-Gyótapuszta településrészen.

Marcali Városi Önkormányzat Képviselőtestülete a 35/2004. (XII. 24.) számú rendeletében **2005. január 1-től** **közösségi pszichiátriai ellátás** bevezetéséről határozott.

A Marcali Városi Önkormányzat Képviselőtestülete 203/2006. (XII.14.) számú határozata értelmében 2007. január 1-től Marcali közigazgatási területén túl megszerveztük Nikla, Csömend, Nagyszakácsi, Kelevíz települések közösségi pszichiátriai ellátását is.

A 205/2008. (XII. 11.) számú társulási határozat értelmében 2009. január 1-től ismételten csak Marcali város közigazgatási területén biztosítottuk a közösségi pszichiátriai ellátást, majd 2009. július 1-től a 130/2009. (VI. 25.) számú képviselőtestületi határozat az ellátás megszüntetéséről döntött.

A közösségi pszichiátriai ellátás ismételt megszervezésére 2012. január 1-én került sor, a kistérség egész területén.

Marcali Város Önkormányzatának 192/2009. (XI.12.) számú képviselőtestületi határozata, valamint a Marcali Kistérségi Többcélú Társulás 34/2009. (XI.24.) számú társulási tanácsi határozata értelmében, 2010. január 1-től, az intézmény a Marcali Kistérségi Többcélú Társulás fenntartásában működik.

A MKTT Társulási Tanácsának 56/2015. (XI.02.) számú határozata értelmében 2016. január 1-től az alább felsorolt intézményi szolgáltatások ellátási területe az alábbiak szerint módosult:

* tanyagondnoki szolgálat: Marcali- Gyótapuszta
* étkeztetés: Marcali, Sávoly
* házi segítségnyújtás: Csákány, Marcali, Nagyszakácsi, Nemesvid, Sávoly, Somogysámson, Somogysimonyi, Somogyzsitfa, Szőkedencs
* idősek nappali ellátása: Csákány, Marcali, Nagyszakácsi, Nemesvid, Sávoly, Somogysámson, Somogysimonyi, Somogyzsitfa, Szőkedencs
* családsegítés: Csákány, Marcali, Nagyszakácsi, Nemesdéd, Nemesvid, Sávoly, Somogysámson, Somogysimonyi, Somogyzsitfa, Szőkedencs, Vése, Varászló.
* támogató szolgálat: Marcali járás
* jelzőrendszeres házi segítségnyújtás: Marcali járás
* pszichiátriai betegek közösségi ellátása: Marcali járás
* időskorúak otthona: Marcali
* gyermekjóléti szolgáltatás: Csákány, Marcali, Nagyszakácsi, Nemesdéd, Nemesvid, Sávoly, Somogysámson, Somogysimonyi, Somogyzsitfa, Szőkedencs, Vése, Varászló
* bölcsőde: Marcali járás, 2019. szeptember 1-től Balatonújlak, és Kéthely kivételével.
* védőnői ellátás: Marcali

### 1.2. Az intézmény jelenlegi szervezeti formája

Az intézmény **önálló jogi személyként** működő, egyszemélyi vezető által irányított szakmailag önálló szerv.

Az intézmény képviseletét a határozott időre (öt évre) kinevezett igazgató látja el, a Szervezeti és Működési Szabályzatban meghatározottak szerint.

Az intézmény székhelye **Marcali, Dózsa Gy. u. 9.** szám alatt található. Feladatait, a telephelyeken nyújtott szolgáltatásokkal együttesen integrált formában látja el az alábbiak szerint:

**Székhelyen biztosított ellátások:**

* Marcali, Dózsa Gy. u. 9.: intézményvezetés (igazgatás), tanyagondnoki szolgáltatás, étkeztetés, házi segítségnyújtás, közösségi ellátás (közösségi pszichiátriai ellátás) családsegítés, és gyermekjóléti szolgáltatás, gyermekjóléti központ

**Telephelyeken nyújtott szolgáltatások:**

* Marcali, Katona J. u. 3. Bölcsőde: gyermekek napközbeni ellátása, játszócsoport
* Marcali, Szigetvári u. 1. Gondviselés háza: étkeztetés,idősek nappali ellátása, támogató szolgáltatás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
* Marcali, Noszlopy u. 1. Idősek Otthona: étkeztetés, idősek nappali ellátása, idősek otthona
* Marcali, Széchenyi u. 17.-21.: védőnői ellátás (területi védőnői)

### 1.3. Integrált szolgáltatási formák

**Szociális szolgáltatások**

**Személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatások**

Tanyagondnoki szolgáltatás

Étkeztetés

Házi segítségnyújtás

Családsegítés

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Támogató szolgáltatás

Közösségi ellátások (Közösségi pszichiátriai ellátás)

Idősek nappali ellátása

**Személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátás**

**Ápolást- gondozást nyújtó intézmény**

Idősek otthona

**Gyermekvédelmi ellátások**

**Személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások**

**Gyermekjóléti szolgáltatás**

Család és Gyermekjóléti szolgálat

Család és Gyermekjóléti központ

**Gyermekek napközbeni ellátása**

Bölcsőde

**Egészségügyi ellátások**

**Egészségügyi alapellátások**

Védőnői ellátás (területi védőnői)

**Igazgatás**

Intézményvezetés

A szolgáltatások területi lefedettségét az 2. számú melléklet mutatja.

## Tárgyi feltételek bemutatása

**Marcali, Dózsa Gy. u. 9.** - Központi Iroda

Az épület részben akadálymentesített, tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető. Az épület 2015-ben új hőszigetelést és új nyílászárókat kapott. Személygépkocsik részére parkoló térítésmentesen igénybe vehető. Minden szolgáltatás dolgozóinak dolgozószoba ~~(összesen 12 db)~~ biztosított. Az ügyfelek részére ~~három~~ váróhelyiség, a bizalmas beszélgetés biztosítása érdekében kettő interjú szoba áll rendelkezésre. Az intézményben közösségi foglalkozások és csoportok szervezésére is lehetőség van, mely helyiség TV-vel, videóval, egyéb elektronikai, illetve számítástechnikai eszközökkel felszerelt. Az intézmény épületéhez két raktárhelyiség és egy garázs is tartozik. A dolgozók és ügyfelek részére elkülönített, de nem akadálymentes illemhely és mosdó került kialakításra. Az intézményi gépjárművek biztonságos tárolása céljából, a székhely épület közvetlen szomszédságában található társasház alagsorában további három garázs áll rendelkezésünkre.

Az intézményben telefon, mobiltelefon-egymás közötti ingyenes beszélgetés- biztosított ~~(12 db)~~, továbbá fax, internet, számítógépek ~~(7 db)~~, lap-topok ~~(10 db)~~ nyomtatók ~~(6 db)~~, másoló, projektor, szkenner, digitális fényképezőgép, kerékpárok segíti a dolgozók munkáját.

Minden szolgáltatás megfelel a jogszabályokban előírt minimumfeltételeknek.

**Marcali, Katona J. u. 3.** - Bölcsőde

Az épület akadálymentesített, tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető.

Az épületen 2010-ben nagymértékű felújítást hajtottak végre. Személygépkocsik részére parkoló térítésmentesen igénybe vehető. Az épület bútorzata és berendezései, felszerelési tárgyai az ellátottak életkori sajátosságainak megfelelőek. Az épületben 6 csoportszoba van hozzátartozó fürdővel, WC-vel, váró-öltöztető helyiséggel. A csoportszobák az életkornak megfelelő játékokkal felszereltek. Az épülethez kapcsolódik egy parkosított, zárt udvar, mely lehetőséget biztosít életkori csoportosításban a gyermekek elkülönítésére. ~~A teraszon lévő gumitéglák a vizesedés miatt fognak, ezért a teraszok nem használhatók.~~ Az udvari játékok szintén életkori szükségletekhez igazodnak, EU előírásoknak megfelelőek. A dolgozók részére öltöző, illemhelyiség és mosdó rendelkezésre áll.

Az intézményben telefon, számítógép ~~(1 db)~~, nyomtató ~~(1 db)~~ van.

A szolgáltatás megfelel a jogszabályokban előírt minimumfeltételeknek.

**Marcali, Szigetvári u. 1.** – Gondviselés háza

Az épület akadálymentesítése 2009 májusában megtörtént. ~~A 2016-ban történt tetőcsere során a tető párkánydeszka nem lett helyreállítva.~~ Tömegközlekedéssel jól megközelíthető, személygépkocsik részére parkoló térítésmentesen igénybe vehető. Az épület bútorzata, berendezési, felszerelési tárgyai az ellátottak életkori sajátosságainak megfelelnek. Az épületben az ellátottak és a dolgozók részére külön öltöző áll rendelkezésre. Az épületben mosogatóhelyiség, tálalókonyha, étkező-nappali, nemenkénti illemhely, mosdó, fürdő, és pihenőszoba, a dolgozók számára egy dolgozószoba található.

Az intézményben telefon, számítógép van. Az udvar alkalmas közösségi együttlétre (szalonnasütő, bográcshely), melyben árnyas pihenőhelyek, padok is találhatók.

A szolgáltatások megfelelnek a jogszabályokban előírt minimumfeltételeknek.

**Marcali, Noszlopy u. 1.** - Idősek otthona

Az épület akadálymentesített, tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető, személygépkocsik az intézmény területén térítésmentesen parkolhatnak. Az épület 2015-ben új hőszigetelést és új nyílászárókat kapott. Az intézmény mentőbeállóval rendelkezik. Az épület bútorzata, berendezései, felszerelési tárgyai, az életvitelhez szükséges körülmények megfelelnek az ellátottak életkori sajátosságainak, egészségi és mozgásállapotának.

Az intézmény négy kétágyas és öt háromágyas szobával rendelkezik. Nővérhívó rendszer kiépített. A személyi tisztálkodásra: húsz ellátottra jut egy fürdőkád, illetve hét ellátottra zuhanyzó, három ellátottra nemenkénti WC. Az egészségügyi ellátás céljára orvosi szoba és betegszoba van kialakítva. A szakápolási minimumfeltételek nem biztosítottak.

A közösségi helyiségek, az ebédlő és a társalgó alkalmasak a szabadidős programok, kulturális rendezvények, ünnepélyek megtartására, valamint a foglalkoztatás biztosítására. A dolgozók részére 2 öltözőhelyiség, WC, zuhanyzó biztosított.

Az intézményben telefon, számítógép, nyomtató, mobiltelefon áll rendelkezésre.

A szolgáltatás megfelel a jogszabályokban előírt minimumfeltételeknek.

**Marcali, Széchenyi u. 17. –** Védőnői szolgálat

Az épület akadálymentesített, tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető, személygépkocsik az épület előtt térítésmentesen parkolhatnak, illetve mentőnek fenntartott külön parkolóhely áll rendelkezésre. Az épület 2019-ben új hőszigetelést és új nyílászárókat kapott. A villamosenergia napkollektorokkal biztosított. Az épület riasztóval felszerelt. Az épület bútorzata, berendezései, felszerelési tárgyai megfelelőek.

A dolgozók részére három munkaszoba, továbbá, kettő tanácsadó (várandós, csecsemő), védőnői vizsgáló és váróterem biztosított. A gyermek részére játszósarok került kialakításra.

A dolgozók és ügyfelek részére elkülönített akadálymentes illemhely és mosdó került kialakításra.

Az intézményben ~~6 db~~ telefon, számítógépek, nyomtató, fénymásoló áll rendelkezésre.

A szolgáltatás megfelel a jogszabályokban előírt minimumfeltételeknek.

A családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatás területi munkájához az adott települések önkormányzatai erre a feladatra elkülönített ügyfélfogadásra alkalmas fogadószobát, váróhelyiséget az önkormányzat épületében biztosítanak. Telefon, fax, fénymásolási lehetőség, zárható iratszekrény valamennyi helyen, számítógép és internet elérhetőség nem minden településen biztosított.

# AZ INTÉZMÉNY FELADATAI

# Az intézmény szervezeti egységeinek feladata

## 1. SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK

### 1.1. SZEMÉLYES GONDOSKODÁST NYÚJTÓ SZOCIÁLIS ALAPSZOLGÁLTATÁSOK

#### 1.1.1. Tanyagondnoki szolgálat

***Szolgáltatás célja***

A tanyagondnoki szolgáltatás megszervezésének célja a közigazgatásilag a városhoz kapcsolt külterületi városrész – Gyótapuszta - intézményhiányából eredő hátrányinak enyhítése, az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz, valamint egyes alapszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása, továbbá az egyéni, közösségi szintű szükségletek teljesítésének segítése.

További cél a városrész társadalmi hanyatlásának megállítása, e folyamat visszaszorítása, a lakosság életfeltételének javítása, a településre nézve kedvező gazdasági folyamatok elindítása, a települési funkciók bővítése, az elszigeteltség csökkentésével, egy új szolgáltatás kiépítésével.

A tanyagondnoki szolgáltatás a fentiek alapján közvetlen, személyes és közvetett segítséget nyújtó szociális alapszolgáltatás.

***A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása***

**Létrejövő kapacitások**

A szolgáltatás illetékességi területe, Marcali város Gyóta elnevezésű külterületi lakott része.

A tanyagondnoki szolgáltatást, a Marcali - Gyótapuszta településrészen, az igazgató koordinálásával 1 fő tanyagondnokkal biztosítjuk.

A szolgáltatási igényeket egy Renault Traffic 9 személyes kisbusszal (JRZ-074) látjuk el, a szükségletekhez igazodva, a hét minden napján rugalmas munkaidő beosztással. A hétvégi igényeket előre szükséges egyeztetni.

2019. évben a település lakosságának 49 %-a, 44 fő gyótai lakos 1 165 alkalommal, vette igénybe a szolgáltatást (összlakosság: 90 fő). Az igénybevétel havi átlaga 87 alkalom. Az igénybe vevők túlnyomó része, beteg, mozgásában akadályozott idős személy. A lakosság közlekedési hátrányához hozzáadódik, hogy az itt élőknek csak kis hányada rendelkezik saját közlekedéshez használható járművel.

A leggyakrabban a lakossági és hivatalos ügyek intézésében (igénybevételek 49%-a), a házi- és szakorvosi vizsgálatokra (igénybevételek 36%-a) kellett szállítani az igénybe vevőket. Az igénybevételek fennmaradó része közel egyenlő részben oszlik meg az alapszolgáltatások igénybevétele, óvodás korú gyerekek szállítása és a szolgálattal összefüggő egyéb tevékenységek között (igénybevételek 16%-a).

A tanyagondnoki gépkocsi, a szolgáltatással összefüggésben 8.456 km-t tett meg a 2019. évben.

Az előre jelzett igénybevételeken túl, a tanyagondnok minden pénteken végig látogatja a településrészen élő idős lakosságot. Tájékozódik az idősek életkörülményeit, szükségleteit illetően, segíti a társas kapcsolataik fenntartását.

1. A tanyagondnok közvetlen alapfeladatai: (Közvetlen feladatoknak nevezzük azokat, melyeket a szolgáltatást végző tanyagondnok személyesen, közvetlenül az igénybevevővel kapcsolatba lépve végez el (pl.: lakosság szállítása, gyógyszer-, gyógyászati segédeszköz kiváltás).

Közreműködik:

* **étkeztetésben**

Feladatellátás módja: A tanyagondnok a helyszínen felveszi az étkeztetésre vonatkozó igényeket. Segítséget nyújt a kérelem felvételében (szóbeli kérelem esetén), illetve annak kitöltésében (írásbeli kérelem esetén), valamint az orvosi igazolás beszerzésében, a háziorvoshoz jutásban. A meleg ételt házhoz szállítja, és a jogosult csereéthordóját begyűjti. A szolgáltatás biztosítása során folyamatosan kapcsolatot tart az igénybevevővel. A szükségletek változását jelzi a terápiás munkatársnak. Segítséget nyújt a személyi térítési díj beszedésében.

* **házi segítségnyújtásban**

Feladatellátás módja: A város és a városrész közti távolságból adódó ellátási nehézségek áthidalása érdekében segítséget nyújt a gondozó helyszínre jutásában, a vásárolt élelem, a kimosott és vasalt ruha szállításában. Igény szerint a szennyes ruházatot mosodába szállítja. Közreműködik a lakosság tüzelő beszerzésében, felaprításában, behordásában. Feladata a lakosság hivatalos ügyeinek intézéséhez történő segítségnyújtás, az igénybevevő szállításával.

* **közösségi és szociális információk biztosításában**

Feladatellátás módja: önkormányzati hirdetmények (pl.: eb oltás), városi rendezvények, programok (megemlékezések, ünnepségek stb.), közszolgálati információk (áramszünet, vízszünet, egyéb karbantartási információk), önkormányzati intézmények híreinek (bölcsődei, óvodai, iskolai beíratás, kórház információi) lakosság felé történő továbbítása, plakát kihelyezés, szórólapozás, személyes információnyújtás keretében.

Tájékoztatást nyújt a szociális szolgáltatások köréről, azok igénybevételéről.

Tájékoztatást, nyújt az önkormányzati pénzbeli, természetbeli ellátásokról, valamint segítséget nyújt azok igénybevételében.

* + **az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutásban**

A tanyagondnok segítséget nyújt a lakosság háziorvosi rendelésre szállításában, a helyi járó-beteg szakellátás, kórházi ellátás igénybevételében, vagy az igénybevétel megszervezésében.

Feladatellátás módja: A háziorvos, a Marcali, Béke utcai rendelőjében, a hét meghatározott napján külön rendelési időben fogadja, a gyótapusztai betegeket. A tanyagondnok, a rendelkezésére álló gépkocsival, szállítás keretében nyújt segítséget az orvosi ellátás, rendszeres kezelések igénybevételében, valamint az akut ellátásra szoruló betegek ellátásában. Szükség esetén, gondoskodik a betegek más egészségügyi intézménybe történő szállításáról, illetve közreműködik annak megszervezéséről. A gyakorlatban, a rendszeres szállítás a településen kijelölt gyülekezőhelyről (buszmegálló), elsősorban csoportosan (legfeljebb 4 fő) történik. Az igénybevevő egészségi állapota, és kérése alapján, szükség esetén, egyedi igények is figyelembe vehetők (pl.: lakóhelyről történő szállítás).

* **igény szerint segédkezik a gyógyszer-, és gyógyászati segédeszközök kiváltásában, javításának megszervezésében**

Az orvosi ellátás során felírt gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök kiváltása, lehetőség szerint a rendelést követően történik.

* **óvodáskorú, iskoláskorú gyerekek szállításában**

Feladatellátás módja: A gyótai településrészen élő gyermekeknek a Marcaliban működő közoktatási intézményekbe, védőnői szolgálathoz, illetve hazaszállítása.

1. **A tanyagondnok igény esetén, a közvetlen, személyes segítségnyújtás keretén belül, az alapfeladatok mellett kiegészítő feladatokat is végezhet a lakosság számára.**

Ennek keretében szervezi, segíti a település lakói számára a közösségi, művelődési, sport- és szabadidős tevékenységeket, személyesen közreműködik az egyéni hivatalos ügyek intézésében, lakossági igények különböző intézményekhez, szervezetekhez történő továbbításban.

A tanyagondnok feladata az egyéb lakossági szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése (pl.: bevásárló utak szervezése, háztartási gépek szervizbe szállítása, tömegközlekedési járatok elérése stb.) E tevékenységkategórián belül kerül sor az egyéb alapszolgáltatásokhoz (pl.: nappali ellátás, családsegítő szolgálat, gyermekjóléti szolgálat) történő hozzáférés segítésére is.

Feladata továbbá a gyermekjóléti központok speciális szolgáltatásaihoz való hozzáférésben történő közreműködés.

Kötelező feladata, a gépkocsi használattal (menetlevél), és a feladat ellátásával járó tevékenységnapló (1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 8. számú melléklet) folyamatos, naprakész vezetése. A szolgáltatáshoz használt gépjármű menetlevelén fel kell tüntetni, hogy „*a gépjárművet a ~~falugondnoki~~ tanyagondnoki szolgáltatás ellátásához veszik igénybe”*.

***A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása***

A jogosult szolgáltatási igényét, bármi nemű problémáját (ellátás igénylése, lemondása, szállítás igénylése stb.) elsődlegesen a tanyagondnoknál, vagy a terápiás munkatársnál jelezheti személyesen, telefonon, vagy megbízottja útján munkaidőben. A tanyagondnok gondoskodik az igények időrendi sorrendben történő kielégítéséről, illetve az azonos szolgáltatási igények kielégítésének összevontan történő megszervezéséről.

***A fenntartó által biztosított szolgáltatási elemek***

* szállítás
* megkeresés
* közösségi fejlesztés szolgáltatást

**Szállítás:** A Szolgálat szállítási feladatait tartalmazó heti programot (menetrend) a tanyagondnok elkészíti és a terápiás munkatársnak bemutatja a tárgyhetet megelőző csütörtökön. A program tartalmazza a rendszeres szolgáltatások esetén a „gépkocsi” indulási idejét, célját, továbbá az előre tervezett alkalmi programra vonatkozó információkat: program célja, ideje, a jelentkezés feltételei, résztvevők maximális száma. A heti programot a településen a tárgyhetet megelőző hét péntekén a tanyagondnok közzé teszi (kifüggeszti, a megbeszélt helyen: buszmegálló, hirdető tábla, kocsma). A gépkocsi férőhelyén túli igényeket arra a napra, illetve az ellátottal egyeztetett más időpontban többszöri fuvarra osztja.

Naponta egyeztet a terápiás munkatársnál a házi gondozási igények teljesítése érdekében.

A háziorvoshoz, védőnői szolgálathoz szállításra az érintett orvos rendelési idejéhez igazodva kerül sor. Az alkalmankénti 8 főt meghaladó igényeket folyamatos oda-vissza szállítás megszervezésével kell biztosítani. A háziorvosi ellátást követően segítséget kell biztosítani a gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök kiváltásában, valamint azok beszerzésének megszervezésében. A további szakorvosi vizsgálatokra szállítás időpontját az orvosi beutaló alapján előre be kell ütemezni, és a további igények teljesítését ennek figyelembevételével szükséges megtervezni. Kiskorú szállítása felnőtt kísérővel vehető igénybe.

A tanyagondnoki szolgáltatásba tartozó azon feladatokat, amelyeket rendszeresen kell ellátni a tanyagondnok önállóan, a szakmai programban és a munkaköri leírásban foglaltak szerint köteles ellátni.

Az alapfeladaton túli igénybevételekre vonatkozó kérelmet a terápiás munkatárssal egyezteti. A terápiás munkatárs a kérelem engedélyezésével egyidejűleg utasítja a tanyagondnokot a feladat ellátására.

Megkeresés: Szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása, akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják. A tanyagondnok feladata, hogy az általa nyújtott szolgáltatások iránti igényeket folyamatosan felmérje, népszerűsítse, ajánlja.

A tanyagondnok az ~~az 1/2000. SZCSM rendelet 8. sz. melléklet szerinti~~ a szociális ágazati portálon közzétett tevékenységnaplót vezeti, melyet a terápiás munkatárs hetente ellenőriz. A tevékenységnapló mellett menetlevelet kell vezetnie.

A hét minden napján igénytől függően áll a tanyagondnok a gyótapusztai lakosok szolgálatára.

A tanyagondnok, szerdai és pénteki napokon 8:00 órától a gyótapusztai buszmegállóban várakozik az igénybevevőkre. Egyéni igény esetén az igénybe vevőt lakásáról szállítja a kívánt helyre.

A gépkocsi kapacitása egyszerre legfeljebb 8 fő szállítását teszi lehetővé. Amennyiben 8-nél többen várakoznak, a tanyagondnok saját mérlegelése alapján dönt a szállítási sorrendről.

Közösségi fejlesztés: A településrész lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

***Más intézményekkel történő együttműködés módja***

A tanyagondnok a következő személyekkel és intézményekkel tart napi szinten kapcsolatot:

* lakosság, rendszeresen és esetenként ellátott személyek,
* választókerületi képviselő

A tanyagondnok feladatellátását a házi segítségnyújtás terápiás munkatársa koordinálja, segíti. E tevékenysége keretében kapcsolatot tart

* polgármesterrel
* választókerületi képviselővel
* helyi intézményekkel, azok dolgozóival (bölcsőde, óvoda, iskola, nappali intézmények, család- és gyermekjóléti szolgálat)
* helyi civil szervezetekkel, közösségekkel
* egyéb intézményekkel, szervezetekkel (egyházak, Somogy Megyei Kormányhivatal Járási Hivatala Kormányablak és okmányirodai Osztály,)
* egyéb szolgáltatókkal (háziorvos, gyermekorvos, szakorvosi rendelők, kórház, gyógyszertár, polgárőrség).

A terápiás munkatárs és a tanyagondnok, együttműködik az intézmény más személyes gondoskodást biztosító alapszolgáltatást nyújtó ellátások intézményvezetőivel, terápiás munkatársaival, az egészségügyi szolgáltatókkal (házorvosokkal, szakellátásokkal), civil szervezetekkel.

Az együttműködés központjában, a szolgáltatást kérő szükségletei állnak. Az együttműködés team munka formájában történik, a szakmai kompetenciahatárok tiszteletben tartásával. A team összehívója a terápiás munkatárs. A kapcsolattartás, együttműködés a team tagjaival történhet személyesen, telefonon, interneten.

***Az ellátandó célcsoport megnevezése***

Gyótapuszta településen életvitelszerűen tartózkodó személyek – akár a település egész lakossága, mindenkori személyes (szociális, egészségügyi, családi stb.) körülményeik, szükségleteik alapján látandók el. Az ellátottak körének meghatározásánál jövedelmi viszonyokat nem lehet vizsgálni, a rászorultságot az adott élethelyzet jelenti, amelyet valaki egyedül nem tud megoldani, és nincs belátható időn és elérhető földrajzi távolságon belül rokonsági vagy szomszédsági kapcsolatokban segítője.

A város határától 8 km-re található elzárt településrész megközelítése nehézkes. Kiépített internet a településen nincs. Mobil térerő gyenge. Bevásárlási lehetőség a napi egy alkalommal érkező mozgóboltban lehetséges. Orvosi ellátás, gyógyszertár helyben nem biztosított. A háziorvos heti kijelölt napján rendelőjében (Marcali, Béke u.16.) fogadja az itt élőket. Sokak számára ez által az egészségügyi alapellátáshoz jutás nehézséget jelent. A szociális alapszolgáltatásokhoz való hozzáférés esélye a közlekedési nehézségek miatt szintén nem azonos a belterületen élőkkel.

Gyótapuszta lakossága: 94 fő. A lakosság 32 %-a 60 éven felüli, egyedül, vagy hasonló korú házastársával élő idős személy.

1. számú táblázat

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Lakosság korcsoport szerinti bemutatása**  2020. | | | | | | | | | | |
| Életkor szerinti bontás | | | | | | | | | | |
| 0-5 | 6-13 | 14-17 | 18-39 | 40-59 | 60-64 | 65-69 | 70-74 | 75-79 | 80-89 | 90-X |
| 5 | 5 | 1 | 28 | 25 | 10 | 4 | 5 | 4 | 6 | 1 |

*Forrás: Marcali Város Önkormányzatának Népesség nyilvántartása 2020. 02. hó*

***Az ellátás igénybevételének módja***

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, a jogosult vagy törvényes képviselőjének kérelmére történik.

Az ellátás igénybevételét szóban (személyesen, telefonon), vagy írásban (levélben, emailben) lehet kérelmezni elsősorban a tanyagondnoknál, illetve a terápiás munkatársnál.

Az ellátottak tájékoztatása az igénybevétel előtt

A szolgáltatási kérelem esetén a tanyagondnok, illetve a terápiás munkatárs tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára,

* a tanyagondnoki ellátás tartalmáról és feltételeiről,
* a tanyagondnok által vezetett nyilvántartásokról,
* panaszjoguk gyakorlásának módjáról,
* a házirendről,
* a térítési díjról.

**Személyi térítési díj**

A tanyagondnoki szolgáltatás a Szt. 115/A. §. (1) a) pontja értelmében térítésmentes.

***A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja***

Az intézmény az általa nyújtott tanyagondnoki szolgáltatást, az igénybevételi lehetőségeket a helyiek számára elérhető módon és helyen nyilvánosságra hozza (személyes kapcsolat, kábeltévé, intézmény honlapja, intézményi információs füzet, helyi fórumok, háziorvosi szolgálat), és kialakítja azokat a kapcsolatokat azokkal a helyi, kistérségi, megyei, esetleg országos intézményekkel, szervezetekkel és szakemberekkel, akikkel együttműködésben a feladatok hatékonyabban és szakszerűbben oldhatók meg.

#### 1.1.2. Étkeztetés

***Szolgáltatás célja***

1. a napi legalább egyszeri meleg étkezésről való gondoskodás,
2. a hiányzó családi gondoskodás nyújtása,
3. az idős ember szociális helyzetének javítása.

Az étkeztetés feladata azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodjon, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen

1. 65 évet meghaladó koruk,
2. tartós betegségük, mozgásukban, önellátásukban akadályozottságuk,
3. fogyatékosságuk, pszichiátriai betegségük,
4. szenvedélybetegségük vagy
5. hajléktalanságuk miatt.

Az ellátást igénylő a jogosultságát a mindenkor hatályos helyi rendeletben foglaltaknak megfelelően köteles igazolni.

***A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása***

**Létrejövő kapacitások**

2016.01.01-től az ellátási terület Marcali és Sávoly településekre terjed ki.

Az étkeztetést a lakosság szükségleteinek megfelelően igény szerint szervezzük, a hét minden napján, vásárolt élelmezés formájában, 10:30 és 13:30 óra közötti intervallumban.

Étkeztetést 1 fő terápiás munkatárs, 2 fő asszisztens biztosítja.

2019. évben szociális étkeztetésben a nyilvántartás alapján 273 fő (Marcali: 264 fő, Sávoly: 9 fő) ellátott volt összesen, ebből 203 fő kiszállítással, 29 fő elvitellel, 41 fő helyben étkezéssel (Gondviselés háza, Idősek Otthona, főzőhelyek) vette igénybe a szolgáltatást.

2019. évben 57 fő került felvételre (ebből 55 fő Marcali, 2 fő sávolyi lakos) és 68 fő ellátása szűnt meg (ebből 64 fő Marcali, 4 fő Sávolyi lakos). A megszűnések legfőbb okai között haláleset, költözés, tartós kórházi ápolás, idősek otthonába történő elhelyezés szerepel.

Igénybevételi napló alapján a napi összesített igénybevétel 177 fő (gondozási nap/251). Ebből Marcaliban 173 fő, Sávoly 4 fő ellátását biztosítottuk.

Azon igénybevevők számára, akik az önálló életvitelük fenntartásához az étkeztetés mellett további segítséget igényelnek, házi segítségnyújtást is biztosítunk. Arányuk az összes étkeztetésben részesítetthez viszonyítva 19%. (52 fő)

Diétás étkezésre 2019-ben 10 fő szorult.

A hétvégén átlagosan 120 fő (az összes igénybevevő 44 %-a) részesül étkeztetésben.

A jövedelemmel, lakóhellyel nem rendelkező, Marcali területén tartózkodó hajléktalanok számára, a Gondviselés Házában, és az Idősek Otthona biztosítunk lehetőséget az étel helyben történő elfogyasztására, tisztálkodásra, pihenésre.

***A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása***

2012. március 1-től az intézmény a marcali jogosultak számára a Helvécia étterem és 2017. január 01-től az Marcali Óvodai központ által fenntartott főzőkonyháról (GYÉK) vásárolja a meleg ételt. Sávoly településen élők számára 2018. február 01-től a Atroplusz Kft konyhájáról biztosítjuk napi egyszeri meleg ételt.

Az ellátott háziorvosa javaslatára, a betegségének megfelelő diétát szállítási útvonaltól függően a GYÉK, valamint a Helvécia étterem konyhájáról biztosítjuk.

A szociálisan rászorult jogosult a szolgáltatást az alábbi módon veheti igénybe támogatott étkezés formájában:

Az étel:

1. kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztással a főzőhelyen (Helvécia étteremben, ~~és a Gimnázium étkezdéjé~~, a Gondviselés házában, és az Idősek Otthona ebédlőjében),
2. elvitelének saját éthordóban történő lehetővé tételével (a főzőhelyekről, a Gondviselés házából, és az Idősek Otthona),
3. lakásra szállítással.

Az étel helyben fogyasztásának személyi és tárgyi feltételeit (kézmosási lehetőség, nemenként elkülönített illemhely, evőeszközöket, étkészletet, kiszolgáló személyzetet) a főzőhelyek a Gondviselés Háza, és az Idősek Otthona biztosítják.

Az étkeztetés elvitellel történő biztosítása esetén az igénybevevő saját éthordójával, személyesen viszi el az ételt az általa választott helyről, illetve a Gondviselés házából, Idősek Otthonából).

Az étel helyszínre történő kiszállítását a főzőhelyek térítésmentesen biztosítják. Az éthordót az igénybevevő biztosítja a kiszállításhoz, melyet névvel és címmel köteles megjelölni.

Sávoly településre a Atroplusz Kft szállítja ki az ételt, a Sávoly, Kossuth Lajos u. 4 szám alatt található tálaló konyhára, ahonnan a település falugondnoka szállítja tovább az igénybevevőkhöz.

A személyi térítési díj beszedéséről az asszisztens a tanyagondnok segítségével számla ellenében gondoskodik.

Az étkeztetés fentiek szerint történő szervezésével az ellátási területen felmerülő valamennyi szociálisan rászorult (idős egyedül élő, beteg, mozgásában korlátozott) jogos igényét ki tudjuk elégíteni.

Az igénybevétel menete: A kérelmezőket az asszisztensek fogadják, biztosítják számukra az igénybevételhez szükséges tájékoztatást, nyomtatványokat. Vezetik a Szociális Ágazati Portálon található napi igénybevételi naplót (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 20. § (3) bekezdés), és havonta összesítik azt. Az étel adagok rendelése hetente előre telefonon történik, a menet közbeni módosítási igényt 2 munkanappal a lemondás előtt jelezni szükséges. Amennyiben az igénybevevő távolmaradását 2 nappal korábban írásban nem jelezte az intézménynek, akkor csak a távolmaradásának 3. napjától mentesül a személyi térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 9.§ (6) bekezdés).

Az igazgató, gondoskodik, az igénybevételi napló naprakész vezetésének ellenőrzéséről.

A rászorultak oldaláról, az ellátás biztosításával az igénybevevők tovább maradhatnak saját lakókörnyezetükben, támaszkodhatnak a természetes támogató hálóra (családi-, baráti-, szomszédi-, társadalmi kapcsolatok), tovább élvezhetik önrendelkezésüket, önállóságukat, személyiségi jogaikat önállóan gyakorolhatják.

A Társadalom oldaláról, az ellátás szervezése szociális ráfordítás tekintetében, a költségesebb szakosított ellátási formákkal szemben alacsonyabb.

A szükségletek kielégítése közben bekövetkezett állapotromlás jól követhető, a további szükséges ellátások közvetítése tervezhető.

***Más intézményekkel történő együttműködés módja***

Az étkeztetésben dolgozók, a szolgáltatás biztosítása során együttműködnek a szociális alap- és nappali ellátást biztosító intézményekkel, a háziorvosokkal, kezelőorvossal.

Az ellátás során a helyben étkezés, és az étel kiszállításának megszervezése a főzőhelyekkel szoros kapcsolat kialakítását feltételezi, melynek alapja a bizalom és a korrekt szakmai és pénzügyi teljesítés.

***Az ellátandó célcsoport megnevezése***

Az ellátottak település, nem és családi állapot szerinti megosztását az alábbi táblázat mutatja:

2. számú táblázat

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Település** | **Nő** | **Férfi** | **Egyszemélyes háztartásban élő** |
| **Marcali** | 164 | 100 | **204** |
| **Sávoly** | 6 | 3 | **5** |
| **Összesen:** | **170** | **103** | **209** |

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás 2019.

A nők (62 %) arányaiban többen veszik igénybe a szolgáltatást, mint a férfiak (38 %).

Leginkább az egyedül élők veszik igénybe az ellátást (77 %).

Az étkeztetésre vonatkozó nyilvántartásban szereplő 273 fő igénybevevő 75 %-a 65 éven felüli idős személy. Az étkeztetésben a 80-89 éves korosztály felülreprezentált, azaz az összes ellátotti létszám 32%-a.

1. számú ábra

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás 2019.

Az igénybevevők közül 30 fő nyilatkozattal vállalta az intézményi térítési díj megfizetését 1 év időtartamra. Az ő jövedelmüket nem vizsgáltuk.

A Marcali Város Önkormányzattal kötött tartási szerződése fejében egy igénybevevő számára térítésmentesen biztosítjuk az ellátást.

A Marcali Városi Önkormányzat Képviselő Testülete „szociális ellátások és szociális szolgáltatások helyi szabályairól” szóló helyi rendeletében szabályozottak szerinti méltányossági kérelem alapján, további személyi térítési díjcsökkentésben részesült 4 fő.

***A fenntartó által biztosított szolgáltatási elemek (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5/A.§ (1) c))***

* étkeztetés

Napi egyszeri meleg élelemről való rendszeres gondoskodás igény szerint a hét minden napján, valamint munkaszüneti és ünnepnapokon, a jogosultak állapotának és szükségleteinek figyelembevételével a főzőhelyeken helyben fogyasztással, elvitellel, vagy a lakóhelyre történő kiszállítással.

***Az ellátás igénybevételének módja***

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő vagy törvényes képviselőjének szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik.

Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve indítványt - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével, vagy ha e tekintetben a cselekvőképességet nem korlátozza, önállóan terjeszti elő.

Az ellátás iránti igényt a terápiás munkatárnál kell kérelmezni, egyidejűleg a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete szerinti nyomtatvány I. (kérelem) II. részét (jövedelemnyilatkozat és vagyon nyilatkozat) is ki kell tölteni. A kérelemhez csatolni kell a háziorvos igazolását, arról, hogy az igénylő fertőző betegségben nem szenved, közétkeztetésben részesülhet.

Amennyiben a kérelmező a 65. életévét még nem töltötte be, a szociális rászorultság vizsgálatához a kérelemhez csatolnia kell:

1. Rokkantság, fogyatékosság esetén: Kormány Hivatalok Rehabilitációs Ellátási és Szakértői Osztályai által kiállított határozat másolatát,
2. Pszichiátriai betegség esetén: pszichiáter vagy neurológus szakorvosi szakvéleményét
3. Szenvedélybetegség esetén: addiktológus szakorvosi szakvéleményét
4. Tartós betegség esetén: a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete szerinti egészségi állapotra vonatkozó igazolást.

Az intézményi jogviszony megszüntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezés esetén, az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § (1A) bekezdése alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.

Amennyiben az igénylő, bármely más alapszolgáltatásban részesül az intézménynél, úgy a kérelem során a korábban csatolt dokumentumok másolata is benyújtható, feltéve, hogy azok három hónapnál nem régebbiek. Ebben az esetben az igénylő nyilatkozik arról, hogy a másoltként csatolt, illetve a korábban csatolt dokumentumok tekintetében nem következett be változás (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § (5)-(6) bekezdés).

Az étkeztetés feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt **tájékoztatni kell** az alábbiakról:

1. az étkeztetés biztosításának tartalmáról és feltételeiről;
2. az intézmény által vezetett, őt érintő nyilvántartásokról;
3. panaszjoga gyakorlásának módjáról;
4. az étkeztetési jogviszony megszűnésének eseteiről;
5. az intézmény, étkeztetésre vonatkozó házirendjéről;
6. a fizetendő személyi térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről;
7. a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről (ellátottjogi képviselő).
8. Az adatvédelemről

A jogosult és hozzátartozója a szolgáltatás megkezdésekor köteles:

1. nyilatkozni a tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
2. adatokat szolgáltatni az intézményben az Szt. alapján vezetett nyilvántartásokhoz;
3. nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

A szolgálat terápiás munkatársa, a szolgáltatásra való igényt, annak érkezése napján, **nyilvántartásba veszi**. A nyilvántartás az Szt. 20.§ (2) bekezdésében foglalt adatokat tartalmazza, vagyis

* a kérelmező természetes személyazonosító adatait, és Társadalombiztosítási Azonosító Jelét,
* a kérelmező telefonszámát, lakó- és tartózkodási helyét, értesítési címét,
* a kérelmező állampolgárságát, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállását, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adatait,
* a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adatokat,
* a kérelmező törvényes képviselőjének, továbbá a kérelmező megnevezett hozzátartozójának nevét, születési nevét, telefonszámát, lakó- és tartózkodási helyét vagy értesítési címét,
* a kérelem előterjesztésének időpontját
* és a soron kívüli ellátásra vonatkozó igényt.

Amennyiben az ellátásra vonatkozó igény a teljesítést megelőzően megszűnik, az ellátást igénylő adatait a nyilvántartásból törölni kell.

A szolgáltatás megkezdésekor a nyilvántartásban rögzített adatok kiegészülnek az Szt. 20.§ (4) bekezdésében foglalt következő adatokkal:

* az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma,
* az ellátás megszüntetésének módja, oka,
* a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok.

A nyilvántartást a változások nyomon követhetőségének követelménye betartásával elektronikusan kell vezetni, és az igazgató számára az indikátorokba folyamatosan fel kell tölteni.

A szociális ellátás iránti kérelemről az igazgató dönt. Döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Elutasítás esetén az értesítés írásban történik.

Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról az intézmény vezetője a jogosultat, illetve hozzátartozóját értesíti (szóban, telefonon, levélben stb.).

Ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ilyen esetben a fenntartó határozattal dönt a kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

A szolgáltatás igénybevételének megkezdése előtt az igazgató az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével írásban **megállapodást köt** (Szt. 94/C.§.).

A megállapodás megkötéséhez az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes, vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.

Az Szt. 94/C.§ (3) bekezdés a), b), c), d), g) pontja alapján a megállapodás tartalmazza

* az étkeztetés kezdetének időpontját,
* az étkeztetés időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
* az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatás tartalmát,
* a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat,
* az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

A megállapodás a fentieken kívül tartalmazza az ellátás megszüntetésének módjait.

A ~~támogató szolgálat~~ szociális étkeztetés terápiás munkatársa a 415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet 7. § ~~226/2006. (XI.20.) Korm. r. 13/F. §~~ szerint az igénybevevői nyilvántartásban naponta jelenti, hogy az igénybevevő a szolgáltatást az adott napon igénybe vette-e. A napi jelentési kötelezettséget az adott napot követő munkanap 24 óráig kell teljesíteni. Távollét esetén a ~~házi segítségnyújtás~~ támogató szolgálat terápiás munkatársa tesz eleget a jelentési kötelezettségnek.

***Személyi térítési díj***

A személyi térítési díj számítási alapja a Marcali Város Önkormányzatának Képviselő - Testülete által 32/2000. (XII.15.) számú rendeletben megállapított mindenkori intézményi térítési díj.

Az intézményi térítési díj, a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátások ellenértékeként megállapított összeg. Az étkeztetés intézményi térítési díj összege nem haladhatja meg a szolgáltatási önköltséget.

Az intézményi térítési díj év közben egy alkalommal korrigálható (1993. évi III. törvény 115.§. (1)).

Az étkeztetés intézményi térítési díja a szerint differenciált, hogy az ételt a helyszínen fogyasztják el, vagy az igénybevétel helyére szállítják. A lakáson történő étkeztetés térítési díja a kiszállítás költségét is tartalmazza. Ha az étel lakásra történő kiszállítása közös háztartásban élő személyek részére történik, a kiszállításért fizetendő személyi térítési díjat csak egy személyre lehet megállapítani (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 9.§ (4)).

A fenntartó ingyenes ellátásban részesíti azt az ellátottat, aki jövedelemmel nem rendelkezik (1993. évi III. törvény 114.§. (3)).

A kötelezett által fizetendő térítési díj összegét (személyi térítési díj) az intézmény igazgatója konkrét összegben állapítja meg, és arról az ellátást igénylőt a megállapodás megkötésekor írásban tájékoztatja. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét (1993. évi III. törvény 115.§. (2)).

A személyi térítési díj összege a Marcali Város Önkormányzata Képviselő Testületének „a szociális igazgatás és a szociális ellátások helyi szabályiról” szóló **9/2015. (II. 26.) számú rendeletben** foglaltak alapján csökkenthető, illetve elengedhető, ha a kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai ezt indokolják.

A személyi térítési díj megállapítására és felülvizsgálatára az intézmény igazgatója jogosult.

Az intézmény igazgatója, a szolgáltatás megkezdését megelőzően, és a térítési díj felülvizsgálatakor megvizsgálja az ellátást igénylő havi jövedelmét (1993. évi III. törvény 119/C.§.).

A személyi térítési díj megállapításánál a szociális étkeztetést igénybevevő rendszeres havi jövedelmét kell figyelembe venni (1993. évi III. törvény 116.§. (1) a)).

Kiskorú igénybevevő esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelmet kell figyelembe venni.

A szociális étkeztetésért fizetendő személyi térítési díj nem haladhatja meg a kötelezett jövedelmének 30%-át (1993. évi III. törvény 116.§. (3) a)). Ha az ellátott az étkeztetést a hónap nem mindegyik napján veszi igénybe, a napi személyi térítési díj - a 117/B. § - ban foglaltak kivételével - nem haladhatja meg az Szt. 116. § (3) bekezdése szerinti jövedelemhatár harmincad részét.

Az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését 1 éves időtartamra, amely meghosszabbítható. Ebben az esetben az 1993. évi III. törvény 116.§. (1), (3) b) valamint a 119/C. §-ban foglaltakat nem kell alkalmazni, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett nem kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg (1993. évi III. törvény 117/B.§. (1)).

Az ellátást igénylő, az ellátott vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díj és a számára megállapítható személyi térítési díj különbözete egy részének megfizetését. Ebben az esetben az Szt.116.§ (3) bekezdésében foglaltakat nem kell alkalmazni, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg (1993. évi III. törvény 117/B.§. (2)).

Az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy az intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését egy év időtartamra vállalhatja, amely időtartam meghosszabbítható. Ha az időtartam meghosszabbítására nem kerül sor, a személyi térítési díj megállapítására az Szt. személyi térítési díj megállapítására vonatkozó általános szabályait kell alkalmazni (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2/A. §).

Ha az ellátásra jogosult tartási vagy öröklési szerződést kötött, a térítési díj fizetésére a tartást és gondozást szerződésben vállaló a kötelezett. Ilyen esetben a személyi térítési díj az intézményi térítési díjjal azonos összegű (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2. § (3)).

A személyi térítési díj összege a megállapítás időpontjától függetlenül évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg, kivéve, ha az ellátott jövedelme

1. olyan mértékben csökken, hogy térítési díjfizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni;
2. az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25%-át meghaladó mértékben növekedett” (1993. évi III. törvény 115.§. (6)).

A felülvizsgálat során megállapított új személyi térítési díj megfizetésének időpontjáról a fenntartó rendelkezik. Az új térítési díj megfizetésére a kötelezett nem kötelezhető a felülvizsgálatot megelőző időszakra, kivéve, ha az ellátott a felülvizsgálatot megelőzően – jövedelem és vagyon hiányában – térítésmentesen vette igénybe az ellátást, és részére visszamenőlegesen rendszeres pénzellátás került megállapításra. Ez utóbbi esetben a személyi térítési díj megfizetésének kezdő időpontja a rendszeres pénzellátásra való jogosultság kezdő napja (1993. évi III. törvény 115.§. (7)). A 1993. évi III. törvény 63.§. (11) c) pontja értelmében a 1993. évi III. törvény 115.§. (7) bekezdés alkalmazásában felülvizsgálatnak az intézményi térítési díj megállapításának, illetve év közbeni korrigálásának időpontját kell tekinteni.

Ha az ellátott, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető más személy a személyi térítési díj összegét vitatja, illetve annak csökkentését vagy elengedését kéri, a személyi térítési díj megállapításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat (Marcali Többcélú Kistérségi Társulás, 8700 Marcali, Rákóczi utca 11.). Ezt követően a fenntartó döntésének felülvizsgálata a bíróságtól kérhető (1993. évi III. törvény 115.§. (4) a)).

A fenntartó döntéséig, illetve a bíróság jogerős határozatáig, a korábban megállapított személyi térítési díjat kell fizetni (1993. évi III. törvény 115.§. (5)).

A személyi térítési díjat az Szt. 114.§ (2) bekezdésében meghatározottak szerint

* az ellátást igénybe vevő jogosult,
* a szülői felügyeleti joggal rendelkező törvényes képviselő,
* a jogosultnak az a házastársa, élettársa, egyenes ági rokona, örökbe fogadott gyermeke, örökbe fogadó szülője, akinek családjában az egy főre jutó jövedelem a tartási kötelezettség teljesítése mellett meghaladja az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének két és félszeresét,
* a jogosult tartását szerződésben vállaló személy,
* a jogosult tartására bíróság által kötelezett személy

köteles megfizetni.

Az étel helyben fogyasztásáért vagy elviteléért fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj és az adott hónapban naponta vezetett igénybevételi napló alapján számított igénybe vett étkezési napok szorzata. Az étel kiszállítása esetén személyi térítési díj a kiszállításra számított térítési díjnak és az adott hónapban naponta vezetett igénybevételi napló alapján számított igénybe vett étkezési napok szorzatának összegével növekszik (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 9.§ (5)).

Ha az ellátást betegség, vagy más ok miatt a jogosult nem kívánja igénybe venni, a távolmaradást a terápiás munkatársnak legalább két munkanappal a távolmaradást megelőzően írásban be kell jelenteni. Ennek elmulasztása esetén a kötelezett a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól a távolmaradás kezdetétől számított 3. munkanaptól mentesül. A kötelezett a távolmaradás idejére mentesül a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 9.§ (6)).

A személyi térítési díjat a terápiás munkatárs számolja ki és szedi be számla ellenében a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig, és fizeti be az intézmény számlájára. A fizetés teljesíthető készpénzzel a gépjárművezetőnél, vagy az asszisztensnél a szolgálat székhelyén (Marcali, Dózsa Gy. u. 9.) az alábbi időpontokban:

Hétfő-csütörtök: 730- 1620

Péntek: 730-1330

***A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja***

Az intézmény, az általa nyújtott szolgáltatást, az igénybevételi lehetőségeket a helyiek számára elérhető módon és helyen nyilvánosságra hozza (kábeltévé, intézmény honlapja, intézményi információs füzet, háziorvosi szolgálatok), és kialakítja azokat a kapcsolatokat azokkal a helyi, kistérségi, megyei, esetleg országos intézményekkel, szervezetekkel és szakemberekkel, akikkel együttműködésben a feladatok hatékonyabban és szakszerűbben oldhatók meg.

#### 

#### 1.1.3. Házi segítségnyújtás

***A szolgáltatás célja***

* a hiányzó családi gondoskodás nyújtása,
* az idős ember szociális helyzetének javítása,
* a tétlenséggel járó káros hatások kivédése,
* egészségi állapotának figyelemmel kísérése,
* higiénés szükségleteinek kielégítése.

A házi segítségnyújtás keretében a szolgáltatást igénybe vevő személy saját lakásán, lakókörnyezetében kell biztosítani, az önálló életvitel fenntartása érdekében – szükségleteinek megfelelően - szükséges ellátást.

***A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása***

**Létrejövő kapacitások**

2016. 01. 01-től az ellátási terület 10 településre terjed ki: Csákány, Marcali, Nagyszakácsi, Nemesvid, Sávoly, Somogyzsitfa, Somogysámson, Somogysimonyi és Szőkedencs.

A házi segítségnyújtás iránti igény a lakosság részéről 2012. év második felétől ugrásszerűen megnőtt, ezért 2013.07.01-től a szakszerű és jogszabályoknak megfelelő feladatellátás biztosítása érdekében a korábbi 67 helyett 94 főre bővítettük az igénybevevői létszámot plusz 3 fő gondozó bevonásával, majd 2014. decemberében Marcali és Nemesvid településen további két körzetet hoztunk létre, 2 fő gondozó bevonásával. A szolgáltatói nyilvántartásba bejegyzett adatainkban, az ellátható személyek száma 112 főre bővült. 2017. 06. 01-től a személyi gondozásra befogadott létszámunk 112 fő.

A házi segítségnyújtási feladatokat 1 fő terápiás munkatárs koordinálásával Marcaliban 8 +1 fő, Nagyszakácsiban 1 fő, Nemesviden, Somogysimonyiban 1 fő, Nemesviden, Sávolyon és Somogysámsonban 1 fő, valamint Csákányban, Szőkedencsen és Somogyzsitfán szintén 1 fő, összesen 13 fő gondozóval, ~~2016. májustól 1 fő, 2017. májustól további 2 fő (összesen 3 fő), 2018-ban 2 fő közfoglalkoztatott segítő bevonásával biztosítjuk.~~ A terápiás munkatárs gondozási feladatokat is ellát. A házi segítségnyújtás keretében kizárólag szociális segítés a személyi jövedelemadóról szóló törvényben meghatározott gondozói díjban részesíthető társadalmi gondozó alkalmazásával, közérdekű önkéntes tevékenység keretében, közfoglalkoztatotti jogviszonyban álló személyek igénybevételével is nyújtható.

Az igénybevevők elosztása a gondozók között, a terápiás munkatárs feladata.

A házi segítségnyújtást a gondozási szükségletnek megfelelően, igény szerint biztosítjuk.

A szolgáltatás hétfő – csütörtök között 7:30 – 16:20 óráig, pénteken 7:30 – 13:30 óráig vehető igénybe, a jogosult saját lakásán, lakókörnyezetében személyes igényeinek figyelembevételével.

Ellátotti létszám 2019-ben a gondozási szükséglet vizsgálat eredménye alapján: 137 fő

2019-ben 24 fő került felvételre (ebből 20 fő marcali, 3 fő nemesvidi, valamint 1 fő somogyzsitfai lakos), és 31 fő ellátása szűnt meg (ebből 22 fő marcali, 4 fő nemesvidi, 2 fő somogyzsitfai és 1-1 fő somogysámsoni, csákányi, nagyszakácsi lakos).

Az alábbi három ábra mutatja az igénybevételek területi megoszlását, és a tevékenységnapló alapján a napi igénybevételek alapján számított létszámokat.

2. számú ábra

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás 2019.

A 2019. évben nyilvántartásban szereplő összes igénybevevő (137 fő) területi megoszlását a 2. számú ábra szemlélteti.

3. számú ábra

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás 2019.

Tevékenységnapló alapján a naponta összesített szociális segítésben részesülők száma 3 fő volt (3. számú ábra). ~~Ellátásukhoz közfoglalkoztatottak közreműködését vettük igénybe.~~

4. számú ábra

Személyi gondozásra megállapodással rendelkező és az ellátást ténylegesen igénybevevők száma a tevékenységnapló alapján összesített órák száma alapján (osztva 252-vel) 82 fő volt 2019. évben.

A gondozói létszám az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 2. számú melléklete 2. a) pontjában meghatározott tevékenységnaplóban (R. 5. számú melléklet A pontja) összesített óraszám alapján határozható meg. Egy gondozó közvetlen gondozásra fordított havi órakerete 147 óra. Ellátotti szám számítása: 21 óra =1 ellátott (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet kiegészítő szabályok 3. pont). 2019-ben a gondozók által teljesített órák száma: 20 653,6/147/12=11,7 fő.

**A házi segítségnyújtás hozzájárul ahhoz,** hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete

* saját környezetében,
* életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően,
* meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

***A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása***

**Házi segítségnyújtás keretébe tartozó gondozási tevékenységek**

**Szociális segítés keretében végzendő feladatok**

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

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

**A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:**

* bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása
* segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
* mosogatás
* ruhajavítás
* közkútról, fúrtkútról vízhordás
* tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
* télen hó eltakarítás és síkosság-mentesítés a lakás bejárata előtt
* kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában. Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

**Szociális gondozás keretében végzendő feladatok**

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

* információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás
* családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése
* az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés
* ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében

**Gondozási és ápolási feladatok körében**

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

**Mentális pszichés gondozás**

* + Az egyes gondozottakkal való egyéni foglalkozás biztosítása.
  + Jó hangulat, az otthon légkörének javítása.
  + Baráti, családi kapcsolatok ápolásában közreműködés.
  + A külvilággal való kapcsolat megtartása, /TV-, és rádióhallgatásra, újságolvasásra való buzdítás/ érdeklődés felkeltése, felolvasás.
  + Egyéni, csoportos szabadidős foglalkozások, rehabilitációs programok szervezése az Idősek nappali ellátásával együttműködve.

**A terápiás munkatárs munkakörébe tartozó feladatok különösen**

* a lakosság körében felmerülő alapszolgáltatási igények folyamatos figyelemmel kísérése,
* az intézmény által biztosított szolgáltatások, gondozási feladatok ellátásának koordinációja, a szakmai munka összehangolása, szervezési, vezetési feladatok ellátása,
* a szociális munka gyakorlati hatékonyságának és hatásosságának elősegítése,
* a szolgáltatásokra és a gondozási munkára vonatkozó jogszabályok, szakmai szabályok érvényre juttatása,
* kapcsolattartás más szociális, illetve egészségügyi intézményekkel,
* az intézmény szociálpolitikai eszközrendszere fejlesztésének elősegítése,
* más típusú ellátás szükségessége esetén, annak az érintett szolgálat felé történő kezdeményezése.

Rendszeres házi segítségnyújtás csak fertőzőmentes lakókörnyezetben rendelhető el.

Ha fertőző beteg gondozása válik szükségessé, ki kell jelölni egy gondozót, aki a fertőző állapot időtartama alatt csak a fertőző beteget gondozza. Ebben az esetben a gondozó részére a fertőzés elkerülése érdekében szükséges tárgyi feltételeket (egyszer-használatos gumikesztyű és maszk, fertőtlenítő kézmosó, védőköpeny), és felkészítést biztosítani kell.

Amennyiben házi segítségnyújtás során szakápolási feladatok ellátása válik szükségessé, a házi segítségnyújtást végző személy kezdeményezi az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátást.

Az ellátást végző napi gondozási tevékenységéről 2016. január 1-től az 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 5. számú melléklet szerinti I. és II. típusú tevékenységnaplót vezeti, ellátottanként, a melléklet szerinti gondozási tevékenységeken belüli résztevékenységek megnevezéseinek feltüntetésével a szerint, hogy a jogosult személyi gondozásra, vagy szociális segítésre jogosult.

A tevékenység naplót a gondozó havonta összesíti és lezárja. Az összesítések valódiságtartalmát és pontosságát a terápiás munkatárs ellenőrzi, és kézjegyével hagyja jóvá.

A tevékenység naplók havi összesítőit a terápiás munkatárs Excel táblázatban rögzíti, és a tárgyhót követő hónap 5.-éig tájékoztatás céljából továbbítja az igazgatónak.

A személyi térítési díj megállapításához a házi segítségnyújtásra fordított időt a tevékenység napló alapján kell megállapítani.

Helyettesítés esetén a helyettesítő gondozó a helyettesített tevékenység naplójában vezeti az elvégzett feladatokat.

A közlekedés Marcaliban, Nemesviden, Sávolyon, Somogysámsonban, Somogysimonyiban, Szőkedencsen, Somogyzsitfán, Csákányban és Nagyszakácsiban az intézmény által biztosított kerékpárral, Marcali külterületi részein saját gépkocsi használattal történik.

Marcaliban, és a város külterületi lakott területein a tanyagondnok is besegít a gondozó kiszállításában, a vásárolt áru, és a tiszta textília házhozszállításában.

***Más intézményekkel történő együttműködés módja***

Az ellátás során, a gondozók együttműködnek az igénybevevő háziorvosával, a szakorvosokkal, a Somogy Megyei Kaposi Mór Oktató Kórház Marcali telephelyével, valamint az otthonápolási szolgálattal, személyes gondoskodást nyújtó szociális alap- és szakosított ellátást nyújtó intézményekkel (intézményen belül és kívül).

A szakmai szervezeteken túl szoros kapcsolatot kell kialakítani az igénybevevő szűkebb és tágabb környezetével a természetes támaszok megerősítése érdekében (lásd: humán ökorendszer), a helyi civil szervezetekkel a kiegészítő segítségnyújtás érdekében, valamint a lakosság tájékoztatása és a szolgáltatásra rászorultak felkutatása érdekében.

Az együttműködés alapja a szakmai kompetenciahatárok tiszteletben tartása, az információ áramlás akadálymentességének biztosítása, állapotváltozás esetén az illetékesek tájékoztatása.

***Az ellátandó célcsoport megnevezése***

A 2019-ben házi segítségnyújtásban ellátottak település, nem és családi állapot szerinti megosztását az alábbi táblázat mutatja:

3. számú táblázat

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Település | Nő  /fő | Férfi  /fő | Egyszemélyes  háztartásban élő |
| Csákány | 1 | 1 | 2 |
| Marcali | 76 | 24 | 77 |
| Nagyszakácsi | 5 | 3 | 8 |
| Nemesvid | 10 | 5 | 14 |
| Sávoly | 1 | 0 | 1 |
| Somogysámson | 2 | 0 | 2 |
| Somogysimonyi | 1 | 0 | 1 |
| Somogyzsitfa | 5 | 2 | 5 |
| Szőkedencs | 1 | 0 | 1 |
| Összesen: | 102 | 35 | 111 |

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás 2019.

A nők (74 %) arányaiban többen veszik igénybe a szolgáltatást, mint a férfiak (26 %).

Az ellátásban részesülők 81%-a egyedülálló. Az idős korukra egyedül maradt emberek azok, akik leginkább igénybe veszik az ellátást.

A házi segítségnyújtást mindkét nemnél leginkább a 75-89 éves korosztály veszi igénybe, az összes ellátotti létszám 61%-a. Az ellátottak 51 %-a 80 év feletti.

5. számú ábra

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás 2019.

A fenti ábra az jogosultak jövedelmi helyzetét mutatja. Megállapítható, hogy a házi segítségnyújtást igénybevevők 30 % a nyugdíjminimum 350 % alatti (99.750 Ft) jövedelemmel rendelkezik. A 125 igénybevevő 14%-a (17 fő) nyilatkozattal vállalta az intézményi térítési díj megfizetését 1 év időtartamra. Az ő jövedelmüket nem vizsgáltuk. Egy fő egyéni térítési díjat fizetett önkormányzati döntés alapján.

A házi segítségnyújtást igénybevevők 38 %-a étkeztetésben is részesült, 35 % pedig jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatást is igénybe veszi. Házi segítségnyújtást idősek nappali ellátásával kombinálva 6 fő vette igénybe.

***A fenntartó által biztosított szolgáltatási elemek***

személyi gondozás keretében

* + gondozás (az igénybevevő bevonásával történő tervezésen alapuló, célzott segítés 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 segítségnyújtás (az igénybevevő segítése mindennapi életvitelében, 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)

szociális segítés keretében

* + háztartási segítségnyújtás (az igénybevevő segítése mindennapi életvitelében, 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)

***Az ellátás igénybevételének módja***

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, a jogosult vagy törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik.

Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve indítványt- az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve- a törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy - ha e tekintetben a cselekvőképességet nem korlátozza – önállóan terjeszti elő.

Az ellátás iránti igényt, a szolgáltatás terápiás munkatársánál kell kérelmezni, egyidejűleg a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete szerinti nyomtatvány I. - II. részét (jövedelemnyilatkozat) is ki kell tölteni.

Orvosi igazolás helyett elfogadható a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve annak megszűnését követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentés.

Az intézményi jogviszony megszüntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezés esetén, az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § (1A) bekezdése alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.

Amennyiben az igénylő, bármely más alapszolgáltatásban részesül az intézménynél, úgy a kérelem során a korábban csatolt dokumentumok másolata is benyújtható, feltéve, hogy azok három hónapnál nem régebbi. Ebben az esetben az igénylő nyilatkozik arról, hogy a másoltként csatolt, illetve a korábban csatolt dokumentumok tekintetében nem következett be változás. (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § (5)-(6) bekezdés)

A házi segítségnyújtás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt **tájékoztatni kell**:

1. a házi segítségnyújtás tartalmáról és feltételeiről;
2. az intézmény által vezetett nyilvántartásokról;
3. panaszjoguk gyakorlásának módjáról;
4. az házi segítségnyújtás megszűnésének eseteiről;
5. a házi segítségnyújtás házirendjéről;
6. a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről;
7. a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.
8. Az adatvédelemről.

A jogosult és hozzátartozója a szolgáltatás igénybevételekor köteles

1. nyilatkozni a tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
2. adatokat szolgáltatni az intézményben e törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz;
3. nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

A szolgálat terápiás munkatársa, a szolgáltatásra való igényt, annak érkezése napján, **nyilvántartásba veszi**. A nyilvántartás az Szt. 20.§ (2) bekezdésében foglalt adatokat tartalmazza, vagyis

* a kérelmező természetes személyazonosító adatait, és Társadalombiztosítási Azonosító Jelét,
* a kérelmező telefonszámát, lakó- és tartózkodási helyét, értesítési címét,
* a kérelmező állampolgárságát, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállását,
* a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adatait,
* a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adatokat,
* a kérelmező törvényes képviselőjének, továbbá a kérelmező megnevezett hozzátartozójának nevét, születési nevét, telefonszámát, lakó- és tartózkodási helyét vagy értesítési címét,
* a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontját
* és a soron kívüli ellátásra vonatkozó igényt.

Amennyiben az ellátásra vonatkozó igény a teljesítést megelőzően megszűnik, az ellátást igénylő adatait a nyilvántartásból törölni kell.

A szolgáltatás megkezdésekor a nyilvántartásban rögzített adatok kiegészülnek az Szt. 20.§ (4) bekezdésében foglalt következő adatokkal:

* az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma,
* az ellátás megszüntetésének módja, oka,
* a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok.

A nyilvántartást a változások nyomon követhetőségének követelménye betartásával elektronikusan kell vezetni, és az igazgató számára az indikátorokba folyamatosan fel kell tölteni.

A házi segítségnyújtásra vonatkozó kérelem esetén vizsgálni kell a gondozási szükségletet (1993. évi III. törvény 63.§ (5))

A házi segítségnyújtás terápiás munkatársa, a gondozási szükséglet vizsgálat előkészítése céljából helyszíni értékelést végez, a 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 3. számú melléklet szerinti értékelő adatlap igénybevételével.

A helyszíni értékelés során, az igénylőnek vagy törvényes képviselőjének a gondozási szükséglet vizsgálatához be kell mutatnia a gondozási szükséglet megítélését szolgáló, rendelkezésre álló leletek és szakvélemények másolatát. A szükséges igazolások beszerzésében a terápiás munkatárs segítséget nyújt az ellátást igénylőnek.

A gondozási szükséglet vizsgálata keretében megkell állapítani azt, hogy az ellátást igénylő esetében szociális segítés vagy személyi gondozás indokolt. A gondozási szükséglet fokozatáról az intézmény igazgatója dönt. Az értékelő adatlap kitöltésében a házi orvos, a kezelőorvos, a fekvőbeteg intézmény orvosa a megjelölt orvosi szakkérdésekben közreműködik.

Az értékelő adatlap hatálya határozatlan ideig áll fenn azzal, hogy amennyiben a házi segítségnyújtás során szociális segítés esetén személyi gondozási feladatok ellátása válik szükségessé, a gondozási szükséglet vizsgálatát ismételten el kell végezni.

Az igazgató döntéséről írásban tájékoztatja a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét az értékelő adatlap egy másolati példányának átadásával.

A gondozási szükséglet vizsgálatáért, felülvizsgálatáért a szolgáltatást igénylő személytől és törvényes képviselőjétől térítés nem kérhető.

Személyi gondozás az értékelő adatlap szerinti I. és II. fokozatban indokolt, szociális segítés I. és II. fokozatban indokolt, valamint 0 fokozatban akkor indokolt, ha az ellátást igénylő

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

Utóbbi esetben (O fokozatban), a jogosultságot az alábbiak szerint szükséges igazolni:

* + az a) és c) pont esetében az életkort személyazonosításra alkalmas igazolvány másolatával,
  + az a) pont esetében az egyedülállóságot nyilatkozattal,
  + a b pont esetében a közművesítés hiányát a települési önkormányzat jegyzője igazolja.
  + a d) pont szerinti egészségi állapot fennállását a kezelőorvos igazolja. (36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 3/A.§)

Idősotthoni ellátás az értékelő adatlap szerinti III. fokozat esetén indokolt. Ebben az esetben a jogosultat az intézmény igazgatója tájékoztatja, a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről, és arról, hogy az intézményi elhelyezés időpontjáig házi segítségnyújtásra jogosult.

Gondozási szükséglettel nem rendelkező személy is ellátható abban az esetben, ha az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy írásban vállalja a szolgáltatási önköltséggel azonos mértékű személyi térítési díj megfizetését.

Ha a szolgáltatást igénylő személy, vagy törvényes képviselője a gondozási szükséglet vizsgálatának eredményét vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat, és kérheti a gondozási szükséglet felülvizsgálatát.

A szociális ellátás iránti kérelemről, a gondozási szükségletvizsgálatot követően az igazgató dönt. Döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Elutasítás esetén az értesítés írásban történik. Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról az intézmény vezetője a jogosultat, illetve hozzátartozóját értesíti (szóban, telefonon, levélben stb.).

Abban az esetben, ha a szolgáltatást igénylő személy egészségi állapota vagy személyes körülményei a szolgáltatás halaszthatatlan biztosítását teszik szükségessé, a házi segítségnyújtás legfeljebb 30 napos időtartamra akkor is nyújtható, ha a gondozási szükségletvizsgálata még nem fejeződött be.

Amennyiben a gondozási szükséglettel nem rendelkező személy állapota indokolja, az intézmény igazgatója döntése alapján elvégezhető a gondozási szükséglet vizsgálata.

Ha a házi segítségnyújtást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény igazgatójának döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ilyen esetben a fenntartó határozattal dönt a kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

Az ellátás igénybevételének megkezdésekor az igazgató az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével írásban **megállapodást** köt (Szt. 94/C.§.).

A megállapodás megkötéséhez az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes, vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.

Házi segítségnyújtás esetén a megállapodást szociális segítésre vagy személyi gondozásra kell megkötni.

A megállapodás az Szt. 94/C.§ (3) bekezdés a), b), c), d), g) pontja alapján tartalmazza

* a házi segítségnyújtás kezdetének időpontját,
* az ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
* az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,
* a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat,
* az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

A megállapodás a fentieken kívül tartalmazza az ellátás megszüntetésének módjait.

A házi segítségnyújtás terápiás munkatársa a 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet 7.§ ~~226/2006. (XI.20.) Korm. r. 13/F. §~~ szerint az igénybevevői nyilvántartásban naponta jelenti, hogy az igénybevevő a szolgáltatást az adott napon igénybe vette-e. A napi jelentési kötelezettséget az adott napot követő munkanap 24 óráig kell teljesíteni. Távollét esetén a támogató szolgálat terápiás munkatársa tesz eleget a jelentési kötelezettségnek.

***Személyi térítési díj***

A személyi térítési díj számítási alapja a Marcali Város Önkormányzatának Képviselő - Testülete által 32/2000. (XII.15.) számú rendeletben megállapított mindenkori intézményi térítési díj.

Az intézményi térítési díj, a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátások ellenértékeként megállapított összeg. Az intézményi térítési díj összege nem haladhatja meg a szolgáltatási önköltséget

Az intézményi térítési díj év közben egy alkalommal korrigálható (1993. évi III. törvény 115.§. (1)).

A házi segítségnyújtásban részesülő által havonta fizetendő személyi térítési díj a szociális segítés és a személyi gondozás térítési díjából tevődik össze.

A fenntartó ingyenes ellátásban részesíti azt az ellátottat, aki jövedelemmel nem rendelkezik (1993. évi III. törvény 114.§. (3)).

A kötelezett által fizetendő térítési díj összegét (személyi térítési díj) az intézmény igazgatója konkrét összegben állapítja meg, és arról az ellátást igénylőt a megállapodás megkötésekor írásban tájékoztatja. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét (1993. évi III. törvény 115.§. (2)).

A személyi térítési díj összege a Marcali Város Önkormányzata Képviselő Testületének „a szociális igazgatás és a szociális ellátások helyi szabályiról” szóló **9/2015. (II. 26.)** számú rendeletben foglaltak alapján csökkenthető, illetve elengedhető, ha a kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai ezt indokolják, az alábbiak szerin:

*„Az ellátásban részesülő személy, akinek havi jövedelme a mindenkori öregségi nyugdíj legkisebb összegének 200%-át nem haladja meg, a megállapított intézményi térítési díj 58%-ának megfelelő normatív kedvezményre jogosult.*

*Az ellátásban részesülő személy, akinek havi jövedelme a mindenkori öregségi nyugdíj legkisebb összegének 200%-át meghaladja, de 350%-át nem haladja meg, a megállapított intézményi térítési díj 33%-ának megfelelő normatív kedvezményre jogosult.”*

A személyi térítési díj megállapítására és felülvizsgálatára az intézmény igazgatója jogosult.

Az intézmény igazgatója, a szolgáltatás megkezdését megelőzően, és a térítési díj felülvizsgálatakor megvizsgálja az ellátást igénylő havi jövedelmét (1993. évi III. törvény 119/C.§.).

A személyi térítési díj megállapításánál a házi segítségnyújtást igénybevevő rendszeres havi jövedelmét kell figyelembe venni (1993. évi III. törvény 116.§. (1) a)).

A házi segítségnyújtásért fizetendő személyi térítési díj nem haladhatja meg a kötelezett jövedelmének 25%-át, illetve 30%-át, ha a házi segítségnyújtás mellett étkezést is igénybe vesz (1993. évi III. törvény 116.§. (3) b), c)).

Az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését 1 éves időtartamra, amely meghosszabbítható. Ebben az esetben a 1993. évi III. törvény 116.§. (1), (3), valamint a 119/C. §-ban foglaltakat nem kell alkalmazni, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett nem kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg (1993. évi III. törvény 117/B.§. (1)).

Az ellátást igénylő, az ellátott vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díj és a számára megállapítható személyi térítési díj különbözete egy részének megfizetését. Ebben az esetben az Szt.116.§ (3) bekezdésében foglaltakat nem kell alkalmazni, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg (1993. évi III. törvény 117/B.§. (2)).

Az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy az intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését egy év időtartamra vállalhatja, amely időtartam meghosszabbítható. Ha az időtartam meghosszabbítására nem kerül sor, a személyi térítési díj megállapítására az Szt. személyi térítési díj megállapítására vonatkozó általános szabályait kell alkalmazni (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2/A. §).

Ha az ellátásra jogosult tartási vagy öröklési szerződést kötött, a térítési díj fizetésére a tartást és gondozást szerződésben vállaló a kötelezett. Ilyen esetben a személyi térítési díj az intézményi térítési díjjal azonos összegű (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2. § (3)).

A személyi térítési díj összege a megállapítás időpontjától függetlenül évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg, kivéve, ha az ellátott jövedelme

1. olyan mértékben csökken, hogy térítési díjfizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni;
2. az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25%-át meghaladó mértékben növekedett” (1993. évi III. törvény 115.§. (6)).

A felülvizsgálat során megállapított új személyi térítési díj megfizetésének időpontjáról a fenntartó rendelkezik. Az új térítési díj megfizetésére a kötelezett nem kötelezhető a felülvizsgálatot megelőző időszakra, kivéve, ha az ellátott a felülvizsgálatot megelőzően – jövedelem és vagyon hiányában –térítésmentesen vette igénybe az ellátást, és részére visszamenőlegesen rendszeres pénzellátás került megállapításra. ez utóbbi esetben a személyi térítési díj megfizetésének kezdő időpontja a rendszeres pénzellátásra való jogosultság kezdő napja (1993. évi III. törvény 115.§. (7)). A 1993. évi III. törvény 63.§. (11) c) pontja értelmében a 1993. évi III. törvény 115.§. (7) bekezdés alkalmazásában felülvizsgálatnak az intézményi térítési díj megállapításának, illetve év közbeni korrigálásának időpontját kell tekinteni.

Ha az ellátott, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető más személy a személyi térítési díj összegét vitatja, illetve annak csökkentését vagy elengedését kéri, a személyi térítési díj megállapításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat (Marcali Többcélú Kistérségi Társulás, 8700 Marcali, Rákóczi utca 11.). Ezt követően a fenntartó döntésének felülvizsgálata a bíróságtól kérhető (1993. évi III. törvény 115.§. (4) a)).

A fenntartó döntéséig, illetve a bíróság jogerős határozatáig, a korábban megállapított személyi térítési díjat kell fizetni (1993. évi III. törvény 115.§. (5)).

A havonta fizetendő személyi térítési díjat az óradíj és az adott hónapban a házi segítségnyújtás keretében elvégzett tevékenységekre fordított idő szorzata alapján kell kiszámítani. A tevékenységre fordított időt a folyamatosan vezetett tevékenységnapló alapján kell megállapítani.

A személyi térítési díjat az Szt. 114.§ (2) bekezdésében meghatározottak szerint

* az ellátást igénybe vevő jogosult,
* a szülői felügyeleti joggal rendelkező törvényes képviselő,
* a jogosultnak az a házastársa, élettársa, egyeneságbeli rokona, örökbe fogadott gyermeke, örökbe fogadó szülője, akinek családjában az egy főre jutó jövedelem a tartási kötelezettség teljesítése mellett meghaladja az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének két és félszeresét,
* a jogosult tartását szerződésben vállaló személy,
* a jogosult tartására bíróság által kötelezett személy

köteles megfizetni.

A személyi térítési díjat a gondozási óradíj figyelembevételével a terápiás munkatárs számolja ki, szedi be a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig fizeti be az intézmény számlájára. A fizetés teljesíthető készpénzzel a gondozónál, vagy a terápiás munkatársnál az intézmény székhelyén (Marcali, Dózsa Gy. u. 9.) az alábbi időpontokban:

Hétfő-Csütörtök: 730- 1620

Péntek: 730-1330

***A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja***

Az intézmény az általa nyújtott szolgáltatást, az igénybevételi lehetőségeket a helyiek számára elérhető módon és helyen nyilvánosságra hozza (kábeltévé, intézmény honlapja, intézményi információs füzet, háziorvosi szolgálatok), és kialakítja azokat a kapcsolatokat azokkal a helyi, kistérségi, megyei, esetleg országos intézményekkel, szervezetekkel és szakemberekkel, akikkel együttműködésben a feladatok hatékonyabban és szakszerűbben oldhatók meg.

#### 1.1.4. Családsegítés

**A szolgáltatás célja**

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

A családsegítés a Család- és Gyermekjóléti szolgálat keretében működik. A Család- és Gyermekjóléti szolgálat ellátja a családsegítés (Szt.64.§ (4) bekezdés) és a gyermekjóléti szolgálat (Gyvt.39. és 40.§) szolgáltatási feladatait.

Részletesen lásd később a Család- és Gyermekjóléti szolgálat címszó alatt.

#### 1.1.5. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

**A szolgáltatás célja**

- a hiányzó családi gondoskodás nyújtása,

- az idős ember szociális helyzetének javítása,

- az idős ember biztonságérzetének javítása,

- egészségi állapotának figyelemmel kísérése.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás célja és feladataa saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú, vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása.

Ha a jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülő ellátott házi segítségnyújtást igényel, és gondozási szükséglete fennáll, részére az intézmény az ellátást biztosítja. Intézményünk azokon a településeken, ahol házi segítségnyújtást nem, de jelzőrendszeres házi segítségnyújtást biztosít, ott a házi segítségnyújtást nyújtó szolgáltatóval együttműködési megállapodást köt.

**A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

**Létrejövő kapacitások**

Az ellátást 2013. 06. 26-tól 170 készülékkel (42 saját és 130 bérelt) 170 ellátott számára biztosítjuk a Marcali járás területén, folyamatosan, a nap 24 órájában.

A nagyatádi diszpécser központ működtetőjével, illetve a HB Rendszerház Kft-vel írásos megállapodást kötöttünk a szolgáltatás nyújtására. A diszpécserközpontok segélyhívás esetén a segítséget kérő nevének, címének és egyéb rendelkezésre álló információknak a közlésével értesítik a készenlétben levő gondozót, aki haladéktalanul köteles a riasztást nyugtázni, és a szolgáltatás nyújtást a helyszínen biztosítani.

**Műszaki rendszer leírása**

Az intézmény kétféle szolgáltató, kétféle műszaki rendszerét működteti.

Nagyatádi diszpécserközponthoz tartozó rádió jellel működő készülékek

A nagyatádi központhoz 42 készülék riasztása fut be. Ezek a készülékek rádiójellel üzemelnek. Az igénybevevő jogosult otthonában elhelyezett segélyhívó készülék segítségével történik a riasztás indítása. Az átjátszó a marcali Gabonatároló (Concordia) tetején van elhelyezve. A jelzőkészülék két részből áll, egyik része falra szerelhető, mely a jeladást is szolgálja. A fali készüléken is van segélyhívó gomb. A készülék másik része, a nyakban viselhető, ütés- és cseppálló riasztó gomb. Ezen keresztül kommunikálni nem lehet, a gomb megnyomását követően a diszpécser központ ügyeletes munkatársa – a segítséget kérő nevének, címének és az egyéb rendelkezésre álló információknak a közlésével- azonnal értesíti a riasztási területen illetékes ügyeletes gondozót. A helyszínre érkezéskor a gondozó köteles a központ felé visszajelzést küldeni.

A HB Rendszerház diszpécser központjába 130 készülék riasztása fut be. Ezen készülékek üzemeléséhez vezetékes telefonvonalra van szükség. A segélyhívó készülék megnyomásakor Budapestre a HB Rendszerházhoz futnak be a hívások. Ez a rendszer alkalmas a kétoldalú kommunikációra is. A riasztást követően, a diszpécser központ ügyeletese kikérdezi a jogosultat, és csak abban az esetben riasztja mobiltelefonon az ügyeletes gondozót, amennyiben a riasztás okát nem tudja elhárítani a központból. A riasztás menete ettől a ponttól ugyanúgy történik, mint a másik típusú rendszer esetében. Ez a készülék csuklón hordható, csepp-, por- és ütésálló.

Az intézményi szolgáltatás biztosítja az ellátási területről érkező igényeknek megfelelően a szolgáltatással való lefedése, és a folyamatos ellátás érdekében a gondozók szervezését, beosztását és folyamatos ellenőrzését, valamint a diszpécser szolgálatokkal a szerződésben foglaltak szerinti együttműködést.

A szolgáltatást jelenleg Marcaliban két tiszteletdíjas gondozó, a területen tizenegy tiszteletdíjas gondozó foglalkoztatásával, 24 órás intervallumban készenléti jelleggel biztosítjuk a jogosultak számára. A gondozó saját felszerelése körében mobiltelefont, készenléti táskát, szükség esetén a gyors helyszínre érkezés érdekében gépjármű használatot biztosítunk.

Alap követelmény, hogy az ügyeletes gondozónak rendelkeznie kell - az ellátási területén élő ellátásban részesülő személy tekintetében - a lakásba történő bejutás érdekében kulcsokkal.

***A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása***

A megállapodás megkötését követően a terápiás munkatárs felkeresi otthonában az igénybevevőt és felszereli a jelzőrendszeres készüléket. Ennek során bemutatja működését és elmagyarázza a használatát, valamint a készülékről érdemes tudnivalókat. Ez után a készülék minden esetben kipróbálásra kerül az igénybevevő jelenlétében, hogy láthassa, miként működik.

Egy későbbi esetleges riasztást követően a lakásba való bejutás érdekében a terápiás munkatárs lakás-, és/vagy kapukulcsot vesz át az igénybevevőtől, kulcsátvételi jegyzőkönyv ellenében. A kulcs a gondozóhoz kerül egy lezárt borítékba, amelyet kizárólag riasztás esetén bonthat fel. A gondozók 24 órás készenléti ügyeletben látják el feladatukat minden településen.

**A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás biztosítja**

* az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak a helyszínen történő megjelenését 30 percen belül,
* a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedés megtételét,
* szükség esetén további, egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.

A gondozó a kivonulással járó riasztásokról segélyhívási jegyzőkönyvet vezet, amelyet következő hónap 5-ig eljuttat a terápiás munkatársnak, aki összesíti azt. Alapvető feltétel, hogy minden gondozó részt vegyen az intézmény által szervezett tanfolyamon.

A terápiás munkatárs évente legalább egy alkalommal próbariasztást végez, hogy a készülék működőképes állapotáról meggyőződjön. Amennyiben meghibásodás történik, a készüléket a terápiás munkatárs haladéktalanul lecseréli, és új készüléket biztosít az igénybevevő számára.

A térítési díjak számlázásáról, beszedéséről a terápiás munkatárs gondoskodik a gondozók közreműködésével. Ez biztosítja, hogy havonta legalább egy alkalommal az ellátottal személyesen is felvegyük a kapcsolatot.

**Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Intézményünk a nagyatádi Rinyamenti Szociális Szolgáltató Központtal és a HB Rendszerházzal kötött írásbeli megállapodás alapján biztosítja a szolgáltatást. A 149 készüléket a HB Rendszerház a megkötött megállapodás alapján, bérleti díj fizetés ellenében bocsátja az intézmény rendelkezésre.

A nagyatádi intézmény, és a HB Rendszerház, mint diszpécserközpont vesz részt a munkában. A segélykérő hívások a diszpécserközpontokba futnak be, ahonnan értesítik a készenlétben lévő gondozót. Tárgyhónapot követően a diszpécserközpontok megküldik a riasztási jegyzéket az intézménynek.

Együttműködünk valamennyi kistérségi szociális alapszolgáltatást nyújtóval, valamint a fogyatékos személyek és a pszichiátriai betegek ellátását biztosító támogató szolgálatot, és közösségi alapellátást nyújtó szolgáltatóval.

**Az ellátandó célcsoport megnevezése**

A 2019-as év folyamán 200 fő számára biztosítottunk ellátást. Az év során 35 fő felvételére, és 42 fő ellátásának megszüntetésére került sor. 2019-ben az ellátottak családi állapot szerinti megosztását az alábbi táblázat mutatja:

4. számú táblázat

|  |  |
| --- | --- |
| A szociális rászorultság megoszlása  2019. | |
| Egyedül élő 65 éven felüli | 179 |
| Kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy | 16 |
| Egyedül élő súlyosan fogyatékos | 1 |
| Egyedül élő pszichiátriai beteg | 4 |
| Szociálisan nem rászorult | 0 |
| Összesen | 200 |

Forrás: Intézményi nyilvántartás (2019.)

Az ellátást elsősorban a 70 év feletti korú, mozgásukban korlátozott, gyengébb fizikai állapotú, személyek veszik igénybe. Az egészségi állapotukra jellemző, a több probléma együttes előfordulása (szívbetegség, magas vérnyomás, cukorbetegség stb.). Az egyedül élők aránya 87,2 %. Az igénybevevők döntő többsége, 83 %-a nő. Ez valószínűleg annak a demográfiai ténynek a következménye, hogy a nők születéskor várható élettartama magasabb a férfiakénál.

5. számú táblázat

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Igénybevevők nemenkénti megoszlása  2019. | | | |
| ***Település*** | **Nő** | **Férfi** | **Összesen** |
| Marcali | 99 | 21 | 120 |
| Tapsony | 5 | 1 | 6 |
| Nikla | 5 | 0 | 5 |
| Kéthely | 9 | 1 | 10 |
| Balatonmáriafürdő | 9 | 1 | 10 |
| Balatonkeresztúr | 15 | 3 | 18 |
| Balatonberény | 10 | 2 | 12 |
| Balatonszentgyörgy | 11 | 3 | 14 |
| Balatonújlak | 3 | 1 | 4 |
| Gadány | 1 | 0 | 1 |
| Összesen | 167 | 33 | 200 |

Forrás: Intézményi nyilvántartás (2019.)

A tavalyi évben már az igénybevevők több, mint fele (56 %-a) Marcaliban élt. Észrevehető egy tendencia, amely következtében évről-évre 5-10 %-kal nő a marcali igénybevevők száma, melyből következik a feladatok elosztásának központi túlsúlya. Az előző évben néhány település kivételével (Marcali, Kéthely, Balatonmáriafürdő) valamennyi településen csökkent, vagy stagnált a megállapodással rendelkezők száma.

6. számú táblázat

|  |  |
| --- | --- |
| Segélyhívások területi megoszlása  2019. | |
| Település | Segélyhívások száma |
| Balatonberény | 20 |
| Balatonkeresztúr | 19 |
| Balatonmáriafürdő | 11 |
| Balatonszentgyörgy | 2 |
| Balatonújlak | 0 |
| Gadány | 1 |
| Kéthely | 18 |
| Marcali | 120 |
| Nikla | 2 |
| Tapsony | 6 |
| Összesen | 199 |

Forrás: Intézményi nyilvántartás (2019.)

6. számú ábra

Forrás: Intézményi nyilvántartás (2019.)

Azoknak az ellátottaknak, akik önálló életvitelük fenntartásához további segítséget igényelnek, szükség szerint javasoljuk az étkeztetés, házi segítségnyújtás igénybevételét is.

A kivonulásokkal járó riasztások döntő többsége Marcaliban volt. 2019-ben csupán Balatonújlak volt olyan település, ahol aktív készülékekkel rendelkeztünk, de nem történt segítségnyújtást igénylő segélyhívás.

**A fenntartó által biztosított szolgáltatási elemek (**1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5/A § (1) c))

* Felügyelet (az igénybevevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll) A felügyelet szolgáltatási elem célja az igénybe vevő fizikai biztonságának fenntartása, illetve viselkedési kockázat esetén a lelki támogatást is szolgálja.

A szolgáltatást napi 24 órában biztosítjuk az ellátási területen élő kihelyezett készülékkel rendelkező lakosok számára.

**Az ellátás igénybevételének módja**

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, a jogosult vagy törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik.

Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve indítványt - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével, vagy ha e tekintetben a cselekvőképességet nem korlátozza, önállóan terjeszti elő.

Az ellátás iránti igényt, a szolgáltatás terápiás munkatársánál kell kérelmezni, egyidejűleg a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete szerinti nyomtatvány I. - II. részét (jövedelemnyilatkozat) is ki kell tölteni.

Orvosi igazolás helyett elfogadható a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve annak megszűnését követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentés.

Az intézményi jogviszony megszüntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezés esetén, az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § (1A) bekezdése alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.

Amennyiben az igénylő, bármely más alapszolgáltatásban részesül az intézménynél, úgy a kérelem során a korábban csatolt dokumentumok másolata is benyújtható, feltéve, hogy azok három hónapnál nem régebbiek. Ebben az esetben az igénylő nyilatkozik arról, hogy a másoltként csatolt, illetve a korábban csatolt dokumentumok tekintetében nem következett be változás. (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § (5)-(6) bekezdés)

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtásra vonatkozó igény esetén vizsgálni kell a szociális rászorultságot (1993. évi III. törvény 59/A.§ c)). A kérelemhez mellékelni kell a szociális rászorultságot igazoló iratokat, illetve azok másolatát.

Az igazgató a szociális rászorultságra vonatkozó igazolásokat megvizsgálja. A szociális rászorultság igazolására a következő iratokat, nyilatkozatokat lehet elfogadni:

* életkor igazolására: személyazonosításra alkalmas okmány másolatát,
* a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete szerinti orvosi igazolást,
* pszichiátriai betegséget: pszichiáter vagy neurológus szakvéleményének bemutatásával,
* a súlyos fogyatékosság igazolására: fogyatékossági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékben részesülő esetén, a hatályos határozat másolatával.
* egészségi állapoton, illetve betegségen alapuló rászorultságot a kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti személy egészségi állapota vonatkozásában: két évnél nem régebbi a 9/1999.(XI. 24.) SZCSM rendelet 1. számú mellékletének I. részében szereplő háziorvosi igazolást,
* egyedül élés igazolására: a szolgáltatás igénybevételére irányuló kérelemben feltüntetett adatokat.

A terápiás munkatárs a szociális rászorultság fennállását vagy annak hiányát rögzíti az Szt. 20.§ szerint vezetett nyilvántartásban.

Az előzőek szerinti szakvélemény, illetve igazolás a felülvizsgálat időpontjáig használható fel a szociális rászorultság igazolására.

Ha a szolgáltatást igénylő a kérelem benyújtásakor nem rendelkezik a szociális rászorultságot igazoló irattal, az igazgató döntése alapján legfeljebb 60 napig a szociálisan rászorultakra vonatkozó szabályok szerint biztosítható a szolgáltatás. Ha az igénybe vevő a kérelem benyújtásától számított 60 napon belül nem csatolja a szociális rászorultságát igazoló iratot, rá a kérelem benyújtására visszamenő hatállyal a szociálisan nem rászorult személyekre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha az igénybe vevő a szociális rászorultságát igazoló iratot 60 napon belül csatolja, a kérelem benyújtására visszamenő hatállyal szociálisan rászorultnak kell tekinteni.

Ha a szociális rászorultság határozott ideig áll fenn, a határozott idő leteltét követő 60 napig a felülvizsgálat alatt álló személy számára továbbra is a szociálisan rászorultakra vonatkozó szabályok szerint kell biztosítani az ellátást. Ha az igénybe vevő a határozott idő leteltétől számított 60 napon belül nem csatolja a szociális rászorultságát igazoló iratot, rá a határozott idő leteltére visszamenő hatállyal a szociálisan nem rászorult személyekre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni, a szociális rászorultságát igazoló iratot 60 napon belül csatolja, a határozott idő leteltére visszamenő hatállyal szociálisan rászorultnak kell tekinteni.

Ha a kérelmező, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételtől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz (Marcali Kistérség Többcélú Társulás) fordulhat. Ilyen esetben a fenntartó határozattal dönt a kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatni kell.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás iránti kérelem benyújtásakor a kérelmezőt **tájékoztatni kell** az alábbiakról:

1. a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás tartalmáról és feltételeiről;
2. az intézmény által vezetett, őt érintő nyilvántartásokról;
3. panaszjoguk gyakorlásának módjáról;
4. a jelzőrendszeres házi segítségnyújtási jogviszony megszűnésének eseteiről;
5. az intézmény házirendjéről;
6. a fizetendő személyi térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről;
7. a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről (ellátottjogi képviselő).
8. Az adatvédelemről.

A jogosult és hozzátartozója az intézménybe való felvételkor köteles

1. nyilatkozni a tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
2. adatokat szolgáltatni az intézményben e törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz;
3. nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

A szolgálat terápiás munkatársa, a szolgáltatásra való igényt, annak érkezése napján, **nyilvántartásba veszi**. A nyilvántartás az Szt 20.§ (2) bekezdésében foglalt adatokat tartalmazza, vagyis

* a kérelmező természetes személyazonosító adatait és Társadalombiztosítási Azonosító Jelét,
* a kérelmező telefonszámát, lakó- és tartózkodási helyét, értesítési címét,
* a kérelmező állampolgárságát, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállását,
* a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adatait,
* a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adatokat,
* a kérelmező törvényes képviselőjének, továbbá a kérelmező megnevezett hozzátartozójának nevét, születési nevét, telefonszámát, lakó- és tartózkodási helyét vagy értesítési címét,
* a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontját
* és a soron kívüli ellátásra vonatkozó igényt.

Amennyiben az ellátásra vonatkozó igény a teljesítését megelőzően megszűnik, az ellátást igénylő adatait a nyilvántartásból törölni kell.

A szolgáltatás megkezdésekor a nyilvántartásban rögzített adatok kiegészülnek az Szt 20.§ (4) bekezdésében foglalt következő adatokkal:

* az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma,
* az ellátás megszüntetésének módja, oka,
* a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok.

A nyilvántartást a változások nyomon követhetőségének követelménye betartásával elektronikusan kell vezetni, és az igazgató számára az indikátorokba folyamatosan fel kell tölteni.

A szociális ellátás iránti kérelemről és a szociális rászorultságról az igazgató dönt. Döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Elutasítás esetén az értesítés írásban történik.

Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról az intézmény vezetője a jogosultat, illetve hozzátartozóját értesíti (szóban, telefonon, levélben stb.).

Az ellátás igénybevételének megkezdésekor az igazgató az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével írásban **megállapodást köt** (Szt. 94/C.§.).

A megállapodás megkötéséhez az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes, vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.

A megállapodás tartalmazza az Szt. 94/C.§ (3) bekezdés a), b), c), d), g) pontja alapján

* a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás kezdetének időpontját,
* a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
* az igénybevevő számára nyújtott jelzőrendszeres házi segítségnyújtás tartalmát,
* a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat,
* az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

A megállapodás a fentieken kívül tartalmazza az ellátás megszüntetésének módjait.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás terápiás munkatársa a a 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet 7.§ ~~226/2006. (XI.20.) Korm. r. 13/F. §~~ szerint az igénybevevői nyilvántartásban naponta jelenti, hogy az igénybevevő a szolgáltatást az adott napon igénybe vette-e. A napi jelentési kötelezettséget az adott napot követő munkanap 24 óráig kell teljesíteni. Távollét esetén a házi segítségnyújtás terápiás munkatársa tesz eleget a jelentési kötelezettségnek.

**Személyi térítési díj**

A személyi térítési díj számítási alapja a Marcali Város Önkormányzatának Képviselő Testülete által 32/2000. (XII.15.) számú rendeletben megállapított mindenkori intézményi térítési díj.

Az intézményi térítési díj, a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátások ellenértékeként megállapított összeg. Az intézményi térítési díj összege nem haladhatja meg a szolgáltatási önköltséget.

Az intézményi térítési díj év közben egy alkalommal korrigálható (1993. évi III. törvény 115.§. (1)).

Szociálisan nem rászorult személy esetében a fenntartó a térítési díj összegét szabadon állapíthatja meg (1993. évi III. törvény 116.§.(2)).

A fenntartó ingyenes ellátásban részesíti azt az ellátottat, aki jövedelemmel nem rendelkezik (1993. évi III. törvény 114.§. (3)).

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtásért fizetendő személyi térítési díj azokra az ellátási napokra állapítandó meg, melyeken az igénylő otthonában működő jelzőkészülék található (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 14.§).

A kötelezett által fizetendő térítési díj összegét (személyi térítési díj) az intézmény igazgatója konkrét összegben állapítja meg, és arról az ellátást igénylőt a megállapodás megkötésekor írásban tájékoztatja. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét (1993. évi III. törvény 115.§. (1)).

A személyi térítési díj összege a Marcali Város Önkormányzata Képviselő Testületének „a szociális igazgatás és a szociális ellátások helyi szabályiról” szóló **9/2015. (II. 26.)** számú rendeletben foglaltak alapján csökkenthető, illetve elengedhető, ha a kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai ezt indokolják, az alábbiak szerin:

*„Az ellátásban részesülő személy, akinek havi jövedelme a mindenkori öregségi nyugdíj legkisebb összegének 200% -át nem haladja meg, a megállapított intézményi térítési díj 50%-ának megfelelő normatív kedvezményre jogosult.*

*A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételéért megállapított személyi térítési díjat az intézményvezető javaslatára a fenntartó tovább mérsékelheti vagy elengedheti, így különösen betegség, haláleset, magas gyógyszerköltség esetén.”*

A személyi térítési díj megállapítására és felülvizsgálatára az intézmény igazgatója jogosult.

Az intézmény igazgatója, a szolgáltatás megkezdését megelőzően, és a térítési díj felülvizsgálatakor megvizsgálja az ellátást igénylő havi jövedelmét (1993. évi III. törvény 119/C.§.).

A személyi térítési díj megállapításánál a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást igénybevevő rendszeres havi jövedelmét kell figyelembe venni (1993. évi III. törvény 116.§. (1) a)).

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtásért fizetendő személyi térítési díj nem haladhatja meg a kötelezett jövedelmének 2%-át (1993. évi III. törvény 116.§. (3) e)).

Az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését 1 éves időtartamra, amely meghosszabbítható. Ebben az esetben a Szt.116.§ (1) és (3) bekezdésekben foglaltakat nem kell alkalmazni, továbbá nem kell elvégezni, a Szt.119/C.§ szerinti jövedelemvizsgálatot, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett nem kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg (1993. évi III. törvény 117/B.§. (1)).

Az ellátást igénylő, az ellátott vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díj és a számára megállapítható személyi térítési díj különbözete egy részének megfizetését. Ebben az esetben az Szt.116.§ (3) bekezdésében foglaltakat nem kell alkalmazni, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg (1993. évi III. törvény 117/B.§. (2)).

Az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy az intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését egy év időtartamra vállalhatja, amely időtartam meghosszabbítható. Ha az időtartam meghosszabbítására nem kerül sor, a személyi térítési díj megállapítására az Szt. személyi térítési díj megállapítására vonatkozó általános szabályait kell alkalmazni (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2/A. §).

Ha az ellátásra jogosult tartási vagy öröklési szerződést kötött, a térítési díj fizetésére a tartást és gondozást szerződésben vállaló a kötelezett. Ilyen esetben a személyi térítési díj az intézményi térítési díjjal azonos összegű (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2. § (3)).

A személyi térítési díj összege a megállapítás időpontjától függetlenül évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg, kivéve, ha az ellátott jövedelme

1. olyan mértékben csökken, hogy térítési díjfizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni;
2. az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25%-át meghaladó mértékben növekedett” (1993. évi III. törvény 115.§. (6)).

A felülvizsgálat során megállapított új személyi térítési díj megfizetésének időpontjáról a fenntartó rendelkezik. Az új térítési díj megfizetésére a kötelezett nem kötelezhető a felülvizsgálatot megelőző időszakra, kivéve, ha az ellátott a felülvizsgálatot megelőzően – jövedelem és vagyon hiányában –térítésmentesen vette igénybe az ellátást, és részére visszamenőlegesen rendszeres pénzellátás került megállapításra. ez utóbbi esetben a személyi térítési díj megfizetésének kezdő időpontja a rendszeres pénzellátásra való jogosultság kezdő napja (1993. évi III. törvény 115.§. (7)). A 1993. évi III. törvény 63.§. (11) c) pontja értelmében a 1993. évi III. törvény 115.§. (7) bekezdés alkalmazásában felülvizsgálatnak az intézményi térítési díj megállapításának, illetve év közbeni korrigálásának időpontját kell tekinteni.

Ha az ellátott, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető más személy a személyi térítési díj összegét vitatja, illetve annak csökkentését vagy elengedését kéri, a személyi térítési díj megállapításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat (Marcali Többcélú Kistérségi Társulás, 8700 Marcali, Rákóczi utca 11.). Ezt követően a fenntartó döntésének felülvizsgálata a bíróságtól kérhető (1993. évi III. törvény 115.§. (4) a)).

A fenntartó döntéséig, illetve a bíróság jogerős határozatáig, a korábban megállapított személyi térítési díjat kell fizetni (1993. évi III. törvény 115.§. (5)).

A személyi térítési díjat az Szt. 114.§ (2) bekezdésében meghatározottak szerint

* az ellátást igénybe vevő jogosult,
* a szülői felügyeleti joggal rendelkező törvényes képviselő,
* a jogosultnak az a házastársa, élettársa, egyenes ági rokona, örökbe fogadott gyermeke, örökbe fogadó szülője, akinek családjában az egy főre jutó jövedelem a tartási kötelezettség teljesítése mellett meghaladja az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének két és félszeresét,
* a jogosult tartását szerződésben vállaló személy,
* a jogosult tartására bíróság által kötelezett személy

köteles megfizetni.

A személyi térítési díjat a terápiás munkatárs számolja ki és - számla ellenében – szedi be a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig és fizeti be a Marcali Szociális és Egészségügyi Szolgáltató Központ (Marcali, Dózsa Gy. u. 9.) elszámolási számlájára (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 31.§ (1)). A fizetés teljesíthető számla ellenében készpénzzel a gondozóknál helyben vagy a szolgálat terápiás munkatársánál az intézmény telephelyén (Marcali, Szigetvári u. 1.) az alábbi időpontokban:

Hétfő-Csütörtök: 730- 1200

Péntek: 730-1000

Az elszámolás alapja: éves feladatmutató.

**A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az intézmény az általa nyújtott szolgáltatást, az igénybevételi lehetőségeket a helyiek számára elérhető módon és helyen nyilvánosságra hozza (kábeltévé, intézmény honlapja, intézményi információs füzet, háziorvosi szolgálatok), és kialakítja azokat a kapcsolatokat azokkal a helyi, kistérségi, megyei, esetleg országos intézményekkel, szervezetekkel és szakemberekkel, akikkel együttműködésben a feladatok hatékonyabban és szakszerűbben oldhatók meg. Az ellátási területen élő lakosság tájékoztatásában kiemelt szerepe van a gondozási központoknak (Kéthely, Mesztegnyő, Balatonkeresztúr) és a helyi önkormányzatoknak, amelyek közreműködnek a lényeges információk eljuttatásához a kábeltévé, helyi újságok és tájékoztató plakátok segítségével. A gondozási központok alkalmazottai is teljes körű tájékoztatást tudnak nyújtani az általunk közvetített szolgáltatásról.

#### 1.1.6. Támogató szolgáltatás

**A szolgáltatás célja**

A szolgáltatás célja:

* a hiányzó családi gondoskodás nyújtása,
* a fogyatékos ember szociális helyzetének javítása,
* a tétlenséggel járó káros hatások kivédése,
* mentális képességei fejlesztése,
* egészségi állapotának figyelemmel kísérése,
* higiénés szükségleteinek kielégítése.

Célja, a fogyatékos személyek lakókörnyezetben történő ellátása, elsősorban a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése, valamint életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása révén.

**A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

**Létrejövő kapacitások**

A támogató szolgáltatást 2003. január 1-től biztosítja az intézmény 1 fő terápiás munkatárs, 2 fő gondozó, és 1 fő segítő alkalmazásával. A gondozók részére a közlekedéshez az intézmény kerékpárt biztosít. 2011. június 14-től az ellátási terület kiterjedt az egész marcali kistérségre, 2016. január 1-től a Marcali járásra.

A szolgálat telephelye, Marcali, Szigetvári u. 1. szám alatt található, a Gondviselés Házában. Itt történik az ügyfélfogadás, információszolgáltatás, ügyintézés, szállítási igények felvétele, dokumentáció.

A terápiás munkatárs szükség szerint, de legalább kéthetente esetmegbeszélést tart.

Az ellátottak évi átlagos száma: 45 fő.

***A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása***

A szolgáltatás feladata a fogyatékosság jellegének megfelelően különösen:

* személyi segítő szolgálat működtetése, amely - a fogyatékos személy aktív közreműködésével - segítséget nyújt
  + a fogyatékos ember személyi (higiénés, életviteli, életfenntartási) szükségleteinek kielégítéséhez,
  + a társadalmi életben való teljes jogú részvételhez,
  + az önálló munkavégzéshez, tanulmányok folytatásához, szociális és egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez, kulturális, művészeti, sport, szabadidős tevékenységek végzéséhez,
* szállító szolgálat működtetése az alapvető szükségletek kielégítése érdekében

Személyi segítségnyújtás módja lehet:

* eseti
* rendszeres
* folyamatos.

A gondozó segítséget nyújt:

* a hatóságok előtti ügyek intézésében,
* kérvények, beadványok, nyomtatványok kitöltésében.

Érdeksérelem esetén az ellátott az intézmény igazgatójához, illetve az intézmény fenntartójához (Marcali Kistérség Többcélú Társulása), és az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat jogorvoslatért.

Az ellátást nyújtó, a gondozásra fordított időt a kötelezően vezetendő gondozási naplóban dokumentálja (www.szocialisportal.hu) amelyben az igénybevevők aláírásukkal hitelesítik az elvégzett feladatokat és annak időtartamát. Az igénybevevő kísérését is aláírással kell ellenjegyezni a gondozási naplóban. A gondozók havonta összesítik a személyi segítés idejét, amelyet a terápiás munkatárs ellenőriz.

Gondozásra fordított időnek, a fogyatékos személy segítésére irányuló tevékenység időtartama minősül.

Amennyiben a terápiás munkatárs vagy más szakmai dolgozó a gondozót helyettesíti, önálló gondozási naplót köteles vezetni.

**A szolgáltatás módja lehet**

* eseti
* rendszeres

A Szállító Szolgálatban az intézmény Fiat Talento (PUE-721) gépkocsija vesz részt, mely az előírt tárgyi feltételeknek megfelel. Amennyiben ez a gépjármű meghibásodás, vagy egyéb okok miatt nem használható, akkor az intézmény Renault Trafic (JRZ-074) vehető igénybe.

A szállítás megrendelését írásban, telefonon, vagy személyesen, az utazás megkezdése előtt legalább 1 héttel lehet kérni.

A szállítási szolgáltatást a megrendelő a mindenkori érvényes Intézményi térítési díj alapulvételével megállapított személyi térítési díj megfizetésével veheti igénybe.

A szállítás elszámolása a segítő által kiállított menetlevél, és a szállítási elszámoló adatlap alapján történik.

A szállító szolgálat igénybevétele - személyes vagy telefonos - előzetes egyeztetés útján valósul meg. A szolgálat terápiás munkatársánál kell jelezni az igényt, amely alapján a beérkezések sorrendjében kerülnek összeállításra a szállítások. A szállítási elszámoló adatlap vezetése során rögzítésre kerül a szállítás ténye és a szállított személyek neve, amelyet az igénybevevők aláírásukkal igazolnak, és amelyeket a segítő a menetlevélen is feltűntet. A terápiás munkatárs a menetlevélen ellenjegyzésével igazolja a szállítás tényét.

Tanácsadást és információszolgáltatást munkanapokon, munkaidőben a szolgáltatás telephelyén (Marcali, Szigetvári u. 1.) vagy telefonos elérhetőségeink (85/310-055, 30/349-62-13) valamelyikén biztosítjuk. A gondozók és a terápiás munkatárs készséggel áll minden érdeklődő rendelkezésére. Az információszolgáltatás minden esetben az információszolgáltatási naplóba kerül feljegyzésre. Esetmegbeszélések kéthetente kerülnek megrendezésre, vagy szükség esetén.

**Más intézményekkel történő együttműködés módja**

A támogató szolgáltatás együttműködik a területén levő szociális alap- és nappali ellátást biztosító intézményekkel, a háziorvosi szolgálattal, védőnői szolgálatokkal, otthonápolási szolgálattal, Somogy Megyei Pedagógiai Szakszolgálat Marcali Tagintézményével és a fogyatékos személyek segítő, szolgáltató szervezeteivel. A szakmai szervezeteken túl szoros kapcsolatot kell kialakítani az igénybevevő szűkebb és tágabb környezetével a természetes támaszok megerősítése érdekében (lásd: humán ökorendszer), a helyi civil szervezetekkel a kiegészítő segítségnyújtás érdekében, valamint a lakosság tájékoztatása és a szolgáltatásra rászorultak felkutatása érdekében.

A gépjármű alapfeladatán túl az intézmény más szolgáltatásaiban is közreműködik (pl.: idősek otthonában szállítást végez, szükség esetén családgondozót, gondozót szállít az ellátottakhoz).

**Az ellátandó célcsoport megnevezése**

2019-ben 9 új igénybevevőt vettünk fel, mellyel az előző évben ellátott személyek száma 53 fő-re bővült. Az évközi megszüntetések száma 9 fő, melyeknek oka az elhalálozás mellett, hogy nem tartottak igényt a szolgáltatásra. A szolgáltatást igénybevevők döntő többsége (71,7%) marcali lakos (5., 6. számú táblázat).

7. számú táblázat

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Igénybevevők nemek szerinti megoszlása***  ***2019.*** | | | |
| ***Település*** | ***Nő*** | ***Férfi*** | ***Összesen*** |
| Marcali | 23 | 15 | 38 |
| Nemesdéd | 2 | 0 | 2 |
| Mesztegnyő | 1 | 1 | 2 |
| Szenyér | 0 | 1 | 1 |
| Vése | 2 | 1 | 3 |
| Sávoly | 1 | 0 | 1 |
| Somogysámson | 1 | 0 | 1 |
| Somogyzsitfa | 1 | 0 | 1 |
| Főnyed | 0 | 1 | 1 |
| Vörs | 1 | 0 | 1 |
| Csömend | 1 | 0 | 1 |
| Somogyszentpál | 1 | 0 | 1 |
| Összesen | 34 | 19 | 53 |

Forrás: Intézményi adatszolgáltatás (2019.)

7. számú ábra

Forrás: Intézményi adatszolgáltatás (2019.)

2019-ben a támogató szolgáltatást igénybevevők 26,4%-a 18 év alatti, 64,2% -a nők. A 70 éven felüliek aránya 43,4%, ezen belül is a 80 év felettieké (18,8%).

A nyilvántartásba vettek közül 34 fő tudta szociális rászorultságát igazolni. Az igénybevevők körében a szociálisan rászorultak és a nem rászorultak aránya a 2019-es évben megfordult. A szociálisan nem rászorultak jelentős része időskorú, egyedülálló személy, akiknek családi támasza sincs.

8. számú táblázat

|  |  |
| --- | --- |
| ***Szociális rászorultság megoszlása***  ***2019.*** | |
|
| ***Értelmi*** | 8 |
| ***Mozgásszervi*** | 10 |
| ***Látás*** | 6 |
| ***Hallás*** | 2 |
| ***Autista*** | 6 |
| ***Halmozott*** | 2 |
| **Összesen** | 34 |

Forrás: Intézményi adatszolgáltatás (2019.)

A valós szükségletek megismerése céljából 2011. augusztus hónapban a kistérség területén szükségletfelmérést végeztünk. Adatszolgáltatási kérésünkkel megkerestük a marcali kistérség szociális alapszolgáltatást nyújtó intézményeinek vezetőjét, hogy felmérjük, a 2010-ben alapszolgáltatásban megfordult fogyatékos személyek számát.

Második körben, egy önkitöltős anonim kérdőív formájában megkérdeztük a kistérségi intézményekben augusztus hónapban megjelent fogyatékos személyeket.

A vártnál kevesebb kérdőív érkezett vissza, ami egyben jelzi, hogy az érintettek elszigetelődtek, rejtőzködnek. E miatt is fontos, hogy továbbra is biztosíthassuk számukra a speciális szükségleteknek megfelelő szolgáltatásokat.

Az intézményvezetőktől kapott adatok alapján 2010-ben 78 fogyatékos személy vette igénybe az alapszolgáltatások valamelyikét. Legtöbben a támogató szolgáltatást (48%), a családsegítést (12%) valamint az házi segítségnyújtást (8%) vették igénybe.

Leginkább (5.254 alkalommal) az önellátó képességük fenntartása érdekében kértek segítséget. Életviteli problémák megoldásával kapcsolatban 394 alkalommal keresték fel az alapszolgáltatások valamelyikét. Gyakran kértek segítséget információnyújtás és probléma feltárásával kapcsolatban.

Az alapellátásokat igénybevevők többsége fogyatékossági támogatásban (65%) részesül, illetve nyugdíjas (14%). Rokkantsági nyugdíjból 13% él. Az alapellátást igénybevevők közül 16 személy él egyedül. Gondnokság alatt 18 fő áll.

A kérdőívet kitöltők átlag életkora 57 év volt.

A válaszadók közül egyedül él 33%, két fős háztartásban él 33%, családban él 33%. A megkérdezettek többsége nyugdíjas, illetve rokkantnyugdíjas (77%). Legtöbben házi segítségnyújtást (55%) és nappali ellátást (22%) és étkeztetést (22%) vettek igénybe.

A válaszadók többsége heti rendszerességgel igényelne szolgáltatást (55%). A megkérdezettek fennmaradó 45%-a napi rendszerességgel venné igénybe a támogató szolgálatot. A válaszadók döntő többsége (88%) az egészségügyi és szociális ügyeik intézéséhez igényelne segítséget. Második legkeresettebb tevékenység a szállító szolgáltatás (77%).

A szükséglet felmérés eredményeként megállapítást nyert, hogy a kistérségben igény van a közösségi ellátásokra.

**A fenntartó által biztosított szolgáltatási elemek** (1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5/A § (1) c))

**Gondozás:** az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítés 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.

A fogyatékosság jellegének megfelelően a gondozáshoz kapcsolódó tevékenységi formák, amelyek a fogyatékos személy aktív közreműködésével segítséget nyújtanak

* + - * a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának megvalósulásához, valamint a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős kapcsolatokban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosításához,
* mentálhigiénés gondozás segítségével a fogyatékos személyek kapcsolatkészségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez, speciális, önsegítő csoportokban való részvételükhöz,
* a hiányzó családi gondoskodás pótlásában,
  + - * a fogyatékos személyek egészségi, higiénés viszonyainak javításában, életviteli, életfenntartási szükségleteinek kielégítésében,
* az orvos előírása szerint alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátásában (pl. vérnyomásmérés kontroll, szükség esetén jelzési kötelezettséggel a háziorvos felé),
* a személyi higiéné megtartásában (fürdésnél való felügyelet, esetleg segítség megadása),
* a decubitus megelőzése érdekében preventív feladatok elvégzésében.
* a külvilággal való kapcsolat megtartásában, /Tv-, rádió-hallgatásra, újságolvasásra való buzdítás/ az érdeklődés felkeltésében.
* az egyes gondozottakkal való egyéni foglalkozás biztosításához.
* baráti, családi kapcsolatok ápolásában közreműködés.
* a jó hangulat kialakításában továbbá az otthon légkörének javításában.
* egyéni, csoportos kulturális és szabadidős foglalkozások, rehabilitációs programok szervezésével.

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

A készségfejlesztéshez kapcsolódó tevékenységi formák, amelyek a fogyatékos személy aktív közreműködésével segítséget nyújtanak

* + - * a társadalmi életben való teljes jogú részvételhez és integrációhoz,
      * az önálló munkavégzéshez, tanulmányok folytatásához, szociális és egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez, kulturális, művészeti, sport, szabadidős tevékenységek végzéséhez,
      * a fogyatékos személyek kapcsolatkészségének javításához, családi kapcsolatok erősítéséhez, speciális önsegítő csoportba való részvételükhöz,

**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.

A tanácsadás hoz kapcsolódó tevékenységformák

* fogyatékossággal kapcsolatos információadás, megbízás és felhatalmazás alapján érdekképviselet,
* javaslattétel egyes szociális alapszolgáltatási részfeladatok biztosítására a fogyatékos személyek speciális szükségleteihez igazodóan,
* az élethelyzetnek, általános egészségi állapotnak és a fogyatékosság jellegének megfelelő információk átadása egészségügyi és-szociális ellátásokról, valamint a fejlesztő tevékenységhez való hozzájutásról, valamint azok személyi és eszközfeltételeinek biztosítása,
* információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása,
* a jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségének biztosítása,
* Rendszeres tájékoztatás a vonatkozó rendeletek jogi hátteréről, jogi képviselet megszervezése, kliens megbízása és felhatalmazása alapján érdekképviselet.

**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.

A szállításhoz kapcsolódó tevékenységformák

* szállító szolgálat működtetése az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása érdekében.
* a fogyatékos személy munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevételének elősegítése,
* közösségi, kulturális, rekreációs programokban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása,
* szociális, egészségügyi és jóléti ellátások igénybevételének segítése
* Szakrendelésre utalás esetén a szállítás megszervezése.

**Felügyelet:** az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes kontroll.

A felügyelethez kapcsolódó tevékenység

* közszolgáltatásokhoz, egyéb irányú szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosításához kapcsolódó kíséret, személyes vagy közvetett ügyintézés

**Háztartási segítségnyújtás:** az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

A háztartási segítségnyújtáshoz kapcsolódó tevékenységformák:

* segítségnyújtás az ellátást igénybe vevő háztartásának vitelében (takarítás – az ellátott otthonában az életvitel szerűen használt helyiségekben, bevásárlás, mosás, meleg étel biztosításának megszervezésében),

**Esetkezelés:** az igénybevevő(k) szükségleteinek kielégítésére (problémáinak megoldására, céljainak elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybevevő(k) saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

**Az ellátás igénybevételének módja**

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő vagy törvényes képviselőjének szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik.

Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve indítványt - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével, vagy ha e tekintetben a cselekvőképességet nem korlátozza, önállóan terjeszti elő.

Az ellátás iránti igényt, a szolgáltatás terápiás munkatársánál kell kérelmezni, egyidejűleg a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete szerinti nyomtatvány I. - II. részét (jövedelemnyilatkozat) is ki kell tölteni.

Orvosi igazolás helyett elfogadható a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve annak megszűnését követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentés.

Az intézményi jogviszony megszüntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezés esetén, az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § (1A) bekezdése alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.

Amennyiben az igénylő, bármely más alapszolgáltatásban részesül az intézménynél, úgy a kérelem során a korábban csatolt dokumentumok másolata is benyújtható, feltéve, hogy azok három hónapnál nem régebbiek. Ebben az esetben az igénylő nyilatkozik arról, hogy a másolatként csatolt, illetve a korábban csatolt dokumentumok tekintetében nem következett be változás. (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § (5) -(6) bekezdés)

Támogató szolgáltatásra vonatkozó igény esetén vizsgálni kell a szociális rászorultságot (1993. évi III. törvény 59/A.§ c)).

A támogató szolgáltatás igénybevétele szempontjából szociálisan rászorultnak minősül az a súlyosan fogyatékos személy (aki a külön jogszabály szerinti fogyatékossági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban (fogyatékosság alapján megállapított emelt szintű családi pótlék) részesül).

A súlyos fogyatékosságot igazolni lehet

* Az ellátás megállapítását, illetve folyósítását igazoló határozattal vagy más okirattal,
* Az ellátás megállapításának alapjául szolgáló, a fogyatékosság fennállását igazoló szakvéleménnyel.

Ha a szakvélemény a következő felülvizsgálat (ellenőrző vizsgálat) időpontját, illetve az állapot fennállásának várható idejét tartalmazza a jogosultság addig az időpontig áll fenn.

Amennyiben az ellátott szállítása csak állandó felügyelet mellett biztosítható, igazolást kell beszerezni pszichiáter vagy neurológus szakorvostól. (Szt. 59/A§. (1) bekezdés, 9/1999. (XI.24.) 22§. (2) bekezdés)

A terápiás munkatárs a szociális rászorultság fennállását vagy annak hiányát rögzíti a nyilvántartásban.

Ha a szolgáltatást igénylő a kérelem benyújtásakor nem rendelkezik a szociális rászorultságot igazoló irattal, az intézményvezető döntése alapján legfeljebb 60 napig a szociálisan rászorultakra vonatkozó szabályok szerint biztosítható a szolgáltatás. Ha az igénybe vevő a kérelem benyújtásától számított 60 napon belül nem csatolja a szociális rászorultságát igazoló iratot, rá a kérelem benyújtására visszamenő hatállyal a szociálisan nem rászorult személyekre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha az igénybe vevő a szociális rászorultságát igazoló iratot 60 napon belül csatolja, a kérelem benyújtására visszamenő hatállyal szociálisan rászorultnak kell tekinteni.

Ha a szociális rászorultság határozott ideig áll fenn, a határozott idő leteltét követő 60 napig a felülvizsgálat alatt álló személy számára továbbra is a szociálisan rászorultakra vonatkozó szabályok szerint kell biztosítani az ellátást. Ha az igénybe vevő a határozott idő leteltétől számított 60 napon belül nem csatolja a szociális rászorultságát igazoló iratot, rá a határozott idő leteltére visszamenő hatállyal a szociálisan nem rászorult személyekre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni, a szociális rászorultságát igazoló iratot 60 napon belül csatolja, a határozott idő leteltére visszamenő hatállyal szociálisan rászorultnak kell tekinteni.

A támogató szolgáltatás iránti kérelem benyújtásakor a kérelmezőt **tájékoztatni kell** az alábbiakról:

1. a támogató szolgálat tartalmáról és feltételeiről;
2. az intézmény által vezetett, őt érintő nyilvántartásokról;
3. panaszjoguk gyakorlásának módjáról;
4. a szolgáltatási jogviszony megszűnésének eseteiről;
5. az intézmény házirendjéről;
6. a fizetendő személyi térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről;
7. a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről (ellátottjogi képviselő).
8. Az adatvédelemről.

A jogosult és hozzátartozója az intézménybe való felvételkor köteles

1. nyilatkozni a tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
2. adatokat szolgáltatni az intézményben e törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz;
3. nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

A szolgálat terápiás munkatársa, a szolgáltatásra való igényt, annak érkezése napján, **nyilvántartásba veszi**. A nyilvántartás az Szt. 20.§ (2) bekezdésében foglalt adatokat tartalmazza, vagyis

* a kérelmező természetes személyazonosító adatait és Társadalombiztosítási Azonosító Jelét,
* a kérelmező telefonszámát, lakó- és tartózkodási helyét, értesítési címét,
* a kérelmező állampolgárságát, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállását,
* a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adatait,
* a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adatokat,
* a kérelmező törvényes képviselőjének, továbbá a kérelmező megnevezett hozzátartozójának nevét, születési nevét, telefonszámát, lakó- és tartózkodási helyét vagy értesítési címét,
* a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontját
* és a soron kívüli ellátásra vonatkozó igényt.

Amennyiben az ellátásra vonatkozó igény a teljesítését megelőzően megszűnik, az ellátást igénylő adatait a nyilvántartásból törölni kell.

A szolgáltatás megkezdésekor a nyilvántartásban rögzített adatok kiegészülnek az Szt. 20.§ (4) bekezdésében foglalt következő adatokkal:

* az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma,
* az ellátás megszüntetésének módja, oka,
* a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok.

A nyilvántartást a változások nyomon követhetőségének követelménye betartásával elektronikusan kell vezetni, és az igazgató számára az indikátorokba folyamatosan fel kell tölteni.

A szociális ellátás iránti kérelemről és a szociális rászorultságról az igazgató dönt. Döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Elutasítás esetén az értesítés írásban történik. Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról az intézmény vezetője a jogosultat, illetve hozzátartozóját értesíti (szóban, telefonon, levélben stb.).

Ha a kérelmező, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételtől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz (Marcali Kistérség Többcélú Társulás) fordulhat. Ilyen esetben a fenntartó határozattal dönt a kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

Az ellátás igénybevételének megkezdése előtt az igazgató az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével írásban **megállapodást** köt (Szt. 94/C.§.).

A megállapodás megkötéséhez az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes, vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.

Az Szt. 94/C.§ (3) bekezdés a), b), c), d), g) pontja alapján a megállapodás tartalmazza

* a támogató szolgáltatás kezdetének időpontját,
* a támogató szolgáltatás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
* az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatás tartalmát,
* a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat,
* az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

A megállapodás a fentieken kívül tartalmazza az ellátás megszüntetésének módjait.

A támogató szolgálat terápiás munkatársa a 415/2015.(XII.23.) Korm. rendelet ~~226/2006. (XI.20.) Korm. r. 13/F. §~~ szerint az igénybevevői nyilvántartásban naponta jelenti, hogy az igénybevevő a szolgáltatást az adott napon igénybe vette-e. A napi jelentési kötelezettséget az adott napot követő munkanap 24 óráig kell teljesíteni. Távollét esetén a házi segítségnyújtás terápiás munkatársa tesz eleget a jelentési kötelezettségnek.

**Személyi térítési díj**

A személyi térítési díj számítási alapja a Marcali Város Önkormányzatának Képviselő Testülete által 32/2000. (XII.15.) számú rendeletben megállapított mindenkori intézményi térítési díj.

Az intézményi térítési díj, a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátások ellenértékeként megállapított összeg. Az intézményi térítési díja nem haladhatja meg az egy ellátottra jutó szolgáltatási önköltséget. Az intézményi térítési díj év közben egy alkalommal korrigálható (1993. évi III. törvény 115.§. (1)).

A támogató szolgálat térítési díja az óradíjból és a szállítási kilométerdíjból áll.

A fenntartó ingyenes ellátásban részesíti azt az ellátottat, aki jövedelemmel nem rendelkezik (1993. évi III. törvény 114.§. (3)). A szociálisan nem rászorult személy esetében a térítési díj összegét a fenntartó szabadon állapítja meg (1993. évi III. törvény 116.§. (2)).

A kötelezett által fizetendő térítési díj összegét (személyi térítési díj) az intézmény igazgatója konkrét összegben állapítja meg, és arról az ellátást igénylőt a megállapodás megkötésekor írásban tájékoztatja. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét (1993. évi III. törvény 115.§. (2)).

A személyi térítési díj összege a Marcali Város Önkormányzata Képviselő Testületének „a szociális igazgatás és a szociális ellátások helyi szabályiról” szóló **9/2015. (II. 26.)** számú rendeletben foglaltak alapján csökkenthető, illetve elengedhető, ha a kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai ezt indokolják, az alábbiak szerin:

*„A támogató szolgáltatás igénybevételéért megállapított személyi térítési díjat az intézményvezető javaslatára a fenntartó tovább mérsékelheti, vagy elengedheti, így különösen betegség, haláleset, magas gyógyszerköltség, öregségi nyugdíjminimumot el nem érő egy főre eső jövedelem esetén.”*

A személyi térítési díj megállapítására és felülvizsgálatára az intézmény igazgatója jogosult.

Az intézmény igazgatója, a szolgáltatás megkezdését megelőzően, és a térítési díj felülvizsgálatakor megvizsgálja az ellátást igénylő havi jövedelmét (1993. évi III. törvény 119/C.§.).

A személyi térítési díj megállapításánál a támogató szolgálatot igénybevevő rendszeres havi jövedelmét kell figyelembe venni (1993. évi III. törvény 116.§. (1) a)).

Kiskorú igénybevevő esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelmet kell figyelembe venni.

A támogató szolgálatért fizetendő személyi térítési díj nem haladhatja meg a kötelezett jövedelmének 30%-át, illetve kiskorú részére nyújtott szolgáltatás esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelmének 20%-át (1993. évi III. törvény 116.§. (3) c) d)).

Az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését 1 éves időtartamra, amely meghosszabbítható. Ebben az esetben a Szt.116.§ (1) és (3) bekezdésekben foglaltakat nem kell alkalmazni, továbbá nem kell elvégezni, a Szt.119/C.§ szerinti jövedelemvizsgálatot, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett nem kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg (1993. évi III. törvény 117/B.§. (1)).

Az ellátást igénylő, az ellátott vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díj és a számára megállapítható személyi térítési díj különbözete egy részének megfizetését. Ebben az esetben az Szt.116.§ (3) bekezdésében foglaltakat nem kell alkalmazni, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg (1993. évi III. törvény 117/B.§. (2)).

Az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy az intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését egy év időtartamra vállalhatja, amely időtartam meghosszabbítható. Ha az időtartam meghosszabbítására nem kerül sor, a személyi térítési díj megállapítására az Szt. személyi térítési díj megállapítására vonatkozó általános szabályait kell alkalmazni (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2/A. §).

Ha az ellátásra jogosult tartási vagy öröklési szerződést kötött, a térítési díj fizetésére a tartást és gondozást szerződésben vállaló a kötelezett. Ilyen esetben a személyi térítési díj az intézményi térítési díjjal azonos összegű (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2. § (3)).

A személyi térítési díj összege a megállapítás időpontjától függetlenül évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg, kivéve, ha az ellátott jövedelme

1. olyan mértékben csökken, hogy térítési díjfizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni;
2. az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25%-át meghaladó mértékben növekedett.” (1993. évi III. törvény 115.§. (6)).

A felülvizsgálat során megállapított új személyi térítési díj megfizetésének időpontjáról a fenntartó rendelkezik. Az új térítési díj megfizetésére a kötelezett nem kötelezhető a felülvizsgálatot megelőző időszakra, kivéve, ha az ellátott a felülvizsgálatot megelőzően – jövedelem és vagyon hiányában – térítésmentesen vette igénybe az ellátást, és részére visszamenőlegesen rendszeres pénzellátás került megállapításra. Ez utóbbi esetben a személyi térítési díj megfizetésének kezdő időpontja a rendszeres pénzellátásra való jogosultság kezdő napja (1993. évi III. törvény 115.§. (7)). A 1993. évi III. törvény 63.§. (11) c) pontja értelmében a 1993. évi III. törvény 115.§. (7) bekezdés alkalmazásában felülvizsgálatnak az intézményi térítési díj megállapításának, illetve év közbeni korrigálásának időpontját kell tekinteni.

Ha az ellátott, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető más személy a személyi térítési díj összegét vitatja, illetve annak csökkentését vagy elengedését kéri, a személyi térítési díj megállapításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat (Marcali Többcélú Kistérségi Társulás, 8700 Marcali, Rákóczi utca 11.). Ezt követően a fenntartó döntésének felülvizsgálata a bíróságtól kérhető (1993. évi III. törvény 115.§. (4) a)).

A fenntartó döntéséig, illetve a bíróság jogerős határozatáig, a korábban megállapított személyi térítési díjat kell fizetni (1993. évi III. törvény 115.§. (5)).

Személyi gondozásra fordított időnek a gondozási napló alapján összesített, a fogyatékos személy segítésére irányuló tevékenység – ideértve a lakáson kívüli segítést is – időtartama minősül.

A szállító szolgáltatásért fizetendő térítési díj a menetlevél alapján, és a szállítási elszámoló adatlapon megállapított km és a kilométerdíj szorzata,melyet a gépjármű az ellátott szállításával megtesz. Amennyiben a szállítást egyidejűleg több jogosult is igénybe veszi, a szállítási díjat külön-külön kell megállapítani, oly módon, hogy az azonos útszakaszon együtt szállított ellátottak között az adott útszakasz kilométere megosztásra kerül. Szállító szolgáltatás esetén, amennyiben autópálya-matrica, illetve parkolójegy vásárlása szükséges annak költségeit az intézmény fizeti meg.

Ha az ellátott szállítása – pszichiáter vagy neurológus szakorvos által igazoltan – csak állandó felügyelet mellett biztosítható, a szállítás időtartama egyidejűleg személyi segítésként is elszámolható, azzal, hogy az ellátott csak a szállítási díjat fizeti meg.

A személyi térítési díjat, meghatározott óradíj figyelembevételével, a gondozó által vezetett gondozási napló, valamint a segítő által menetlevélen, és a szállítási elszámoló adatlapon feltüntetett, a gondozott vagy törvényes képviselője ellenjegyzésével ellátott órák/kilométerek alapján a terápiás munkatárs számolja ki és szedi be a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig, és fizeti be az intézmény számlájára. A fizetés teljesíthető készpénzzel a gondozónál vagy a segítőnél, illetve a terápiás munkatársnál a szolgálat telephelyén, a Gondviselés házában (Marcali, Szigetvári u. 1.) az alábbi időpontokban:

Hétfő-Csütörtök: 730- 1200

Péntek: 730-1000

A személyi térítési díjat az Szt. 114.§ (2) bekezdésében meghatározottak szerint

* az ellátást igénybe vevő jogosult,
* a szülői felügyeleti joggal rendelkező törvényes képviselő,
* a jogosultnak az a házastársa, élettársa, egyenes ági rokona, örökbe fogadott gyermeke, örökbe fogadó szülője, akinek családjában az egy főre jutó jövedelem a tartási kötelezettség teljesítése mellett meghaladja az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének két és félszeresét,
* a jogosult tartását szerződésben vállaló személy,
* a jogosult tartására bíróság által kötelezett személy

köteles megfizetni.

**A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

A szolgálat a Marcali járásban élők tájékoztatását az alábbiak szerint biztosítja:

* tájékoztató füzetek az intézmény szolgáltatásairól,
* szórólapok, plakátok,
* helyi tv -ben hirdetések, riportok,
* személyes kapcsolatfelvétel a háziorvosokkal, szakrendelésekkel, önkormányzati és egyéb szociális szervezetekkel,
* tájékoztatás a fogyatékos embereket tömörítő szervezetek számára.

#### 1.1.7. Közösségi pszichiátriai ellátás

**A szolgáltatás célja**

Közösségi pszichiátriai ellátás olyan önkéntesen igénybe vehető, hosszú távú, közösségi alapú gondozás, amelynek során a gondozás és a pszicho-szociális rehabilitáció az ellátott otthonában, illetve lakókörnyezetében történik. Célja, a betegségből adódó károsodás, pszicho-szociális fogyatékosság okozta hátrányok leküzdése annak érdekében, hogy a pszichiátriai betegek a számukra lehetséges legteljesebb mértékben részt vehessenek a közösség életében.

Célunk, hogy a saját otthonukban élő, nem akut veszélyeztető állapotú pszichiátriai betegek számára – személyes szabadságuk tiszteletben tartásával, erőforrások felkutatásával, segítő intézmények közti együttműködés megszervezésével - közösségi alapszolgáltatást biztosítsunk, mely segítségével az érintettek integrált és teljes jogú tagjai maradhatnak a társadalomnak, illetve reintegrálódnak a közösségbe.

Hosszú távú célunk, az érintettek szociális kompetenciájának javítása, a stigmatizáció csökkentése, aktivizálás az egészségügyi ellátás igénybevételében, a foglalkozási rehabilitációban, a társadalmi szerepvállalásban.

Mottónk: Minden ember és minden természetes emberi kapcsolat érték.

**A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

**Létrejövő kapacitások**

2005. január 1-től működtet az intézmény közösségi pszichiátriai ellátást, Marcali, és több kevesebb település vonatkozásában. Jelenleg a szolgáltatás ellátási területe a Marcali járás.

A szolgáltatás elindítása jelenleg működő egészségügyi szolgáltatások mellett hiánypótló, kiegészítő szolgáltatást biztosít az érintettek számára, főként az egészségügyi kezelést még igénybe sem vevők preventív ellátása, illetve a már ellátásban részesülők pszicho-szomatikus ellátásának támogatása, a rehabilitációs és terápiás eredményesség javítása, valamint a társadalmi integráció megtartása terén.

A jogosultak lakókörnyezetben való ellátása egyben javítja a szakellátások hatékonyságát, másrészt csökkenti a bentlakásos intézményi ellátások igénybevételét, valamint javítja az egyének öngondoskodásra való képességét.

Közösségi pszichiátriai ellátást egy fő osztott munkakörben foglalkoztatott terápiás munkatárssal, 2 fő 8 órás gondozóval és egy fő, havi 4 órában foglalkoztatott orvos konzultáns foglalkoztatásával biztosítjuk, 2 ellátási körzetben. Az ellátottak tervezett száma 40 fő, mely megoszlik a két gondozó között. A gondozási feladatok hétfőtől csütörtökig tartanak, a pénteki nap adminisztrációs teendők ellátását segíti.

A gondozók közlekedését az ellátási területükön intézményi kerékpárral, illetve saját gépkocsi használattal biztosítjuk.

|  |  |
| --- | --- |
| **Körzetek** | **Ellátási terület 2019.** |
| **1. számú ellátási körzet** | Marcali, Csömend, Libickozma, Nikla, Pusztakovácsi, Táska, Böhönye, Gadány, Hosszúvíz, Kelevíz, Mesztegnyő, Nagyszakácsi, Nemesdéd, Nemeskisfalud, Nemesvid, Somogysimonyi, Szenyér, Tapsony, Varászló, Vése |
| **2. számú ellátási körzet** | Marcali, Csákány, Sávoly, Somogysámson, Somogyzsitfa, Szőkedencs, Balatonberény, Balatonkeresztúr, Balatonmáriafürdő, Balatonszentgyörgy, Balatonújlak, Főnyed, Hollád, Kéthely, Somogyszentpál, Szegerdő, Tikos, Vörs |

***A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása***

Az ellátás megszervezésével olyan szociális-rehabilitációs hálót kívánunk kiépíteni, mely az intézményes ellátást egészítené ki, melynek fontos eleme a prevenció és a rehabilitáció egyaránt. A szolgáltatás fontos része a kezelésben való megtartásnak, azáltal, hogy segítséget nyújt a „orvos-beteg” kapcsolat, és a terápiás biztonság fenntartásában. Azzal, hogy az ellátást a jogosult lakókörnyezetében biztosítjuk, csökken a szociális izoláció, stigmatizáció lehetősége, miközben a lakókörnyezetben való gondozással erőforrásokat (családtagok, barátok, szomszédok) lehet bevonni.

A gondozók munkájának fókuszában a pszichiátriai betegek felépülési lehetősége áll. A közösségi ellátás hosszú távú segítséget nyújt a pszichiátriai betegek szociális kompetenciájának javításában, a stigmatizáció csökkentésében, az egészségügyi ellátás igénybevételében, a foglalkozási rehabilitációban, a társadalmi szerepvállalásban, ezáltal az ellátottakat képessé teszi személyes céljaik elérésére.

A közösségi pszichiátriai ellátást, a Kaposi Mór Oktató Kórház Marcali Telephelyének Pszichiátriai Gondozója, a járási egészségügyi szolgáltatók együttműködésével valósítjuk meg, betartva a kompetencia határokat.

A szolgáltatás szervezés szakmai hátterét és motorját a közösségi munkacsoport biztosítja, melynek tagjai multidiszciplináris teamet képeznek. A munkacsoport az ellátottak szükségletei szerint változik, bevonva, a gondozási szükségletek hatékony ellátása szempontjából szükséges személyeket (gondnok, háziorvos, védőnő, pszichiáter, pszichiátriai gondozó, pszichológus, szociális alap-, és szakellátás, család és gyermekjóléti szolgálat, a gyámhivatal, a rehabilitációs szakértői szerv, valamint az állami foglalkoztatási szerv, önsegítő, civil és egyéb szervezetek képviselői).

Az **egészségügyi szolgáltató feladatai:** szűrés és korai felismerés, speciális technikák, intervenciók, pszichoedukáció.

**Szociális szolgáltató feladatai:** megkereső programok működésének szorgalmazása, problémaelemzés és probléma megoldás, készségfejlesztés, pszicho-edukáció, pszicho-szociális rehabilitáció

A munkacsoport tagjaival a terápiás munkatárs együttműködési megállapodást köt. A megállapodásban rögzíti a rendszeres megbeszélések gyakoriságát, egyéb körülményeit (helyét, értesítés módját stb.), eseti megbeszélések összehívásának módját.

Felépülésüket igyekeznek elősegíteni a pszicho-szociális rehabilitáció eszköztárával: az érintettek megküzdési képességének erősítésével, önsegítő aktivitásuk ösztönzésével, felelősségérzetük ébren tartásával, készségfejlesztéssel, személyes szabadságuk tiszteletben tartásával, az erőforrások felkutatásával, a segítő intézmények közti együttműködés serkentésével.

**A közösségi ellátás tevékenységi formái**

**- *Megkereső munka:*** A kistérségben szokásos módon (plakát, szórólap, helyi és megyei újság), közérthető módon tájékoztatjuk a lakosságot, a szolgáltatás potenciális felhasználóit, és a természetes segítőket (családtagok, barátok, szomszédok) a szolgáltatás tartalmáról, az ellátás igénybevételének módjáról, a gondozó elérhetőségéről, a kapcsolatfelvétel módjáról.

Szerződésekkel biztosítjuk a jelzőrendszeri-, és a munkacsoport tagjaival az együttműködést az ellátottak megkeresése, elérése, esetátadás, és esetkezelés céljából.

* ***Állapotfelmérés:*** Az állapot és életvitel felmérését az egészségügyi szolgáltatók közreműködésével (orvosi diagnózisok, medikális vélemények, jogi státusz megismerése) a gondozó, vagy a terápiás munkatárs az érintett, és annak közvetlen környezete segítségével végzi. Az állapotfelmérésnek tartalmaznia kell a következőket: mindennapi életmód, lakhatás, szociális kapcsolatok, közösségi életben való részvétel, kommunikáció, problémamegoldás, stressz terhelés/kezelés, betegséghez való viszonyulás, a betegségismerete, hozzátartozókhoz való viszonyulás, compliance/adherencia (kezelési együttműködés-hűség), kríziskezelés. A felmérésnek a következő területekre kell fókuszálnia: a kliens és hozzátartozói személyes céljai, rövid távú, örömteli közösen elfogadott gondozási célok kimunkálása, a gondozási célokat akadályozó kulcsproblémák felmérése, a kulcsproblémák elemzése, a gondozási célok teljesülésének tervezett, és tényleges időpontja.
* ***Pszicho-szociális intervenciók:*** a terápiás munkatárs és a gondozó az alábbi feladatokat látja el:
* ***Korai figyelmeztető tünetek felmérése*:** a betegség visszaesésekor jelentkező tünetek összeírása, megbeszélése, a jelentkezéskor szükséges teendők és a kapcsolattartó személyek megnevezése
* ***Készségfejlesztés*:** stressz kezelés, problémamegoldó készség és a célok eléréséhez kapcsolódó készségek fejlesztése, társas kapcsolatok kialakításához, és az önálló életvitelhez szükséges készségek fejlesztése
* ***Pszicho-szociális rehabilitáció:***munkához való hozzájutás segítése, szabadidő szervezett eltöltésének segítése, egyéb klubtevékenységhez való hozzájutás szervezése.
* ***Speciális stratégiák:*** gyógyszer compliance/adherencia segítése, a napi tevékenység megszervezése, az agresszió kezelése, az öngyilkosság kockázatának kezelése, segítő beszélgetés folytatása
* ***Egyéni esetkezelés:*** esetmenedzseri munka, illetve folyamatos gondozói munka, az egyéni esetmunka keretei között
* ***Szociális csoportok:***önsegítő csoportok szerveződésének segítése, hozzátartozói csoport vezetése, működtetése, facilitálása, kulturális és szabadidős programokon való részvétel, ismeretterjesztő programokon prevenciós céllal, tájékoztatásnyújtás a szolgáltatásról beteg csoportoknak egészségügyi intézményekben
* ***Információ, ügyintéző, érdekvédelmi és adminisztratív tevékenység:***
* ***Ügyintézés:*** kapcsolattartás és hivatalos ügyintézésben való segítségnyújtás, képzés, munkavállalás céljából történő regisztrációban való segítségnyújtás
* ***Érdekvédelem:*** helyi közösségekkel, együttműködés a személyes célok elérése érdekében, jog-, érdekvédőkkel, valamint a szociális alap-és szakellátás, egészségügyi alap-, és szakellátás szakembereivel kapcsolattartás (személyesen, levélben, e-mailen, telefonon)
* *Adminisztráció:* a jogszabály által kötelezően előírt dokumentáció vezetése, melyen az esettel kapcsolatos valamennyi momentum teljes körűen, követhetően megtalálható.

**Szolgáltatás keretében alkalmazott módszerek**

- egyéni konzultáció

- pár és család konzultáció

- csoportfoglalkozások

- tematikus csoport

- tréning csoport

- kreatív csoport

- hozzátartozói csoport

Az egyéni, pár és család konzultáció történhet a jogosult lakhelyén, vagy a szociális-, egészségügyi szolgáltató erre a célra használatos helyiségében.

A csoportfoglalkozásokat az alábbi helyeken tartunk:

Marcali: Marcali Szociális és Egészségügyi Szolgáltató Központ 8700 Marcali, Dózsa Gy. u. 9

Kéthely: Idősek Klubja 8713 Kéthely, Hunyadi u. 10.

Balatonkeresztúr: Alapszolgáltatási Központ 8648 Balatonkeresztúr, Iskola u. 3.

Böhönye: Szociális és Gyermekjóléti Szociális Központ, 8719 Böhönye, Fő u. 8.

Mesztegnyő: Idősek Klubja 8716 Mesztegnyő, Vörösmarty u. 26.

Valamennyi épület akadálymentesített, tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető. Személygépkocsik részére parkoló térítésmenten igénybe vehető. Az intézményekben közösségi készségfejlesztő foglalkozások rendezésére is lehetőség van. A helyiségek TV-vel, videóval, egyéb elektronikai eszközökkel felszereltek.

A szolgáltatásnyújtás/esetkonzultáció során értékeljük az elért eredményeket, a célcsoport helyzetében bekövetkezett változásokat, illetve a szolgáltatás irányítását és szervezését.

Az eredmények értékelése során azt vizsgáljuk, hogy mit értünk el, mit teljesítettünk, és hogy az sikernek tekinthető-e. Az értékelés során vizsgáljuk továbbá a partneri együttműködést, hogy ez mennyire befolyásolja a szolgáltatás eredményességét.

Az értékelés az alábbi területekre is kiterjed:

* a szolgáltatás hatékonyságának értékelése,
* információáramlás szervezeten belül,
* tájékoztatási tevékenység értékelése,
* partneri együttműködésre (pszichiátriai szakorvos, háziorvosok, civil szervezetek)

Az értékelés során gyűjtjük és elemezzük a szolgáltatás adatait, kérdőívet készítünk az igénybevevők elégedettségéről, egyéni interjúkat készítünk.

Hatékonyság-mutatók kísérik a szolgáltatás folyamatát, melyek többek között vonatkozhatnak a szolgáltatás felhasználójával és segítőivel együtt meghatározott célok elérésére, önellátási képességének vagy kapcsolatrendszerének fejlődésére.

**Gondozó munkájába bevonja**

* az ellátott környezetében megtalálható önkéntes segítőket, különösen a családtagokat, szomszédokat, és egyéb, az ellátottal kapcsolatban álló önkéntes közreműködőket,
* szükség esetén az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményeket.

Terápiás munkatárs

* + összehangolja a gondozók munkáját, rendszeres esetmegbeszéléseket szervez, biztosítja a szupervíziót,
  + szervezi a rehabilitációs célú foglakoztatási lehetőségek igénybevételét, ahhoz kapcsolódó ösztönző programokat dolgoz ki,
  + szervezi a gondozók rendszeres szakmai továbbképzését,
  + az ellátottak szükségleteinek megfelelően közösségi munkacsoportot működtet,
  + éves jelentést készít a fenntartónak, amelyben beszámol az ellátás tapasztalatairól, valamint javaslatot tesz a szükséges fejlesztésekre.

A szolgáltatásokat az ellátott személyes céljaira és egyéni szükségleteire alapozva, egyéni gondozási terv alapján biztosítjuk, a gondozón keresztül személyesen, vagy a terápiás munkatárssal egyeztetve közvetítéssel szervezéssel, tanácsadással.

Az egyéni gondozási terv elkészítésébe, módosításába be kell vonni a közösségi munkacsoport tagjait.

A gondozók egyéni gondozási tervet készítenek, amelyben meghatározásra kerül a kapcsolattartás rendszeressége, és az általuk ellátandó gondozási feladat. Ennek keretében kerül sor az életvitel-, a pszicho szociális problémák-, és az önellátás felmérésére, valamint a probléma megoldását elősegítő adatlap kitöltésére. A gondozók munkájukról esetkövető lapot vezetnek, amelyben a találkozások időpontját, tartamát és tartalmát jegyzik fel. A gondozók havonta összesítik a gondozással töltött időt, amelyet a terápiás munkatárs ellenőriz.

A szolgálat a terápiás munkatárs szervezésével havonta egy alkalommal esetmegbeszélést az orvos konzultánssal, és munkatársaival, melyről feljegyzés készül. Ennek során egyeztetés történik az egyes ellátottak gondozási terveinek üteméről, tartalmáról.

Az együttműködés érdekében rendszeres a kapcsolattartás az intézmények között.

**Más intézményekkel történő együttműködés módja**

A közösségi munkacsoport tagjaival az intézmény együttműködési megállapodást köt, melyben rögzítik a rendszeres megbeszélések gyakoriságát, valamint – arra az estre, ha az egyes ellátottak állapota ezt szükségessé teszi- az eseti megbeszélések összehívásának módját.

A munkacsoport tagjai esetkonzultációt rendszeresen, havonta tartanak team-ülés keretében. Szükség esetén egyéni konzultáció is igénybe vehető. Rendszeres telefon, és személyes kapcsolattartás az addiktológiával, pszichiátriával, és a háziorvosokkal. Felelőse a terápiás munkatárs.

A közösségi ellátás, mint jelzőrendszeri tag együttműködik a területén lévő szociális alap- és nappali ellátást biztosító intézményekkel, addiktológiával, pszichiátriával, háziorvosokkal, helyi civil szervezetekkel.

**Intézményközi együttműködést elősegítő tevékenységek**

* Tanácsadás, információnyújtás az egészségügyi, szociális- és gyermekvédelmi ellátások és szolgáltatások, valamint az oktatási, lakhatási lehetőségek igénybevételéről
* Kapcsolattartása természetes közösségi erőforrásokkal
* Intézmények közötti team megbeszélés, esetmegbeszélés
* Szakmai továbbképzéseken, konferenciákon való részvétel
* Szupervízión való részvétel

**Az ellátandó célcsoport megnevezése**

**Ellátottak köre**

A közösségi ellátásban azok, az **F00-09 vagy F20-99 diagnózissal** rendelkező pszichiátriai betegek részesülnek, akik:

1. Saját otthonukban élnek, és nem akut veszélyeztető állapotúak és akik betegsége ambuláns szakellátás mellett egyensúlyban tartható, és akik életvitelükben, valamint szociális helyzetük javításában igényelnek segítséget,
2. Tüneteket mutató, de eddig kezelés alatt nem álló személyek,
3. Szakosított intézményben élő, vagy kórházi kezelés alatt álló pszichiátriai betegek, akik lakóhelyükön adaptációs szabadságuk ideje alatt, tartózkodási helyükön stabil hátteret és kontrollt igényelnek.

A közösségi pszichiátriai ellátást 2019-ben 8 új igénybevevővel 49 fő vette igénybe és az év során 6 fő megszűntetésére került sor.

Az igénybevevők megoszlása: 23 (46,9%) férfi és 26 (53,1%) nő. Az igénybevevők legnagyobb arányban nyugdíjasok, illetve rokkantnyugdíjasok. Az ellátotti kör átlagéletkora 55 és fél év.

A közösségi pszichiátriai ellátást igénybevevők között kiemelkedően magas azok aránya (89%), akik valamely családtagjukkal élnek együtt. A hozzátartozó az esetek egy bizonyos részében képes a gondozási folyamat sikeréhez hozzájárulni, hiszen van támogató család, amely segíti a gondozási folyamatot.

9. számú táblázat

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Igénybevevők településenkénti és nemenkénti megoszlása 2019.** | | | |
| ***Település*** | **Nő** | **Férfi** | **Összesen** |
| Marcali | 18 | 12 | 30 |
| Táska | 2 | 1 | 3 |
| Nikla | 1 | 0 | 1 |
| Mesztegnyő | 0 | 2 | 2 |
| Kéthely | 2 | 1 | 3 |
| Balatonkeresztúr | 0 | 2 | 2 |
| Balatonberény | 0 | 1 | 1 |
| Balatonszentgyörgy | 1 | 0 | 1 |
| Tikos | 1 | 1 | 2 |
| Vörs | 1 | 2 | 3 |
| Gadány | 0 | 1 | 1 |
| Kelevíz | 0 | 0 | 0 |
| Összesen | 26 | 23 | 49 |

Forrás: Intézményi adatszolgáltatás (2019.)

Az igénybevevők több mint 61 %-a marcali lakos. Az előző évekhez hasonlóan a többi kistelepülésen csupán elenyésző létszámú ellátott veszi igénybe szolgáltatásunkat (7. számú ábra).

8. számú ábra

Forrás: Intézményi adatszolgáltatás (2019.)

10. számú táblázat

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Igénybevevők  BNO kód szerinti besorolás 2019. | | | |
|  | BNO F20-29 | BNO F31-33 | Egyéb |
| Fő | 41 | 7 | 1 |

Forrás: Intézményi adatszolgáltatás (2019.)

Az igénybevevők többsége 2019-ben F 20-29 kóddal került felvételre (9. számú ábra), melyből a paranoid skizofrénia (F 2000) volt a legmeghatározóbb (7 fő).

Az igénybevevők többsége 2019-ben F 20-29 kóddal került felvételre (9. számú ábra), melyből a paranoid skizofrénia (F 2000) volt a legmeghatározóbb (7 fő).

**A fenntartó által biztosított szolgáltatási elemek (**1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5/A § (1) c))

**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.

A tanácsadás hoz kapcsolódó tevékenységformák:

* a szolgáltatások igénybevételére ösztönzés (egészségügyi-, szociális szolgáltatások),
* a pszicho-szociális rehabilitáció és intervenció,
* az önálló életvitel fenntartásában (háztartásvezetés, ügyintézés, gyógyszerek adagolása, személyi-, és lakókörnyezeti higiéné) való közreműködés,
* információs, ügyintéző, érdekvédelmi és adminisztratív tevékenység.

**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.

Az esetkezeléshez kapcsolódó tevékenységi formák

* a szociális és mentális gondozás,
* kulcsproblémák elemzése.

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

A készségfejlesztéshez kapcsolódó tevékenységi formák, amelyek segítséget nyújtanak:

* a meglévő képességek fenntartásában (kommunikáció, fizikai-, mentális képességek), illetve fejlesztésében,
* speciális stratégiák, egyéni esetkezelés.

**Gondozás**: az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítés 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.

A gondozáshoz kapcsolódó tevékenységi formák, amelyek segítséget nyújtanak

* a lakókörnyezetben történő segítségnyújtást,
* az önálló életvitel fenntartásában (háztartásvezetés, ügyintézés, gyógyszerek adagolása, személyi-, és lakókörnyezeti higiéné) való közreműködést,
* a háziorvossal, kezelőorvossal való kapcsolattartás révén a szolgáltatást igénybevevő állapotának folyamatos figyelemmel kísérését,
* megkereső programok szervezését, az ellátásra szoruló személyek elérése érdekében.

(1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 39/F. § (2))

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

A megkereséshez kapcsolódó tevékenységi formák:

* A szolgáltatás potenciális felhasználóinak, a természetes segítőknek, a lakosságnak a tájékoztatása (plakát, szórólap, helyi és megyei újság), a szolgáltatás tartalmáról, az ellátás igénybevételének módjáról, a gondozó elérhetőségéről, a kapcsolatfelvétel módjáról.
* az ellátottak megkeresése, elérése, illetve esetátadás, és esetkezelés céljából szerződésekkel biztosítjuk a jelzőrendszeri-, és a munkacsoport tagjaival az együttműködést

***Az ellátás igénybevételének módja***

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, a jogosult vagy törvényes képviselőjének szóbeli vagy írásbeli kérelmére indítványára történik.

Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve indítványt - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével, vagy ha e tekintetben a cselekvőképességet nem korlátozza, önállóan terjeszti elő.

Az ellátás iránti igényt a szolgáltatás terápiás munkatársánál kell kérelmezni, egyidejűleg a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete szerinti nyomtatvány I. részét is ki kell tölteni.

Orvosi igazolás helyett elfogadható a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve annak megszűnését követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentés.

Az intézményi jogviszony megszüntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezés esetén, az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § (1A) bekezdése alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.

Amennyiben az igénylő, bármely más alapszolgáltatásban részesül az intézménynél, úgy a kérelem során a korábban csatolt dokumentumok másolata is benyújtható, feltéve, hogy azok három hónapnál nem régebbiek. Ebben az esetben az igénylő nyilatkozik arról, hogy a másolatként csatolt, illetve a korábban csatolt dokumentumok tekintetében nem következett be változás. (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § (5)-(6) bekezdés)

A pszichiátriai betegek részére nyújtott közösségi alapellátás esetén a kérelmezőnek igazolni kell, hogy betegsége a BMNO 10 kódkönyv F 00-09 vagy 20-99 diagnózis alá tartozik.

A közösségi szolgáltatás iránti kérelem benyújtásakor a kérelmezőt **tájékoztatni kell** az alábbiakról:

1. az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről;
2. az intézmény által vezetett nyilvántartásokról;
3. panaszjoguk gyakorlásának módjáról;
4. az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről;
5. az intézmény házirendjéről;
6. a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről;
7. a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.
8. Az adatvédelemről.

A jogosult és hozzátartozója az intézménybe való felvételkor köteles

1. nyilatkozni a tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
2. adatokat szolgáltatni az intézményben e törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz;
3. nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

A szolgáltatás terápiás munkatársa a szolgáltatásra vonatkozó igényt érkezésének napján **nyilvántartásba veszi**. A nyilvántartás az Szt. 20.§ (2) bekezdésében foglalt adatokat tartalmazza:

* a kérelmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító jelét,
* a kérelmező telefonszámát, lakó- és tartózkodási helyét, értesítési címét,
* a kérelmező állampolgárságát, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállását, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adatot,
* a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adatokat,
* a kérelmező törvényes képviselője, továbbá a kérelmező megnevezett hozzátartozója neve, születési neve, telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,
* a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja,
* soron kívüli ellátásra vonatkozó igény és

Amennyiben az ellátásra vonatkozó igény a teljesítést megelőzően megszűnik, az ellátást igénylő adatait a nyilvántartásból törölni kell.

A szolgáltatás megkezdésekor a nyilvántartásban rögzített adatokat kiegészülnek az Szt. 20.§ (4) bekezdésében foglalt következő adatokkal:

* az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma, az ellátás megszüntetésének módja, oka,
* a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok,

A nyilvántartást a változások nyomon követhetőségének követelménye betartásával elektronikusan kell vezetni, és az igazgató számára az indikátorokba folyamatosan fel kell tölteni.

A terápiás munkatárs a szakorvosi javaslatot a pszichiátriai gondozótól bekéri, majd a diagnóziskódot (BNO) vagy annak hiányát rögzíti a nyilvántartásban.

Az előzőek szerinti szakvélemény, illetve igazolás a felülvizsgálat időpontjáig használható fel a szociális rászorultság igazolására.

A szociális ellátás iránti kérelemről az igazgató dönt. Döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Elutasítás esetén az értesítés írásban történik.

Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról az intézmény vezetője a jogosultat, illetve hozzátartozóját értesíti (szóban, telefonon, levélben stb.).

Ha a kérelmező, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételtől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz (Marcali Kistérség Többcélú Társulás) fordulhat. Ilyen esetben a fenntartó határozattal dönt a kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

Az ellátás igénybevételének megkezdés előtt az igazgató az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével írásban **megállapodást** köt (Szt. 94/C.§.).

A megállapodás megkötéséhez az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes, vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.

A megállapodás az Szt. 94/C.§ (3) bekezdés a), b), c), d), g) pontja alapján tartalmazza

* a közösségi pszichiátriai ellátás kezdetének időpontját,
* az ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
* az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,
* a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat,
* az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

A megállapodás a fentieken kívül tartalmazza az ellátás megszüntetésének módjait.

A terápiás munkatárs a 415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet 7.§. (3) bek. ~~226/2006. (XI.20.) Korm. rendelet 13/F. §~~ szerint az igénybevevői nyilvántartásban legalább havonta, az adott hónap minden napjára, az adott hónap utolsó napját követő harmadik munkanap 24 óráig kell teljesíteni. ~~naponta jelenti, hogy az igénybevevő a szolgáltatást az adott napon igénybe vette-e. A napi jelentési kötelezettséget az adott napot követő munkanap 24 óráig kell teljesíteni.~~ Távollét esetén a házi segítségnyújtás terápiás munkatársa tesz eleget a jelentési kötelezettségnek.

***Személyi térítési díj***

Az Szt. 115/A.§. (1) bekezdés d) pontja értelmében a szolgáltatás térítésmentes.

**A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az intézmény, a közösségi ellátás elérhetőségéről, a nyújtott szolgáltatásokról az alábbiak szerint tájékoztatja a lakosságot:

Településeken elérhető kommunikációs csatornákon keresztül: pl.: kábeltévé, intézmény honlapja, intézményi információs füzet, szórólapok, plakátok, háziorvosi szolgálatok, szakrendelések, és kialakítja azokat a kapcsolatokat azokkal a helyi, kistérségi, megyei, esetleg országos intézményekkel, szervezetekkel és szakemberekkel, akikkel együttműködésben a feladatok hatékonyabban és szakszerűbben oldhatók meg.

#### 1.1.8. Idősek nappali ellátása

**Szolgáltatás célja**

* a hiányzó családi gondoskodás pótlása,
* a gondozottak szociális helyzetének javítása, kulturált körülmények közé juttatása,
* egészségi, higiénés viszonyainak javítása,
* tétlenséggel járó káros hatások kialakulásának megelőzése.

**A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

**Létrejövő kapacitások**

Idősek nappali ellátása, mint nappali ellátást nyújtó intézmény 1975. óta működik a városban, két telephellyel, 20, és 30 engedélyezett férőhellyel.

Dolgozói létszám: 1 fő terápiás munkatárs osztott munkakörben (nappali ellátás, bentlakásos ellátás), 1 fő gondozó 6h, 1 fő gondozó 2h- étkeztetési feladatokra, plusz az idősek otthona létszáma, 1 fő kisegítő- étkeztetési feladatokra.

A nappali ellátás ellátási területe 2013. 07. 01-től Marcali, Nagyszakácsi, Sávoly, Somogysámson, Somogysimonyi, Somogyzsitfa, Szőkedencs, Nemesvid településekre terjed ki.

A területi ellátási kötelezettség alapján vidékről (Nagyszakácsi, Sávoly, Somogyzsitfa, Csákány, Somogysámson, Szőkedencs, Somogysimonyi, Nemesvid) érkező nappali ellátásban részesülők a bejárást tömegközlekedési eszköz (autóbusz), vagy személyautó használatával tudják igénybe venni.

Mindkét telephely közelében buszmegálló található és személyautóval is jól megközelíthető.

~~2018~~-2019-ben a nyilvántartás alapján az idősek nappali ellátását 51 fő vette igénybe. Az igénybevételi napló összesített adatai alapján 34,5 fő ellátását biztosítottuk. Év közben 17 új igénybevétel mellett 10 fő ellátása szűnt meg (haláleset, költözés, nem tart igényt az ellátásra).

Azon igénybevevők számára, akiknek a nappali ellátás igénybevétele mellett szüksége van a napi egyszeri meleg étkezés biztosítására, szociális étkeztetés keretein belül nyújtunk lehetőséget helyben fogyasztással. Arányuk az összes nappali ellátásban részesítetthez viszonyítva 45 %. (20 fő)

***A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása***

A nappali ellátás **feladata**, hogy hajléktalan személyek és elsősorban a saját otthonukban élő, tizennyolcadik évüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére. A nappali ellátás lehetőséget biztosít az étkeztetésben részesülőknek, hogy helyben elfogyaszthassák az ebédet, illetve reggelit és vacsorát teljes térítés mellett igényeljenek.

Az intézmény az ellátást igénybe vevők részére szociális, egészségügyi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt, a helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervez, valamint helyet biztosít a közösségi szervezésű programoknak, csoportoknak. Biztosítja, hogy a szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön.

Az ellátás biztosításával az igénybe vevők tovább élvezhetik önrendelkezésüket, saját lakókörnyezetükben élhetik mindennapjaikat, személyiségi jogaikat önállóan gyakorolhatják, mindemellett biztosított a társas kapcsolatok gyakorlása (kiegészíti a természetes támogató hálót: családi- szomszédi társadalmi kapcsolatok), a hasznos időtöltés.

A nappali ellátás során kialakuló baráti és társas kapcsolatok az ellátott biztonságérzetét növelik, az egyén társadalomban betöltött helyét, szerepét erősítik. A nyugdíjazással, időskorral járó identitásvesztés megelőzhető, visszafordítható.

Az intézmény életének szabályait házirend tartalmazza, mely szabályozza:

* az intézmény nyitvatartási idejét,
* az intézmény által nyújtott szolgáltatások körét,
* az intézményi jogviszony megszűnésének szabályait,
* az intézmény alapfeladatát meghaladó program, szolgáltatás körét és térítési díját.

Az idősek nappali ellátása, mint intézmény rendelkezik az ellátás biztosításához szükséges helyiségekkel úgy, mint:

* közösségi együttlétre (társalgó),
* pihenésre (pihenőszoba),
* személyi tisztálkodásra (nemenkénti zuhanyzó és WC),
* személyes ruházat tisztítására (mosó szárító helyiség),
* étel melegítésére, tálalására, elfogyasztására szolgáló helyiségekkel (tálaló konyha, fehér mosogató, a társalgóból elkülönülő étkezősarok).

Intézményünk szolgáltatásai különösen:

* szabadidős programok szervezése (sajtótermékek, könyvek, kártya és társasjátékok, Tv, videó, rendezvények),
* szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezése, a szakellátásokhoz való hozzájutás segítése,
* hivatalos ügyek intézésének segítése,
* életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése (gyógytorna, egészséges életmód tanácsadás),
* speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése.

**Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az ellátás biztosítása több intézménnyel is együttműködést kíván:

1. az ellátás biztosítására szerződést kötött önkormányzatok: a hivatali ügyek intézésében megfelelő információval szolgálnak, ügymenetet bonyolítanak le, tájékoztatják a lakosságot az ellátási formákról.
2. az étkezést biztosító Helvécia étterem, Marcali Központi Konyha ~~Gimnázium~~: Az étkezés megszervezésében a főzőhelyekkel kialakított kapcsolatnak van jelentősége. Az ételadagok megrendelése hetente előre telefonon történik, a menet közbeni módosítási igényt legkésőbb aznap 9 óráig jelezni szükséges.
3. házi orvosok: A házi orvosok szükség szerint a helyszínen történő megjelenés során látják el a nappali ellátást igénybe vevőket, demens személyeket, valamint információt nyújtanak a nappali ellátásban dolgozó gondozónak az esetleges teendőkről.
4. pszichiátriai gondozó, addiktológia, neurológia, területileg illetékes demencia centrum: A gondozók szükség szerint jelzést tesznek, vagy intézkedés megtételét kezdeményezik az ellátottal (idős, demens) kapcsolatban.
5. pedagógiai intézmények (óvoda, iskola, zeneiskola), civil szervezetek (Magyar Máltai Szeretet Szolgálat, Katolikus Karitasz, Szivárvány Nyugdíjas Egyesület): A pedagógiai intézmények, civil szervezetek elősegítik a szélesebb körű társadalmi kapcsolatok kialakítását, felélénkítését, színesebbé teszik az ellátottak napjait (pl.: ünnepségen való részvétel).

**Az ellátandó célcsoport megnevezése**

Az ellátottak életkor, nem, családi állapot szerinti megosztását a 2019. évben nyilvántartottak szerint az alábbi táblázat mutatja:

11. számú táblázat

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Ellátottak életkor, nem, családi állapot szerinti megoszlása  2018. | | | | | |
| **Életkor (év)** | | **Nő** | **Férfi** | **Egyedül élő** | **Hajléktalan** | **Összesen (nő-ffi)** |
| 18-39 | | 1 | 0 | 0 | - | 1 |
| 40-59 | | 1 | 2 | 1 | - | 3 |
| 60-64 | | 4 | 4 | 5 | - | 8 |
| 65-69 | | 2 | 2 | 2 | - | 4 |
| 70-74 | | 4 | 1 | 2 | - | 5 |
| 75-79 | | 5 | 0 | 4 | - | 5 |
| 80-89 | | 8 | 6 | 6 | - | 14 |
| 90-x | | 0 | 0 | 0 | - | 0 |
| **Összesen** | | **25** | **15** | **17** | **-** | **40** |

Forrás: Intézményi adatszolgáltatás 2019.

Az ellátottak 43 %-a családban él, 67 %-a nő, 33 %-a férfi, hajléktalan 0 fő. A 18-39 éves korosztályból 1 fő (2%), a 40- 59 éves korúak közül 5 fő (10 %) egészségkárosodás miatt szorul segítségre.

**A fenntartó által biztosított szolgáltatási elemek (**1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5/A § (1) c))

* **Tanácsadás**

Ha az igénybe vevő valamilyen témában bizonytalan, nincs elég ismerete, vagy csak pontosítani szeretné ismereteit, tanácsért fordulhat a gondozóhoz. A tanácsadás az ő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdéseire 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. A tanácsadás lehet egyéni vagy csoportos is. Történhet az igénybevételt megelőzően, és az igénybe vétel során is. Leggyakoribb formája a szóbeli tanácsadás.

* **Készégfejlesztés**

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására. A készségfejlesztés célja, hogy a meglévő készségeket, képességeket az igénybe vevők megtartsák úgy, mint az önkiszolgálási képesség, kommunikációs készség, döntéshozatali képesség.

Az intézmény részéről fontos a gondozó magatartása, személyisége, ápoltsága, a dolgozói összhang, szervezettség, és a pontosság, a bizalmatlanság és függőség, a feleslegesség érzésének csökkentése, izoláció csökkentése. Az igénybe vevőkkel, barátokkal, családtagokkal való rendszeres kapcsolat fenntartásának segítése, a társadalmi kapcsolatok megőrzése.

A rendszeres egyéni és csoportos foglalkozások során a következő elemeket használjuk:

* Zene: feszültségoldó hatása van, emlékeket, érzelmeket idéz elő
* Mozgás: életkori sajátosságokat figyelembe véve szervezünk tornát, labdajátékokat, egyéb mozgással járó feladatokat, illetve sétát
* Játékos foglalkozások: egyéni fejlesztés és szinten tartás részeként, a napi életritmus figyelembevételével történik. Fontos, hogy foglalkozások meghatározott és könnyen megjegyezhető napirend szerint történjenek. (pl.: kártya, dominó, egyszerű társasjátékok
* Verbális foglakozások: célja az aktív szókincs növelése, és a beszédmegőrzés elősegítése játékos formában
* Bibliográfia: a mentális állápot és érdeklődés figyelembevételével történik az olvasmányok kiválasztása, azok megbeszélése, értelmezése, és itt történik meg a jeles napokról, ünnepekről való megemlékezés is
* Hitélet, vallás gyakorlása: fontos kapaszkodó lehet a demens személy életében, megnyugvást ad a hívő személy számára
* Művészeti foglalkozás: (festés, rajzolás, gyurmázás) nem csak az alkotás örömét szolgálja, de segít kifejezni a szavak által már nem megfogalmazható érzelmeket, gondolatokat
* Manuális foglalkozások: elért sikerélményeken keresztül fokozódik az önbizalom, erősíti az önellátást
* Rendezvények programok: a közös készülődések segítik az összetartozást, és az emlékek felidézésében is segít
* Állatterápia: pozitív élettani hatását kutatások is igazolták. A Noszlopy utcai intézmény területén az igénybe vevők a lakókkal együtt cicát gondoznak. Ez egyrészt örömforrás, másrészt fizikai aktivitás is. A másról való gondoskodás önbizalmat ad, és fontossá teszi az embert.

A tagok részére rendszeres TV-nézés, rádió- és lemezhallgatás, közös élménybeszámolók, éneklések és tánc, teszik színessé a mindennapi életet.

Olvasás és tájékozódás, játék céljából napi és hetilapok, könyvek, kártya- és társasjátékok állnak rendelkezésre. Az érdekesebb cikkeket a gondozók felolvassák, majd együtt megvitatják.

Lehetőséget nyújtunk videó filmek vetítésére is saját videokazetta állományunkból, a városi könyvtárral együttműködve lehetőség van különböző filmek vetítésére, könyvek kölcsönzésére.

Rendszeresen szervezünk kirándulást, igény szerint rendezvény- és múzeumlátogatást, valamint névnapi, és ünnepi rendezvényeket.

Tavasztól őszig az intézmény virágosításába, szebbé tételébe vonjuk be tagjainkat, télen pedig dekorációk, ajándékok készítésébe.

* **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**.**Igény szerint segítünk a közüzemi számlák figyelemmel kísérésében, a befizetésben, a bevásárlás megszervezésében. A személyi higiéné feltételei biztosítottak, a tisztálkodáshoz (fürdetés, hajmosás, hajszárítás, körömvágás), valamint a ruházat tisztántartásához (mosás, vasalás) a szükséges mértékű gondozói segítséget nyújtunk. Fontos az otthonos, kényelmes környezet kialakítása. A gondozottak korának, egészségi állapotának megfelelő bútorzat biztosítása. A berendezési tárgyak, és a bútorzat tekintetében törekedni kell a meleg színek használatára. Színekkel, képekkel kell megjelölni a különösen fontos helyiségeket (WC – külön a női, külön a férfi – társalgó, ebédlő), hogy az olvasási, illetve tájékozódási képességek elvesztésével is –ameddig lehetséges- segítsük a tájékozódást. Az állandóság megőrzése miatt kerülni kell a gyakori átrendezéseket.

Pihenés biztosítására az erre a célra fenntartott külön helyiségben, egy heverőn van lehetőség.

* **Felügyelet**

Az igénybe vevőnek a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontrollja. Célja az igénybe vevő fizikai biztonságának fenntartása. Lelki biztonságot teremtünk a védettség, valamint a valahová tartozás érzésének megteremtésével. Fizikai biztonságot az igénybe vevő fizikai állapotának megóvásával, a fizikai szükségletek kielégítésének elősegítésével pl: folyadék felvétel, ürítés, gyógyszerbevétel figyelemmel kísérése.

* **Gondozás**   
  Az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítés 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.

***Mentális- pszichés gondozás***

A mentális gondozás akkor kezdődik, amikor a terápiás munkatárs vagy az általa megbízott személy először találkozik az ellátottal, megismerteti vele az ellátás szolgáltatásait, feltárja az idős ember szükségleteit, egyéni igényeit.

A nappali ellátás keretében fontos az idős korral járó, állandó lelki problémákkal küzdő idős emberek számára nyugodt, kiegyensúlyozott baráti légkör kialakítása.

A beteg ellátottat otthonában, kórházban meglátogatjuk.

Fontos feladat a mentális állapot megőrzése, szinten tartása, az érdeklődés fenntartása. Vallásgyakorlás lehetőségének biztosítása.

A foglalkoztatás célja, hogy az ellátásban eltöltött idő tartalmas és szórakoztató legyen, a végzett feladat pozitív életérzéseket váltson ki a gondozottakból.

A foglalkoztatás foglalkoztatási terv alapján történik, melynek alapelvei:

* célszerűség,
* önkéntesség,
* folyamatosság és rendszeresség,
* változatosság,
* értékelés és elismerés.

***Egészségügyi ellátás:***

A gondozottak egészségi állapotának állandó nyomon követése, hirtelen állapotromlás esetén háziorvos, ügyelet értesítése.

Rendszeresen szedett gyógyszerek felíratása, beszerzése, vérnyomás ellenőrzés biztosítása.

Az egészségügyi ellátások körébe tartozik a felvilágosító előadások szervezése, tanácsadás, egészséges életmódra aktivizálás, az egészséges, aktív időskor előmozdítása, gyógytorna lehetőségének biztosítása.

* **Közösségfejlesztés**

Integrációs szemléletű, bátorító-, ösztönző-, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely az időseket érintő speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

A közösségfejlesztés történhet intézményen belül közös szokások kialakításával (pl. köszönés, együttműködések, ünneplések), illetve intézményen kívül a települési programokon való részvétellel, esetleg abban való közreműködéssel, generációk közötti kapcsolat építéssel. Kapcsolatot tartunk civilszervezetekkel, oktatási intézményekkel (pl.: iskola, óvoda, Szivárvány Nyugdíjas Egyesület), melynek keretében az igénybe vevők közös programot szerveznek az ünnepekhez kötődően.

***Az ellátás igénybevételének módja***

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő vagy törvényes képviselőjének szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik. Az írásban előterjesztett kérelemhez szükséges nyomtatvány kérhető a szolgáltatásnyújtás helyszínén (Marcali, Noszlopy u. 1., vagy Marcali, Szigetvári u. 1.), de letölthető az intézmény honlapjáról is a Nappali ellátás dokumentumtárából.

Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve indítványt - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével, vagy ha e tekintetben a cselekvőképességet nem korlátozza, önállóan terjeszti elő.

Az ellátás iránti igényt, a terápiás munkatársnál kell kérelmezni, egyidejűleg a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete szerinti nyomtatvány I. - II. részét (jövedelemnyilatkozat) is ki kell tölteni.

Orvosi igazolás helyett elfogadható a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve annak megszűnését követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentés.

Az intézményi jogviszony megszüntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezés esetén, az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § (1A) bekezdése alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.

Amennyiben az igénylő, bármely más alapszolgáltatásban részesül az intézménynél, úgy a kérelem során a korábban csatolt dokumentumok másolata is benyújtható, feltéve, hogy azok három hónapnál nem régebbiek. Ebben az esetben az igénylő nyilatkozik arról, hogy a másoltként csatolt, illetve a korábban csatolt dokumentumok tekintetében nem következett be változás. (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § (5)-(6) bekezdés)

A nappali ellátás iránti kérelem benyújtásakor a kérelmezőt **tájékoztatni kell** az alábbiakról:

1. a nappali ellátás tartalmáról és feltételeiről;
2. az intézmény által vezetett, az ellátottat érintő nyilvántartásokról;
3. panaszjoguk gyakorlásának módjáról;
4. a nappali ellátásra vonatkozó jogviszony megszűnésének eseteiről;
5. az intézmény és a nappali ellátásra vonatkozó házirendről;
6. a fizetendő személyi térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről;
7. a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről, ellátotti képviselőről.
8. Az adatvédelemről.

Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról az intézmény vezetője a jogosultat, illetve hozzátartozóját értesíti (szóban, telefonon, levélben stb.).

***A jogosult és hozzátartozója az intézménybe való felvételkor köteles***

1. nyilatkozni a tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
2. adatokat szolgáltatni az intézményben e törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz;
3. nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

A terápiás munkatárs a szolgáltatásra való igényt annak érkezése napján **nyilvántartásba** veszi. A nyilvántartás az Szt 20.§ (2) bekezdésében foglalt adatokat tartalmazza, vagyis

* a kérelmező természetes személyazonosító adatait, társadalombiztosítási adatait
* a kérelmező telefonszámát, lakó- és tartózkodási helyét, értesítési címét,
* a kérelmező állampolgárságát, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállását,
* a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adatait,
* a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adatokat,
* a kérelmező törvényes képviselőjének, továbbá a kérelmező megnevezett hozzátartozójának nevét, születési nevét, telefonszámát, lakó- és tartózkodási helyét vagy értesítési címét,
* a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontját,
* a soron kívüli ellátásra vonatkozó igényt,
* ha a területi ellátási kötelezettséggel rendelkező szolgáltató, intézmény vezetője kapacitás, illetve férőhely hiányában a szolgáltatásra vonatkozó igényt nem teljesíti, a nyilvántartott igények teljesítésének indokoltságát évente vizsgálni kell.

Amennyiben az ellátásra vonatkozó igény a teljesítést megelőzően megszűnik, az ellátást igénylő adatait a nyilvántartásból törölni kell.

A szolgáltatás megkezdésekor a nyilvántartásban rögzített adatok kiegészülnek az Szt 20.§ (4) bekezdésében foglalt következő adatokkal:

* az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma,
* az ellátás megszüntetésének módja, oka,
* a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok.

A nyilvántartást a változások nyomon követhetőségének követelménye betartásával elektronikusan kell vezetni, és az igazgató számára az indikátorokba folyamatosan fel kell tölteni.

A szociális ellátás iránti kérelemről az intézmény igazgatója dönt. Döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Elutasítás esetén az értesítés írásban történik.

Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról az intézmény vezetője a jogosultat, illetve hozzátartozóját értesíti (szóban, telefonon, levélben stb.).

Ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz (Marcali Kistérség Többcélú Társulás) fordulhat. Ilyen esetben a fenntartó határozattal dönt a kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

Az ellátás igénybevételének megkezdése előtt az igazgató az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével írásban **megállapodást** köt (Szt. 94/C.§.).

A megállapodás megkötéséhez az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes, vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.

Az Szt. 94/C.§ (3) bekezdés a), b), c), g) pontja alapján a megállapodás tartalmazza

* a nappali ellátás kezdetének időpontját,
* a nappali ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
* az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatás tartalmát,
* az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

A megállapodás a fentieken kívül tartalmazza az ellátás megszüntetésének módjait.

A nappali ellátás terápiás munkatársa a 415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet 7.§. ~~226/2006. (XI.20.) Korm. r. 13/F. §~~ szerint az igénybevevői nyilvántartásban naponta jelenti, hogy az igénybevevő a szolgáltatást az adott napon igénybe vette-e. A napi jelentési kötelezettséget az adott napot követő munkanap 24 óráig kell teljesíteni. Távollét esetén a házi segítségnyújtás terápiás munkatársa tesz eleget a jelentési kötelezettségnek.

***Személyi térítési díj***

A mindenkori intézményi térítési díj összegét a Marcali Város Képviselő Testülete által elfogadott 32/2000.(XII.15.) számú rendelete, a normatív kedvezményeket a szociális igazgatás és a szociális ellátások helyi szabályairól szóló 9/2015. (II.26.) számú rendelet tartalmazza.

Az intézményi térítési díj, a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátások ellenértékeként megállapított összeg. Az intézményi térítési díja nem haladhatja meg az egy ellátottra jutó szolgáltatási önköltséget. Az intézményi térítési díj év közben egy alkalommal korrigálható (1993. évi III. törvény 115.§. (1)).

Nappali ellátásért fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj és az ellátási napok szorzata.

A fenntartó ingyenes ellátásban részesíti azt az ellátottat, aki jövedelemmel nem rendelkezik (1993. évi III. törvény 114. §. (3)).

Amennyiben a nappali ellátásban részesülő szociális étkezést is igénybe vesz, a szociális étkeztetésre vonatkozó személyi térítési díj fizetésére vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

A kötelezett által fizetendő térítési díj összegét (személyi térítési díj) az intézmény igazgatója konkrét összegben állapítja meg, és arról az ellátást igénylőt a megállapodás megkötésekor írásban tájékoztatja. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét (1993. évi III. törvény 115.§. (2)).

A Marcali Város Önkormányzata Képviselő Testületének „a szociális igazgatás és a szociális ellátások helyi szabályiról” szóló **9/2015. (II. 26.)** számú rendeletben foglaltak alapján

*„a személyi térítési díj mellett 100%-os mértékű eseti térítési díj kérhető a házirendben és a megállapodásban meghatározott, alapfeladatok körébe nem tartozó szolgáltatásokért, valamint az intézmény által szervezett szabadidős programokért.”*

A személyi térítési díj megállapítására és felülvizsgálatára az intézmény igazgatója jogosult.

Az intézmény igazgatója, a szolgáltatás megkezdését megelőzően, és a térítési díj felülvizsgálatakor megvizsgálja az ellátást igénylő havi jövedelmét (1993. évi III. törvény 119/C.§.).

A személyi térítési díj megállapításánál a nappali ellátást igénybevevő rendszeres havi jövedelmét kell figyelembe venni (1993. évi III. törvény 116.§. (1) a)).

A nappali ellátásért fizetendő személyi térítési díj nem haladhatja meg az ellátott havi jövedelmének 15 %-át.

Az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését 1 éves időtartamra, amely meghosszabbítható. Ebben az esetben a Szt.116.§ (1) és (3) bekezdésekben foglaltakat nem kell alkalmazni, továbbá nem kell elvégezni, a Szt.119/C.§ szerinti jövedelemvizsgálatot, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett nem kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg (1993. évi III. törvény 117/B.§. (1)).

Az ellátást igénylő, az ellátott vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díj és a számára megállapítható személyi térítési díj különbözete egy részének megfizetését. Ebben az esetben az Szt.116.§ (3) bekezdésében foglaltakat nem kell alkalmazni, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg (1993. évi III. törvény 117/B.§. (2)).

Az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy az intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését egy év időtartamra vállalhatja, amely időtartam meghosszabbítható. Ha az időtartam meghosszabbítására nem kerül sor, a személyi térítési díj megállapítására az Szt. személyi térítési díj megállapítására vonatkozó általános szabályait kell alkalmazni (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2/A. §).

Ha az ellátásra jogosult tartási vagy öröklési szerződést kötött, a térítési díj fizetésére a tartást és gondozást szerződésben vállaló a kötelezett. Ilyen esetben a személyi térítési díj az intézményi térítési díjjal azonos összegű (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2. § (3)).

„A személyi térítési díj összege a megállapítás időpontjától függetlenül évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg, kivéve, ha az ellátott jövedelme

1. olyan mértékben csökken, hogy térítési díjfizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni;
2. az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25%-át meghaladó mértékben növekedett.” (1993. évi III. törvény 115.§. (6)).

A felülvizsgálat során megállapított új személyi térítési díj megfizetésének időpontjáról a fenntartó rendelkezik. Az új térítési díj megfizetésére a kötelezett nem kötelezhető a felülvizsgálatot megelőző időszakra, kivéve, ha az ellátott a felülvizsgálatot megelőzően – jövedelem és vagyon hiányában – térítésmentesen vette igénybe az ellátást, és részére visszamenőlegesen rendszeres pénzellátás került megállapításra. Ez utóbbi esetben a személyi térítési díj megfizetésének kezdő időpontja a rendszeres pénzellátásra való jogosultság kezdő napja (1993. évi III. törvény 115.§. (7)). A 1993. évi III. törvény 63.§. (11) c) pontja értelmében a 1993. évi III. törvény 115.§. (7) bekezdés alkalmazásában felülvizsgálatnak az intézményi térítési díj megállapításának, illetve év közbeni korrigálásának időpontját kell tekinteni.

Ha az ellátott, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető más személy a személyi térítési díj összegét vitatja, illetve annak csökkentését vagy elengedését kéri, a személyi térítési díj megállapításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat (Marcali Többcélú Kistérségi Társulás, 8700 Marcali, Rákóczi utca 11.). Ezt követően a fenntartó döntésének felülvizsgálata a bíróságtól kérhető (1993. évi III. törvény 115.§. (4) a)).

A fenntartó döntéséig, illetve a bíróság jogerős határozatáig, a korábban megállapított személyi térítési díjat kell fizetni (1993. évi III. törvény 115.§. (5)).

A személyi térítési díjat a terápiás munkatárs számolja ki és szedi be a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig, és fizeti be az intézmény számlájára. A fizetés teljesíthető készpénzzel a gondozónál, vagy a terápiás munkatársnál a szolgálat telephelyén, az Idősek Otthonában (Marcali, Noszlopy u. 1.) az alábbi időpontokban:

Hétfő-Csütörtök: 730- 1620

Péntek: 730-1330

A személyi térítési díjat az Szt. 114.§ (2) bekezdésében meghatározottak szerint

* az ellátást igénybe vevő jogosult,
* a szülői felügyeleti joggal rendelkező törvényes képviselő,
* a jogosultnak az a házastársa, élettársa, egyenes ági rokona, örökbe fogadott gyermeke, örökbe fogadó szülője, akinek családjában az egy főre jutó jövedelem a tartási kötelezettség teljesítése mellett meghaladja az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének két és félszeresét,
* a jogosult tartását szerződésben vállaló személy,
* a jogosult tartására bíróság által kötelezett személy

köteles megfizetni.

A terápiás munkatárs gondoskodik az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 10. számú melléklete szerinti látogatási és eseménynapló naprakész vezetéséről, és annak havi összesítéséről (1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 79. §).

**A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az intézmény az általa nyújtott szolgáltatást, az igénybevételi lehetőségeket a helyiek számára elérhető módon és helyen nyilvánosságra hozza (kábeltévé, intézmény honlapja, intézményi információs füzet, Marcali MobilApp), és kialakítja azokat a kapcsolatokat azokkal a helyi, kistérségi, megyei, esetleg országos intézményekkel, szervezetekkel és szakemberekkel, akikkel együttműködésben a feladatok hatékonyabban és szakszerűbben oldhatók meg.

### 1.2. SZEMÉLYES GONDOSKODÁST NYÚJTÓ SZAKOSÍTOTT ELLÁTÁS

#### Ápolást – Gondozást nyújtó bentlakásos ellátás

##### **1.2.1. Idősek Otthona**

#### A szolgáltatás célja

* a hiányzó családi gondoskodás nyújtása,
* az idős ember szociális helyzetének javítása,
* a tétlenséggel járó káros hatások kivédése,
* az idős ember teljes körű ellátása.

Az Idősek Otthona célja és feladata, hogy az önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képes öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött személyek napi legalább háromszori étkezését, szükség szerinti ruházattal, illetve textíliával való ellátását, mentális gondozását, a külön jogszabályban meghatározott egészségügyi ellátását, valamint lakhatását (teljes körű ellátást) biztosítja, akiknek egészségi állapota rendszeres fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igényel, feltéve, hogy ellátásuk más módon nem oldható meg.

**A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

**Létrejövő kapacitások**

Az Idősek Otthona, Idősek Gondozóháza néven 1989. május 2-án kezdte meg működését, mint szállást biztosító Idősek Klubja. 1995 februárjáig csak munkanapokon biztosított ellátást.

2003. január 1-től, 17 férőhelyen tartós, 3 férőhelyen átmeneti ellátást tudunk biztosítani, majd 2010-től a tartós férőhelyek számát 19 főre emeltük. 2017-ben az átmeneti gondozást biztosító 3 férőhelyet a fenntartó tartós ellátást nyújtó férőhellyé minősíttette. Jelenlegi férőhelyek száma így 22-re emelkedett

**Az intézmény három kétágyas és hat háromágyas szobával rendelkezik. Nővérhívó rendszer kiépített.**

A személyi tisztálkodásra: 22 ellátottra jut egy fürdőkád, illetve hét ellátottra zuhanyzó, négyellátottra nemenkénti WC.

Az egészségügyi gondozás céljára orvosi szoba és betegszoba van kialakítva.

A közösségi helyiségek, az ebédlő és a társalgó, alkalmasak a szabadidős programok, kulturális rendezvények, ünnepélyek megtartására, valamint a foglalkoztatás biztosítására.

A lakó és közösségi helyiségek kialakítása és berendezése során figyelembe vettük az idős emberek korából adódó sajátosságokat, mozgáskorlátozottságot. Az épület akadály-mentesítése megoldott.

A napi 24 órás szolgálatot szervezett formában 2x12 órás nővéri beosztással biztosítjuk.

A gondozó mellé segítőt rendelünk a takarítási és gondozási műveletek végzése céljából.

A gondozók és ápolók közvetlen ápolási feladatokat látnak el. A takarítónők a környezet higiénéjét biztosítják az intézmény takarítási szabályzata alapján.

Dolgozói létszám: 1 fő terápiás munkatárs osztott munkakörben (nappali ellátás, bentlakásos ellátás), 3 fő gondozó, 2 fő ápoló, 1 fő terápiás munkatárs, 1 fő orvos heti 4h, 4 fő kisegítő, 1 fő tiszteletdíjas heti 4 h.

Gondozási tevékenység alatt az intézmény szolgáltatását igénybe vevő személy részére nyújtott fizikai, mentális és életvezetési segítséget kell érteni, melynek során az igénybe vevő szociális, testi, szellemi állapotának megfelelő egyéni bánásmódban való részesítése keretében a hiányzó, vagy csak korlátozottan meglevő testi-szellemi funkcióinak helyreállítására és szinten tartására kerül sor.

Ápolási tevékenység alatt a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény által biztosított gondozási feladatok ellátása során közvetlenül felmerülő és a szociális intézmény keretei között biztosítható egészségi állapot helyreállítását célzó tevékenységet kell érteni.

Az Idősek Otthona belső életének rendjét, az érték- és vagyonmegőrzés szabályait a házirend szabályozza.

Az Szt. 68. § (1), (2), (5) bekezdése alapján az idősek otthonában rendszeres fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő, a rá irányadó öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött személy, illetve a 18. életévét betöltött, betegsége vagy fogyatékossága miatt önmagáról gondoskodni nem képes, az értékelő adatlap III. fokozata vagy a jogszabályban meghatározott egyéb feltételeken alapuló gondozási szükséglettel rendelkező személy látható el, ha ellátása más típusú, ápolást-gondozást nyújtó intézményben nem biztosítható.

A rá irányadó öregségi korhatárt betöltött személlyel az ellátás igénylésekor legalább egy éve együtt élő házastársa, élettársa, testvére és fogyatékos közeli hozzátartozója gondozási szükséglet hiányában is felvehető.

Ha az időskorú, illetve 18. életévét betöltött ellátásra jogosult pszichiátriai vagy szenvedélybetegségben szenved, ellátásáról más intézmény keretében kell elsősorban gondoskodni.

Idősek otthonában – a férőhelyszám legfeljebb 15%- ig – az értékelő adatlap alapján III. fokozatú vagy a jogszabályban meghatározott egyéb körülményeken alapuló gondozási szükséglettel nem rendelkező személy is ellátható, ha az ellátást igénylő, vagy a térítési díjat megfizető más személy írásban vállalja a szolgáltatási önköltséggel azonos mértékű személyi térítési díj megfizetését (Szt. 68/B.§)

Az Szt. 68/B § alapján ez esetben nem kell gondozási szükséglet vizsgálatot végezni. A szolgáltatási önköltség fizetését vállaló személyt a fenntartó nem részesíti ingyenes ellátásban. Személyi térítési díja meghaladhatja az intézményi térítési díj összegét, melynek felülvizsgálatára nem vonatkozik az Szt. 115.§ (6) bekezdése, miszerint a személyi térítési díj évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg.

Az ellátás nyújtásának megkezdését megelőzően a személyi térítési díj megállapításánál nem kell figyelembe venni, a felülvizsgálatnál nem kell megvizsgálni az ellátott havi jövedelmét, jelentős pénzvagyonát és jelentős ingatlanvagyonát, továbbá nem kell számára költőpénzt biztosítani. Felülvizsgálatnak a szolgáltatási önköltség megállapításának, illetve év közbeni korrigálásának időpontját kell tekinteni.

A kötelezettre nem vonatkozik az Szt. 117/B §-a, így sem ő, sem a térítési díjat megfizető más személy nem vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését.

A kötelezettel az ellátás igénylésekor legalább egy éve együtt élő házastársa, élettársa, testvére és fogyatékos közeli hozzátartozója akkor helyezhető el, ha szintén vállalja a szolgáltatási önköltséggel azonos mértékű személyi térítési díj megfizetését.

Biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mintha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg.

Az ellátás megkezdésétől számított egy éves időtartamot követően, ha a vállaló ellátott állapota indokolja, az intézményvezető döntése alapján elvégezhető a gondozási szükségletének vizsgálata. A gondozási szükséglet megállapítása esetén térítési díj számításánál az általános szabályokat kell figyelembe venni. Gondozási szükséglet hiányának megállapítása az intézményi jogviszony további fennállását nem érinti.

**A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

1. **Étkeztetés megszervezése:**

Az étkeztetés vásárolt élelmezés formájában biztosított, naponta három alkalommal (reggeli, ebéd, vacsora) a Helvécia étteremből.

Ha az ellátást igénybevevő egészségi állapota indokolja, részére - orvosi javaslatra – az orvos előírásainak megfelelő diétát a Helvécia étteremmel kötött megállapodás alapján biztosítjuk.

1. **Ruházat, textília biztosítása:**

Az ellátást igénybevevő a bentlakásos intézményben saját ruházatát, textíliáját használja.

Ha az ellátást igénybevevő megfelelő mennyiségű és minőségű saját ruházattal nem rendelkezik, a teljes körű ellátás részeként nyújtott ruházat legalább három váltás fehérneműt és hálóruhát, valamint az évszaknak megfelelő legalább két váltás felsőruházatot és utcai cipőt (szükség szerint más lábbelit) tartalmaz.

Az előző bekezdés szerinti ruházat összetételéről, mennyiségéről a bentlakásos intézmény vezetője tájékoztatja az intézmény igazgatóját, aki dönt annak indokoltságáról.

A személyes ruházat, valamint az intézményi textíliák, ágyneműk mosása, tisztítása a Bölcsődében, javítása a gondozók és ellátottak bevonásával az intézményen belül történik.

A személyes használatra kiadott ruházat az intézmény tulajdonát képezi, és azt egyéni nyilvántartó lapon kell az ellátott részére kiadni.

A textíliával való ellátás keretében, valamint a személyi higiéné biztosítása érdekében az intézmény ellátottanként:

* három váltás ágyneműt,
* tisztálkodást segítő textíliát, a tisztálkodáshoz szükséges anyagokat, eszközöket biztosít.

1. **Egészségügyi ellátás:**

A bentlakásos intézmény biztosítja az ellátást igénybevevők egészségügyi ellátását.

Az egészségügyi ellátás keretében gondoskodik az igénybevevő:

* egészségmegőrzését szolgáló felvilágosításról,
* orvosi ellátásáról,
* szükség szerinti ápolásáról, az otthoni szakápolási tevékenységről szóló 20/1996. (VII. 26.) NM. rendeletben meghatározott szakápolási tevékenységek kivételével, ennek keretében különösen:
  1. a személyi higiéné biztosításáról,
  2. gyógyszerezésről,
  3. az étkezésben, a folyadékpótlásban a hely- és helyzetváltoztatásban, valamint az inkontinenciában való segítségnyújtásról,
  4. szakorvosi, sürgősségi ellátáshoz való hozzájutásáról,
  5. kórházi kezeléshez való hozzájutásáról,
  6. az 1/ 2000. (I. 7.) SZCSM rendeletben meghatározott gyógyszerellátásáról,
  7. gyógyászati segédeszközeinek biztosításáról.

Az ellátottak egészségi állapotát érintő változásokról, illetve a velük kapcsolatos jelentősebb eseményekről sorszámozott, hitelesített eseménynaplót (átadó napló) kell vezetni.

Az intézmény rendszeres orvosi felügyeletet heti 4 órában biztosít, minden szerdán 13-17 óráig. Az intézmény orvosa biztosítja az ellátást igénybevevő egészségi állapotának rendszeres ellenőrzését, az orvosi tanácsadást, az egészségügyi tárgyú jogszabályokban meghatározott szűréseket, agyógyszerrendelést, valamint, szükség esetén az egészségügyi szakellátásba történő beutalást.

Az intézménynek készleten kell tartania az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 52.§. (2) bekezdés szerinti gyógyszercsoportokból az ellátásban részesülők eseti gyógyszerszükségletéhez igazodó megfelelő gyógyszermennyiséget (eseti gyógyszerkészlet).

Az intézmény az ellátásban részesülők rendszeres gyógyszerszükségletének megfelelő, 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 52.§. (3) bekezdés szerinti gyógyszercsoportokba tartozó gyógyszerekhez (rendszeres gyógyszerkészlet) való hozzájutást biztosítja, ennek keretében gondoskodik különösen a gyógyszerek beszerzéséről és tárolásáról. A rendszeres gyógyszerkészletet havonta az intézmény orvosa állítja össze az intézmény vezető ápolója, illetve ennek hiányában az intézményvezető javaslata alapján, ennek során figyelemmel kell lenni az ellátást igénybe vevők egészségi állapotára is. A (2) és a (3) bekezdés szerinti gyógyszercsoportokba tartozó gyógyszereket, továbbá az injekcióval, infúzióval történő ellátáshoz szükséges anyagokat, az akut sebellátáshoz szükséges kötszereket, valamint a szűrővizsgálatokhoz szükséges reagenseket, indikátorcsíkokat (alap gyógyszerkészlet) az ellátottaknak térítésmentesen (a személyi térítési díj terhére) – ideértve a gyógyszerért külön jogszabály alapján dobozonként fizetendő díj költségét is – kell biztosítani.

A bentlakásos intézmény az alap gyógyszerkészletbe, valamint a rendszeres és eseti egyéni gyógyszerszükséglet körébe tartozó gyógyszerek, továbbá a gyógyászati segédeszközök közül elsősorban a közgyógyellátási igazolványra felírható, illetve a társadalombiztosítás által támogatott gyógyszert és gyógyászati segédeszközt biztosítja. Az alap gyógyszerkészletről részletes és pontos tájékoztatást kell adni az ellátást igénybe vevő részére.

Az alap gyógyszerkészlet körébe tartozó gyógyszereken túlmenően felmerülő egyéni gyógyszerszükséglet költségét, ideértve a gyógyszerért külön jogszabály alapján dobozonként fizetendő díj költségét is az ellátást igénybevevő viseli.

Az ellátásban részesülő személy részére előírt gyógyszer felhasználását az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 9.számú melléklet szerinti nyilvántartó lapon kell rögzíteni, amelyet az ellátás nyújtásának kezdetekor, majd a nyilvántartó lapon szereplő adatokban bekövetkező változások esetén kell kitölteni.

Az intézmény viseli az ellátást igénybevevő rendszeres és eseti egyéni gyógyszerszükségletének:

a) teljes költségét, ha:

* az ellátást igénybevevőnek a személyi térítési díj megfizetése után fennmaradó havi jövedelme nem haladja meg az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 20%-át, ha a térítési díjat úgy állapították meg, hogy vagyont is terhel, 30%-át (Szt.117/A. § (1) bekezdése)
* vagy az ellátást igénybevevő részére a költőpénzt az intézmény biztosítja;

b) részleges költségét, ha az ellátást igénybe vevőnek a személyi térítési díj megfizetése után fennmaradó havi jövedelme meghaladja Szt.117/A. § (1) bekezdésében meghatározott százalékát, azonban ez a jövedelem nem fedezi az ellátást igénybevevő egyéni gyógyszerszükségletének költségét. Ebben az esetben az intézmény az ellátást igénybevevő jövedelmének a költőpénz összegét meghaladó részét az egyéni gyógyszerszükséglet mértékéig kiegészítheti.

Az előzőekben foglaltaktól eltérően az intézmény nem köteles az egyéni gyógyszerszükséglet, költségének viselésére, ha:

* az ellátást igénybevevő tartására az Szt. 114.§. (2) bekezdése c)-e) pontja szerinti más személy köteles és képes, vagy
* az ellátást igénybevevő a fentiekben részletezett részleges gyógyszerköltség reá eső részét nem fizeti meg.

Az 1/2000. SzCsM rendelet 52. § (9) bekezdése alapján gyógyászati segédeszköz körében az intézmény feladata a vényre felírt testtávoli eszköznek az intézmény költségén, a testközeli segédeszköznek az ellátott költségén történő biztosítása.

Ha a testközeli segédeszköz költségeinek viselésére az ellátott jövedelmi helyzete alapján nem képes, azt az intézmény viseli teljes mértékben vagy részben, mint a rendszeres és eseti gyógyszerszükséglet biztosítása tekintetében.

Ha az ellátást igénybevevő tartására az Szt. 114.§. (2) bekezdése c) -e) pontja szerinti más személy köteles és képes, az egyéni gyógyszerszükséglet költsége a térítési díjon felül érvényesíthető.

A kórház és a rendelőintézet közelsége lehetővé teszi a lakók számára, hogy szakorvosi ellátásban részesüljenek. A mozgásukban korlátozottakat gépkocsival szállítjuk.

A napi gyógyszerelést orvosi előírás szerint a jogszabályi előírásoknak megfelelően az ápolónők végzik.

Az egészségügyi ellátás keretében alapvető fontosságú a szakszerű ápolás és gondozás, melyeket az ellátásban résztvevő team által készített ápolási-gondozási terv szerint kell végezni.

1. **Lelki gondozás, rehabilitáció, foglalkoztatás**

Az otthon lakói egyénre szabott bánásmódban részesülnek, az egyéni gondozási tervben meghatározottak szerint. A pszichés gondozás lényeges eleme a beilleszkedés segítése, az intézményi életformához való alkalmazkodás elősegítése, mely az intézmény valamennyi dolgozójának feladata. Fontos feladatunk, hogy otthonos, barátságos környezet kialakításával segítsük az otthon lakóinak nyugodt, békés, boldog életkörülményeit.

A lakóknak lehetősége van egyéni, illetve csoportos segítő beszélgetéseken való részvételre.

Támogatjuk és segítjük a családtagokkal, hozzátartozókkal történő kapcsolattartást.

Az épületben kialakított ima sarok lehetővé teszi a vallás gyakorlását.

A pszichés gondozást segítik az egyházi és karitatív szervezetek képviselői, akik rendszeresen látogatják lakóinkat.

Az otthonban szabadidős foglalkozásszervezés keretében gondoskodunk a lakók mindennapi életének tartalommal való megtöltéséről. A tevékenység célja a sikerélmény. E célok megvalósulása érdekében biztosítjuk a lakók személyiségének és fizikai képességeinek figyelembevételével a megfelelő elfoglaltságot (séta, kirándulás, dekoráció-, és ajándékkészítés, előadások, felolvasás, videó-, Tv nézés, kártya- és társas játék stb.).

Igény szerint szervezünk kirándulást, részt veszünk a városi rendezvényeken.

Kulturális tevékenységet szervezünk (rendezvények, ünnepségek, névnapok, múzeumlátogatás, kirándulás, kiállítás). Az intézményi megemlékezések, ünnepek alkalmával a város oktatási intézményei teszik színesebbé a programot. Elősegítjük a generációk egymáshoz való közeledését is, az otthonban szervezett gyermek programokkal, melybe az időseket is bevonjuk.

A munkavégzésre képes lakók foglalkoztatását, az otthon területén belül szervezett feladatok ellátásával biztosítjuk, pl.: udvari, kerti munka, szobanövény gondozás, terítés stb.

A munkavégzés során tekintettel kell lenni a személyiségi jogokra, valamint a szociális munka etikai kódexében foglaltakra.

Idősek Otthona terápiás munkatársa, ha az ellátást igénybevevő gondnokság alá helyezése szükséges, intézkedést kezdeményez a lakóhely szerint illetékes gyámhivatalnál.

1. **Alapfeladatokon túl nyújtott szolgáltatások**

A lakók kényelme érdekében az otthon alapfeladatot meghaladó szolgáltatásokat is biztosít (fodrász, manikűr, pedikűr, masszőr, gyógytornász) térítés ellenében.

Lehetősége van az otthon lakóinak az intézményi gépkocsi igénybevételére, melyért a házirendben meghatározottak szerinti térítést kell fizetni.

1. **Az intézményben elhunytak eltemettetésének megszervezése**

A bentlakásos intézményben elhunytakkal kapcsolatos teendők ellátását az intézmény vezetője szervezi az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 62. §-a szerint. Ennek keretében kell gondoskodni az elhunyt elkülönítéséről, végtisztességre való felkészítéséről, a törvényes képviselő, valamint az elhunyt nyilvántartólapján szereplő hozzátartozó értesítéséről, az ingóságok számbavételéről, megőrzéséről, letétbe helyezéséről. Az ingóságok jegyzékének készítését a halál beálltát követően azonnal el kell végezni a haláleset időpontjában műszakot vezető dolgozónak és két tanúval aláíratni. Az ingóságokat az örökösnek a hagyatéki végzést követően kell átadni. Amennyiben az örökös nem jelentkezik a hagyatéki végzés jogerőre emelkedését követően az ingóságokért, az intézmény vezetője határidő megjelölésével felszólítja annak átvételére. Ha az örökös a kitűzött határidő elteltéig az ingóságot nem szállítja el, az intézmény azt értékesítheti vagy felhasználhatja.

Az eltemettetés megszervezéséről az örökösök gondoskodnak. Amennyiben nincs, vagy nem lelhető fel az eltemettetésre köteles személy, vagy nem gondoskodik a temetésről, az elhunyt személy köztemetésének elrendelése iránt az intézmény vezetője intézkedik a haláleset szerint illetékes települési önkormányzat polgármesterénél.

Ha az elhunyt halála előtt az eltemettetéséről rendelkezett az intézmény felé és a takarékbetétje elhelyezésekor kedvezményezettként az intézményt jelölte meg elhalálozása esetére, az intézményvezető a visszafizetett takarékbetétből gondoskodik a temetésről.

1. **Az érték- és vagyonmegőrzés szabályai**

Az ellátottól átvett készpénz, vagyontárgyak, letétek kezelésében az intézmény vezetője az 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 60-61.§-a szerint jár el, továbbá a részletes szabályokat a házirend, valamint a Pénz-, és Értékkezelési szabályzat kiegészítés az Idősek Otthona - ellátottak vonatkozásában” tartalmazza.

Az Idősek Otthona terápiás munkatársa, a lakók kérésére az intézményi páncélszekrényben gondoskodik értékeinek megőrzéséről, mely kiterjed:

* készpénz megőrzésére meghatározott értékhatárig /összes ellátott viszonylatában maximum 100 000 Ft/, az ezt meghaladó mennyiségű készpénzt a Marcali Szociális és Egészségügyi Szolgáltató Központnál kialakított széfben helyezi el,
* takarékkönyv megőrzésére /SZESZK széfjében/,

de nem terjed ki vagyontárgyakra, ékszerekre, mivel a megőrzés speciális feltételei nem biztosítottak. Az Otthon segítséget nyújt a megfelelő elhelyezés eléréséhez (pénzintézetben széf bérlésére lehetőség van, ennek ügyintézésében segítséget nyújtunk).

A megőrzésre átvett készpénz, takarékkönyv átvétele és kiadása két tanú jelenlétében történik a nyilvántartásba való bejegyzéssel, illetve abból történő kiírással.

**Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az ellátás biztosítása több intézménnyel is együttműködést kíván:

1. étkeztetés: vásárolt élelmezés formájában biztosított a Helvécia étteremből, házi orvosi javaslatra diétás étrendet is biztosítanak
2. textília tisztítása: intézményi keretek között, a Bölcsőde mosó-szárító helyiségében
3. Szaplonczay Manó Integrált Kórházegység: járó-beteg szakellátás (pl.: urológia, ideggyógyászat, pszichiátria, szemészet stb.), gyógykezelések biztosítása az ellátottak számára, mely során megvizsgálják az ellátottakat, szükség szerint javaslatot tesznek gyógyszerszedésére, illetve egyéb intézkedés megtételére
4. Egyház: közreműködésével lehetőség van a szabad vallásgyakorlásra az intézmény keretein belül is (gyónás, istentisztelet)
5. Civil szervezetek, pedagógiai intézmények: színesítik az ellátottak életét, rendezvényeinken rendszeresen részt vesznek (pl: Karitasz, óvoda, iskola, zeneiskola)

**Ellátandó célcsoport megnevezése**

Az ellátottak életkor, nem, családi- és egészségi állapot szerinti megosztását 2019. évi nyilvántartás alapján az alábbi táblázat mutatja.

12. számú táblázat

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Életkor** | **Nő** | **Férfi** | **Bekerüléskor egyedül élő** | **Kórházi ellátásból került át** | **Segédeszközzel közlekedő/fekvőbeteg** | **súlyos demens ellátott** |
| 18-39 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 40-59 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 60-64 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 65-69 | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 0 |
| 70-74 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| 75-79 | 5 | 2 | 1 | 0 | 5 | 2 |
| 80-89 | 8 | **6** | **12** | 2 | 8 | 6 |
| 90-x | 1 | 3 | 4 | 0 | 1 | 3 |
| **Összesen** | 16 | 12 | 19 | 2 | 16 | 12 |

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás 2019.

A szakosított ellátást igénybe vevők 53 %-a egyedül élt az intézménybe bekerülése előtt, 40 % kórházi ellátásból került át tartós ellátásba.

Az ellátásba kerülők fizikai, egészségi állapota, néha szellemi hanyatlása is olyan mértékű, hogy önmaguk ellátására nem képesek. A családtagok napközben dolgoznak, a munkahely megtartása fontos, így nem tudják vállalni a hozzátartozó ellátását. De vannak olyan családtagok is, akik fizikailag nem képesek a hozzátartozó (igénylő) ellátására annak gondozási- ápolási szükségletei miatt. Egyre jellemzőbb emiatt, hogy az igénylők a kórház ápolási vagy krónikus osztályáról kerülnek tartós ellátásba.

A 80-89 évesek 80 %-a, a 90 év felettiek 100 %-a segédeszközzel közlekedő (legtöbb esetben rollátor, járókeret), illetve fekvőbeteg ellátást igénylő. Ebből kifolyólag a közlekedésnél nagy helyre van szükség, valamint a helyzetváltoztatásnál történő segítség mind az ellátottnak, mind a gondozónak jelentős fizikai megterhelést jelent.

9. számú ábra

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás 2019.

A fenti diagram a tartós férőhelyen ellátottak éves szintű kimutatása (2019-ben 32 fő) személyi térítési díj fizetésére vonatkozóan.

Az igénybe vevők több, mint fele (21 fő, 66 %) intézményi térítési díjat (103 950 Ft) fizet személyi térítési díjként. Jövedelme 80 %- át fizeti 6 fő (19 %). Eltartója 2 főnek van (7 %). Önköltségen 3 fő (9 %) vette igénybe az ellátást mindössze 3 napra.

**A fenntartó által biztosított szolgáltatási elemek**

**Tanácsadás:** amennyiben az igénybe vevő valamilyen témában bizonytalan, nincs elég ismerete, vagy csak pontosítani szeretné ismereteit, tanácsért fordulhat a gondozóhoz/ápolóhoz, terápiás munkatárshoz. A tanácsadás az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul. A tanácsadás lehet egyéni vagy csoportos. Történhet az igénybevételt megelőzően, és az igénybevétel során is. Leggyakoribb formája a szóbeli tanácsadás.

**Gondozás:** az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítés 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.

***Mentális- pszichés gondozás***: A mentális gondozás akkor kezdődik, amikor a terápiás munkatárs először találkozik az ellátottal, megismerteti vele az ellátás szolgáltatásait, feltárja az idős ember szükségleteit, egyéni igényeit. Fontos az idős korral járó, állandó lelki problémákkal küzdő idős emberek számára nyugodt, kiegyensúlyozott baráti légkör kialakítása. A beteg ellátottat kórházi kezelésének ideje alatt meglátogatjuk.

Fontos feladat a mentális állapot megőrzése, szinten tartása, az érdeklődés fenntartása. Vallásgyakorlás lehetőségének biztosítása.

A foglalkoztatás célja, hogy az ellátásban eltöltött idő tartalmas és szórakoztató legyen, a végzett feladat pozitív életérzéseket váltson ki az ellátottakból. A foglalkoztatás foglalkoztatási terv alapján történik, melynek alapelvei:

–        célszerűség,

–        önkéntesség,

–        folyamatosság és rendszeresség,

–        változatosság,

–        értékelés és elismerés.

***Egészségügyi ellátás:*** A lakók egészségi állapotának állandó nyomon követése, állapotromlás esetén háziorvos, ügyelet értesítése. Rendszeresen szedett gyógyszerek felíratása, beszerzése, az igénybe vevő körüli gondozási, szükség szerint ápolási feladatok ellátása.

Az egészségügyi ellátások körébe tartozik a felvilágosító előadások szervezése, tanácsadás, egészséges életmódra aktivizálás, az egészséges, aktív időskor előmozdítása, gyógytorna lehetőségének biztosítása.

**Étkeztetés:** Az étkeztetés vásárolt élelmezés formájában biztosított, naponta három alkalommal (reggeli, ebéd, vacsora) a Helvécia étteremből.

Ha az ellátást igénybevevő egészségi állapota indokolja, részére- orvosi javaslatra –az orvos előírásainak megfelelő diétát a Helvécia étteremmel kötött megállapodás alapján biztosítjuk.

**Felügyelet:** Az igénybe vevők számára lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll.

Az otthonban 24 órás nővéri felügyelet biztosított. A szobákban nővérhívó készülék szolgálja a bentlakók biztonságát.

**Háztartást pótló segítségnyújtás:** Az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása.

Személyi higiéné feltételeinek biztosítása, a tisztálkodáshoz a szükséges mértékű gondozói segítség megadása (fürdetés, hajmosás, hajszárítás).

Ruházat tisztántartásában segítségnyújtás (mosás, vasalás) ruhajavítás.

**Szállítás:** Az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, közösségi programok igénybevételéhez, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldhatók meg.

Az otthon lakóinak szállítását szakrendelésre, közösségi programokon való részvételre az intézmény saját gépjárművével biztosítjuk.

**Lakhatás:** Az életkorhoz, egészségi állapothoz, családi állapothoz vagy helyzethez igazított, rövid vagy hosszú távú lakhatási lehetőség, amely elősegíti a személyes biztonságot és az emberi méltóság megőrzését, a közösségi életben való részvételt, illetve a családtagok közötti kapcsolat fenntartását.

A bentlakók számára biztosított a lakhatás, a házirendben szabályozott saját eszközök, kisebb bútorok használata. Otthonos, kényelmes környezet kialakítása. A gondozottak korának, egészségi állapotának megfelelő bútorzat biztosítása. A berendezési tárgyak, és a bútorzat tekintetében törekedni kell a meleg színek használatára. Képekkel kell megjelölni a különösen fontos helyiségeket (WC – külön a női, külön a férfi – társalgó, ebédlő), hogy az olvasási, illetve tájékozódási képességek elvesztésével is –ameddig lehetséges- segítsük a tájékozódást. Az állandóság megőrzése miatt kerülni kell a gyakori átrendezéseket.

**Közösségi fejlesztés:** Egy településrész vagy település lakosságát érintő informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, közösségi együttműködéseket valósít meg.

A közösségfejlesztés történhet intézményen belül közös szokások kialakításával (pl. köszönés, együttműködések, ünneplések), illetve intézményen kívül a települési programokon való részvétellel, esetleg abban való közreműködéssel, generációk közötti kapcsolat építéssel. Kapcsolatot tartunk civilszervezetekkel, oktatási intézményekkel (pl.: iskola, óvoda, Szivárvány Nyugdíjas Egyesület), melynek keretében az igénybe vevők közös programot szerveznek az ünnepekhez kötődően.

Az intézmény folyamatosan tájékoztatja a lakosságot az elérhető és igénybe vehető szolgáltatásairól.

***Az ellátás igénybevételének módja***

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, a jogosult vagy törvényes képviselőjének szóbeli vagy írásbeli kérelmére indítványára történik. Az írásban előterjesztett kérelemhez szükséges nyomtatvány elérhető a szolgáltatásnyújtás helyszínén (Marcali, Noszlopy u. 1.), de letölthető az intézmény honlapjáról is az Idősek Otthona dokumentumtárából.

Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet, illetve indítványt - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével, vagy ha e tekintetben a cselekvőképességet nem korlátozza, önállóan terjeszti elő.

Az ellátás iránti igényt a szolgáltatás terápiás munkatársánál kell kérelmezni, egyidejűleg a 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete szerinti nyomtatvány I. - II. III. (jövedelemnyilatkozat és vagyon nyilatkozat) részét is ki kell tölteni.

Orvosi igazolás helyett elfogadható a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve annak megszűnését követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentés.

A bentlakásos ellátás iránti kérelem benyújtásakor a kérelmezőt **tájékoztatni kell** az alábbiakról:

a) az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről;

b) az intézmény által vezetett nyilvántartásokról;

c) a bentlakásos intézményi elhelyezéskor a jogosult és hozzátartozói közötti kapcsolattartás, különösen a látogatás, a távozás és a visszatérés rendjéről;

d) panaszjoguk gyakorlásának módjáról;

e) az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről;

f) az intézmény házirendjéről;

g) a fizetendő személyi térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről;

h) a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről, ellátotti képviselőről.

i) Az adatvédelemről.

Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról az intézmény vezetője a jogosultat, illetve hozzátartozóját értesíti (szóban, telefonon, levélben stb.).

***A jogosult és hozzátartozója az intézménybe való felvételkor köteles***

1. nyilatkozni a tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről, tiszteletben tartásáról;
2. adatokat szolgáltatni az intézményben e törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz;
3. nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója természetes személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.

A szolgálat terápiás munkatársa a szolgáltatásra vonatkozó igényt annak érkezése napján **nyilvántartásba ve**szi. A nyilvántartás az Szt. 20.§ (2) bekezdésében foglalt adatokat tartalmazza, vagyis

1. a kérelmező természetes személyazonosító adatai, társadalombiztosítási azonosító jele
2. telefonszáma, lakó-, és tartózkodási helye, értesítési címe
3. állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adatok
4. cselekvőképességére vonatkozó adat
5. kérelmező törvényes képviselője, megnevezett hozzátartozója, tartós bentlakásos intézményi ellátás esetében a kérelmező nagykorú gyermekének neve, születési neve, telefonszáma, lakó-, illetve tartózkodási helye vagy értesítési címe
6. a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja
7. soron kívüli ellátásra vonatkozó igény
8. az előgondozás lefolytatásának időpontja,
9. ha az intézmény vezetője kapacitás, illetve férőhely hiányában a szolgáltatásra vonatkozó igényt nem teljesíti, a nyilvántartott igények teljesítésének indokoltságát évente vizsgálni kell.

Az intézményvezető szóban vagy írásban tájékoztatja az ellátást igénylőt vagy törvényes képviselőjét az igény nyilvántartásba vételéről, valamint az előgondozás elvégzésének időpontjáról.

Az előgondozás célja, az elhelyezést igénybe vevő helyzetének megismerése annak megállapítása céljából, hogy az igénybe vevő állapotának és szükségleteinek megfelel-e az intézmény szolgáltatása. A szolgáltatás biztosításának előkészítése az igénybe vevő részére a fogadó intézményben, valamint az intézményben élők és dolgozók felkészítése az új igénybe vevő fogadására, az intézménybe történő beilleszkedés zavartalan biztosítása.

Tájékoztatni kell az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét az intézményi életre való megfelelő felkészülés érdekében az intézménnyel kötendő megállapodás és házirend tartalmáról, valamint a térítési díj, az egyszeri hozzájárulás, illetve a térítési díj pótlék várható mértékéről is.

Az előgondozás során az idősek otthona terápiás munkatársa a helyszínen tájékozódik az ellátást igénybe vevő életkörülményeiről és egészségi állapotáról, valamint ellátásra való jogosultságának fennállásáról. Ennek ismeretében véleményt nyilvánít arról, hogy az intézmény szolgáltatásai megfelelnek-e az ellátást igénybe vevő szükségleteinek és állapotának. Ha az intézmény szolgáltatása az igénybe vevő szükségleteinek, állapotának nem felel meg, az előgondozást végző személy más ellátási forma igénybevételére tesz javaslatot, és erről írásban értesíti az igénylőt.

Az előgondozást végző személy megállapításait a 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet 2. számú melléklete szerinti előgondozási adatlapon rögzíti.

Ha az előgondozást végző személy az igénybe vevő egészségi állapota tekintetében lényeges különbséget észlel a kérelemben foglaltakhoz képest, úgy kezdeményezi, hogy az intézmény orvosa - amennyiben erre mód van - előzetesen vizsgálja meg az ellátást igénybe vevőt, vagy az intézményvezető kezdeményezi a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet I. része szerinti orvosi igazolásban foglalt megállapítások felülvizsgálatát az igénybe vevő lakóhelye szerint illetékes egészségügyi szakrendelés szakorvosától.

Tartós férőhelyre benyújtott igény esetén az előgondozással egy időben kell elvégezni a gondozási szükséglet vizsgálatát. A gondozási szükséglet vizsgálatát az Idősek Otthona terápiás munkatársa a 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 3. számú melléklet szerinti értékelő adatlapon rögzíti. Az értékelő adatlap másolatát a vizsgálat elvégzését követően át kell adni az igénylőnek és törvényes képviselőjének.

Az értékelő adatlap kitöltésében a házi orvos, a kezelőorvos, a fekvőbeteg intézmény orvosa a megjelölt orvosi szakkérdésekben közreműködik. Az igénylőnek vagy törvényes képviselőjének a gondozási szükséglet vizsgálatához be kell mutatnia a gondozási szükséglet megítélését szolgáló, rendelkezésre álló leletek és szakvélemények másolatát vagy a 36/2007. (XII.22.) SZMM rendelet 4.§. szerinti igazolásokat. Ezen kormányrendelet 4. §. (1)-(2) bekezdése szerinti igazolások beszerzésében az előgondozást végző személy segítséget nyújt az ellátást igénylőnek.

A 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 4.§. (1) bekezdés szerinti körülmények fennállása esetén a gondozási szükséglet mértékét nem kell vizsgálni, azonban a gondozási szükségletet megalapozó egyéb körülmények fennállását az adatlapon jelölni kell.

Ha az idősotthoni ellátást igénylő személy gondozási szükséglete fennáll, de az értékelő adatlap alapján nem III. fokozatú, és az idősotthoni elhelyezést a jogszabályban meghatározott egyéb körülmények sem indokolják, az intézményvezető tájékoztatást ad a házi segítségnyújtás igénybevételének lehetőségéről.

Az értékelő adatlap határozatlan ideig érvényes.

A gondozási szükséglet felülvizsgálatát az intézmény fenntartójától lehet kérni, a kérelemhez mellékelni kell a kitöltött értékelő adatlap másolatát.

A gondozási szükséglet vizsgálatáért, felülvizsgálatáért a szolgáltatást igénylő személytől és törvényes képviselőjétől térítés nem kérhető.

Az idősotthoni ellátás igénybevétele szempontjából szociálisan rászorult az, akinek a gondozási szükséglete az értékelő adatlap alapján III. fokozatú, vagy gondozási szükséglete egyéb körülményeken alapul.

Egyéb körülmény lehet:

* a demencia kórkép legalább középsúlyos fokozata, pszichiáter, neurológus, geriáter szakorvos szakvéleményével igazoltak,
* az ellátást igénylő egyedül él és nyolcvanadik életévét betöltötte,
* hetvenedik életévét betöltötte és lakóhelye közműves vízellátás vagy közműves villamosenergia-ellátás nélküli ingatlan,
* hallási fogyatékosként fogyatékossági támogatásban vagy vakok személyi járadékában részesül, amit az ellátást megállapító jogerős határozat vagy az ellátás folyósítását igazoló irat másolatával igazoltak, vagy fogyatékossági támogatásban részesül és az orvosszakértői szerv, illetve jogelődje szakértői bizottságának szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása az önkiszolgálási képességének hiányát állapította meg, amit az érvényes és hatályos szakvélemény, szakhatósági állásfoglalás másolatával igazoltak,
* I. rokkantsági csoportba tartozó rokkantsági nyugdíjban, baleseti rokkantsági nyugdíjban, illetve rokkantsági járadékban részesül, amit a nyugdíjat, járadékot megállapító jogerős határozat, vagy a kérelem benyújtását megelőző havi nyugdíj-folyósítási, járadékfolyósítási csekkszelvény vagy bankszámlakivonat másolatával igazoltak,
* munkaképességét 100%-ban elvesztette, illetve legalább 80%-os mértékű egészségkárosodást szenvedett és az orvosszakértői szerv, illetve jogelődje szakértői bizottságának szakvéleménye, szakhatósági állásfoglalása az önkiszolgálási képességének hiányát állapította meg, amit az érvényes és hatályos szakvélemény, szakhatósági állásfoglalás másolatával igazoltak.

Amennyiben az ellátásra vonatkozó igény a teljesítést megelőzően megszűnik, az ellátást igénylő adatait a nyilvántartásból törölni kell.

A szolgáltatás megkezdésekor a nyilvántartásban rögzített adatok kiegészülnek az Szt. 20.§ (4) bekezdésében foglalt következő adatokkal:

1. az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma,
2. az ellátás megszüntetésének módja, oka,
3. a jogosultsági feltételekre és azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok
4. bentlakásos ellátás esetén, a soron kívüli elhelyezésre vonatkozó döntés,
5. a férőhely elfoglalásának időpontja
6. közgyógyellátásban részesül-e az ellátott.

A nyilvántartást a változások nyomon követhetőségének követelménye betartásával elektronikusan kell vezetni, és az igazgató számára az indikátorokba folyamatosan fel kell tölteni.

A szociális ellátás iránti kérelemről az igazgató dönt. Az igazgató a döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Elutasítás esetén az értesítés írásban történik.

Ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény igazgatójának döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ilyen esetben a fenntartó határozattal dönt az ellátás iránti kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

Ha soron kívüli elhelyezési igény merül fel, az intézményvezető dönt a soron kívüliség fennállásáról.

A soron kívüli elhelyezés iránti igény sorrendben megelőzi a többi kérelmet.

A 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 15. § alapján, soron kívüli ellátás biztosítását különösen az alapozza meg:

1. ha az igénybe vevő önmaga ellátására teljesen képtelen és nincs olyan hozzátartozója, aki ellátásáról gondoskodna, és ellátása más egészségügyi vagy szociális szolgáltatás biztosításával sem oldható meg,
2. a háziorvos, kezelőorvos szakvéleménye szerint soron kívüli elhelyezése indokolt,
3. szociális helyzetében, egészségi állapotában olyan kedvezőtlen változás következett be, amely miatt soron kívüli elhelyezése vált szükségessé,
4. kapcsolata vele együtt élő hozzátartozójával, eltartójával helyrehozhatatlanul megromlott, és a további együttélés életét, testi épségét veszélyezteti.

Ha valamennyi soron kívüli elhelyezési igény nem teljesíthető, az intézményvezető haladéktalanul intézkedik az előgondozás lefolytatásáról, majd dönt a jogosultak elhelyezési sorrendjéről.

Nem teljesíthető soron kívüli elhelyezési igény azon igénybe vevő férőhelyére, aki a férőhely elfoglalásának időpontjáról már értesítést kapott.

Soron kívüli elhelyezést az intézményben rendelkezésre álló férőhelyeken felül is lehet biztosítani, figyelemmel az Szt. 92/K. § (5) bekezdésében megállapított korlátra.

Az ellátás igénybevételének megkezdése előtt az igazgató az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével írásban **megállapodást kö**t (Szt. 94/C.§.).

A megállapodás megkötéséhez az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni. (Szt. 94/C. § (2))

Az Szt. 94/C.§ (3) bekezdés a), b), c), d), g) pontja alapján a megállapodás tartalmazza

* a bentlakásos ellátás kezdetének időpontját,
* a bentlakásos ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
* az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatás tartalmát,
* a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat,
* az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

A megállapodás a fentieken kívül tartalmazza az ellátás megszüntetésének módjait.

A bent lakásos intézmény igazgatója, ill. terápiás munkatársa írásban értesíti, illetve tájékoztatja a jogosultat és az általa megjelölt hozzátartozójáta jogosult állapotáról, annak lényeges változásáról;egészségügyi intézménybe való beutalásáról;az ellátás biztosításában felmerült akadályoztatásról, az ellátás ideiglenes szüneteltetéséről;áthelyezés kezdeményezéséről, illetőleg kérelmezéséről. (1993. évi III. tv. 106.§)

Az igazgató, a terápiás munkatárs közreműködésével gondoskodik a gondozási és élelmezési napok száma nyilvántartásának naprakész vezetéséről, és annak havi összesítéséről, valamint a tevékenység adminisztráció vezetéséről.

Az Idősek Otthona terápiás munkatársa a 415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet 7.§. ~~226/2006. (XI.20.) Korm. r. 13/F. §~~ szerint az igénybevevői nyilvántartásban legalább havonta, az adott hónap minden napjára, az adott hónap utolsó napját követő harmadik munkanap 24 óráig kell teljesíteni.~~naponta jelenti, hogy a jogosult a szolgáltatást az adott napon igénybe vette-e. A napi jelentési kötelezettséget az adott napot követő munkanap 24 óráig kell teljesíteni.~~ Távollét esetén a házi segítségnyújtás terápiás munkatársa tesz eleget a jelentési kötelezettségnek.

***Személyi térítési díj***

A személyi térítési díj számítási alapja a Marcali Város Önkormányzatának Képviselő Testülete által 32/2000. (XII.15.) számú rendeletben megállapított mindenkori intézményi térítési díj.

Az intézményi térítési díj, a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátások ellenértékeként megállapított összeg. Az intézményi térítési díj összege nem haladhatja meg a szolgáltatási önköltséget.

Az intézményi térítési díj év közben egy alkalommal korrigálható (1993. évi III. törvény 115.§. (1)).

A fenntartó ingyenes ellátásban részesíti azt az ellátottat, aki jövedelemmel nem rendelkezik és jelzálog alapjául szolgáló vagyona nincs továbbá nincs olyan személy, aki a térítési díj megfizetését vállalja és nincs jogerősen térítési díj fizetésére kötelezett nagykorú, vér szerinti vagy örökbe fogadott gyermeke (1993. évi III. törvény 114.§. (3)).

Az intézmény igazgatója a szolgáltatás megkezdését megelőzően megvizsgálja az ellátást igénylő havi jövedelmét, jelentős pénzvagyonát és jelentős ingatlanvagyonát (1993. évi III. törvény 119/C.§.).

A kötelezett által fizetendő térítési díj összegét (személyi térítési díj) az intézmény igazgatója konkrét összegben állapítja meg, és arról az ellátást igénylőt a megállapodás megkötésekor írásban tájékoztatja. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét (1993. évi III. törvény 115.§. (2)).

A személyi térítési díj megállapítására és felülvizsgálatára az intézmény igazgatója jogosult.

A tartós intézményi ellátás esetén meg kell határozni az ellátást igénylőre vonatkozó jövedelemhányadot, mely nem haladhatja meg az ellátott havi jövedelmének 80%-át.

A személyi térítési díj az intézményi térítési díjjal megegyező összeg, ha a jövedelemhányad eléri vagy meghaladja az intézményi térítési díj összegét (1993. évi III. törvény 117.§. (2) (3)).

Ha a jövedelemhányad nem éri el az intézményi térítési díj összegét, és az ellátott jelentős pénzvagyonnal rendelkezik, a személyi térítési díj az intézményi térítési díjjal megegyező összeg azzal, hogy a jövedelemhányad, és az intézményi térítési díj közötti különbözetet a jelentős pénzvagyonból kell fedezni (1993. évi III. törvény 117.§. (4)).

Ha a jövedelemhányad nem éri el az intézményi térítési díj összegét, és az ellátott nem rendelkezik jelentős pénzvagyonnal, a személyi térítési díj, a jelentős ingatlanvagyon kilencvenhatod részének és a jövedelemhányadnak az összege, de legfeljebb, az intézményi térítési díj összege (1993. évi III. törvény 117.§. (5)).

Jelentős pénzvagyonnak az ellátott rendelkezésére álló fizetési számla pozitív egyenlege, betétszerződés vagy takarékbetét-szerződés alapján fennálló követelése és készpénze összegének azon részét kell tekinteni, amely az intézményi térítési díj egyévi összegét a jogosult elhelyezésekor, vagy a térítési díj felülvizsgálatakor meghaladja (1993. évi III. törvény 117.§. (6)).

Jelentős ingatlanvagyonnak az ingatlanvagyon együttes értékének az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének a negyvenszeresét meghaladó részét kell tekinteni. Ingatlanvagyonként kell figyelembe venni az ellátás igénylésének vagy felülvizsgálatának időpontjában az ellátást igénylő, ellátott tulajdonában álló ingatlant, valamint az őt illető hasznosítható, ingatlanon fennálló vagyoni értékű jogot, illetve az ellátás igénylését vagy felülvizsgálatát megelőző 18 hónapban ingyenesen átruházott ingatlant, ha azok együttes forgalmi értéke az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének a negyvenszeresét meghaladja. Osztatlan közös tulajdon esetén a tulajdoni hányadot kell figyelembe venni (1993. évi III. törvény 117.§. (7)).

Az ellátott által fizetendő térítési díjat úgy kell megállapítani, hogy részére legalább az adott év január 1-én érvényes öregségi nyugdíj legkisebb összegének 20%-a költőpénzként visszamaradjon.

A jövedelemmel nem rendelkező ellátottak részére személyes szükségleteik fedezésére az intézmény költőpénzt biztosít. Költőpénzt kell biztosítani annak az ellátottnak is, aki helyett a térítési díjat jövedelem hiányában kizárólag a tartásra köteles és képes hozzátartozó fizeti, illetve térítési díjat vagyona terhére állapítják meg. Ha vagyonnal rendelkező ellátottnak költőpénzt állapítanak meg, a költőpénz terhelését a térítési díjra vonatkozó szabályok szerint kell elrendelni. A költőpénz havi összege nem lehet kevesebb a tárgyév január 1-jén érvényes öregségi nyugdíj legkisebb összegének 20%- ánál, ha a térítési díjat úgy állapították meg, hogy az vagyont is terhel, 30%-ánál. Legalább a költőpénz összegére kell kiegészíteni az ellátottnak ezt az összeget el nem érő jövedelmét (1993. évi III. törvény 117/A.§. (1)).

Ha a személyi térítési díjat nem fizetik meg illetve, ha a költőpénzt az intézmény biztosítja, a követelést a kötelezett ingatlanvagyonán fennálló jelzálogjog biztosítja. A jelzálogjogot a külön jogszabály szerint nyilvántartott hátralék erejéig lehet bejegyezni (1993. évi III. törvény 119.§. (2)).

A bejegyzett jelzálog, hagyatéki teherként érvényesíthető (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 31.§ (5)).

A személyi térítési díj összege a **9/2015. (II. 26.)** számú helyi rendeletben foglaltak szerint csökkenthető, illetve elengedhető, ha a kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai ezt indokolják, az alábbiak szerint:

*„Az Idősek Otthona esetében a személyes gondoskodásért fizetendő személyi térítési díjat a fenntartó, az intézményvezető javaslatára, rendkívüli méltányosságot gyakorolva mérsékelheti.”*

Az ellátást igénylő, az ellátott vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését legfeljebb 3 éves időtartamra, amely meghosszabbítható. Ebben az esetben, az Szt. 117.§ (2) és az Szt. 117/A.§ (1) (2) bekezdésekben foglaltakat nem kell alkalmazni, továbbá nem kell elvégezni az Szt. 119/C.§-a szerinti jövedelemvizsgálatot, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg (1993. évi III. törvény 117/B.§. (1)).

Az ellátást igénylő, az ellátott vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díj és a számára megállapítható személyi térítési díj különbözete egy részének megfizetését. Ebben az esetben az Szt.117.§ (3), a 117/A.§ (1) (2) bekezdésében foglaltakat nem kell alkalmazni, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg (1993. évi III. törvény 117/B.§. (2)).

Ha az ellátott jelentős pénz- vagy ingatlanvagyonnal nem rendelkezik, és a térítési díj megfizetését az Szt 68/B §. (1) bekezdése, vagy a 117/B. § (1) bekezdése szerinti más személy sem vállalja, de az ellátottnak van nagykorú, vér szerinti vagy örökbe fogadott gyermeke, a jövedelemhányad és az intézményi térítési díj közötti különbözet megfizetésére, erre vonatkozó megállapodás alapján a gyermek köteles (Szt. 117/D.§).

A díjkülönbözet megfizetése tekintetében a megállapodást az intézményvezető köti meg az ellátásra jogosult gyermekével (nagykorú vér szerinti, vagy örökbe fogadott gyermek). A megállapodás tartalmazza:

a) a megfizetendő díjkülönbözet összegét,

b) a fizetésre vonatkozó szabályokat és

c) a megállapodás megszegésének jogkövetkezményeit.

Ha a megállapodás nem jön létre, a fenntartó a bíróságtól kérheti, hogy a [Ptk.](https://www.opten.hu/optijus/lawtext/219454#sid256) rokontartásra irányadó szabályai alapján tartásra köteles és képes gyermeket tartási kötelezettsége és képessége mértékével arányban állóan a díjkülönbözet megfizetésére kötelezze.

Az ellátott gyermekével szemben indított per kimenetele nem érinti az ellátott intézményi jogviszonyát, a bíróság jogerős határozatáig az ellátott személyi térítési díját a jövedelemhányad alapján kell megállapítani (1993. évi III. törvény. 117. § (2) b))

Ha az ellátásra jogosult a térítési díjat egészben, vagy részben nem képes megfizetni, illetve nem fizeti meg, és az intézményi térítési díj vagy az önköltség erejéig, vagy annak egy részéig fennálló különbözet megfizetését megállapodás alapján sem vállalták, a tartásra köteles és képes hozzátartozó részére fizetési kötelezettséget akkor lehet megállapítani, ha a család havi összjövedelméből levonva a havi személyi térítési díjat, az egy főre jutó jövedelem meghaladja, az öregségi nyugdíj mindenkori összegének két és félszeresét (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 18.§ (1)).

A térítési díj ez esetben nem lehet magasabb, mint a család havi összjövedelmének és az Szt. 114.§(2) bekezdésének c) pontjában meghatározott értékhatár családtagok számával szorzott összegének különbözete (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 18.§ (2)).

Több egy sorban kötelezhető hozzátartozó esetén, a térítési díjat vagy annak hiányzó részét a hozzátartozók jövedelmi viszonyai alapján –arányosan megosztva- kell megállapítani (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 18.§ (3)).

Ha az ellátásra jogosult tartási vagy öröklési szerződést kötött, a térítési díj fizetésére a tartást és gondozást vállaló a kötelezett. Ebben az esetben a személyi térítési díj az intézményi térítési díjjal azonos összegű (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2.§ (3)).

Az Szt.117B. §-aszerinti esetben az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy az intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését legfeljebb 3 év időtartamra vállalhatja, mely időtartam meghosszabbítható.

Az Szt. 68/B.§-a szerinti gondozási szükséglettel nem rendelkező igénybevevő, illetve a térítési díjat megfizető más személy a szolgáltatási önköltséggel azonos mértékű személyi térítési díj megfizetését határozatlan időre, vagy határozott idejű megállapodás esetén legalább egy év időtartamra vállalja (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2/A.§ (3)).

Ha az időtartam meghosszabbítására nem kerül sor, a személyi térítési díj megállapítására vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2/A.§ (2)).

A tartós bentlakásos intézményi ellátásban részesülő személy írásbeli kezdeményezésére az ellátott, illetve más megjelölt személy az intézménnyel e célból kötött szerződésben vállalhatja, hogy a jogszabályban előírt feltételeket meghaladó ellátotti igény kielégítésének költségeit viseli. A költségek megtérítésének teljes összege kizárólag a szerződésben meghatározott célokra fordítható. Ha az intézményi jogviszony a szerződés megkötésétől számított öt éven belül - haláleset kivételével - megszűnik, a költségeknek a fennmaradó időre jutó arányos részét az intézmény köteles visszafizetni.

Ha az igénylő írásban vállalja, hogy az idősotthoni ellátást a szolgáltatási önköltség megfizetése mellett veszi igénybe, nem kell gondozási szükséglet vizsgálatot végezni. Az ellátottat a fenntartó nem részesíti ingyenes ellátásban, nem biztosít számára költőpénzt. Személyi térítési díja az ellátás igénybevételétől a szolgáltatási önköltség. Ez esetben személyi térítési díj felülvizsgálatának a szolgáltatási önköltség megállapításának, illetve év közbeni korrigálásának időpontját kell tekinteni.

Ezért nem kell jövedelemhányadot meghatározni és nem kell vizsgálni az ellátott jövedelmét, valamint, hogy rendelkezik-e jelentős készpénz vagy ingatlanvagyonnal.

A kötelezettel együtt az ellátás igénylésekor legalább egy éve együtt élő házastársa, élettársa, testvére és fogyatékos közeli hozzátartozója akkor helyezhető el, ha szintén vállalja a szolgáltatási önköltséggel megegyező személyi térítési díj megfizetését.

Biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mintha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg.

Az ellátás megkezdésétől számított egy éves időtartamot követően, ha a gondozási szükséglettel nem rendelkező ellátott állapota indokolja, az intézményvezető döntése alapján elvégezhető a gondozási szükségletének vizsgálata. A gondozási szükséglet megállapítása esetén az ellátott után normatív állami hozzájárulás vehető igénybe és térítési díját a tartós elhelyezést igénybe vevőkre vonatkozó szabályozás szerint kell megállapítani.

A gondozási szükséglet hiányának megállapítása az intézményi jogviszony további fennállását nem érinti.

Ha az ellátott a bentlakásos intézményi ellátást a hónap nem mindegyik napján veszi igénybe, a távolléti napok számát meg kell szorozni, az 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 28.§-ban foglaltak szerint számított csökkentett összegű napi személyi térítési díjjal, a jelenléti napok számát pedig meg kell szorozni a teljes összegű napi személyi térítési díjjal. A két szorzat összege az adott hónapra fizetendő térítési díj. A jelenléti napok számát ~~–az adott hónap naptári napjainak számától függetlenül –~~ úgy kell meghatározni, hogy ~~a 30 napból~~ az adott hónap napjainak számából le kell vonni a távolléti napok számát, valamint azoknak a napoknak a számát, amelyeken az intézményi jogviszony nem állt fenn ((29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 16.§).

Ha az ellátott a bentlakásos intézményben az intézményi étkezést nem veszi igénybe, az intézményi térítési díjat az élelmezésre fordított költségekkel csökkentve kell megállapítani. (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 17.§)

Ha az ellátott nem kívánja igénybe venni az intézményi étkezést, erről írásban kell nyilatkoznia. Így az intézményi térítési díjat csökkenteni kell az intézményi étkezés térítési díj összegével, majd az így kapott összeg, az alapja a számára megállapított személyi térítési díjnak.

Az élelmezésre fordított intézményi térítési díj napi összege a napi háromszori étkezés (reggeli, ebéd, vacsora) bruttó összege.

Az 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 28.§-ban foglaltak szerint az ellátást igénybe vevő a

* Két hónapot meg nem haladó távollét idejére a megállapított személyi térítési díj 20 %-át fizeti. A távolléti napok naptári éves szinten összesíthetők. A rendszeres hétvégi távollét is távollétnek minősül.
* Két hónapot meghaladó távollét idejére a jogosult:

1. egészségügyi intézményben történő kezelésének tartamára a megállapított

személyi térítési díj 40 %-át

1. az a) pont alá nem tartozó esetben a személyi térítési díj 60 %-át fizeti.

„A személyi térítési díj összege a megállapítás időpontjától függetlenül évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg, kivéve, ha az ellátott jövedelme

1. olyan mértékben csökken, hogy térítési díjfizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni;
2. az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25%-át meghaladó mértékben növekedett.” (1993. évi III. törvény 115.§. (6)).

A felülvizsgálat során megállapított új személyi térítési díj megfizetésének időpontjáról a fenntartó rendelkezik. Az új térítési díj megfizetésére a kötelezett nem kötelezhető a felülvizsgálatot megelőző időszakra, kivéve, ha az ellátott a felülvizsgálatot megelőzően – jövedelem és vagyon hiányában –térítésmentesen vette igénybe az ellátást, és részére visszamenőlegesen rendszeres pénzellátás került megállapításra. ez utóbbi esetben a személyi térítési díj megfizetésének kezdő időpontja a rendszeres pénzellátásra való jogosultság kezdő napja (1993. évi III. törvény 115.§. (7)).

A személyi térítési díj mellett 100 %-os mértékű eseti térítési díj kérhető a házirendben és a megállapodásban meghatározott, alapfeladatok körébe nem tartozó szolgáltatásokért, valamint az intézmény által szervezett szabadidős programokért (29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2.§ (5)).

A személyi térítési díj megállapításhoz, felülvizsgálathoz szükséges iratokat a terápiás munkatárs– az ellátás igénybevétele előtt, illetőleg a felülvizsgálat kezdetétől számított 15 napon belül – megküldi az igazgatónak döntés céljából.

Ha az ellátott, a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető más személy a személyi térítési díj összegét vitatja, illetve annak csökkentését vagy elengedését kéri, a személyi térítési díj megállapításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat (Marcali Többcélú Kistérségi Társulás, 8700 Marcali, Rákóczi utca 11.). Ezt követően a fenntartó döntésének felülvizsgálata a bíróságtól kérhető (1993. évi III. törvény 115.§. (4) a)).

A fenntartó döntéséig, illetve a bíróság jogerős határozatáig, a korábban megállapított személyi térítési díjat kell fizetni (1993. évi III. törvény 115.§. (5)).

A személyi térítési díjat- számla ellenében - havonta, utólag, a tárgyhót követő hónap 10. napjáig kell megfizetni, az intézmény elszámolási számlájára.

A fizetés teljesíthető készpénzzel, az Idősek Otthona telephelyén (8700 Marcali, Noszlopy G. u.1.) a terápiás munkatársánál

* hétfő-csütörtök 7.30-16.00, pénteken 7.30-10.00 óra között,
* illetve átutalással az intézmény bankszámlájára.

A bentlakásos ellátásért fizetendő személyi térítési díjat

- az ellátást igénybevevő,

- a szülői felügyeleti joggal rendelkező törvényes képviselő,

- a jogosultnak az a házastársa, élettársa, egyeneságbeli rokona, örökbe fogadott gyermeke, örökbe fogadó szülője, akinek az egy főre jutó jövedelme a tartási kötelezettség teljesítése mellett meghaladja az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének két és félszeresét,

- a jogosult tartását szerződésben vállaló személy,

- a jogosult tartására bíróság által kötelezett személy köteles megfizetni (1993. évi III. törvény 114.§. (2)).

Az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, ha hat hónapon át folyamatosan térítési díj tartozás áll fenn, és az a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. (1993. évi III. törvény 102.§. (1))

Ha az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a személyi térítési díj megfizetésére vonatkozó kötelezettségnek nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálat lefolytatását kezdeményezni. Az intézményvezető a jövedelemvizsgálatot lefolytatja, és a személyi térítési díjat a jövedelemvizsgálat eredményének megfelelően állapítja meg. (1993. évi III. törvény 102.§. (2))

Ha az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását, úgy kell tekinteni, hogy vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. (1993. évi III. törvény 102.§. (3))

Ha három hónapon át térítési díj tartozás áll fenn, az ellátottat, a törvényes képviselőt vagy a térítési díjat megfizető személyt írásban tájékoztatni kell a megállapodás felmondásának lehetőségéről, annak kezdő időpontjáról, valamint arról, hogy nem kérte a jogszabály szerinti rendkívüli jövedelemvizsgálat lefolytatását. (1993. évi III. törvény 102.§. (4))

Az idősek otthonának terápiás munkatársa a fizetendő személyi térítési díj összegét, a pénz és ingatlanvagyon terhelését, a fizetési kötelezettség teljesítését, valamint a hátralékot -Szt. 68/B.§-a és az Szt. 117/B.§-a szerinti eset kivételével- nyilvántartja. (29/1993.(II.17.) Korm. rendelet 19. §).

Az intézmény vezetője ellenőrzi, hogy a megállapított térítési díj befizetése havonként megtörténik-e. Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, az intézmény igazgatója a díjfizetési hátralék megállapítását követő 8 napon belül 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezettet írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére, valamint értesíti a díjfizetési hátralék következményeiről és a behajtás érdekében kezdeményezhető intézkedésről. Ha a határidő eredménytelenül telt el, az igazgató a kötelezett nevét, lakcímét, és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi.

Az igazgató, a nyilvántartott díjhátralékról negyedévente tájékoztatja a fenntartót a térítési díj hátralék behajtása, vagy a behajthatatlan hátralék törlése érdekében. Az igazgató a fenntartót - az Szt. 119.§ (3) bekezdés szerinti jelzálogbejegyzés kezdeményezéséről való döntés érdekében - évente értesíti a hátralékról. Ingatlanvagyonra terhelhető díjhátralék esetén a jelzálogjog bejegyzés kezdeményezése előtt az igazgató értesíti a díjhátralékost a jelzálogjog bejegyzés kezdeményezéséről. (1993. évi III. tv. 107. §)

Az ellátást igénybe vevő részére az egészségi állapot javításához vagy szinten tartásához szükséges alapgyógyszereket a bentlakásos intézmény - a külön jogszabályban meghatározottak szerint - térítésmentesen biztosítja (Szt. 117/A.§ (3). Ezen túlmenően az egyéni gyógyszerigények költségét - a külön jogszabályban foglaltak szerint (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 52.§) - az ellátott személy viseli.

Az ellátottól, törvényes képviselőjétől, hozzátartozójától [Ptk. 8:1.§. (1) bekezdés 2. pont)], az ellátott tartására jogszabály, szerződés vagy bírósági határozat alapján köteles személytől, valamint a térítési díjat vagy az egyszeri hozzájárulást megfizető személytől a térítési díjon és az egyszeri hozzájáruláson kívül más jogcímen a szociális szolgáltatásért, illetve az intézményben történő elhelyezésért a szolgáltató, az intézmény, a fenntartó vagy egy harmadik személy számára pénzbefizetés vagy más vagyoni előny nyújtása nem kérhető.

**A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az intézmény az általa nyújtott szolgáltatást, az igénybevételi lehetőségeket a helyiek számára elérhető módon és helyen nyilvánosságra hozza (kábeltévé, intézményi honlap, intézményi információs füzet, háziorvosi szolgálatok), és kialakítja azokat a kapcsolatokat azokkal a helyi, kistérségi, megyei, esetleg országos intézményekkel, szervezetekkel és szakemberekkel, akikkel együttműködésben a feladatok hatékonyabban és szakszerűbben oldhatók meg.

**Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

**Igénybevevők jogai és kötelezettségei**

* Az ellátottak jogait az 1993. évi III. tv. 94/E.§, az egyes ellátotti csoportok speciális jogait a 94/F.§ (2) bekezdése, valamint a 94/J. §.tartalmazza.

***Érdekvédelem***

* Az ellátottnak joga van a szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.
* Az ellátottnak joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.
* Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
* A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét mindig szem előtt kell tartani.
* Az intézmény nem korlátozhatja az ellátott személyes tulajdonát képező tárgyai, illetve mindennapi használati tárgyai használatában, kivéve a házirendben meghatározott azon tárgyak körét, amelyek veszélyt jelenthetnek az intézményben élők testi épségére.
* Az intézményvezetőnek gondoskodnia kell az ellátást igénybevevő intézménybe bevitt vagyontárgyainak, személyes tárgyainak és értékeinek megfelelő és - szükség esetén- biztonságos elhelyezéséről.
* Ha az ellátást igénybe vevő vagyontárgya vagy értéktárgya a megőrzés szempontjából speciális feltételeket igényel, az intézmény köteles segítséget nyújtani az ellátást igénybe vevő részére a megfelelő elhelyezéshez, illetve annak igénybevételéhez vagy eléréséhez.
* Az ellátottnak joga van az intézményen kívüli szabad mozgásra, figyelemmel a saját és társai nyugalmára, biztonságára.
* Az ellátottnak joga van a családi kapcsolatainak fenntartására, rokonok, látogatók fogadására. A látogatók fogadása során figyelemmel kell lenni az intézményben élő más személyek nyugalmára.
* Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátott-jogi lépviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljáról.
* A gondnokság alatt álló jogosult érdekeinek védelmében az intézményvezető köteles kezdeményezni új gondnok kirendelését, ha a gondnok a gondnoki teendőket nem megfelelően látja el, különösen, ha nem a gondnokolt érdekeinek figyelembevételével végzi e feladatokat.

**További segítséget nyújthat a gondozott részére**

**Az ellátottjogi képviselő**:

* aki az ellátott részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Az intézmény vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről szóban, és a faliújságon kifüggesztett információ formájában.

Feladatait az 1993. évi III. tv. 94/K. §. (2) bekezdése foglalja össze:

1. megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre tájékoztatást nyújthat az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybevevőket érintő jogokról,
2. segíti az ellátást igénybevevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában,
3. segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában,
4. a jogviszony keletkezése és megszűnése, továbbá az áthelyezés kivételével eljárhat az intézményi ellátással kapcsolatosan az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál, illetve az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során - írásbeli meghatalmazás alapján - képviselheti az ellátást igénybevevőt, törvényes képviselőjét,
5. az intézmény vezetőjével történt előzetes egyeztetés alapján tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól, továbbá ezen jogok érvényesüléséről és a figyelembevételéről a szakmai munka során,
6. intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére,
7. észrevételt tehet az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél,
8. amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, intézkedés megtételét kezdeményezheti a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok felé,
9. a korlátozó intézkedésekre, eljárásokra vonatkozó dokumentációt megvizsgálhatja.

**Az érdekképviseleti fórum:**

A fenntartó a házirendben köteles meghatározni az intézményi jogviszonyban állók és az ellátásra jogosultak érdekvédelmét szolgáló fórum megalakításának és tevékenységének – jogszabályban meghatározottak szerint kialakított -szabályait (Szt. 99.§ bekezdés).

Az érdekképviseleti fórum, az intézményi jogviszonyban állók jogainak, érdekeinek érvényesülését elősegíteni hivatott szerv, mely a házirendben meghatározott feltételek és eljárásrend szerint működik (1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 43/A. §).

**Tagjai**

**Választás alapján:**

* igénybe vevők közül 2 fő,
* ellátottak hozzátartozói, illetve törvényes képviselői közül 1 fő,
* intézmény dolgozóinak képviseletében 1 fő.

**Kijelölés alapján:** az intézményt fenntartó szervezet képviseletében 1 fő.

**Feladata**

1. előzetesen véleményezi az intézmény vezetője által készített, az ellátottakkal, valamint az intézmény belső életével kapcsolatos dokumentumok közül a szakmai programot, az éves munkatervet, a házirendet, az ellátottak részére készült tájékoztatókat,
2. megtárgyalja az intézményben élők panaszait, – ide nem értve a jogviszony keletkezésével, megszűntetésével, és az áthelyezéssel kapcsolatos panaszokat -, és intézkedést kezdeményez az intézményvezető felé,
3. tájékoztatást kérhet az intézményvezetőtől az ellátottakat érintő kérdésekben, az ellátás szervezésével kapcsolatos feladatokban,
4. intézkedés megtételét kezdeményezheti a fenntartó (Marcali Kistérségi Többcélú Társulás, 8700 Marcali, Rákóczi u. 11.) felé, valamint más illetékes hatóságok, szervek felé, amennyiben az intézmény működésével kapcsolatos jogszabálysértésre utaló jeleket észlel.

## 2. GYERMEKVÉDELMI ELLÁTÁSOK

### 2.1. SZEMÉLYES GONDOSKODÁST NYÚJTÓ GYERMEKJÓLÉTI ALAPELLÁTÁSOK

#### 2.1.1.Gyermekjóléti szolgáltatás

A gyermekjóléti szolgáltatás feladatait szervezeti és szakmai tekintetben két külön szakmai egységben látjuk el:

2.1.1.1. Család- és Gyermekjóléti szolgálat: ellátja a családsegítés és gyermekjóléti alapszolgáltatási feladatokat

2.1.1.2. Család- és Gyermekjóléti központ**:** gyermekjóléti alapszolgáltatási feladatokon túl ellátja a speciális szolgáltatásokat és a hatóság közeli feladatokat.

##### **2.1.1.1. Család- és Gyermekjóléti szolgálat**

**1. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői**

A család- és gyermekjóléti szolgálat ellátási területe 2016. 01. 01-től 12 településre terjed ki: Marcali, Sávoly, Nagyszakácsi, Nemesdéd, Varászló, Vése, Somogyzsitfa, Csákány, Szőkedencs, Somogysámson, Nemesvid és Somogysimonyi.

**Közlekedés, földrajzi helyzet**

A Marcali Kistérség Somogy megyében található, területén a 7-es, a 68-as, és a 61-es számú főút halad át. 2009. decemberben leállt a Somogyszob-Balatonszentgyörgy között a vasúti közlekedés, továbbá az aprófalvas településeken korábban sem volt elérhető a vasúti közlekedés. Az autóbusz közlekedés sem egyformán jó a településeken. Marcali és Gyótapuszta között naponta 2, Marcali, Sávoly, Szőkedencs, Csákány, Nemesvid és Somogysimonyi között naponta 5-6 autóbuszjárat közlekedik (utóbbi három településen többnyire átszállással). Nehezített a közlekedés Nagyszakácsi és Somogysámson településekről is, naponta mindössze 7-8 autóbuszjárat közlekedik. A közlekedési nehézségek jelentősen megnehezítik a kisebb településekről való munkába, és a hivatalos helyekre való eljutást. A gépkocsi használata (akinek van) pedig a magas üzemanyagár miatt egyre inkább nem megengedhető közlekedési eszköz.

**Településszerkezet**

A marcali kistérség településhálózatát egyrészt a természeti feltételek, másrészt a történelmi fejlődés határozta meg. Atelepülések 50%-a 1000 főnél kevesebb lélekszámmal rendelkezik, azaz aprófalvas településhálózat alakult ki. Ellátási területünk jellemzői:

Somogysimonyi: 50- 100 fő, Nagyszakácsi, Csákány, Szőkedencs, Varászló: 101-500 fő, Somogyzsitfa, Somogysámson, Sávoly, Nemesvid, Nemesdéd, Vése: 501-1000 fő, Marcali 10.000 fő feletti lakosságszámmal rendelkezik.

A települések többségére jellemző, hogy teljesen zárt közösséget alkotnak, „idegent” a településre nem engednek beköltözni, vagy csak feltételek mellett. Ilyen település pld. Nagyszakácsi. Vannak olyan települések, amelyeken egyáltalán nem is jellemző a költözködés, ilyen pld. Sávoly, Somogysámson, Szőkedencs, Nemesvid, Somogysimonyi. Ennek oka a települések „elzártsága”, nehéz megközelíthetősége, zárt közössége.

**Demográfia**

Marcali Járás népességszáma ~~35 076 fő~~ 34.942, az általunk ellátott települések lakosainak száma ~~16 947~~ 16.895 fő. A család- és gyermekjóléti szolgálat által érintett településeken, a 18 éven aluliak száma 2 565 fő (2018. évi adatok). A foglalkoztatottság településenként is változó képet mutat. A falvakban többnyire mezőgazdaságban, a kistérség centrumában, az iparban és a szolgáltató szférában dolgoznak többségben.

A járást tekintve a lakosság elöregedésének tendenciája figyelhető meg, ha a települések öregedési indexét megvizsgáljuk. Jelentősen elöregedett lakosságú településnek mondható Somogysimonyi (1275%), Balaton parti települések (303-571%), Vörs (505%), Nemeskisfalud (407%), és Szőkedencs (485%). A következő települések öregedési indexe alacsony (ami egyben azt is jelzi, hogy itt a gyermekek aránya, illetve a roma lakosság aránya magas): Szenyér (42%), Nemesdéd (75%), Somogysámson (86%), és Pusztakovácsi (97,21%) (2015. évi adatok).

**Az ellátási terület sajátosságai, kiemelt problémái**

Az ellátási terület sajátosságait a már bemutatott települési elzártság, a foglalkoztatási nehézségek jelentik. Kiemelt problémák közé tartoznak a családok anyagi, életviteli, gyermeknevelési problémái, a gyermekek magatartás-, teljesítményzavara, az oktatási intézménybe való beilleszkedés nehézségei, a családon belüli konfliktusok és a szülői elhanyagolás. A családok többségénél veszélyeztető okok halmozottan jelentkeznek. A kisebb településeken a szegénység már tapintható méreteket öltött: gyakori, hogy a család a napi betevőt, a téli tüzelőt, a gyermekek megfelelő ruházatát sem tudja biztosítani.

~~Az alábbi ábrán látható, hogy a 12 településen élő 18 éven aluli népesség 31,33 %-a anyagi értelemben hátrányos helyzetű.~~

13. számú táblázat

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ellátott települések** | **Település állandó lakosságszáma** | **18 év alattiak száma** |
| **Marcali** | **11.465** | **1696** |
| **Sávoly** | **508** | **88** |
| **Nagyszakácsi** | **508** | **73** |
| **Nemesdéd** | **810** | **256** |
| **Varászló** | **155** | **16** |
| **Vése** | **735** | **04** |
| **Somogyzsitfa** | **564** | **63** |
| **Csákány** | **318** | **49** |
| **Somogysámson** | **724** | **178** |
| **Szőkedencs** | **266** | **20** |
| **Nemesvid** | **740** | **122** |
| **Somogysimonyi** | **102** | **5** |
| **Összesen:** | **16.895** | **2670** |

Forrás: Intézményi és önkormányzati adatnyilvántartás (2019.)

A 18 év alattiak lakosságon belüli aránya a 12 településen 15,8%: ezen belül Somogysámson (24,5%) és Nemesvid (16,4%) településeken a legmagasabb, ~~Somogysimonyiban (6%)~~ a Szőkedencs településen (7,5) a legalacsonyabb.

Az arány 2018. évhez képest ~~Nemesdéden 1,7 %-kal (4 fővel)~~ Somogysámsonban 8%-kal (15 fővel), Somogyzsitfán 10 %-kal (7 fővel). ~~Sávolyon 17 %-kal (17 fővel)~~ csökkent, ~~Vésén 2 %-kal (2fővel)~~ és Nemesviden 13%-kal 18 fővel) Varászlón 6 %-kal (1 fővel) csökkent a 18 év alattiak aránya.

A 18 év alattiak lakosságon belüli aránya a 12 településen 15 %: ezen belül Somogysámson (26%) és

~~Az általunk ellátott településeken élő 18 év alattiak 9,5%-a hátrányos helyzetű volt 2018. évben,~~ *~~(2017-ben~~* ~~8~~*~~%-a)~~* ~~és 15,6%-a volt halmozottan hátrányos helyzetű~~ *~~(2017-ben 17%-a)~~* ~~gyermek.~~

~~A tizenkét településen a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők (763 fő) 32%-a (245 fő) volt hátrányos helyzetű~~ *~~(2017-ben 27%-a)~~*~~, 52,5%-a (401 fő) halmozottan hátrányos helyzetű~~ *~~(2017-ben 59%-a)~~*~~.~~

14. számú táblázat

|  |  |
| --- | --- |
| **A nyilvántartott álláskeresők aránya** a **Család és gyermekjóléti szolgálat ellátási területén**  **2019.** | |
| **Ellátott települések** | **Nyilvántartott álláskeresők aránya (%)** |
| **Marcali** | **3,45** |
| **Sávoly** | **5,95** |
| **Nagyszakácsi** | **6,21** |
| **Nemesdéd** | **20,22** |
| **Varászló** | **5,76** |
| **Vése** | **8,56** |
| **Somogyzsitfa** | **4,99** |
| **Csákány** | **9,67** |
| **Somogysámson** | **20,88** |
| **Szőkedencs** | **6,50** |
| **Nemesvid** | **11,81** |
| **Somogysimonyi** | **3,09** |
| **Átlag** |  |

Forrás: Intézményi és TEIR nyilvántartás 2019. 12. hó

A nyilvántartott álláskeresők aránya Nemesdéden, Somogysámsonban, Nemesviden, Vésén és Csákányban a legmagasabb. Az ellátási területen azonban magas azon személyek száma, akik nem regisztrált munkanélküliek.

Munkanélküliséggel kiemelten érintettek az 50 év felettiek, a pályakezdők, és a legfeljebb 8 általános iskolai végzettséggel rendelkezők. Az érintettek helyzetét a foglalkoztatási nehézségek mellett a közlekedési nehézségek is rontják.

Az oktatási intézménybe való beilleszkedési nehézséggel küzdők aránya különösen Marcali városban magas, míg a magatartás- és teljesítményzavar aránya Marcaliban, Sávolyon és Somogysámsonban.

Az előfordulás gyakorisága adminisztratív növekedést is jelent. Egy 2010-ben életbe lépett törvénymódosítás írja elő, hogy a probléma megszűnéséig kötelező a 10-, illetve 50 igazolatlan órai hiányzással rendelkező gyermekek alapellátás-, illetve védelembe vétel keretében történő gondozása. E miatt az iskolák által jelzett, és általunk nyilvántartott esetek száma jelentősen nőtt.

A roma népesség számának növekedésével megindult a kistelepülések népességének „cseréje”. A lakosság tehetősebb része, főként a fiatalok elköltöznek, és maradnak a szegények, az idősebbek, és a romák. E folyamatok együttesen fokozzák az e településeken élők egyre erőteljesebb területi és társadalmi kirekesztődése kockázatát.

Tapasztalataink alapján, a gondozási körzeteinkben élő roma népességre általánosan jellemző, hogy az átlagos életszínvonal alatt élnek, egészségi állapotuk gyenge, magas körükben az alkoholizmus, az alultápláltság. Lakhatási, és a higiénés körülményeik nem megfelelőek. A roma népességre fokozottan jellemző az aluliskolázottság-, a szakképzettség hiánya, amely munkaerő piaci esélyeiket erősen rontja. A felsorolt tényezők eredményeként magas körükben a szegénység, a szenvedélybetegség (alkoholizmus), és a bűnözés kockázata, amely következményesen együtt jár a gyermekek elhanyagolásával, a gyermeknevelési, iskolalátogatási problémák hatványozott jelentkezésével.

**Ellátandó célcsoport jellemzői**

A gyermekjóléti szolgálat elsősorban azokkal a 0-18 éves korúakkal került kapcsolatba, ahol veszélyeztetettség gyanúja, vagy ténye merült fel. Az eddigi gyakorlati tapasztalatok és az intézményi statisztika alapján, e korcsoport esetében a legmagasabb arányban nevelési 63% és tankötelezettség mulasztás 7% miatt kerülnek a szolgálat látókörébe a fiatalok.

A veszélyeztetett 0-18 éves korúak korcsoport szerinti megoszlása (2019. 12. 31.):

0-2 éves 9 fő

3-5 éves 8 fő

6-13 éves 52 fő

14-18 éves 68 fő

Összesen: 137 fő

Ellátási területünkön többnyire a családok életviteli-, gyermeknevelési-, anyagi-, ügyintézéssel és információnyújtással kapcsolatos problémái voltak a legjellemzőbbek.

A felnőtt lakosság korcsoport szerinti megoszlása (2019.12.31).

* 18-24 éves: 58 fő
* 25-34 éves: 112 fő
* 35-49 éves: 246 fő
* 50-61 éves: 145 fő
* 61 év fölötti: 50 fő

Összesen: 611 fő

10. számú ábra

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás (2019.)

Az aktív korú lakosság számára leggyakrabban nyújtott szakmai tevékenységünk az információnyújtás, adományozás, családlátogatás, életviteli tanácsadás a segítő beszélgetés és az ügyintézés volt. Őket eseti segítségnyújtásban részesítettük.

11. számú ábra

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás (2019.)

A legtöbb fiatalkorú gondozott Marcali (55 fő), Nemesdéd (13 fő), Nagyszakácsi (13 fő, Nemesvid (21 fő) településeken volt. Legtöbb eset a 6- 18, azon belül is leginkább a 14-18 éves korosztályból kerül ki. Ennek oka, hogy a jelzőrendszeri tagoktól (elsősorban az iskoláktól, rendőrségtől) ekkor érkeztek az első jelzések – és gyakran már későn - a gyermekek veszélyeztetettségére (elsősorban a tankötelezettség mulasztásra, illetve szabálysértés- vagy bűncselekmény elkövetésére) vonatkozóan.

A gyermekjóléti szolgálatnál szociális segítőmunkában részesülő családok száma a 12 településen 2019 évben 90 család, 137 gyermek volt.

15. számú táblázat

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| A szociális segítőmunka esetszámai  2019. | | |
| Típusai | Család | Gyermek |
| Önkéntes együttműködés | 52 | 67 |
| védelembe vételhez kapcsolódó | 17 | 31 |
| nevelésbe vételhez kapcsolódó | 16 | 31 |
| utógondozáshoz kapcsolódó | 5 | 8 |
| Összesen | 90 | 137 |

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás (2019.)

2019. évben 5 fiatalkorú várandós anyának nyújtottunk támogatást (Marcali: 2, Nemesdéd: 2, Nagyszakácsi:1). Információnyújtással, tanácsadással 6 esetben segítettünk válsághelyzetben lévő várandós anyának. A körzeti védőnőktől minden esetben időben megkaptuk a jelzést, amelynek eredményeképpen sikerült a kiskorú várandós anyáknak a védőnőkkel közösen hatékony segítséget nyújtani a gyermekvárás körülményeiben és a szülést követően egyaránt.

**A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei**

**A szolgáltatás célja**

Járuljon hozzá a segítségre szoruló személyek, családok számára a krízishelyzethez vezető okok megelőzéséhez, megszüntetéséhez, valamint az életvezetési képesség megőrzéséhez. Célja az egyének, családok működőképességének megőrzése, helyreállítása.

A családsegítés célja***,*** hogy az alapvető szociális gondokkal küszködő egyének és családok krízishelyzetét egységben kezelje, a tartósan segítségre szorulók problémáinak megoldását szociális segítőmunkával támogassa, biztosítsa számukra az egyenlő esélyű hozzáférést információnyújtással, tanácsadással, ellátások-szolgáltatások közvetítésével. A gyermekjóléti szolgáltatás járuljon hozzá 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.

**A szolgáltatás alapelvei**

A család- és gyermekjóléti szolgálat működése során a gyermek mindenekfelett álló érdekét figyelembe véve, törvényben elismert jogait biztosítva jár el (1997. évi III. törvény 1-3.§).

A család- és gyermekjóléti szolgálat tevékenysége során együttműködik a családdal, és a Gyvt. 17.§ és a Szt. 64.§ (2) bekezdése által megnevezett személyekkel és szervezetekkel annak érdekében, hogy elősegítséka gyermek családban történő nevelkedését.

Ha a Gyvt. 17.§ és a Szt. 64.§ (2) bekezdése által megnevezett szervezetek, személyek jelzési vagy együttműködési kötelezettségüknek nem tesznek eleget, a gyámhatóság értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására. A gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény gyanúja esetén büntetőeljárást kezdeményez.

A gyermek családban történő nevelkedését segítő ellátást a család- és gyermekjóléti szolgálat a gyermek és családja helyzetéhez, szükségleteihez igazodóan nyújtja.

A gyermekek védelme során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. A gyermek védelme során – nemhez, nemzethez, nemzetiséghez, etnikai csoporthoz való tartozás, lelkiismereti, vallási, vagy politikai meggyőződés, származás, vagyoni helyzet, cselekvőképesség hiánya vagy korlátozottsága miatt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásba kerülés alapján – tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetés.

**A megvalósítani kívánt program bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

**A szolgáltatás feladata**

**Családsegítés keretében**

A családsegítés a gyermekjóléti szolgáltatással egy szolgáltató – család – és gyermekjóléti szolgálat – keretében működik.

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

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látjuk el.

A családsegítés a család egészére kiterjesztett szociális munka, rövid és/vagy hosszú távú segítségnyújtást jelent. Célkitűzése, hogy a család megerősítésével túljussanak a nehéz időszakon. Az egyéni esetkezelés olyan formája, mely hosszabb, megtervezett, strukturált tevékenység. Időtartama változó, az egyén, a család mobilitásától függően 4-7 hónap. A folyamat addig tart, amíg a család képessé nem válik az önálló életvitelre, amíg az alapproblémák nem oldódnak meg. A kapcsolat alapját a feltétel nélküli elfogadás teremti meg, mind a segítő, mind a segített részéről. A szociális munka egyik módszere, a családban megjelenő problémákat egységben szemlélve nyújt segítséget.

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízis helyzetet észlelő jelzőrendszert működtetünk.

A jegyző, a járási hivatal, továbbá a szociális, egészségügyi szolgáltató, intézmény, valamint a pártfogói felügyelői és a jogi segítségnyújtói szolgálat jelzi, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak (Család és gyermekjóléti szolgálatnak), ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást.

A jelzések alapján a szolgálat feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés alább felsorolt céljáról, tartalmáról.

***Gyermekjóléti szolgáltatás keretében biztosítja***

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

1. **A gyermek testi, lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében**

* a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való tájékoztatás, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése,
* családtervezési, pszichológiai, nevelési, egészségügyi, mentálhigiénés és káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás, vagy ezekhez való hozzájutás megszervezése,
* a válsághelyzetben lévő várandós anya támogatása, segítése, tanácsokkal való ellátása, valamint szociális szolgáltatásokhoz és gyermekjóléti alapellátásokhoz különösen a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutás szervezése,
* szabadidős programok szervezése,
* hivatalos ügyek intézésének segítése.

1. **A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében feladata**

* a veszélyeztetettséget észlelő és jelzőrendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,
* a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,
* kezdeményezi, szervezi és összehangolja a Gyvt. 17. §-ban meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködést,
* tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadásához való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

**3. A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszűntetése érdekében**

* a gyermekkel, és családjával végzett szociális munkával (továbbiakban szociális segítő munka) elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,
* a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,
* kezdeményezni:

- egyéb gyermekjóléti alapellátások igénybevételét,

- szociális alapszolgáltatások, különösen a családsegítés igénybevételét,

- szociális alapellátások igénybevételét,

- egészségügyi ellátások igénybevételét,

- pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét-

A gyermekjóléti szolgáltatás - összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési-oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal – szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez.

**Tevékenysége körében az előzőeken túl**

* folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
* meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést,
* szervezi – a legalább három helyettes szülőt foglalkoztató - helyettes szülői hálózatot, illetve működteti azt, vagy önálló helyettes szülőket foglalkoztathat,
* segíti a nevelési – oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatának ellátását,
* felkérésre környezettanulmányt készít,
* kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését,
* biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket,
* részt vesz a külön jogszabályban meghatározottKábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában,

**Létrejövő kapacitások**

A család és gyermekjóléti szolgálat ellátási területe 2016. 01. 01-től 12 településre terjed ki: Marcali, Sávoly, Nagyszakácsi, Nemesdéd, Varászló, Vése, Somogyzsitfa, Csákány, Szőkedencs, Somogysámson, Nemesvid és Somogysimonyi.

A szolgálat az intézményen belül önálló szakmai egységként, egy fő szakmai vezető irányításával (aki szociális segítőmunkát is végez) és három fő családsegítővel működik.

**Családsegítői körzetek**

1. Marcali fele része,
2. Somogyzsitfa, Csákány, Nemesvid, Somogysámson, Sávoly, Somogysimonyi, Szőkedencs
3. Nagyszakácsi, Vése, Varászló Nemesdéd,
4. Marcali fele része

A szolgálat az intézményen belül önálló szakmai egységként, egy fő szakmai vezető irányításával (aki szociális segítőmunkát is végzett) és három fő családsegítővel működik.

A 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 1. számú melléklete az egy szolgáltatási körzethez tartozó lakosok számát 4 000 főben, az egy családsegítőre jutó ellátott családok számát 25-ben határozza meg. Az ellátási területünk 12 településén élő lakosság létszámát, és a fenntartó által jóváhagyott családsegítő státuszokat alapul véve határoztuk meg a családsegítők ellátási területét. A családsegítők elsősorban az ellátási területen élők számára biztosítanak szolgáltatást. A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője indokolt esetben (a kliens, vagy a családsegítő kérésére, vagy elakadás esetén), esetmegbeszélést, szupervíziót követően esetátadással élhet. A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetőjének a feladata az illetékes családsegítő kijelölése.

A 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 1. számú mellékletében meghatározott létszámelőírás esetében a 25 ellátott család számításakor csak azok a megállapodással rendelkező családok vehetők figyelembe, ahol

* A szociális segítő munka során éves átlagban legalább havi három személyes találkozás megszervezésére és dokumentálására sor kerül, vagy
* Hatósági intézkedéshez kapcsolódó szolgáltatásnyújtás történik.

Egy fő családsegítő a 25 család felett havi átlagban legfeljebb 10, az előző szempontok alá nem tartozó családot támogathat szociális segítő munkával.

A családsegítők területi munkavégzéséhez intézményi gépkocsi igénybevételét biztosítja az intézmény. E mellet a szolgálat számára rendelkezésére áll kutyariasztó, mobil telefontó és mobil számítógép.

A család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítőinek elérhetősége, ügyfélfogadási rendje minden településen a Polgármesteri Hivatalok faliújságjain ki van függesztve. A családsegítők számára minden településen biztosított az ügyfélfogadási helyiség.

A 2019. évi ügyfélforgalom 3290 fő volt. A családlátogatások száma 1613 alkalom (ebből vidéken: 1198). A családgondozások átlagos száma: 90 család 137 gyermek.

Az egy családgondozóra jutó átlag esetszám 22,5 család 34 gyermek.

201~~9~~. év során a szociális segítő munka eredményekén 38 (7 marcali, 3 nemesvidi, 1 csákányi, 7 somogysámsoni, 3 nagyszakácsi, 2 somogyzsitfai, 5 nemesdédi) gyermek esetében tudtuk lezárni a szociális segítőmunkát az együttműködési megállapodásban foglaltak teljesülése, a veszélyeztetettség megszűnése miatt.

**A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

***A fenntartó az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítja***

1. ***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.

**Tanácsadást** nyújtunk családtámogatási, gyermeknevelési ellátásokról, támogatásokról, nevelést segítő szolgáltatásokról, a Nyugdíjbiztosító Igazgatóság szolgáltatásairól, az ügyintézés menetéről, a SMKH MJH Foglalkoztatási Osztály álláslehetőségeiről, pénzbeli és természetbeni támogatásokról.

Az anyagi nehézségekkel küzdők számára a pénzbeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezésének segítése.

Válsághelyzetben lévő várandós anya, gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anya, az örökbefogadó szülő tájékoztatása

**Hivatalos ügyekben való közreműködés során** ellátások igénybevételéhez, hivatalos levelek, támogatási kérelmek megfogalmazásához biztosítunk támogatást.

**Segítő beszélgetés** során a probléma feltárása, megfogalmazása, arra megoldási javaslat kidolgozása történik.

**Közvetítés** során, az igénybevevő problémájának ismeretében más szolgáltatás igénybevételéhez nyújtunk tanácsot (szolgáltatások igénybevételének felajánlása, tájékoztatás az igénybevétel feltételeiről, módjáról, javaslat tanácsadások (jogi, pszichológiai) igénybevételére).

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

**Esetkezeléshez kapcsolódó munkaformáink**

**Szociális segítőmunka**: az egyéni esetkezelés egyik formája, mely tervezett, strukturált tevékenység. Időtartalma változó, először 6 hónapra szól, cselekvési terven alapszik.

**Családlátogatás:** gyermeket/családot veszélyeztető tényezők okainak feltárása, megoldási javaslatok készítése a saját lakókörnyezet megismerésén keresztül. Havonta legalább 3 alkalommal szükséges a családdal való személyes találkozás.

**Esetmegbeszélés**: az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti központ bevonásával közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése.

**Esetkonferencia**: az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti központ bevonásával közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése, a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével.

**Szakmaközi megbeszélés**: a jelzőrendszer tagjaival közösen évente 6 alkalommal tartott megbeszélés.

**3.** ***Készségfejlesztés:*** az igénybevevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

***Munkaforma***

Szociális munka, csoportokkal

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

Jelzőrendszer hatékony működtetésével az egyéni, és közösséget érintő problémák feltárása.

**Munkaforma**

Jelzőrendszeri tevékenység szervezése, támogatása

Környezettanulmányok készítése felkérésre.

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

**Munkaforma**

Közösségi szerveződések támogatása

Civil szervezetekkel való rendszeres kapcsolattartás

Szabadidős és közösségi programok szervezése, ilyen programok szervezésének ösztönzése.

**6.** **Egyéb szolgáltatások:**

Adományok gyűjtése és közvetítése a lakosság körében.

**Adományozás:** Az ellátási területen közreműködik a kormányrendeletben meghatározott európai uniós forrásból megvalósuló program keretében természetben biztosítható eseti vagy rendszeres juttatás célzott és ellenőrzött elosztásában való részvétel.

**Rászoruló személyeket támogató operatív program:**

RSZTOP-1.1.1. 2. szakasz keretében 2017. december hónaptól - 2023. december 31-ig

a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult, de intézményi ellátásban nem részesülő 0-3 éves korú gyermekek családjai, illetve az olyan háztartásban élő várandós anyák, amely háztartásban aktív korúak ellátására jogosult személy él (a magzat 3 hónapos korától) havonta egy alkalommal *élelmiszercsomaghoz* jutnak.

Feladataink az RSZTOP. projekttel kapcsolatban:

* az ellátási területünkhöz tartozó településeken a helyszínek rendelkezésre állásáról gondoskodni,
* tájékoztatni az ügyfeleket és az osztási helyszíneket, az osztás időpontjáról,
* az ügyfelek számára a meghívót eljuttatni,
* meghatalmazás kitöltésének segítése (gyermekenként és csomagonként minden alkalommal), ha a jogosult nem tud részt venni az osztáson.

**Ételosztás szervezése**

**Krízissegélyezés:** segítségével, a bármely okból átmenetileg nehéz anyagi helyzetbe jutott családok vagy személyek gyors-, esetenként azonnali támogatása válik biztosítottá.

**Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja**

**Az intézményen belüli együttműködés**

A szervezeti egységek egymással együttműködnek. Ennek érdekében, ha jelzésre okot adó helyzetet tapasztalnak, megteszik írásos jelzésüket a megfelelő szervezeti egység felé.

**Más intézményekkel történő együttműködés módja**

A veszélyeztetettséget észlelő- és jelzőrendszer működtetése érdekében a család- és gyermekjóléti szolgálat:

* figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi, vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét
* a jelzésre kötelezett szerveket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén a z arról való tájékoztatásra
* tájékoztatja a jelzőrendszerben résztvevő 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 veszélyetetettség 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 intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt
* a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a család- és gyermekjóléti központnak
* a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása ügyében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít
* egy gyermek, egyén, vagy család ügyében a járási jelzőrendszeri tanácsadó részvételével, az érintettek és a velük foglalkozó szakemberek bevonásával esetkonferenciát szervez
* minden év február 28-ig éves szakmai tanácskozást tart és minden év március 31-ig jelzőrendszeri intézkedési tervet készít
* a kapcsolati erőszak és az emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal

Fent felsorolt feladatok megvalósulásáért, koordinálásáért a települési jelzőrendszeri felelős felel.

A jelzőrendszeri intézkedési terv tartalmazza

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

Szakmaközi megbeszélés a jelzőrendszer tagjainak előre meghatározott témakörben, évente hat alkalommal megrendezésre kerülő megbeszélés.

Éves szakmai tanácskozás:

1. a jelzőrendszer tagjainak írásos tájékoztatóit figyelembe véve minden év február 28-ig átfogóan értékeljük a jelzőrendszer éves működését,
2. áttekintjük a település gyermekjóléti alapellátásának valamennyi formáját, és szükség szerint javaslatot teszünk a működés javítására.

A 12 település vonatkozásában, Marcaliban összevont tanácskozást tartunk, melyre minden esetben meghívjuk a 15/1998. NM rendelet 9.§ (5) bekezdésében meghatározott szervezeteket és személyeket.

**A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formája, köre, rendszeressége, a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja**

**A feladatellátás szakmai tartalma, módja**

**Tájékoztatási feladatai körében szociális- és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja**

* a szülőt, illetve az ítélőképessége birtokában lévő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével
* a válsághelyzetben lévő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról
* a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségeiről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről
* az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresését

**A szociális segítőmunka keretében**

* segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében
* az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybevevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe
* koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését
* az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti központ bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez
* a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét
* közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében.

**Az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében**

* folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit
* a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében
* a válsághelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban, átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését
* segíti a gyermeket, illetve a családját az átmenetigondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

**A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából**

* olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagyaz azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézségetokozna
* kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális éskulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél a fenti programok megszervezését

**A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében**

* segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez
* tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselet lehetőségéről
* a gyámhivatal, valamint a család- és gyermekjóléti központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít
* a gyámhivatal felkérésére a gyámhatóságokról, valamint a Gyer. 47/A. § (6) bekezdése alapján tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről

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

**A biztosított szolgáltatások formája, köre, rendszeressége**

Szolgáltatás nyújtása

* Tanácsadás
* Esetkezelés: Szociális segítőmunka, egyéni esetkezelés: megállapodás alapján történő, hosszabb ideig tartó segítő támogatás
* Készségfejlesztés: Szociális munka, csoportokkal,
* Megkeresés: Jelzőrendszeri tevékenység koordinálása, team munka, konzultáció, esetkonferencia, szakmaközi megbeszélés formájában
* Közösségi fejlesztés

Szervező tevékenység

* Szabadidős, közösségi programok szervezése és lebonyolítása: más szervezetekkel együtt (Berzsenyi Dániel Városi Könyvtár, Marcali Városi Fürdő, Kulturális Korzó, civil szervezetek, stb.) a hátrányos helyzetű családok/gyermekek számára, melyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézséget okozna
* Kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél programok megszervezését
* Adományok gyűjtése és szétosztása: felajánlások (magánemberek, Magyar Karitász, Ételt az Életért Alapítvány, Őszinte Mosoly Közhasznú Alapítvány stb.) kezelése, nyilvántartása
* Önkéntes közérdekű munka szervezése: korrepetálásokra, adománygyűjtésre és osztásra, szabadidős programok szervezésének segítésére

Közvetítés

* Szabadidős programok: saját és más szervezetek által szervezett programok kifüggesztése a faliújságon, szórólap-plakát készítése és terjesztése a 12 településen, email-ben történő küldése az iskolák, civil szervezetek, önkormányzatok számára
* Szociális szolgáltatások: információnyújtás, szóróanyag terjesztése,
* Egészségügyi szolgáltatások: információnyújtás, szóróanyag terjesztése,

**Fogadóórák tartása:** Szolgálatunk az SZMSZ-ben szabályozottaknak megfelelően Marcali városban Sávolyon, Nagyszakácsiban, Somogyzsitfán, Nemesviden, Nemesdéden, Vésén, Somogysámsonbantart fogadóórát. Csákányban, Szőkedencsen, Somogysimonyiban, Varászlón igény szerint, illetve jelzésre jelenik meg a helyszínen.

**Szociális segítőmunka:** A kapcsolattartás gyakoriságát a családsegítő és a kliens által kötött együttműködésimegállapodás tartalmazza. Az ügyfélfogadási idő letelte után a családsegítők családlátogatást végeznek, kapcsolatot tartanak a jelzőrendszeri tagokkal. A vidéki településeken dolgozó családsegítők számára az intézmény mobiltelefont biztosít, amelyen munkaidőben bárki számára biztosított az elérhetőségük.

Az együttműködés egy évre köthető, ezt követően annak indokoltságát felül kell vizsgálni, kivéve a gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés esetén 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 8.§ (5).

**Team munka:**

* esetmegbeszélés, esetkonferencia: szükség szerint, amennyiben a családnál indokolt a szociális segítőmunka felülvizsgálata, újabb veszélyeztető ok megjelenése miatt az érintett szakemberek bevonásával,
* szakmaközi megbeszélés: évente legalább 6 alkalommal a SZESZK tanácskozójában, meghatározott témában szervezett megbeszélés

**A gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja**

A gyermekjóléti alapellátás a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi fejlődésének, jólétének, a családban történő nevelésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését.

Az alapellátás hozzájárul a gyermek hátrányos és halmozottan hátrányos helyzetének feltárásához, és a gyermek szocializációs hátrányának csökkentésével annak leküzdéséhez:

* folyamatosan figyelemmel kísérjük a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét,
* meghallgatjuk a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megtesszük a szükséges intézkedést,
* fogadjuk a jelzőrendszerből érkező jelzéseket: krízishelyzet esetén szóban, a későbbiekben azonban írásos formában kérjük
* segítő beszélgetést folytatunk; a szülőket életvezetési, gyermeknevelési tanácsokkal látjuk el,
* a veszélyeztetettség mértékének megfelelően, szociális segítőmunkát végzünk, amelynek során a családdal közösen cselekvési tervet készítünk konkrét, személyre szabott feladatokkal, határidők megállapításával
* a problémamegoldás során felajánljuk a család- és gyermekjóléti központ pszichológus és vagy jogász szakemberének segítségét, egyéb speciális szolgáltatásait,
* szükség esetén más intézmények szolgáltatásait, fejlesztő foglalkozásait, a család- és gyermekjóléti központ által nyújtott speciális szolgáltatásokat közvetítjük,
* felkérésre környezettanulmányt készítünk,
* segítjük a nevelési – oktatási intézmények gyermekvédelmi feladatainak ellátását,
* kezdeményezzük a települési önkormányzatoknál új ellátások bevezetését,
* biztosítjuk a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiséget,
* részt veszünk a Kábítószerügyi Egyeztető Fórum munkájában,
* hozzátartozók közötti erőszak veszélyének észlelése esetén írásos jelzéssel élünk a Járási Hivatal Hatósági és Gyámügyi Osztálya felé,
* a rendőrség értesítése alapján a távoltartó határozat meghozatalát követő huszonnégy órán belül a bántalmazottat és a bántalmazót felkeressük, velük segítő kapcsolatot kezdeményezünk, illetve a kiskorút veszélyeztető helyzet megszüntetése érdekében intézkedünk

**Az ellátás igénybevételének módja**

A gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele általában önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére történik.

Cselekvőképtelen kiskorú és cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személy kérelmét törvényes képviselője terjeszti elő, korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy a kérelmét törvényes képviselőjének hozzájárulásával terjesztheti elő. A korlátozottan cselekvőképes kiskorú, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy és a törvényes képviselője között az ellátás igénybevételével kapcsolatban felmerült vitában - a tényállás tisztázása mellett - a gyámhatóság dönt.

A gyermek és szülője vagy törvényes képviselője csak a törvényben meghatározott esetekben kötelezhető valamely ellátás igénybevételére.

A gyermek, illetve fiatalkorú önként, szülei nélkül is felkeresheti problémájával a szolgálatot, de kérelmet (ellátásra, szolgáltatás igénybevételére) csak szülője beleegyezésével terjeszthet elő.

A szolgáltatás igénybevételének feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatni kell az alábbiakról:

* az ellátás tartalmáról és feltételeiről,
* a szolgálat által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról,
* az intézmény házirendjéről,
* panaszjoga gyakorlásának módjáról,
* a jogosult jogait és érdekeit képviselő ellátottjogi képviselő elérhetőségéről.

Az ellátásra jogosult gyermek törvényes képviselője, illetve a fiatal felnőtt köteles

* nyilatkozni a tájékoztatás megtörténtéről,
* az intézményi nyilvántartásokhoz adatot szolgáltatni, nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.

Ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított, az 1997. évi XXXI. törvény az ellátás kötelező igénybevételét rendeli el (1997. évi XXXI. törvény 31.§ (2)).

Jelzés esetén a szolgálat családsegítője felkeresi az ügyfelet, felajánlja a szolgáltatásait, elindul a szociális segítőmunka.

Amennyiben a gyermek, illetve a szülők nem együttműködők, de a gyermek veszélyeztetettsége fennáll, javaslatot teszünk a család- és gyermekjóléti központ felé hatósági intézkedésre (ideiglenes hatályú elhelyezés, védelembe vétel, nevelésbe vétel).

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a család- és gyermekjóléti szolgálat haladéktalanul, a család- és gyermekjóléti központ értesítése mellett, közvetlenül tesz javaslatot a hatóság intézkedésére.

Az ellátásra irányuló jogviszony keletkezését az igazgató intézkedése alapozza meg.

A család és gyermekjóléti szolgáltatás megkezdése előtt az igazgató a kérelmezővel, illetve törvényes képviselőjével írásban **megállapodást** köt. A megállapodás tartalmazza:

* az ellátás kezdetének időpontját,
* a szolgáltatás időtartamát,
* a gyermek, fiatal felnőtt számára nyújtott szolgáltatások és ellátások tartalmát, módját,
* az ellátás megszüntetésének módjait,
* a gyermek és törvényes képviselője, valamint a fiatal felnőtt személyazonosító adatait,

A család és gyermekjóléti szolgáltatásban részesülőkről a szolgálat szakmai vezetője nyilvántartást vezet. A nyilvántartást a változások nyomon követhetőségének követelménye betartásával elektronikusan kell vezetni, és az igazgató számára az indikátorokba folyamatosan fel kell tölteni.

A család- és gyermekjóléti szolgálat által nyújtott szolgáltatás térítésmentes.

A gyermek családjában történő nevelkedését elősegítő ellátást a gyermek és családja helyzetéhez, szükségleteihez igazodóan kell nyújtani.

A szakmai vezető a 415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet ~~226/2006. (XI.20.) Kormányrendelet~~ alapján az igénybevevői nyilvántartásban havonta legalább egy alkalommal jelenti, hogy az ügyfél a szolgáltatást az adott napon igénybe vette-e. Az időszakos jelentési kötelezettséget legalább havonta, az adott hónap minden napjára, az adott hónap utolsó napját követő harmadik munkanap 24 óráig kell teljesíteni. Távollét esetén a család és gyermekjóléti központ vezetője tesz eleget a jelentési kötelezettségnek.

**A család- és gyermekjóléti szolgálat szolgáltatásairól szóló tájékoztatás helyi módja**

A fenntartó gondoskodik arról, hogy az érintett települések helyi rendeleteiben a szolgáltatás biztosítása szabályozva legyen, és azt a helyben szokásos módon a lakosság megismerhesse.

A Marcali Szociális és Egészségügyi Szolgáltató Központban az intézmény bejáratánál, az ellátott 12 településen a Polgármesteri Hivatalok faliújságjain került kifüggesztésre a Tanúsítvány arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatás határozatlan idejű működési engedéllyel rendelkezik; továbbá a család- és gyermekjóléti szolgálat ügyfélfogadási rendje is itt található.

Ezen túlmenően az intézmény honlapján ([www.szocialiskozpont.hu](http://www.szocialiskozpont.hu)), illetve a város honlapján ([www.marcali.hu](http://www.marcali.hu)) is megtalálhatók a szolgálattal kapcsolatos információk, tájékoztatók, az általunk szervezett szabadidős programokról szóló beszámolók. A lakosságot folyamatosan tájékoztatjuk a helyi kábeltelevízión, tájékoztató füzeteken keresztül szolgáltatásainkról.

A [www.marcaliportal.hu](http://www.marcaliportal.hu) honlapon rendszeresen, térítésmentesen megjelennek az általunk szervezett programokról információk és fényképek.

**Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

**Az igénybe vevő jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

A gyermeki jogokat és kötelességeket az 1997. évi XXXI. törvény 6-10.§-a, a szülői jogokat és kötelességeket az 1997. évi XXXI. törvény 12-13.§-a részletesen szabályozza.

**A szolgáltatás igénybevétele során az igénybe vevő jogosult**

* teljes körű tájékoztatásra: tájékoztatást kérni és kapni a szolgáltatás jellemzőiről, azok elérhetőségéről és az igénybevétel rendjéről, az ellátottakat megillető jogokról, azok érvényesítéséről a róla készült adatokba, dokumentációba betekinteni, azokat megismerni,
* a szolgáltatás elemeiről, tartamáról és feltételeiről,
* az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról: hogy az ellátás során a szolgáltató tudomására jutott személyes adatait bizalmasan kezeljék
* - az intézmény házirendjéről,
* panaszjoga gyakorlásának módjáról: panaszt tenni az ellátással kapcsolatban a szolgáltatás vezetőjénél, az intézmény fenntartójánál, valamint az ellátottjogi képviselőnél (elérhetősége a szolgáltató faliújságján megtekinthető)

A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél:

* az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
* a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,
* iratbetekintés megtagadása esetén.

Az intézmény vezetője a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője az intézmény vezetőjénél *kérelmezheti,* hogy betekinthessen a gyermekvédelmi nyilvántartásnak a gyermek vonatkozásában kitöltött adatlapjaiba, valamint a gyermekjóléti szolgáltatónál keletkezett, illetve részére megküldött, a gyermekkel kapcsolatos iratba. Az iratokról térítés ellenében kivonatot vagy másolatot kérhet.

Az érintett írásbeli hozzájárulása hiányában nem lehet betekinteni a másik szülőre vonatkozó, különleges adatot tartalmazó iratba, kivéve, ha az a gyermek érdekében kezdeményezett, a gyermek védelembe vételére vagy nevelésbe vételére irányuló gyámhatósági eljárás, illetve a gyermek elhelyezésének megváltoztatására irányuló bírósági eljárás megindításához elengedhetetlenül szükséges.

**Az ellátottjogi képviselő:** az ellátott részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Az intézmény vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről szóban, a faliújságon kifüggesztett információ formájában, illetve a házirendben.

Feladatai az 1993. évi III. tv. 94/K. § (2) bekezdése alapján:

* megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre tájékoztatást nyújthat az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról,
* segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában,
* segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában,
* a jogviszony keletkezése és megszűnése, továbbá az áthelyezés kivételével eljárhat az intézményi ellátással kapcsolatosan az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál, illetve az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során - írásbeli meghatalmazás alapján - képviselheti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét,
* az intézmény vezetőjével történt előzetes egyeztetés alapján tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól, továbbá ezen jogok érvényesüléséről és a figyelembevételéről a szakmai munka során,
* intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére,
* észrevételt tehet az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél,
* amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, intézkedés megtételét kezdeményezheti a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok felé,
* a korlátozó intézkedésekre, eljárásokra vonatkozó dokumentációt megvizsgálhatja.

A **gyermekjogi képviselő** ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekek jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében.

A gyermekjogi képviselő:

* segít a gyermeknek panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását;
* segíti a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban, a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó esetmegbeszélésén, illetve a gyámhatóság által tartott tárgyaláson az ezzel kapcsolatos megjegyzések, kérdések megfogalmazásában;
* eljár a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, a gyermek, illetve fiatal felnőtt, valamint a gyermek-önkormányzat felkérése alapján.

**A szolgáltatás igénybevétele során igénybe vevő köteles**

* igénybevételkor tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és a szolgáltatómunkarendjét,
* az ellátásban közreműködőkkel képességei és ismeretei szerint együttműködni, őket a gondozás szempontjából lényeges változásokról tájékoztatni,
* a tájékoztatás megtörténtéről nyilatkozni,
* az intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni,
* nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról,
* házirendben foglaltakat tiszteletben tartani.

**A személyes gondoskodást végzők jogai és kötelezettségei**

**A családsegítőnek joga van**

* hogy a szakmailag elfogadott intervenciós módszerek közül szabadon válassza meg az adott esetben alkalmazandó beavatkozási formát,
* megtagadni az ellátást, amennyiben az igénylő problémája nem tartozik a kompetenciájába, vagy az általa kért szolgáltatás jogszabályba, vagy szakmai szabályba ütközik,
* megtagadni az ellátást, az ellátotthoz fűződő személyes kapcsolata miatt,
* megtagadni az ellátást, ha saját egészségi állapota vagy egyéb gátló körülmény miatt az ellátásra fizikailag alkalmatlan,
* megtagadni az ellátást, ha az ellátott az együttműködési kötelezettségét súlyosan megsérti,
* megtagadni az ellátást, ha a saját életét, testi épségét a gondozott ellátása veszélyezteti.

**A családsegítő az ellátást csak abban az esetben tagadhatja meg,** **ha**

* az ellátott egészségi és pszichés állapotát károsan nem befolyásolja, és
* a gondozott ellátásáról más szakember bevonásával, esetátadás keretében gondoskodik.

**A családsegítő köteles**

* tevékenységét a hatályos jogszabályoknak és a szakmai szabályoknak megfelelően végezni,
* tiszteletben tartani az ellátott személyiségét, jogait, méltóságát és önrendelkezését,
* figyelembe venni egyéni igényeit, szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit és készségeit.

A **családsegítők** esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék. A családsegítő közfeladatot ellátó személynek minősül. (1993. évi III. törvény 94/L.§)

A családsegítők védelme érdekében – az ügyfelek részéről esetlegesen felmerülő veszélyhelyzet kezelésére vonatkozó teendőket belső utasítás tartalmazza.

**A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái**

A család- és gyermekjóléti szolgálat szakmai vezetője a 25/2017. (X.18.) EMMI rendelet 6. § alapján köteles szociális ágazati alap vezetőképzésen-, ezt követően pedig kétévenként megújító képzésen részt venni.

A gyermekjóléti szolgáltatás munkatársai a 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet alapján kötelező továbbképzésen vesznek részt.A családsegítőknek 4 év alatt 80 kreditpontot kell megszerezniük.

A szakmai vezető feladata többek között:

* továbbképzési terv elkészítése és évenkénti felülvizsgálata
* a családsegítők számára legalább havonta kétszer szakmai megbeszélések szervezése, melynek célja az esetmunka hatékonyságának elősegítése,
* a családsegítők rendszeres továbbképzésének és szakmai tapasztalatcseréjének megszervezése.

A családsegítők számára a munkavégzéshez biztosított a rendszeres szakmai továbbképzés, illetve szupervízió, melynek célja a családsegítők mentálhigiénéjének karbantartása, a kiégés megelőzése.

A családsegítők számára biztosított a szakmai folyóiratok, szociális- és gyermekvédelmi tárgyú kiadványok-, továbbá az OptiJUS program online használatának elérhetősége. Az állandó Internet elérhetőség pedig lehetőséget ad a további szakmai fejlődésre, információkhoz való hozzájutásra.

A foglalkoztatottak védelme érdekében – az ügyfelek részéről esetlegesen felmerülő veszélyhelyzet kezelésére vonatkozó teendőket belső utasítás tartalmazza.

Az ellátási típusok együttműködésének rendjét, a helyettesítések rendszerét az intézmény SZMSZ-ben szabályozza.

##### **2.1.1.2. Család- és Gyermekjóléti központ**

**Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői**

**Közlekedés, földrajzi helyzet Településszerkezet**

A Marcali Járás a Belső-Somogy homokvidékén, a Marcali-hát, Kis-Balaton és Dráva völgy közötti homokfelszínen helyezkedik el. A Marcali Járás a dél-dunántúli régióban, ezen belül Somogy megyében található. Somogy megye az ország legritkábban lakott megyéje, 1 km2-en mindössze 52 fő élt a 2011-es népszámlálás adatai szerint, amely a 107 fős országos átlag fele.

A Marcali Járás területe 904, 23 km2. A járásban mindössze egy város található (Marcali) ahol tízezernél több lakos él, közigazgatásilag 36 település tartozik hozzá. A területre elmondható, hogy jellemzően aprófalvas településszerkezetű.

**Demográfia**

Marcali Járás népességszáma ~~35 076~~ 34 942 fő (~~2018.12.31., család- és gyermekjóléti szolgálatok~~ adatszolgáltatásai alapján Somogy Megyei Kormányhivatal 2019.). A család- és gyermekjóléti központ által érintett 37 településen, a 17 éven aluliak száma ~~5 483~~ 5 505 fő (~~2018.12.31-i adat, család- és gyermekjóléti szolgálatok adatszolgáltatásai alapján~~ Somogy Megyei Kormányhivatal 2019.). Tizenhét településen kevesebb, szint 500-an élnek (köztük három kis faluban kevesebben, mint százan), tizenhárom településen 500-1 000 közötti a lélekszám. Négy községben 1 000-2 000 között-, mindössze három településen élnek 2 000 főnél többen. Elmondható, hogy a Marcali Járás lakónépesség száma folyamatosan csökken. A járásban a lakosság 84,3%-a 18 év feletti, 15,7% a kiskorú népesség aránya. A járást tekintve a lakosság elöregedésének tendenciája figyelhető meg, ha a települések öregedési indexét megvizsgáljuk. Jelentősen elöregedett lakosságú településnek mondható Somogysimonyi (1275%), Balaton parti települések (303-571%), Vörs (505%), Nemeskisfalud (407%), és Szőkedencs (485%). A következő települések öregedési indexe alacsony (ami egyben azt is jelzi, hogy itt a gyermekek aránya, illetve a roma lakosság aránya magas): Szenyér (42%), Nemesdéd (75%), Somogysámson (86%), és Pusztakovácsi (97,21%) (2015. évi adatok). Összehasonlításképpen: a Dél-Dunántúl elöregedési indexe 151,2% (2019., KSH).

**Az ellátási terület sajátosságai, kiemelt problémái**

Az ellátási terület sajátosságait az aprófalvas településszerkezetből adódó települési elzártság, a foglalkoztatási nehézségek jelentik. A Marcali Járásban a gazdaságilag aktív (18-64 éves) korosztályban az összlakosság 76%-a volt munkanélküli. A járás munkanélkülisége meghaladja az országos (3,3%) arányt, tehát az országos átlagnál nagyobb volt a munkanélküliség. A munkanélküliséggel leginkább, 10%-os arányban érintett települések a következők: Csákány, Hollád, Nemesdéd, Nemesvid, Pusztakovácsi, Somogysámson, Somogyszentpál, Szenyér, és Tikos (2019.12. havi adat, teir.hu).

A járásban hét településen található szegregátum: Marcali két városrészében, Nemesdéden, Niklán, Pusztakovácsiban, Somogysámsonban, Somogyszentpálon és Tikoson. Az itt élő emberek között magas a munkanélküliség, szociális ellátásokból, közmunkából, időszakos napszámos munkákból élnek. Általában alacsony iskolai végzettségűek, 8 általános iskolai végzettséggel és szakmai képesítéssel sem rendelkeznek. Az úthálózat, infrastruktúra kiépítettsége hiányos, a lakások alacsony komfortfokozatúak, egészségtelenek, rossz műszaki állapotúak, felszereltségük hiányos. Az ott élő emberek egészségi állapota rossz, melynek oka az elégtelen és gyakran egészségtelen táplálkozás, a szenvedélybetegségek, szűrővizsgálatokon való részvétel hiánya.

**Ellátandó célcsoport jellemzői**

A sokrétű tevékenysége folytán célcsoportjába tartozik a kistérségben élők azon része, ahol a természetes támogató rendszer hiányzik, vagy nem tölti be teljes mértékben a funkcióját, ugyanakkor a család, gyermek veszélyeztetettsége a számára biztosított szolgáltatások önkéntes igénybevételével nem szüntethető meg.

16. számú táblázat

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Család és gyermekjóléti szolgálat hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladatai**  **2019.** | | |
| **Hatósági intézkedés** | **Gyermek** | **Család** |
| védelembe vétel | 91 | 61 |
| ideiglenes hatályú elhelyezés | 19 | 13 |
| nevelésbe vétel | 174 | 119 |
| utógondozás | 17 | 14 |
| családbafogadás | 5 | 5 |
| **Összesen** | **306** | **212** |

Forrás: Intézmény adatnyilvántartásai (2019.)

A táblázat adataiból látható, hogy a legtöbb munka a nevelésbe vétel alatt álló gyermekek családba történő visszahelyezése kapcsán folyik a területen. Pozitívumként értékelhető, hogy 17 családnál folyt családjából kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében utógondozás.

A legtöbb igénybe vevő Marcali, Böhönye, Mesztegnyő, Somogyszentpál, Nemesdéd, Nemesvid, Nikla, Somogysámson, Szenyér és Pusztakovácsi településen található.

**C/A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei**

**A szolgáltatás célja**

Család- és gyermekjóléti központunk a járásszékhely településen működő gyermekjóléti szolgálatként ellátja a gyermekjóléti szolgálat Gyvt. 39. §, a 40.§ (2) bekezdés, és az Szt. 64.§ (4) bekezdés szerinti általános szolgáltatási feladatait, és ezen túl a gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló, egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt.

A szolgáltatás célja, hogy járuljon hozzá 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, a területen élők esetében a szociális és mentálhigiénés problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése.

**A szolgáltatás feladata**

A család és gyermekjóléti központ a Marcali járás területén fejti ki tevékenységét.

1. A központ ellátja a család és gyermekjóléti szolgálat feladatait,
2. a Gyvt. 39.§ (3a) bekezdése és a 40/A. § szerinti feladatokat.

A család- és gyermekjóléti központon belül az a) és b) pontokban megjelölt feladatok megosztása önálló szakmai egységek között áll fenn (lásd: család- és gyermekjóléti szolgálatnál).

A Gyvt. 40/A.§ (2) bekezdés b) pontjában meghatározott gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermekek védelmére irányuló tevékenységet a család- és gyermekjóléti központ esetmenedzsere látja el.

A központ, a gyermekjóléti szolgálatnak a Gyvt. 39.§, a 40.§ (2) bekezdése és az Szt.64. (4) bekezdése szerinti általános feladatain túl A gyermek családban nevelkedésének elősegítése, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a gyermek igényeinek és szükségleteinek megfelelő önálló, egyéni és csoportos speciális szolgáltatásokat, programokat nyújt, amelynek keretében biztosít:

* utcai szociális munkát,
* kapcsolattartási ügyeletet, ennek keretében közvetítői eljárást,
* gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálatot,
* jogi tájékoztatásnyújtást és pszichológiai tanácsadást,
* családkonzultációt, családterápiát, családi döntéshozó konferenciát,
* óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet.

Szakmai támogatást nyújt az ellátási területén működő gyermekjóléti szolgálatok számára és szociális diagnózist készít.

**A szolgáltatás alapelvei**

A család- és gyermekjóléti központ működése során a gyermek mindenekfelett álló érdekét figyelembe véve, törvényben elismert jogait biztosítva jár el.

Tevékenysége során együttműködik a családdal, illetve a Gyvt. 17.§ és a Szt. 64.§ (2) bekezdése által megnevezett személyekkel és szervezetekkel annak érdekében, hogy elősegítséka gyermek családban történő nevelkedését.

Ha a Gyvt. 17.§ és a Szt. 64.§ (2) bekezdése által megnevezett szervezetek, személyek jelzési vagy együttműködési kötelezettségüknek nem tesznek eleget, a gyámhatóság értesíti a fegyelmi jogkör gyakorlóját és javaslatot tesz az érintett személlyel szembeni fegyelmi felelősségre vonás megindítására. A gyermek sérelmére elkövetett bűncselekmény gyanúja esetén büntetőeljárást kezdeményez.

A gyermek családban történő nevelkedését segítő ellátást a család- és gyermekjóléti központ a gyermek és családja helyzetéhez, szükségleteihez igazodóan nyújtja.

A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője törvényben meghatározott esetekben (védelembe vétel, nevelésbe vett gyermek családba történő visszahelyezése kapcsán végzett családgondozás, utógondozás) kötelezhető valamely ellátás igénybevételére.

A gyermekek védelme során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. A gyermek védelme során – nemhez, nemzethez, nemzetiséghez, etnikai csoporthoz való tartozás, lelkiismereti, vallási, vagy politikai meggyőződés, származás, vagyoni helyzet, cselekvőképesség hiánya vagy korlátozottsága miatt, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásba kerülés alapján – tilos bármilyen hátrányos megkülönböztetés.

**CA/ A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek**

**Létrejövő kapacitások**

A család és gyermekjóléti központ ellátási területe 2016. 01. 01-től Marcali járás területe.

A ~~szolgálat~~ központ az intézményen belül önálló szakmai egységként, egy fő szakmai vezető irányításával (aki járási jelzőrendszeri tanácsadói feladatokat is ellát), öt fő esetmenedzserrel egy fő szociális asszisztenssel, 4 óvodai és iskolai szociális segítővel, 2019.01.01-től 1 fő szociális diagnózist készítő esetmenedzserrel működik

A 15/1998. (IV.30.) NM rendelet 1. számú melléklete I. alapján 7 000 fő járási lakosságszámra vetítve, illetve – ha ez magasabb számot eredményez – 50 ellátott családra 1 fő-ben határozza meg az esetmenedzserek számát és egy fő óvodai és iskolai szociális segítőre 1 000 tanulót irányoz elő.

2019. évben, egy esetmenedzserre éves átlagban 38 család esett.

A 2018/2019-e tanévben az oktatási nevelési intézmények által nyilvántartott gyermekek száma: 3 599 fő.

Az ellátási területünk 37 településén élő lakosság létszámát, és a fenntartó által jóváhagyott esetmenedzser státuszokat alapul véve, határoztuk meg az esetmenedzseri körzetek ellátási területét. Az esetmenedzserek az ellátási területen élők számára biztosítanak szolgáltatást. A család- és gyermekjóléti központ szakmai vezetőjének a feladata az illetékes esetmenedzser kijelölése. A központ szakmai vezetője jogosult indokolt esetben (a kliens, vagy az esetmenedzser kérésére, vagy elakadás esetén), esetmegbeszélést, szupervíziót követően esetátadással élhet.

A szolgáltatás működtetéséhez az építészeti feltételek részben, a tárgyi feltételek biztosítottak. Az elhelyezés feltételei 2020.02. hónaptól – a védőnők elköltözésének köszönhetően - jelentően javultak. A területen való közlekedéshez intézményi gépjármű és saját gépkocsi használat biztosított a belső szabályzatokban megfogalmazott eljárásrend szerint. Ezen kívül a feladatellátást intézményi mobiltelefonhasználat és hordozható számítógép rendelkezésre állása támogatja.

**Nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

A fenntartó a 1/2000. (I.7.2.) SzCsM rendelet 2. § *l)* pontja szerinti szolgáltatási elemek közül a család- és gyermekjóléti központ keretében az alábbiakat biztosítja:

* **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.

**Információnyújtás:** családtámogatási, gyermeknevelési ellátásokról, támogatásokról, nevelést segítő szolgáltatásokról, a Nyugdíjbiztosító Igazgatóság szolgáltatásairól, az ügyintézés menetéről, a SMKH MJH Foglalkoztatási Osztály álláslehetőségeiről, pénzbeli és természetbeli támogatásokról.

**Segítő beszélgetés:** a probléma feltárása, megfogalmazása, arra megoldási javaslat kidolgozása.

Közvetítés más szolgáltatás igénybevételéhez, tájékoztatás az igénybevétel feltételeiről, módjáról, javaslat tanácsadások igénybevételére (jogi, pszichológiai, stb.).

* **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.

**Családlátogatás:** gyermeket/családot veszélyeztető tényezők okainak feltárása, megoldási javaslatok készítése a saját lakókörnyezet megismerésén keresztül. Nevelésbe vett gyermekek beilleszkedésének, nevelési körülményeinek megismerése.

**Esetmegbeszélés** szervezése az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és gyermekjóléti szolgálat bevonásával közös problémadefiniálás, a feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése.

**Esetkonferencián részvétel**: az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember és a család- és gyermekjóléti szolgálat bevonásával közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése, a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével.

**Környezettanulmányok készítése** felkérésre, a család életkörülményeinek megismerése, a problémák feltárása érdekében.

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

A kistérségben élő lakosság problémáinak feltárása, a jelzőrendszeri jelentések alapján, intézkedések, új szolgáltatások bevezetésének kezdeményezése.

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

***Speciális szolgáltatások***

**Utcai (lakótelepi) szociális munka,** melynek feladata:

* a magatartásával testi, lelki, értelmi fejlődését veszélyeztető, szabadidejét az utcán töltő, kallódó, csellengő gyermek segítése,
* a lakóhelyéről önkényesen eltávozó, vagy gondozója által a lakásból kitett, ellátás és felügyelet nélkül maradó gyermek lakóhelyére történő visszakerülésének elősegítése, szükség esetén átmeneti gondozásának vagy gyermekvédelmi gondoskodásban részesítésének kezdeményezése
* a gyermekek beilleszkedését, szabadidejük hasznos eltöltését segítő programok szervezése a járás területére vonatkozóan, az érintett gyermekek lakókörnyezetében, az általuk látogatott bevásárlóközpontokban, illetve egyéb helyszíneken, vagy a család- és gyermekjóléti központ területén, lehetőség szerint bevonva a gyermek családját is.

Utcai (lakótelepi) szociális munka biztosítását a jelzőrendszer és a család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítői együttműködésének megszervezésével biztosítjuk.

**Kapcsolattartási ügyelet**

A kapcsolattartás biztosítására a központ szakmai vezetője által kijelölt esetmenedzser, az előre meghatározott időpontban az intézmény külön, erre a célra berendezett helyiségében fogadja a kapcsolattartásra jogosultakat, és gondoskodik annak zavartalan lebonyolításáról, és vezeti az előírt dokumentációt.

Ennek keretében biztosítja

* a gyermek és a kapcsolattartásra jogosult szülő vagy más kapcsolattartásra jogosult személy számára a találkozásra, együttlétre alkalmas semleges helyszínt,
* az érintettek kérésére, valamint a gyámhivatal kezdeményezésére gyermekvédelmi közvetítői eljárást (mediáció), melynek célja a felek közötti konfliktusok feloldásának segítése, közöttük megállapodás létrehozása, és annak mindkét fél részéről történő betartása,
* a konfliktuskezelő szolgáltatást vagy az önálló szakmai módszertani programmal rendelkező kapcsolatügyeleti szolgáltatást.

2019. évben négy gyermek kapcsán 15 alkalommal biztosítottak felügyelt kapcsolattartást.

**Kórházi szociális munka**

A Központunk illetékességi területén működő Somogy Megyei Kaposi Mór Oktató Kórház Marcali Telephely - Szaplonczay Manó Integrált Kórházegységében sem szülészeti-nőgyógyászati osztály, sem gyermekosztály, sem pedig pszichiátriai és rehabilitációs osztály nem működik, ezért nem indokolt kórházi szociális munkát nyújtanunk.

**Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás**

A gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében a szociális munka eszközeivel támogatást nyújt a köznevelési intézménybe járó gyermeknek, a gyermek családjának és a köznevelési intézmény pedagógusainak.

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

Ennek keretében segíti:

* a gyermeket a korának megfelelő, nevelésbe, oktatásba való beilleszkedéséhez, tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciái fejlesztésében,
* a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők feltárását és megoldását,
* a gyermeket a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakozásában,
* a gyermek tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását,
* a gyermek családját a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, valamint nevelési problémák esetén a gyermeket és a családot a közöttük lévő konfliktus feloldásában
* prevenciós eszközök alkalmazásával a gyermek veszélyeztetettségének kiszűrését
* a jelzőrendszer működését.

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

A szolgáltatás nyújtása a miniszter által jóváhagyott módszertan alapján folyik.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás ellátásáról az ellátási területünkön működő összes (39) köznevelési intézménnyel (21 óvoda, 15 általános iskola, 3 középiskola) együttműködési megállapodást kötöttünk Mind a négy ellátási körzetben megkezdtük a munkát: az óvodai és iskolai segítők heti rendszerességgel járnak a köznevelési intézményekbe, ahol megismerkedtek az intézményekkel, nevelőtestületi értekezleten-, szülői értekezleten vettek részt, egyéni szociális munkát végeztek, prevenciós előadásokat tartottak.

2019. évben 910 esetben 214 fő számára nyújtottuk a szolgáltatást.

**Készenléti szolgálat**

**Célja**, hogy a család- és gyermekjóléti központ nyitvatartási idején kívül (munkaidő befejezésétől másnapi munkaidő kezdésig, hétvégén és ünnepnapokon 24 órában) folyamatosan biztosítsa gyermekjóléti szakember elérhetőségét, aki a felmerülő krízishelyzetekben azonnali segítséget, tanácsadást vagy tájékoztatást tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.

Ennek érdekében a készenléti szolgálatot elsősorban az esetmenedzserek, szükség szerint a marcali család- és gyermekjóléti szolgálat családsegítő szakemberei látják el. A készenléti szolgálat egy meghatározott időkeretben nyújtott szociális segítő tevékenység, amely szolgáltatás, telefonon nyújtott segítő beszélgetés, krízisoldás, tanácsadás biztosításával valósul meg.

A segítő szakember az esetkezelés során terepmunkát nem végez, tevékenységét kizárólag telefonon valósítja meg. Akut, külső beavatkozást igénylő esetekben segítséget nyújt a hatóság mozgósítása tekintetében – rendőrség, mentők, hívása.

Szakmai tartalmában biztosítja a gyermekjóléti szolgáltatásban jártas szakember elérhetőségét, aki a szociális munka módszereinek alkalmazásával szakszerű tanácsadásban részesíti a hozzá forduló klienseket.

A szolgálatot egy állandóan hívható telefonszámmal (**30/978-7043**) biztosítjuk.

A készenléti szolgáltatást ellátó szakember a hatékony tájékoztatás és intézkedés érdekében cím- és telefonlistával rendelkezik.

A készenléti szolgálat működéséről, tartalmáról a lakosságon kívül a járásban működő jelzőrendszeri tagokat is tájékoztattuk

A 0-24 órában hívható készenléti telefonszám minden önkormányzatnál kifüggesztésre került.

Készenléti szolgálathoz 2019. évben 4 hívás érkezett, ~~de egyik hívást sem krízishelyzetben lévő személyek kezdeményezték.~~ a hívásokat három esetben kezdeményezte *nem* krízishelyzetben lévő személy. Egy hívást az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálaton keresztül fogadtunk.

**Pszichológiai tanácsadás**

A pszichológiai tanácsadás keretében ~~2018.02.28-ig havi 10 órában, 2018.03.01.-től havi 12 órában, és~~ 2019.03.01-től havi 20 órában 2 fő tanácsadó pszichológus segíti a központ által delegált gyermekeket és szüleiket. A pszichológiai tanácsadást 2019-ben 62 ügyfél (ebből 35 fő 56% vidéki) 150 esetben vette igénybe.

A pszichológiai tanácsadás keretében 2018.02.28-ig havi 10 órában, 2018.03.01.-től havi 12 órában, és 2019.03.01-től havi 20 órában segíti a központ által delegált gyermekeket és szüleiket. A pszichológiai tanácsadást 2018-ban 21 ügyfél (ebből 15 fő 71% vidéki) 103 esetben vette igénybe.

**Jogi tanácsadás**

A jogi tanácsadást egy megbízási díjas jogász igény szerint, általában havi 1 órában látta el. 2019. évben 22 ügyfél (ebből 9 fő 41% vidéki) 23 esetben vette igénybe a szolgáltatást.

**Javaslattétel hatósági intézkedésre a gyámhivatal részére a gyermek**

* védelembe vételére,
* megelőző pártfogására,
* ideiglenes hatályú elhelyezésére,
* nevelésbe vételére,
* családba fogadására,
* harmadik személynél történő elhelyezésének kezdeményezésére,
* családbafogadó gyám kirendelésére,
* tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására,
* gondozási helyének megváltoztatására,
* után járó családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására.

17. számú táblázat

|  |  |
| --- | --- |
| **Hatósági intézkedésre tett javaslatok 2019.** | |
| védelembe vétel | 23 |
| megelőző pártfogás | 2 |
| ideiglenes hatályú elhelyezés | 1 |
| nevelésbe vétel | 11 |
| Családba fogadás | 6 |
| **Összesen** | **43** |

Forrás: Intézmény adatnyilvántartásai (2019.)

**A járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálat feladatainak szakmai támogatása**

**Feladata:**

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

A felsorolt feladatok megvalósulásáért, koordinálásáért a járási jelzőrendszeri tanácsadó felel. A tanácsadó a havi esetmegbeszélések vezetőjeként megtervezi a megbeszélések tematikáját, vezeti a megbeszéléseket, elkészíti az erről készült emlékeztetőket. Szükség szerint személyes és telefonos konzultációs lehetőséget biztosított a szolgálatok családsegítőinek.

2019-ben a központ *12* *havi esetmegbeszélést* tartott, ahol megvitatták a módosított szakmai protokollokat, újonnan megjelenő szakmai anyagokat; módosított jogszabályokat, módszertani segítséget nyújtottak a szolgálatok családsegítőinek, szakmai kérdésekben tájékoztatást nyújtottak (akár külső előadó meghívásával).

**Szociális diagnózis**

2018.01.01-től az EFOP-1.9.4 projekt keretében modellprogram részeként, 2019. 01.01-től jogszabályi kötelezés alapján az Szt. 64.§ (8) bekezdése alapján a szociális diagnózist készítő esetmenedzser elkészíti az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat meghatározó szociális diagnózist az alábbi esetekben:

*a)* a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezésére, ha olyan szociális szolgáltatás vagy gyermekjóléti alapellátás - ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását - igénybevétele válik szükségessé, amelyben az ellátott vagy a család nem részesül, vagy azt a szolgálat más okból szükségesnek tartja,

*b)* a család- és gyermekjóléti szolgálatnál gondozásban nem álló ellátott esetén akkor, ha az esete nem tartozik a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés *a)* vagy *b)* pontja alá, és a szociális diagnózis elkészítéséhez valamennyi érintett hozzájárul.

A szociális diagnózis elkészítését a jelzőrendszer tagjai is kezdeményezhetik a család- és gyermekjóléti központnál.

A szociális diagnózis a család szociális helyzetének átfogó vizsgálata alapján meghatározza az igénybe venni javasolt szociális szolgáltatásokat és - ide nem értve a gyermekek napközbeni ellátását - gyerekjóléti alapellátásokat. A jogosultsági feltételek fennállása esetén a szociális diagnózis kötelezi a szociális, gyermekjóléti szolgáltatókat és intézményeket, amelyek kötelesek a szolgáltatásra vonatkozó igényt nyilvántartásba venni.

A család- és gyermekjóléti központ a szociális diagnózis elkészítésébe bevonhatja a nem járásszékhely településen működő család- és gyermekjóléti szolgálatokat.

2019. évben ~~az esetfelvételi~~ a szociális diagnózist készítő esetmenedzser 2 szociális diagnózist készített, amelyet további felhasználásra megküldött a delegáló család- és gyermekjóléti szolgálatok számára is.

**Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó, a gyermek védelme**

amelynek keretében az esetmenedzser:

* kezdeményezi a gyermekvédelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, nevelésbe vételét,
* javaslatot készít a veszélyeztetettség mértékének megfelelően a gyermek védelembe vételére, illetve a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtására, a gyermek tankötelezettsége teljesítésének előmozdítására, a gyermek családjából történő kiemelésére, a leendő gondozási helyére valamint a gyermek megelőző pártfogásának mellőzésére, elrendelésére, fenntartására és megszüntetésére,
* együttműködik a pártfogó felügyelővel a bűnismétlés megelőzése érdekében, ha a gyámhatóság elrendelte a gyermek megelőző pártfogását,
* a családból kiemelt gyermek visszahelyezése érdekében szociális segítő munkát koordinál és 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 - a gyermekvédelmi gyámmal együttműködve - a gyermek családjába történő visszailleszkedéséhez,
* védelembe vett gyermek esetében elkészíti a gondozási-nevelési tervet, szociális segítő munkát koordinál és végez, illetve a gyámhatóság megkeresése a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásához kapcsolódó pénzfelhasználási tervet készít.

**Javaslattétel hatósági intézkedésre**

Az esetmenedzser a [gyermekvédelmi nyilvántartás](http://www.opten.hu/optijus/lawtext/5910/tvalid/2016.1.1./tsid/256) megfelelő adatlapjain ismerteti a gyermek helyzetét, különösen:

* a veszélyeztető körülményeket, azoknak a gyermekre gyakorolt hatását,
* a szülő vagy a gyermeket nevelő más személy nevelési tevékenységét,
* a gyermeket nevelő család élethelyzetére vonatkozó, adatlapon szereplő adatokat,
* a javaslattétel elkészítéséig biztosított alapellátásokat, valamint az ügy szempontjából fontos más ellátásokat,
* a gyermeknek és a szülőnek (törvényes képviselőnek) a javaslattétel elkészítéséig tanúsított együttműködési készségét, illetve annak hiányát,
* azt, ha a gyermeket gondozó szülő együtt él a szülői felügyeleti jogától megfosztott másik szülővel, és emiatt a gyermek nem áll szülői felügyelet alatt,
* megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén a megelőző pártfogás elrendelését, mellőzését, fenntartását vagy megszüntetését alátámasztó körülményeket.

**Családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása**

**Az esetmenedzser a Gyámhivatal kirendelése alapján:**

* Együttműködik a család- és gyermekjóléti szolgálattal és a kirendelt eseti gyámmal. Az együttműködés keretében tájékoztatják egymást a gyermek elhanyagolásból származó veszélyeztetettség alakulásáról, a megszüntetése érdekében tett intézkedésekről és a természetbeni formában nyújtott családi pótlék felhasználásának tapasztalatairól
* Figyelemmel kíséri a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásáról szóló határozatban foglalt rendelkezések megvalósulását és szükség esetén kezdeményezi a gyámhivatalnál a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtásának felülvizsgálatát
* A felülvizsgálat során:

- a gyámhivatal megkeresésére tájékoztatást ad a családi pótlék természetbeni formában történő nyújtása eredményéről és a családi pótlék természetbeni formában történő további nyújtásának szükségességéről,

- ha a család helyzetében, illetve a gyermek szükségleteiben bekövetkezett változások indokolják, új pénzfelhasználási tervet készít, és azt megküldi a gyámhivatalnak,

- részt vesz a gyámhivatali tárgyaláson.

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

A gyámhivatal által elfogadott egyéni elhelyezési terv alapján:

* A gyermek visszahelyezése érdekében az esetmenedzser 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 örökbefogadható.
* 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.
* Az esetmenedzser javaslatot tesz a gyámhivatal felé a kapcsolattartás formájának és módjának megváltoztatására, ha a szülő vagy a kapcsolattartásra jogosult más személy körülményeiben, életvitelében beállott változás azt indokolttá 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.

* 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.

18. számú táblázat

|  |  |
| --- | --- |
| **Hatósági intézkedéshez kapcsolódó tevékenységek**  **2019.** | |
| szociális segítő tevékenység | 0 |
| esetkonferencián részvétel | 68 |
| esetkonzultáció | 482 |
| esetmegbeszélés | 0 |
| egyéni gondozási-nevelési terv készítése | 21 |
| első védelembe vételi tárgyaláson való részvétel | 31 |
| felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel-nevelésbe vétel esetén | 25 |
| felülvizsgálati tárgyaláson való részvétel-védelembe vétel esetén | 30 |
| elhelyezési értekezleten, illetve tárgyaláson való részvétel | 0 |
| családlátogatás | 22 |
| egyéb hatósági tárgyaláson való részvétel | 217 |
| környezettanulmány készítésében való közreműködés | 3 |
| környezettanulmány készítése önállóan | 39 |
| egyéb | 808 |
| nevelésbe vett gyermek gondozási helyen történő felkeresése | 11 |
| **Összesen** | **1 757** |

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás (2019.)

**CB/Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja**

**Az intézményen belüli együttműködés**

Az intézmény szervezeti egységei egymással az SZMSZ-ben foglaltaknak megfelelően együttműködnek. Ennek érdekében, ha jelzésre okot adó helyzetet tapasztalnak, megteszik írásos jelzésüket a megfelelő szervezeti egység felé, aki visszajelzésével tájékoztatja a jelzést tevőt a megtett intézkedéseiről.

**Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az esetmenedzserek kapcsolatot tartanak a Gyvt. 17.§ (1) bekezdésében meghatározott észlelő, jelzőrendszeri szervezetekkel, személyekkel.

A jelzőrendszer járási szintű koordinálása körében a család- és gyermekjóléti központ:

* 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 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,
* ha a Gyvt. 17.§-ban meghatározott és személy, vagy szerv alkalmazottja jelzési, vagy együttműködési kötelezettségének nem tesznek eleget, ezt jelzi a gyámhatóság felé,
* a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

Fent felsorolt feladatok megvalósulásáért, koordinálásáért a járási jelzőrendszeri tanácsadó felel.

A járási jelzőrendszeri tanácsadó 2019-ben részt vett

* 6 éves szakmai tanácskozáson,
* 8 esetkonferencián,
* 14 szakmaközi megbeszélésen (8 alkalommal előadóként).

Az esetkonferenciákon szakmai tanácsokkal segítette a szakemberek együttműködését, az esetek előre jutását. A hatósági intézkedéssel érintett gyermekek gondozása során a jelzések másolatát továbbította a szolgálat gondozásba bevont családsegítői felé. Összegyűjtötte a települések jelzőrendszeri felelősei által készített helyi jelzőrendszeri intézkedési terveket, a szakmaközi megbeszélések meghívóit.

Szorgalmazta a települési jelzőrendszeri lista elkészítését, aktualizálását, azokat minden szolgálattól bekérte.

Fogadta a szolgálat által gyűjtött heti jelzőrendszeri jelzéseket és azokhoz kötődő intézkedéseket, amelyekből negyedévente statisztikát készített. 2020. január hónapban az előző évi adatokból értékelést készített, amelyet a szolgálatok családsegítőinek ~~havi esetmegbeszélésen ismertetett és~~ email-ben is megküldött.

**D/A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formája, köre, rendszeressége, a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja**

**Az ellátás igénybevételének módja**

A gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele általában önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére történik.

Cselekvőképtelen kiskorú és cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személy kérelmét törvényes képviselője terjeszti elő, korlátozottan cselekvőképes kiskorú és a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy a kérelmét törvényes képviselőjének hozzájárulásával terjesztheti elő.

A korlátozottan cselekvőképes kiskorú, a cselekvőképességében a gyermekjóléti, gyermekvédelmi, szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott nagykorú személy és a törvényes képviselője között az ellátás igénybevételével kapcsolatban felmerült vitában - a tényállás tisztázása mellett - a gyámhatóság dönt.

A gyermek és szülője vagy törvényes képviselője csak a törvényben meghatározott esetekben kötelezhető valamely ellátás igénybevételére.

Ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított, a Gyvt. az ellátás kötelező igénybevételét rendeli el (1997. évi XXXI. törvény 31.§ (2)). Amennyiben a gyermek, illetve a szülők nem együttműködők, de a gyermek veszélyeztetett, a család- és gyermekjóléti szolgálat javaslatot tesz a család- és gyermekjóléti központ felé hatósági intézkedésre (ideiglenes hatályú elhelyezés, védelembe vétel, nevelésbe vétel).

A Gyámhivatali határozatot követően a hatósági intézkedéssel érintett család/gyermek ellátását a Gyámhivatal által jóvágyott gondozási nevelési terv alapján biztosítja.

A gyermek, illetve fiatalkorú önként, szülei nélkül is felkeresheti problémájával a központot, de kérelmet (ellátásra, szolgáltatás igénybevételére) csak szülője beleegyezésével terjeszthet elő.

A szolgáltatás igénybevételének feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt **tájékoztatni kell** az alábbiakról:

* az ellátás tartalmáról és feltételeiről,
* a szolgálat által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról,
* az intézmény házirendjéről,
* panaszjoga gyakorlásának módjáról,
* a jogosult jogait és érdekeit képviselő gyermekjogi képviselő elérhetőségéről.

Az ellátásra jogosult gyermek törvényes képviselője, illetve a fiatal felnőtt köteles

* nyilatkozni a tájékoztatás megtörténtéről,
* az intézményi nyilvántartásokhoz adatot szolgáltatni,
* nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.

A gyermek családjában történő nevelkedését elősegítő ellátást a gyermek és családja helyzetéhez, szükségleteihez igazodóan kell nyújtani.

A szolgáltatás nyújtás a család és gyermekjóléti szolgálat családsegítője bevonásával, az Emberi Erőforrások Minisztériuma által kiadott protokollok szerint történik („A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól”).

A család és gyermekjóléti központ szolgáltatásaiban részesülőkről a szolgálat szakmai vezetője nyilvántartást vezet. A nyilvántartást a változások nyomon követhetőségének követelménye betartásával elektronikusan kell vezetni, és az igazgató számára az indikátorokba folyamatosan fel kell tölteni.

A szakmai vezető a 415/2016. (XII.23.) Kormányrendelet alapján az igénybevevői nyilvántartásban havonta legalább egy alkalommal jelenti, hogy az ügyfél a szolgáltatást az adott napon igénybe vette-e. Az időszakos jelentési kötelezettséget legalább havonta, az adott hónap minden napjára, az adott hónap utolsó napját követő harmadik munkanap 24 óráig kell teljesíteni. Az első interjúval lezárható eset jelentését az adott napot követő nap 24 óráig kell teljesíteni. Távollét esetén a család és gyermekjóléti szolgálat vezetője tesz eleget a jelentési kötelezettségnek.

***Térítési díj***

A család- és gyermekjóléti központ által nyújtott szolgáltatás térítésmentes.

**A család- és gyermekjóléti központ szolgáltatásairól szóló tájékoztatás helyi módja**

A fenntartó gondoskodik arról, hogy az érintett települések helyi rendeleteiben a szolgáltatás biztosítása szabályozva legyen, és azt a helyben szokásos módon a lakosság megismerhesse.

A Marcali Szociális és Egészségügyi Szolgáltató Központban az intézmény bejáratánál, a többi 36 településen a Polgármesteri Hivatalok faliújságjain kerül kifüggesztésre a Tanúsítvány arra vonatkozóan, hogy a szolgáltatás határozatlan idejű működési engedéllyel rendelkezik.

A család- és gyermekjóléti központ elérhetősége, ügyfélfogadási rendje, az esetmenedzserek elérhetősége, a speciális szolgáltatások igénybevételi helye, ideje, a készenléti szolgálat telefonszáma az intézmény székhelyén, valamennyi ellátott településen a Polgármesteri Hivatalok faliújságjain, illetve az óvodai és iskolai szociális segítésről szóló tájékoztató az oktatási-, nevelési intézményekben kifüggesztésre kerül.

Ezen túlmenően az intézmény honlapján ([www.szocialiskozpont.hu](http://www.szocialiskozpont.hu)), illetve a város honlapján ([www.marcali.hu](http://www.marcali.hu)) is megtalálhatók a központtal kapcsolatos információk, tájékoztatók, a közvetített speciális szolgáltatások. A lakosságot folyamatosan tájékoztatjuk a helyi kábeltelevízión, tájékoztató füzeteken keresztül szolgáltatásainkról.

Az óvodai és iskolai szociális segítésről a szülőket szülői értekezleteken szóban, és írásos „tájékoztató” megküldésével informáljuk.

**Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

**Az igénybe vevő jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

A gyermeki jogokat és kötelességeket az 1997. évi XXXI. törvény 6-10.§-a, a szülői jogokat és kötelességeket az 1997. évi XXXI. törvény 12-13.§-a részletesen szabályozza.

**A szolgáltatás igénybevétele során az igénybe vevő jogosult**

* a teljes körű tájékoztatásra: tájékoztatást kérni és kapni, a szolgáltatás jellemzőiről, azok elérhetőségéről és az igénybevétel rendjéről, az ellátottakat megillető jogokról, azok érvényesítéséről
* az ellátás tartamáról és feltételeiről,
* az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról: a róla készült adatokba, dokumentációba betekinteni, azokat megismerni, hogy az ellátás során a szolgáltató tudomására jutott személyes adatait bizalmasan kezeljék,
* az intézmény házirendjéről,
* panaszjoga gyakorlásának módjáról: panaszt tenni az ellátással kapcsolatban a szolgáltatás vezetőjénél, az intézmény fenntartójánál, valamint az ellátottjogi képviselőnél (elérhetősége a szolgáltató faliújságján megtekinthető)

A gyermek, a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény vezetőjénél:

* az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
* a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése esetén,
* iratbetekintés megtagadása esetén.

Az intézmény vezetője a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról. A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője 15 napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy ha a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

A gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, a korlátozottan cselekvőképes gyermek és a nagykorúvá vált gyermek a szolgáltató, intézmény vezetőjénél *kérelmezheti,* hogy betekinthessen a gyermekvédelmi nyilvántartásnak a gyermek, illetve személye vonatkozásában kitöltött adatlapjaiba, valamint a ~~család- és~~ gyermekjóléti szolgáltatónál, intézménynél keletkezett, illetve részére megküldött, a gyermekkel, illetve személyével kapcsolatos iratba. Az iratokról térítés ellenében kivonatot vagy másolatot kérhet.

Az érintett írásbeli hozzájárulása hiányában nem lehet betekinteni a másik szülőre vonatkozó, különleges adatot tartalmazó iratba, kivéve, ha az a gyermek érdekében kezdeményezett, a gyermekvédelembe vételére vagy nevelésbe vételére irányuló gyámhatósági eljárás, illetve a gyermek elhelyezésének megváltoztatására irányuló bírósági eljárás megindításához elengedhetetlenül szükséges.

**Az ellátottjogi képviselő:** az ellátott részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Az intézmény vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről szóban, a faliújságon kifüggesztett információ formájában, illetve a házirendben.

Feladatai az 1993. évi III. tv. 94/K. § (2) bekezdése alapján:

* megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre tájékoztatást nyújthat az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról,
* segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában,
* segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában,
* a jogviszony keletkezése és megszűnése, továbbá az áthelyezés kivételével eljárhat az intézményi ellátással kapcsolatosan az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál, illetve az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során - írásbeli meghatalmazás alapján - képviselheti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét,
* az intézmény vezetőjével történt előzetes egyeztetés alapján tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól, továbbá ezen jogok érvényesüléséről és a figyelembevételéről a szakmai munka során,
* intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére,
* észrevételt tehet az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél,
* amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, intézkedés megtételét kezdeményezheti a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok felé,
* a korlátozó intézkedésekre, eljárásokra vonatkozó dokumentációt megvizsgálhatja.

A **gyermekjogi képviselő** ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermekek jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében.

A gyermekjogi képviselő:

* segít a gyermeknek panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását;
* segíti a gyermeket az állapotának megfelelő ellátáshoz való hozzájutásban, a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó esetmegbeszélésén, illetve a gyámhatóság által tartott tárgyaláson az ezzel kapcsolatos megjegyzések, kérdések megfogalmazásában;
* eljár a gyermek szülője vagy más törvényes képviselője, a gyermek, illetve fiatal felnőtt, valamint a gyermek-önkormányzat felkérése alapján.

**A szolgáltatás igénybevétele során az igénybe vevő köteles**

* igénybevételkor tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és a szolgáltatómunkarendjét,
* az ellátásban közreműködőkkel képességei és ismeretei szerint együttműködni, őket a gondozás szempontjából lényeges változásokról tájékoztatni,
* a tájékoztatás megtörténtéről nyilatkozni,
* az intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni,
* nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról,
* házirendben foglaltakat tiszteletben tartani.

**A személyes gondoskodást végzők jogai és kötelezettségei**

**Az esetmenedzsernek/óvodai és iskolai szociális segítőnek joga van**

* hogy a szakmailag elfogadott intervenciós módszerek közül szabadon válassza meg az adott esetben alkalmazandó beavatkozási formát,
* megtagadni az ellátást, amennyiben az igénylő problémája nem tartozik a kompetenciájába, vagy az általa kért szolgáltatás jogszabályba, vagy szakmai szabályba ütközik,
* megtagadni az ellátást, az ellátotthoz fűződő személyes kapcsolata miatt,
* megtagadni az ellátást, ha saját egészségi állapota vagy egyéb gátló körülmény miatt az ellátásra fizikailag alkalmatlan,
* megtagadni az ellátást, ha az ellátott az együttműködési kötelezettségét súlyosan megsérti,
* megtagadni az ellátást, ha a saját életét, testi épségét a gondozott ellátása veszélyezteti.

**Az esetmenedzser/óvodai és iskolai szociális segítő az ellátást csak abban az esetben tagadhatja meg,** **ha**

* az ellátott egészségi és pszichés állapotát károsan nem befolyásolja, és
* a gondozott ellátásáról más szakember bevonásával, esetátadás keretében gondoskodik.

**Az esetmenedzser/óvodai és iskolai szociális segítő köteles**

* tevékenységét a hatályos jogszabályoknak és a szakmai szabályoknak megfelelően végezni,
* tiszteletben tartani az ellátott személyiségét, jogait, méltóságát és önrendelkezését,
* figyelembe venni egyéni igényeit, szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit és készségeit.

Az **esetmenedzserek/óvodai és iskolai szociális segítők** esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék. Az esetmenedzser/óvodai és iskolai szociális segítő közfeladatot ellátó személynek minősül. (Szt. 94/L. §)

Az esetmenedzserek**/**óvodai és iskolai szociális segítők védelme érdekében – az ügyfelek részéről esetlegesen felmerülő veszélyhelyzet kezelésére vonatkozó teendőket belső utasítás tartalmazza.

**A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái**

A család- és gyermekjóléti központ szakmai vezetője a 25/2017. (X.18.) EMMI rendelet 6. § alapján köteles szociális ágazati alap vezetőképzésen-, ezt követően pedig kétévenként megújító képzésen részt venni.

A gyermekjóléti szolgáltatás munkatársai a 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet alapján kötelező továbbképzésen vesznek részt.Az esetmenedzsereknek/óvodai és iskolai szociális segítőknek 4 év alatt 80 kreditpontot (melyből 16 pont kötelező-, 32 pont munkakörhöz kötött-, 32 pont választható képzés), ~~a szociális asszisztensnek 4 év alatt 60 kreditpontot (melyből 12 pont kötelező-, 24 pont munkakörhöz kötött-, 24 pont választható képzés)~~ kell megszerezniük.

A szakmai vezető feladata többek között:

* továbbképzési terv elkészítése és évenkénti felülvizsgálata
* az esetmenedzserek/óvodai és iskolai szociális segítők számára legalább havonta kétszer szakmai megbeszélések szervezése, melynek célja az esetmunka hatékonyságának elősegítése,
* az esetmenedzserek/óvodai és iskolai szociális segítők rendszeres továbbképzésének és szakmai tapasztalatcseréjének megszervezése.

Az esetmenedzserek/óvodai és iskolai szociális segítők számára a munkavégzéshez biztosított a rendszeres szakmai továbbképzés, illetve szupervízió, melynek célja az esetmenedzserek/óvodai és iskolai szociális segítők mentálhigiénéjének karbantartása, a kiégés megelőzése.

Az esetmenedzserek/óvodai és iskolai szociális segítők számára biztosított a szakmai folyóiratok, szociális- és gyermekvédelmi tárgyú kiadványok-, továbbá az OptiJUS program online használatának elérhetősége. Az állandó Internet elérhetőség pedig lehetőséget ad a további szakmai fejlődésre, információkhoz való hozzájutásra.

Az ellátási típusok együttműködésének rendjét, a helyettesítések rendszerét az intézmény SZMSZ-ben szabályozza.

**A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formája, köre, rendszeressége, a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja**

**Tanácsadás (Jogi, Pszichológiai):**

**Pszichológiai tanácsadás**

A szolgáltatást 2 fő pszichológus vállalkozási szerződés keretében történő foglalkoztatásával biztosítjuk, havi 20 órában, előre egyeztetett időpontban (minden hónap 2. és 4. hétfőn 14.00-18.00, és minden pénteken 13.00-16.00 óra között). A szolgáltatás igénybevétele a központ székhelyén történik. Vidéki ügyfelek esetén szükség szerint a települések falugondnokainak segítségét kérjük a beutazáshoz.

A szolgáltatási igényt a delegáló lap kitöltésével a családsegítők és az esetmenedzserek kezdeményezhetik. A szociális asszisztens az igényekről nyilvántartást vezet, a pszichológus szakemberrel egyeztet az új időpontokról/a kliensek megjelenéséről.

Az igénybevételnél előnyt élveznek a krízishelyzetben lévők és a hatósági intézkedés alatt álló kliensek.

A pszichológus a megjelent ügyfelekről a hitelesítéssel ellátott Tevékenységi naplóban feljegyzést készít, a probléma kifejtése a Személyes feljegyzések füzetben történik.

**Jogi tanácsadás**

A szolgáltatást 1 fő jogász vállalkozási szerződés keretében történő foglalkoztatásával biztosítjuk, havi 4 órában, előre egyeztetett időpontban (igény szerint egy keddi napon 13.00-14.00 óra között). A szolgáltatás igénybevétele a központ székhelyén történik. Vidéki ügyfelek esetén szükség szerint a települések falugondnokai segítségét kérjük a beutazáshoz.

A szolgáltatási igényt a delegáló lap kitöltésével a családsegítők és az esetmenedzserek kezdeményezhetik. Az igénybevételnél előnyt élveznek a krízishelyzetben lévők és a hatósági intézkedés alatt álló kliensek. A szociális asszisztens az igényekről nyilvántartást vezet, a jogász szakemberrel egyeztet az új időpontokról/a kliensek megjelenéséről.

A jogász a megjelent ügyfelekről a hitelesítéssel ellátott Tevékenységi naplóban feljegyzést készít, a probléma kifejtése a Személyes feljegyzések füzetben történik.

**Utcai (lakótelepi) szociális munka**

Az esetmenedzserek a feladatot a jelzőrendszer tagjainak bevonásával (főként a rendőrség, polgárőrség, rendészet), illetve a család- és gyermekjóléti szolgálatok családsegítőinek együttműködésének megszervezésével látják el. Jelzés esetén a probléma jellegének megfelelően – figyelemmel „A család és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer folyamatairól” elnevezésű protokollra - intézkedést kezdeményez.

Az utcai szociális munka keretében szorgalmazza a területen működő önkormányzatok és család- gyermekjóléti szolgálatok részéről különösen a gyermekeknek, fiataloknak szóló, felügyelt napközbeni elfoglaltságot nyújtó programok szervezését.

**Kapcsolattartási ügyelet**

A kapcsolattartási ügyeletet a központ szakmai vezetője által kijelölt esetmenedzser a házirendben szabályozott időpontokban (minden hónap második péntek 10.00-12.00, illetve minden hónap harmadik szombat 9.00-11.00 óra között), a gyámhivatali határozatban foglaltaknak megfelelően biztosítja.

A kapcsolattartásra a központ székhelyén külön gyermekbarát helyiség lett kialakítva, ahol a gyermek és a kapcsolattartásra megjelenő érintettek nyugodt körülmények között találkozhatnak. Az esetmenedzser gondoskodik a kapcsolattartás alkalmával a felek megfelelő kommunikációjáról, segítséget nyújt a gyermek és a felnőttek közös tevékenységének megszervezésében, szükség esetén mediál a felek között. Az első kapcsolattartási időpontot megelőzően a kapcsolattatásra kötelezett és a kapcsolattartásra jogosult megállapodást köt a kapcsolattartási ügyelet biztosítására. A kapcsolattartási ügyeleten történtekről az esetmenedzser Kapcsolattartási naplót és Feljegyzést készít. A gyámhivatali határozatban foglalt határidőig beszámol a Gyámhivatalnak a kapcsolattartási ügyeleten történtekről.

**Óvodai és iskolai szociális segítő szolgáltatás**

A szolgáltatást 4 fő óvodai és iskolai szociális segítővel, négy körzetre osztva az intézményeket, a tanulói létszám alapulvételével (1 000 tanuló/ 1 fő segítő) biztosítjuk.

Marcali járásban ez a szolgáltatás 39 köznevelési intézményt érint (21 óvoda, 15 általános iskola, 3 középiskola).

A szolgáltatásnyújtást a vonatkozó szakmai ajánlás – „Szakmai ajánlás az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezetéséhez” - mellékletét képező 5. számú melléklete felhasználásával az oktatási-, nevelési intézmény előzetes szükségletfelmérésére alapozva egy három oldalú az adott intézményre vonatkozó együttműködési megállapodásban foglaltaknak megfelelően biztosítjuk.

A megállapodás tartalmazza:

*a)* a szolgáltatás célját, tartalmát, helyszínét és annak megjelölését, hogy az óvodai és iskolai szociális segítő mely időpontban látja el tevékenységét az intézményben, és

*b)* a köznevelési intézmény nyilatkozatát arról, hogy biztosítja

*ba)* az óvodai és iskolai szociális segítő bejutását az intézménybe és

*bb)* a szolgáltatás nyújtásához szükséges külön helyiséget és az infrastruktúrához való hozzáférést.

Az óvodai és iskolai szociális segítők a jogszabályi előírások, a szociális ügyekért felelős államtitkár által 2018. augusztusában jóváhagyott szakmai ajánlás, valamint a Szociális munka Etikai Kódexe betartásával végzik a munkájukat ~~azzal, az eltéréssel, hogy a betöltetlen körzetekhez tartozó oktatási-, nevelési intézményekben csupán minimum szolgáltatásra születik együttműködési megállapodás, melyben a központ szakmai vezetőjének telefonos elérhetősége szerepel~~.

A szolgáltatás bevezetése előtt a pedagógusoknak, szülőknek tájékoztatást nyújtunk a szolgáltatásról, annak igénybevételi feltételeiről.

A szülőktől az ellátás megkezdése előtt be kell kérni a Hozzájáruló nyilatkozatot egyéni segítés esetében, csoportos és közösségi szociális munkát megelőzően pedig szükség szerint.

A segítők, az általuk ellátott köznevelési intézményekben az együttműködési megállapodásokban rögzített napon és időpontban vannak jelen, és fogadják és tanácsokkal látják el a hozzájuk forduló tanulókat, szülőket, pedagógusokat, tervezik az adott intézmény problémakörének megfelelő közösségi és csoport foglalkozásokat. Tevékenységükről „Munkanaplót” -, a szolgáltatási igényről „Szolgáltatást igénylő lapot”, ~~a hozzájuk fordulókról „Elsőinterjús igénybevevői nyilvántartást”~~ Ha az egyéni formában történő segítő tevékenység az első találkozással nem zárható le, a megfelelő adattartalommal a segítő nyilvántartást vezet fel. vezetnek. A segítők a hét négy napján a területen végzik a feladataikat, a munkavégzésük helye elsősorban a köznevelési intézmény. Péntekenként dokumentáció vezetés, esetmegbeszélés, team munka és szupervízió céljából a központban kötelesek tartózkodni.

Az óvodai és iskolai szociális segítői munka során nyújtott szolgáltatásokkal a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával a segítő munka célja az óvodás és iskolás korú gyermekek, tanulók szociális kompetenciájának fejlesztése, sikeres iskolai előmenetelük támogatása, illetve veszélyeztetettségük megelőzése.

A segítő szakember feladatait az általa ellátott köznevelési intézményekkel együttműködve elkészített munkaterv alapján végzi, oktatási-nevelési évhez igazodva. Tevékenységéről írásos beszámolók készít, melyben értékeli a munkatervben meghatározott, oktatási-nevelési évben megvalósult tevékenységét, és a szükségletek szerint javaslatot tesz annak módosítására.

Az óvodai és iskolai szociális segítő szakember segíti a gyermeket(et):

1. szociális kompetenciái növelésében és a környezet minőségének javításában (családi, intézményi),
2. köznevelési intézménybe való beilleszkedésében,
3. tanulmányi kötelezettségei teljesítéséhez szükséges kompetenciáinak fejlesztésében
4. beiskolázásához, a tanulmányi előmeneteléhez, későbbi munkavállalásához kapcsolódó lehetőségei kibontakoztatásában,
5. tanulmányi kötelezettségeinek teljesítését akadályozó tényezők észlelését és feltárását
6. és családját, a gyermek óvodai és iskolai életét érintő kérdésekben, nevelési problémái esetén,
7. közte és a családja között, valamint a köznevelési intézmény és a gyermek családja között a kialakult konfliktusok feloldását,
8. prevenciós eszközök alkalmazásával és az észlelő és jelzőrendszer hatékony működésének segítésével kiszűri a gyermek veszélyeztetettségét,
9. fejleszti a tanulók kompetenciáit, javítja a szülőkkel való kapcsolat minőségét és mennyiségét, valamint aktivizálja az iskolát körülvevő intézményrendszerrel való kapcsolati hálót.

**Egyéni tevékenység keretein belül**

Óvoda színterén belül:

* tanácsadás a szülőknek a gyermeknevelés és a családi élet más területein lévő problémák esetén, valamint az óvodában jelentkező problémák kapcsán,
* információnyújtás az elérhető szolgáltatásokról, jogokról, a gyermekjóléti, gyermekvédelmi szociális ellátó rendszer működéséről, valamint ügyintézésben való segítségnyújtás,
* közvetítés a szülő és az óvodapedagógus között, részvétel a szülő és a pedagógus közötti megbeszélésen,
* közvetítés a különböző szolgáltatások eléréséhez,
* óvodapedagógusoknak konzultációs lehetőség biztosítása.

Iskola színterén belül:

* tanácsadás a szülőknek a gyermeknevelés és a családi élet más területein lévő problémák esetén, valamint az óvodában jelentkező problémák kapcsán,
* információnyújtás az elérhető szolgáltatásokról, jogokról, a gyermekjóléti, gyermekvédelmi szociális ellátó rendszer működéséről, valamint ügyintézésben való segítségnyújtás,
* a pedagógiai szakszolgálatokkal egyeztetett módon segítségnyújtás a tanuló számára életpálya keresésben,
* közvetítés a szülő és szülő közötti konfliktusokban, részvétel a pedagógus- szülő, vagy gyermek-gyermek, vagy szülő-szülő közötti megbeszélésen,
* közvetítés a különböző szolgáltatások eléréséhez,
* pedagógusoknak konzultációs lehetőség biztosítása,
* egyéni tanácsadás a tanulók számára, a probléma megoldásában való segítségnyújtás.

**Csoportban végzett tevékenységek szakmai tartalma**

A szociális munkában alkalmazott csoportmunka eszközeinek alkalmazásával a helyi szükségletekre, igényekre reagálva kell megszervezni.

**Fajtái:**

* Prevenciós, edukációs csoport: a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzésére, a hátrányos helyzetű, valamint tanulmányaiban lemaradó tanulók felzárkóztatására
* Pályaorientációt támogató csoport: a pedagógiai szakszolgálattal egyeztetett módon, az általuk végzett pályatanácsadási tevékenység támogatása
* Tematikus és szabadidős kortársközösségek támogatása csoport: diákönkormányzat munkájának segítése, egészségnap, sportnap
* Prevenciós foglalkozások: testi és lelki egészség fejlesztése, viselkedési függőségek, a szenvedélybetegségekhez vezető szerek fogyasztásának mellőzése, bántalmazás és iskolai erőszak megelőzése, internet veszélyei, internetes zaklatás témakörben
* Szülőcsoport: különleges bánásmódot (SNI, BTMN, kiemelten tehetséges) igénylő gyermekek-, illetve hátrányos-halmozottan hátrányos helyzetű gyermekek szülei számára
* Kommunikációs csoport: kommunikációs technikák, metakommunikáció, kulturált beszéd, hiteles kommunikáció témakörben
* Konfliktuskezelési csoport: szociometriai felmérés alapján a csoport együttműködésének fejlesztése, alakítása

**Közösségi szociális munka tevékenységének szakmai tartalma**

A közösségfejlesztés, mint tevékenység célja: egy közösség szervezése egy időben, egy helyen, egy témában. Hatása: Prevenció és korrekció.

Óvoda színterén belül:

* az óvoda által szervezett és megvalósított, az egész óvodai közösséget érintő rendezvények lebonyolításában való részvétel,
* együttműködés kialakítása az óvodában dolgozó szakemberekkel,
* együttműködés kialakítása a partner intézményekkel,
* részvétel szülői értekezleteken, fogadó napon elérhetőség biztosítása, a szülők számára,
* részvétel nevelőtestületi értekezleteken,
* együttműködés az óvodában működő szülői szervezetekkel.

Iskola színterén belül:

* részvétel az iskola által szervezett rendezvényeken,
* együttműködés kialakítása az iskolában dolgozó szakemberekkel,
* együttműködés kialakítása a partner intézményekkel,
* részvétel szülői értekezleteken,
* részvétel nevelőtestületi értekezleteken,
* gyermek és ifjúságvédelmi munka támogatása az iskolában, szabadidős programok, kirándulások szervezésében való részvétel a gyermekek és szüleik számára,
* együttműködés a köznevelési intézményen belül működő szülői szervezetekkel.

**Készenléti szolgálat**

Célja, a család- és gyermekjóléti központ nyitvatartási idején kívül felmerülő krízishelyzetekben történő azonnali segítség, tanácsadás, vagy tájékoztatás nyújtása.

A szolgáltatást állandóan hívható telefonszám biztosításával szervezzük oly módon, hogy a készenlétes munkatárs szakszerű segítséget tudjon nyújtani, vagy ilyen segítséget tudjon mozgósítani.

A szolgáltatást a központ nyitvatartási idején túl, valamint munkaszüneti és ünnepnapokon a központ alkalmazásában álló esetmenedzserekkel biztosítjuk. A munkajogi szabályokat figyelembe véve szükség esetén a saját intézményünk család- és gyermekjóléti szolgálatának családsegítői bevonhatók a szolgáltatásnyúltásba. A készenléti beosztást szakmai vezető készíti el ~~egy héttel korábban~~ egy hónapra előre. A munkatársak a készenlétet egy csak erre a szolgáltatásra biztosított mobiltelefonkészülék, mobiltelefontöltő, cím-, és telefonlista az előző készenlétis munkatárstól történő átvételét követően kezdik meg. A készenlét megkezdését és befejezését, valamint a szükséges eszközök átadás-átvételét dokumentálni kell, a vonatkozó szakmai ajánlás („Szakmai ajánlás Gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat speciális szolgáltatást biztosítók számára”) 2. számú melléklete alkalmazásával.

Tevékenységüket az EMMI által kiadott „Szakmai ajánlás gyermekvédelmi jelzőrendszeri készenléti szolgálat speciális szolgáltatást biztosítók számára” című eljárásrend alapjánvégzik.

Hívás érkezhet az egyéntől saját ügyében, magánszemélytől a veszélyeztetett ügyében, jelzőrendszeri tagtól (Gyvt. 17.§), és a Gyermekvédő Hívószámról. A hatékony tájékoztatás és intézkedés érdekében cím- és telefonlistával rendelkeznek, amelyben szerepelnek a legfontosabb elérhetőségek.

A készenlét ideje alatt történt eseményeket „Hívásfelvételi adatlapon” kell rögzíteni és szükség esetén (pl. segítség, hatóság mozgósításának szükségessége) visszajelzést tesznek a hívó fél felé is, hogy mit tettek a krízishelyzet elhárítása érdekében.

A készenléti szolgálat beosztott munkatársa, a hívást követő munkanapon értesíti az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatot a beérkező problémáról és az esetlegesen megtett intézkedésről jelzés formájában.

A készenléti időről nyilvántartást kell vezetni, amely alapján történik a készenléti díj kifizetése (Mt.144.§ (1), (2), (3)). A készenlét időtartama a havi százhatvannyolc órát nem haladhatja meg.

**Díjazás:** A Munka Törvénykönyve 144.§. (1) bekezdése értelmében készenlét esetén húsz százalék bérpótlék jár.

**Javaslattétel hatósági intézkedésre**

Az esetmenedzserek – amennyiben a gyermek veszélyeztetettsége alapellátások önkéntes igénybevételével nem szüntethető meg, hatósági intézkedésre tesznek javaslatot. Tevékenységüket az EMMI által kiadott „Protokoll A gyermekvédelmi gondoskodáshoz kapcsolódó család- és gyermekjóléti szolgáltatások folyamatairól” című eljárásrend alapján végzik.

A gyermeket fenyegető közvetlen és súlyos veszély esetén a veszély tényének és jellegének megnevezésével, a többi adat feltárásának mellőzésével, telefonon haladéktalanul, majd azt követően, elektronikus formában kell javaslatot tenni a hatóság intézkedésére. A hiányzó adatokat utóbb a hatóság felhívásától függően kell beszerezni.

Ha a javaslattételre a család- és gyermekjóléti szolgálat kezdeményezése alapján kerül sor:

* a javaslatban megjelöli a kezdeményező család- és gyermekjóléti szolgálat és a gyermeket gondozó családsegítő adatait
* védelembe vétel esetén a javaslatot mérlegelés nélkül, azonban szükség szerint kiegészítve továbbítja 3 munkanapon belül a gyámhivatal felé

Ha a család- és gyermekjóléti szolgálat feladatkörébe tartozó szolgáltatás szükségességét észleli, bevonja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtásába, egyéb esetben felhívja a család- és gyermekjóléti szolgálatot a szolgáltatás nyújtására.

Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a központ szolgáltatásait a gyámhivatal, illetve a bíróság határozata alapján kell biztosítani.

A Gyámhivatali határozatot követően a hatósági intézkedéssel érintett család/gyermek ellátását a Gyámhivatal által jóvágyott gondozási nevelési terv alapján biztosítja.

*A gyermekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési terv tartalmazza:*

* 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
* a bevont család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint egyéb intézmények, szolgáltatók, személyek megjelölését, feladataiknak és azok határidejének 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 között 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 elkészítésébe az esetmenedzser bevonja*

* a gyermeket és családját
* a család- és gyermekjóléti szolgálatot
* megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetében a megelőző pártfogó felügyelőt
* az eset szempontjából érintett, szükséges szolgáltatásokat nyújtó intézményeket, szolgáltatókat, személyeket és az egyéb közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozókat

*Az esetmenedzser az egyéni gondozási-nevelési terv megvalósítása érdekében*

* 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 egyéni gondozási-nevelési tervben foglaltak betartásában, megvalósításában történő 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 megvalósítását az esetmenedzser értékeli, és:*

* 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.

*A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében az esetmenedzser:*

* Együttműködik a megelőző pártfogó felügyelővel: szükség szerint közösen végeznek családlátogatást és közösen hallgatják meg a gyermeket,
* Tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről,
* Elkészíti az egyéni gondozási-nevelési tervet, szervezi a megvalósítását,
* Közreműködik a családból kiemelt gyermek visszahelyezésében, utógondozásába,
* A védelembe vétel felülvizsgálata során tájékoztatja a gyámhivatalt a védelembe vétel körében végzett tevékenységéről, az eset előrehaladásáról, a gyermek veszélyeztetettségének alakulásáról és szakmai érvekkel alátámasztott javaslatot tesz:

- a védelembe vétel fenntartására vagy megszüntetésére, valamint megelőző pártfogás alatt álló gyermek esetén ezzel egyidejűleg a megelőző pártfogás fenntartására vagy megszüntetésére, vagy

- gyámhivatal általi más, gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó intézkedések megtételére.

**A járás területén működő család- és gyermekjóléti szolgálatok feladatainak szakmai támogatása**

A szakmai támogatást a járási jelzőrendszeri tanácsadó és az esetmenedzserek a járás területén működő öt család- és gyermekjóléti szolgálat számára havi esetmegbeszélések szervezésével, esetkonferenciákon, éves szakmai tanácskozásokon, szakmaközi megbeszéléseken való részvételen keresztül biztosítják. A járási jelzőrendszeri tanácsadó a havi esetmegbeszélések vezetőjeként megtervezi a megbeszélések tematikáját, vezeti a megbeszéléseket, elkészíti az erről készült emlékeztetőket. Szükség szerint személyes és telefonos konzultációs lehetőséget biztosít a szolgálatok családsegítőinek.

Tevékenységüket az EMMI által kiadott „Szakmai ajánlás A család- és gyermekjóléti szolgáltatás által működtetett észlelő- és jelzőrendszer működésének és működtetésének szabályairól” című eljárásrend alapján végzik.

**Szociális diagnózis készítése**

A szociális diagnózist a család- és gyermekjóléti központ szociális diagnózist készítő esetmenedzserével biztosítjuk. A szociális diagnózist készítő esetmenedzsernek a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított egy éven belül el kell végeznie a szociális diagnózist készítő esetmenedzseri képzést. Nem kell elvégezni a szociális diagnózist készítő esetmenedzseri képzést azon személyeknek, akik részt vettek az EFOP-3.8.2-16 „Szociális humánerőforrás fejlesztés” elnevezésű, európai uniós finanszírozású projekt keretében szervezett képzésben.

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser munkáját a család- és gyermekjóléti szolgálattól/központ esetmenedzserétől/jelzőrendszeri tagtól kapott „Delegáló lap szociális diagnózist készítő esetmenedzserhez” című adatlap alapján kezdi meg.

A szociális diagnózist a szociális diagnózist készítő esetmenedzser, a szociális és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által e célra rendszeresített, Szociális Ágazati Portálon közzétett adatlapon készíti el. A szükségletfelmérést, a szükséges szociális és nem szociális szolgáltatások megállapítását a szociális diagnózis adatlapon készíti el, az „Útmutató a szociális diagnózis elkészítéséhez” című dokumentum alapján. Az esetmenedzsernek a szociális diagnózist az első interjútól számított 15 munkanapon belül kell elkészítenie.

A diagnózis egy értékelési folyamat, amelyben az egyén életútját, önmagáról alkotott képét és az esetleges vizsgálatok eredményeit a diagnózist készítő és az érintett személy összevetik. Ez alapján megállapítják, hogy jelen állapotában az egyén alkalmas-e önálló életvitelre, és amennyiben nem, milyen tényezők akadályozzák, gátolják, vagy éppen segíthetik őt ebben, és milyen szolgáltatások szükségesek ahhoz, hogy hosszabb távon önállóan tudja életét támogatni.

A szociális diagnózis az egyén személyi állapotára és családi kapcsolataira, lakhatási körülményeire,egészségi állapotára és esetleges fogyatékosságára,mindennapi életvitelére, egyes képességei hiányából fakadó nehézségeire, kommunikációjára, személyes kapcsolataira, munkaerőpiaci státuszára, krízishelyzetek kezelésére vonatkozó képességére, támogatást igénylő életterületeinek felmérésére, a támogatás mértékére és számára igénybe venni javasolt ellátások, szolgáltatások meghatározására vonatkozó adatokat tartalmazza. A szociális diagnózis meghatározza egy adott személy ellátások iránti szükségletét. A diagnózis készítése során felszínre kerülő problémák kezelése érdekében megállapításra kerülnek azok a szolgáltatások, amelyek megteremtik a fejlesztéshez, a normális működéshez szükséges feltételeket, továbbá a meghatározásra kerül a megvalósítás határideje, megtörténik a célok elérését gátló és segítő erőforrások, kockázatok számbavétele.

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser feladata a szociális diagnózis elkészítése során az igénylő, valamint családja helyzetének megismerése, szükségletei meglétének vagy hiányának, valamint jogosultságának megállapítása, a megfelelő szolgáltatások és szolgáltatási elemek megállapítása, az igénylő tájékoztatása a számára szükséges szolgáltatások elérhetőségéről vagy hiányáról, szükség esetén segítségnyújtás a szolgáltatóval történő kapcsolatfelvételben.

A szociális diagnózist készítő esetmenedzser feladata a járás területén elérhető szociális szolgáltatások, gyermekjóléti alapellátások, egészségügyi, munkaerőpiaci, karitatív és egyéb szolgáltatások feltérképezése és a rájuk vonatkozó információk évenkénti aktualizálása.

A szociális diagnózis elkészítése irányított személyes interjún alapul, amely során a szociális diagnózist készítő esetmenedzser az ellátást igénylőt bevonja a diagnózis készítésébe. A szociális diagnózis elkészítésébe az ellátást igénylő hozzájárulásával más szakember is bevonható. A személyes interjú felvétele során az esetmenedzser döntése alapján több személyes találkozásra is sor kerülhet. Az ellátást igénylő krízishelyzete esetén a szolgáltatás a szociális diagnózis elkészítése előtt is igénybe vehető.

A szociális diagnózist (az értékelő adatlapot) a szociális diagnózist készítőesetmenedzser és a szolgáltatást igénylő személy aláírja. A szociális diagnózis az aláírás időpontjától számított hat hónapig használható fel az Szt. 64/A. § (3) bekezdése szerint szolgáltatás igénylésére.

#### 2.1 2. Gyermekek napközbeni ellátása

##### **2.1.2.1. Bölcsődei ellátás**

**Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői**

A Bölcsődei ellátást 2016. január 1-től Marcali járás 37 településén biztosítjuk: Balatonújlak, Balatonkeresztúr, Balatonberény, Balatonmáriafürdő, Balatonszentgyörgy, Böhönye, Csákány, Csömend, Főnyed, Gadány, Hollád, Hosszúvíz, Kelevíz, Kéthely, Libickozma, Marcali, Mesztegnyő, Nagyszakácsi, Nemesdéd, Nemeskisfalud, Nemesvid, Nikla, Pusztakovácsi, Sávoly, Somogysámson, Somogysimonyi, Somogyszentpál, Somogyzsitfa, Szegerdő, Szenyér, Szőkedencs, Tapsony, Táska, Tikos, Varászló, Vése, Vörs. 2019. szeptember 1-től ugyanezen települések, Balatonújlak és Kéthely kivételével.

**Közlekedés földrajzi helyzet**

A Marcali járás Somogy megyében található, területén a 7-es számú főút, a 68-as számú főút és a 61-es számú főút halad át.

2009. decemberben leállt a Somogyszob-Balatonszentgyörgy között a vasúti közlekedés, továbbá az aprófalvas településeken korábban sem volt elérhető a vasúti közlekedés. Az autóbusz közlekedés sem egyformán jó a településeken. Marcali és Gyótapuszta között naponta 2, Marcali, Táska, Sávoly, Szőkedencs, Csákány Szegerdő és Főnyed között naponta 5-6 autóbuszjárat közlekedik (utóbbi három településen többnyire átszállással). Nehezített a közlekedés Nagyszakácsi és Somogysámson településekről is, naponta mindössze 7-8 autóbuszjárat közlekedik. A közlekedési nehézségek jelentősen megnehezítik az apró falvakból való munkába járást és a kisgyermekek bölcsődébe utaztatását. A személygépkocsi használata pedig még mindig sok család számára nem megengedhető közlekedési eszköz a magas fenntartási költségek és a magas üzemanyagár miatt.

**Településszerkezet**

A marcali járás településhálózatát egyrészt a természeti feltételek, másrészt a történelmi fejlődés határozta meg. **A települések 50%-a 1000 főnél kevesebb lélekszámmal rendelkezik**, azaz aprófalvas településhálózat alakult ki, ennek következtében az aprófalvakra jellemző tendenciák érvényesülnek a vidéken: kevés munkaalkalom, kedvezőtlen infrastrukturális ellátottság (közlekedési elzártság, alacsony kereskedelmi ellátás, kedvezőtlen közlekedési kapcsolatok).

**Demográfia**

Marcali Járás népességszáma Kéthely és Balatonújlak kivételével 32.118 fő. ~~35 076 fő~~ A 0-3 év közötti (2016-2018 között született) gyermekek száma 2019.-ben 869 volt, melyből bölcsődei ellátásban összesen 90 kisgyermek részesült intézményünkben. (Egy éves kor alatti igénylés nem volt 2019-ben.)

A népesedési tendencia az utóbbi években kedvezőtlenül alakult: **természetes fogyás, jellemző.**

~~a településeken (kivétel 5 település), a migráció mérlege az~~ **~~elvándorlás~~** ~~irányába mozdult el. Az aktív keresők aránya a következőképpen oszlik meg: a~~ **~~mezőgazdaságban dolgozók aránya 30, 3 %, az iparban foglalkoztattak aránya 26,9%, a szolgáltató szektorban dolgozók aránya 42,8%.~~** ~~Ez a megoszlás a marcali kistérség településein változó. A falvakban többnyire mezőgazdaságban, a kistérség centrumában az iparban és a szolgáltató szférában dolgoznak többségben.~~

19. számú ábra

Forrás: Somogy Megyei Kormányhivatal

[www.kormanyhivatal.hu/download/5/32/25000/2019\_ALL\_SOM.xlsx](http://www.kormanyhivatal.hu/download/5/32/25000/2019_ALL_SOM.xlsx)

**Az ellátandó célcsoport:**

Bölcsődei ellátás keretében a gyermek 20 hetes korától nevelhető és gondozható. Az ellátandó célcsoportot a járás területén élő azon 3 éven aluli kisgyermekek adják, akiknek szülei, nevelői, gondozói munkavállalásuk miatt, nem tudják megoldani gyermekük napközbeni felügyeletét, vagy akit egyedül álló szülő, időskorú szülő nevel, illetve fejlődése érdekében állandó napközbeni ellátásra van szüksége. Továbbá férőhelyet biztosítunk azon gyermekek számára, akiknek szociális vagy egyéb ok miatt szükséges a bölcsődei nevelés, gondozás. Az ellátás igénybevételére jogosult továbbá az átmeneti gondozásban és az otthont nyújtó ellátásban részesülő gyermek is.

~~A bölcsődei felvétel során előnyben kell részesíteni~~

~~a) - ha a gyermek szülője, más törvényes képviselője a felvételi kérelem benyújtását követő 30 napon belül igazolja, hogy munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban áll -~~

~~aa) a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult gyermeket,~~

~~ab) a három vagy több gyermeket nevelő családban élő gyermeket,~~

~~ac) az egyedülálló szülő által nevelt gyermeket, és~~

~~b) a védelembe vett gyermeket.~~

Az elmúlt évek tapasztalata azt mutatja, hogy jelentősen növekedett a családok igénye a gyermekek napközbeni elhelyezésére, egyre több azon gyermekek száma, akik még nem töltötték be a második életévüket. Ez a szolgáltatás lehetőséget teremt a család és a munkahely elvárásainak összeegyeztetésére, a szülők munkavállalási és munkahely megtartási esélyeinek növelésére, így biztosítva a családok megélhetését.

12. ábra

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Járási igénybevételek 2019-ben | | | | | | |
| Település/Hónap | Kéthely | Vése | Csákány | Somogyszentpál | Böhönye | Csömend |
| Január | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Február | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Március | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 |
| Április | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Május | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Június | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Július | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 |
| Augusztus | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 |
| Szeptember | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| Október | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| November | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |
| December | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 |

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás (2019.)

**A Szolgáltatás célja, feladata, alapelvei**

**A szolgáltatás célja**

A bölcsődei nevelés középpontjában a kisgyermekek és közvetett módon a kisgyermeket nevelő családok állnak. A szolgáltatás a családra, mint komplex rendszerre tekint, melynek értelmében nem csak a kisgyermek nevelését-gondozását, hanem az egész család támogatását célozza meg.

~~A gyermekek családban történő nevelésének elősegítése, szolgáltatás nyújtásával.~~ Ennek érdekében a családban élő gyermekek életkorának megfelelő, nappali felügyeletének, gondozásának, nevelésének, foglalkoztatásának, étkeztetésének biztosítása, azon gyermekek számára, akiknek szülei, törvényes képviselői munkavégzésük- ide értve a gyermekgondozási díj, a gyermekgondozást segítő ellátás és a gyermeknevelési támogatás folyósítása melletti munkavégzést is – munkaerő-piaci részvételt elősegítő programban, képzésben való részvételük nappali rendszerű iskolai oktatásban, nappali oktatás munkarendje szerint szervezett felnőttoktatásban, felsőoktatási intézményben nappali képzésben való részvételük, betegségük vagy egyéb ok miatt nappali ellátásukról nem tudnak gondoskodni.

Egyéb ok miatt a gyermekek bölcsődei ellátását különösen olyan gyermekek számára kell biztosítani,

* akinek fejlődése érdekében állandó napközbeni ellátásra van szüksége,
* akit egyedül álló vagy időskorú személy nevel,
* akinek a szülője, törvényes képviselője szociális helyzete miatt az ellátásáról nem tud gondoskodni (Gyvt. 41.§. (2)).

A bölcsődei nevelés célja, hogy a kisgyermekek elsajátítsák azokat a készségeket, képességeket, amelyek segítik őket abban, hogy nagy biztonsággal tudjanak tájékozódni és viselkedni saját kulturális környezetükben, kellő rugalmasággal és sikeresen tudjanak alkalmazkodni annak változásaihoz.

A bölcsődei nevelés további célja, a családközpontú kora gyermekkori intervenciós szemlélet módnak a gyakorlatban történő megvalósítása. Olyan preventív jellegű szolgáltatások, programok megvalósításával, amely a gyermekek és családjaik speciális támogatását szolgálja a gyermek fejlődése, a szülői kompetencia megerősítése, valamint a gyermek és a család szociális befogadása érdekében.

**A bölcsődei nevelés- gondozás feladatai**

**1.A családok támogatása, annak erősségeire építve a szülői kompetencia fejlesztése**

* Bölcsődénk, mint a kisgyermekes családokkal kapcsolatba kerülő első gyermekintézmény jelentős szerepet tölt be a szülői kompetencia fejlesztésében. Fontosnak tartjuk a családi és bölcsődei nevelés összhangjára való törekvést, a szülők és a kisgyermeknevelők közötti egyenrangú, konstruktív, kölcsönös bizalmon alapuló partneri kapcsolat kialakítását, mert mindez elengedhetetlen feltétele a kisgyermekek harmonikus fejlődésének.

* A kisgyermeknevelő, mint szakember, szaktudására, tapasztalataira építve, a család erősségeire alapozva, ~~szülők igényeihez igazodva~~ közvetíti a kora gyermekkori fejlődéssel, neveléssel kapcsolatos ismereteket, módszereket.

**2. Egészségvédelem, az egészséges életmód megalapozása**

* a szakemberek feladata a kisgyermek fejlődésének nyomon követése, dokumentálása, támogatása
* a fejlődéshez szükséges egészséges és biztonságos környezet megteremtése
* a primer szükségletek egyéni igények szerinti kielégítése
* egészségvédelem, egészségnevelés, a környezethez való alkalmazkodás és az alapvető kultúrhigiénés szokások kialakulásának segítése

**3. Az érzelmi és társas kompetenciák fejlesztése:**

* derűs légkör biztosítása, a bölcsődébe kerüléssel járó nehézségek lehetőség szerinti megelőzése, illetve csökkentése, a gyermekek segítése az átélt nehézségei feldolgozásában
* a kisgyermeknevelő gyermek között szeretetteljes, érzelmi biztonságot jelentő kapcsolat kialakulásának segítése
* az egyéni szükségletek kielégítése a csoportban, élés helyzetben, az én tudat egészséges fejlődésének segítése
* a társas kapcsolatok alakulásának, az együttélés szabályai elfogadásának, a másik iránti nyitottság, empátia és tolerancia fejlődésének segítése
* megteremteni a lehetőségét a kisgyermeknevelővel és, a társakkal közös élmények szerzésére

**4. A megismerési folyamatok fejlődésének segítése:**

* a gyermek életkorának, érdeklődésének megfelelő tevékenységek lehetőségének biztosítása, az önálló aktivitás és a kreativitás támogatása, ismeretnyújtás, a gyermek tevékenységének támogató- bátorító odafigyeléssel kísérése, megerősítése
* a gyermek igényeihez igazodó közös tevékenység során élmények, viselkedési és helyzetmegoldási minták nyújtása.

**A bölcsődei nevelés- gondozás alapelvei**

1. *A család rendszerszemléletű megközelítése*

~~A család a gyermek számára a legmeghatározóbb minta, és a kisgyermeknevelőknek egyik legfontosabb feladata ennek a családi mintának a támogatása és kiegészítése annak érdekében, hogy a gyermekek testi, szellemi, emocionális és szociális szükségletei teljes mértékben kielégítettek legyenek.~~

A család rendszerszemléletű megközelítése értelmében a bölcsődei nevelésben elsődleges szempont a család működésének megismerése, megértése.

A gyermek a családból hozott interakciós mintákat visszatükrözi, mely által képet kap a kisgyermeknevelő a család gyengeségeiről és erősségeiről. Az erősségek hangsúlyozása által a szakember hozzájárulhat a család életminőségének javításához. A rendszerszemlélet lényege olyan komplex látásmód alkalmazása, amely nem csak a kisgyermeket, hanem a családot is kiindulópontnak tekinti.

*2. A kora gyermekkori intervenciós szemlélet befogadása*

A kora gyermekkori intervenció magában foglal minden olyan tevékenységet, amely a kisgyermek sajátos szükségleteinek meghatározását és figyelembe vételét szolgálja. A bölcsőde szolgáltató funkcióját tekintve alkalmas színtér a kora gyermekkori intervenció szemléletének alkalmazására. Éppen ezért a kisgyermeknevelő feladata az esetlegesen felmerülő fejlődési elmaradások, megtorpanások felismerése és jelzése.

*3. A családi nevelés elsődlegességének tisztelete*

A kisgyermek nevelése a család joga és kötelessége.

A bölcsőde a családi nevelés értékeit, hagyományait és szokásait tiszteletben tartva és lehetőség szerint erősítve vesz részt a gyermekek gondozásában, nevelésében, illetve szükség esetén lehetőségeihez mérten törekedve a családi nevelés hiányosságainak kompenzálására, korrigálására. Mind ezek értelmében fontos tehát a szülők számára lehetővé tenni a tevékeny, különböző szinteken és módokon megvalósuló bekapcsolódást a bölcsőde életébe.

*4. A kisgyermeki személyiség tisztelete*

A kisgyermek, mint individuum, egyéni szükségletekkel rendelkező, fejlődő személyiség. Különös védelem és bánásmód illeti meg. A gyermeket, mint fejlődő személyiséget a kisebb körű kompetenciából fakadó nagyobb segítségigénye, ráutaltsága miatt, különleges védelem illeti meg.

Bölcsődénkben a nevelés és a gondozás olyan értékközvetítő és értékteremtő folyamat, amely a gyermeki személyiség teljes kibontakoztatására, a személyes, szociális és kognitív kompetenciák fejlődésének segítésére irányul, az emberi jogok és az alapvető szabadságjogok tiszteletben tartásával.

*5. A kisgyermeknevelő személyiségének meghatározó szerepe*

A kisgyermeknevelő személyiségén keresztül hat a kisgyermekre és a családra. A feladatok színvonalas megvalósítására megfelelő szakmai kompetenciával és identitással, kellő önismerettel, magas szintű társas készségekkel bíró szakember képes. A kisgyermeknevelő felelős a szakmai tudása szintentartásáért, szakmai kompetenciái fejlesztéséért.

*6. A biztonság és a stabilitás elve*

A gyermek személyi- és tárgyi környezetének állandósága („saját” kisgyermeknevelő-rendszer, felmenőrendszer, csoport- és helyállandóság) növeli az érzelmi biztonságot, alapul szolgál a tájékozódáshoz, a jó szokások kialakulásához.

A gyermek új helyzetekhez való fokozatos hozzászoktatása segíti alkalmazkodását, a változások elfogadását, az új megismerését, a szokások kialakulását. A biztonság nyújtása természetszerűleg magában foglalja a fizikai és a pszichikai erőszak minden formájától való védelmet is.

*7.Fokozatosság megvalósítása*

A kisgyermek új helyzetekhez való fokozatos hozzászoktatása segíti alkalmazkodását, a változások elfogadását, az új dolgok, helyzetek megismerését, a szokások kialakulását. ~~Egy ilyen új helyzet és mérföldkő a kisgyermek életében a bölcsődei adaptációs folyamat is. A fokozatosság elvét szem előtt tartva fontos számunkra, hogy ez a folyamat az anyával együtt történjen meg, kis lépésekben, figyelembe véve a gyermek egyéni igényeit és szükségleteit.~~

*8. Az egyéni bánásmód elve*

A gyermek fejlődéséhez alapvető feltétel a felnőtt őszinte érdeklődése, figyelme, megbecsülése, a kompetenciájának elismerésén alapuló választási lehetőség biztosítása az egyes élethelyzetekben, a pozitív megnyilvánulások támogatása, megerősítése, elismerése.

A kisgyermeknevelő meleg, szeretetteljes odafordulással, a megfelelő környezet kialakításával, a gyermek életkori- és egyéni sajátosságait, fejlettségét, pillanatnyi fizikai és pszichés állapotát, hangulatát figyelembe véve segíti a gyermek fejlődését. Fontos, hogy a bölcsődébe járó gyermekek mindegyike folyamatosan érezze a róla gondoskodó felnőtt elfogadását akkor is, ha lassabban fejlődik, akkor is, ha esetleg több területen jelentős eltérést mutat az átlagos fejlődéstől, ha sajátos nevelési igényű, ha viselkedése bizonyos esetekben különbözik a megszokottól, emiatt nehezebben kezelhető. A kisgyermeknevelő elfogadja, tiszteletben tartja a gyermek, vallási, nemzetiségi/etnikai, kulturális stb. hovatartozását.

*9. Gondozási helyzetek kiemelt jelentősége*

A gondozási helyzetek a kisgyermeknevelő és a kisgyermek interakciójának bensőséges, intim helyzetei. A nevelés és a gondozás elválaszthatatlan egységet alkotnak. A gondozás minden helyzetében nevelés is folyik, a nevelés helyzetei, lehetőségei azonban nem korlátozódnak a gondozási helyzetekre. A professzionális gondozás hozzájárul a személyes kapcsolatok pozitív alakulásához és a nevelési feladatok megvalósulásának egyik kiemelt színtere. Nagy jelentősége van a gondozásnak abban is, hogy a gyermek a saját testét megismerje és elfogadja. A testséma kialakulásában fontos szerepet játszik a saját testével, testrészeivel végzett aktív tevékenység a mozgás során, illetve játék közben. Gondozás alatt pedig a visszajelzésnek van nagy értéke, mivel az beépül a gyermek személyiségébe, és egész életére kiható nyomot hagy.

*10. A gyermeki kompetenciakésztetés támogatása*

A korai életévekben alapozódnak meg a kognitív, érzelmi és társas kompetenciák, ezért támogatásuk kiemelt jelentőséggel bír a bölcsődei nevelésben. Bölcsődénkben biztosítva van a kisgyermekek számára minden olyan lehetőség, ami által a kisgyermek akár a játékán, a gondozási helyzeteken és egyéb tevékenységeken keresztül ismertekhez, élményekhez, tapasztalatokhoz tud jutni, átélheti a spontán tanulás örömét, mely által megerősödik benne a világ megismerésének vágya. Kíváncsiságának fenntartásával, pozitív visszajelzések biztosításával segítjük önálló kezdeményezéseit, megteremtve ezáltal az egész életen át tartó tanulás igényének, folyamatának biztos alapjait. ~~Ilyen lehetőséget kínálnak például a különféle ünnepkörökhöz, évszakokhoz kapcsolódó programjaink, pályázati támogatásból megvalósult családi rendezvényeink stb.~~

**A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

**Létrejövő kapacitások**

A bölcsőde 52 férőhellyel rendelkezik. Intézményünkben, 4 csoportszobában 8 fő kisgyermeknevelő, 1 fő bölcsődevezető és 2 fő bölcsődei dajka látja el a kisgyermekeket. A kisgyermeknevelők váltott műszakban napi 7 órában látják el a nevelési-gondozási feladatokat.

A kisgyermeknevelő és a pedagógus - munkakörben foglalkoztatott személy a fennmaradó heti 5 órát a nevelést, gondozást előkészítő, azzal összefüggő feladatok elvégzésére, adminisztrációra (~~üzenő füzet, szoktatási füzet, törzslapírás)~~ (csoportnapló vezetése, gyermekek fejlődési dokumentációjának vezetése, családi füzet), ~~a foglalkozásokra, való felkészülésre~~, játéktevékenységek előkészületére, szülőcsoportos foglalkozások megtartására, műhelymunkára, illetve a csoport életének szervezésével kapcsolatos teendőkre, gyakornok szakmai segítésére és eseti helyettesítésre fordítja.

A bölcsődevezető hiányzásuk esetén helyettesíti a kisgyermeknevelőket.

A gyermekcsoportok létszámát a 15/1998. (IV.30) NM rendelet szabályozza, melynek értelmében: ~~A rendelet értelmében, bölcsődei csoportban 12 gyermek, de, ha valamennyi gyermek betöltötte a második életévét legfeljebb 14 gyermek nevelhető, gondozható. Abban az esetben azonban, ha a gyermek bölcsődébe történő felvételére nevelési év közben veszélyeztetettség miatt kerül sor, legfeljebb a bölcsődei nevelési év végéig 1 fővel túlléphető a csoportlétszám.~~

Egy bölcsődei csoportban legfeljebb 12 gyermek nevelhető, gondozható az alábbi kivételekkel:

* ha a csoportban valamennyi gyermek betöltötte 2. életévét legfeljebb 14,
* egy sajátos nevelési igényű, illetve korai fejlesztésre és gondozásra jogosult gyermeket is ellátó csoportban legfeljebb 11,
* két sajátos nevelési igényű, illetve korai fejlesztésre és gondozásra jogosult gyermeket is ellátó csoportban legfeljebb 10,
* kizárólag sajátos nevelési igényű, illetve korai fejlesztésre jogosult gyermeket ellátó csoportban legfeljebb 6 gyermek gondozható.
* ha a bölcsődei nevelési év közben állapítják meg a gyermek sajátos nevelési igényét, illetve korai fejlesztésre és gondozásra való jogosultságát, a csoportlétszám legfeljebb a bölcsődei nevelési év végéig túlléphető.
* ha a gyermek bölcsődébe történő felvételére nevelési év közben veszélyeztetettség miatt kerül sor, legfeljebb a bölcsődei nevelési év végéig 1 fővel túlléphető a csoportlétszám.

A bölcsődei férőhelyek ~~kihasználtságát~~ alakulását az alábbi ábra szemlélteti: ~~diagramokon lehet követni.~~

13. számú ábra

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás (2019.)

2018. december 31.-ig 47 volt a felvett gyermek. 2019. január 1. és december 31. között 43 kérelemnek tettünk eleget és 40 gyermek ellátása szűnt meg. Mindezek tükrében 2019.december 31.-én a felvett gyermekek létszáma:**50** volt.

14. számú ábra

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás (2019.)

A diagram értékeiből jól leolvasható, hogy a szülők jelentős része 19 és 30 hónapos kor között kérelmezte kisgyermeke számára a bölcsődei ellátást (86%). Mindez megnehezítette a csoportok életkor szerinti homogén kialakítását. Ennek köszönhetően két „vegyes” csoportot is működtettünk 2019-ben.

15. számú ábra

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás (2019.)

16. számú ábra

Forrás: Intézményi adatnyilvántartás (2019.)

A bölcsőde nyitvatartási rendjét a Fenntartó szabályozza, figyelembe véve a bölcsődébe járó gyermekek szüleinek igényeit. A napi nyitvatartási idő 10,5 órában (6:30 - 17:00-ig) van meghatározva. A nyári nyitvatartásról a Fenntartó rendelkezik, melyről minden év február 15-ig tájékoztatjuk a szülőket. Évente egy alkalommal, a Bölcsődék napjának tiszteletére (április 21.) nevelésnélküli nap keretén belül szakmai napon vesz részt valamennyi kisgyermeknevelő, melyről szintén február 15-ig tájékoztatva vannak a szülők.

**A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

* A gyermekek korcsoport szerinti nevelése, gondozása, testi, szellemi fejlődésük biztosítása, a kisgyermeknevelők által kidolgozott és a vezető által jóváhagyott napirend alapján történik. A napirend kialakításánál fő szempont a személyi és csoport állandóság.
* A gondozás munkaközösségben történik, de figyelemmel kíséri a gyermekek képességeit, hajlamait, egyéni adottságait, egészségi állapotát, és testi fejlettségét.
* Minden korcsoport külön gondozási egységként működik, a korcsoportnak megfelelő nevelési módszerek alkalmazásával.
* A gyermekek gondozása állandó felügyelet mellett folyamatos, kevés várakozási idővel.
* Kapcsolattartás a szülővel, családi háttér figyelembevétele a gondozási munka megtervezésénél.
* A koruknak megfelelő higiénés környezet biztosítása.
* A fejlődésükben ~~elmaradt~~ megtorpant gyermekek gondozásánál szakkonzílium igénybevétele, specifikus gondozás biztosítása (gyógypedagógus, logopédus, ideggyógyász, gyermekgyógyász).
* Rendszeres gyermekorvosi felügyelet biztosítása, pszicho-motoros fejlettségük nyomon követése, regisztrálása, egyéni és közösségi prevenció.
* A gyermek érdekvédelme. (Az észlelt szociális, egészségügyi, mentális, stb. problémák jelzése a szülő egyetértésével, a megfelelő egészségügyi, gyermekvédelmi intézmény felé).
* A szülő- gyermek kapcsolat elmélyítésének segítése:
  + szülői értekezlet formájában. Tájékoztatva őket új nevelési elvekről, fejlesztő játékokról, egészséges életmódra nevelés fontosságáról. E tevékenységét az intézmény a társszakmák szakembereinek igénybevételével végzi.
  + szülőcsoportos beszélgetések által: Adott bölcsődei csoport szülői közössége és a csoport kisgyermeknevelőinek megbeszélése, egy a kisgyermek közösséget érintő témában.
  + fogadóórák formájában: egyéni megbeszélés adott kisgyermek szüleivel, a gyermek fejlődéséről, képesség kibontakoztatásának támogatásáról.

***A bölcsődei nevelés feltételei***

**„Saját kisgyermeknevelő” rendszer**

A „saját kisgyermeknevelő”-rendszer a biztonság és a stabilitás megteremtésének szabályán alapul. A csoport vagy a csoport gyermekeinek egy része tartozik közvetlenül egy kisgyermeknevelőhöz. A „saját kisgyermeknevelő” szoktatja be a gyermeket a bölcsődébe, és a bölcsődében töltött idő alatt a kisgyermek nevelője (felmenőrendszer). Ő kíséri figyelemmel a kisgyermek fejlődését és rögzíti a fejlődési dokumentációban. A „saját kisgyermeknevelő”-rendszerben több figyelem jut minden gyermekre, számon lehet tartani a gyermekek egyéni igényeit, problémáit, szokásait, elsősorban a „saját kisgyermeknevelő” segíti át őket a bölcsődei élet során adódó nehézségeken.

**Gyermekcsoportok szervezése**

A bölcsődében a gyermekcsoportok létszámát jogszabály határozza meg (lásd feljebb). Intézményünkben az előírtnál magasabb csoportlétszám nem fogadható el, mivel a minőségi nevelést, gondozást a megfelelő felnőtt – kisgyermek arány garantálja. A csoportok összetételének megtervezésekor törekszünk az életkor szerinti homogén kialakításra, de a beíratottak életkora miatt, ez nem minden esetben kivitelezhető, így előfordulnak vegyes csoportok is.

**Tárgyi feltételek**

Az épület akadálymentesített, tömegközlekedési eszközzel jól megközelíthető. Személygépkocsik részére parkoló térítésmentesen igénybe vehető. Az épület bútorzata és berendezései, felszerelési tárgyai az ellátottak életkori sajátosságainak megfelelőek.

Az épületben 6 csoportszoba van hozzátartozó fürdővel, WC-vel, váró- öltöztető helyiséggel.

A berendezési tárgyak, bútorok, mozgásfejlesztő eszközök, a gyermekek biztonságos, szabad mozgását szolgálják, és ösztönző voltuknál fogva fejlesztik is azt.

A parkosított, zárt udvar, közvetlenül a csoportszobákból megközelíthető. Az udvari játékok szintén életkori szükségletekhez igazodnak, EU előírásoknak megfelelőek.

A játékkészlet összeállításánál a módszertani levél útmutatásait figyelembe vesszük.

Egészségügyi szempontok:

* könnyen tisztítható, fertőtleníthető legyen
* balesetet ne okozzon
* csecsemő és tipegő korban ne legyen olyan kisméretű, hogy orrba, fülbe, garatba kerülhessen

Pedagógiai szempontok:

* minden tevékenységformához legyenek megfelelő játékszerek
* a játék színe, nagysága, formája keltse fel a gyermek érdeklődését
* játékválasztásnál legyen szempont a nemek közötti egyenlőség elvének betartása

Kivitelezés szempontjából:

* igényes legyen
* fokozott használatra számítva készüljön

Elhelyezés:

* nyitott játékpolcon
* tárolóedényekben
* kisgyermeknevelő által elérhető polcon

Pihenősarok:

* elkülönülésre alkalmas kuckó, ahol a gyermek pihenhet, ha fáradt, egyedüllétre, csendre vágyik

**Napirend:**

A napirend függ:

* a csoport összetételétől (életkor, fejlettség, szükségletek)
* évszakoktól
* csoportlétszámtól

Fontos, hogy a folyamatos gondozás feltételeit (személyi állandóság, tárgyi feltételek, jó munkaszervezés, a bölcsődei dajkával való összehangolt munka stb.), annak megvalósítását biztosítsa, megteremtve a biztonságérzetet, a kiszámíthatóságot, az aktivitás és az önállósodás lehetőségét.

A napirenden belül az egyes gyermekek igényeit úgy kell kielégíteni, hogy közben a csoport életében is áttekinthető rendszer legyen, biztosítsuk a csoport nyugalmát és megszűnjön a felesleges várakozási idő.

**A bölcsőde alapellátáson túli szolgáltatásai (1997. évi XXXI törvény 42.§ (4) bekezdés):**

*1. Játszócsoport:*

Játszócsoport keretében a közösségbe nem járó gyermekeket édesanyjukkal együtt fogadjuk abból a célból, hogy a szülők együtt játszanak gyermekeikkel az intézmény által megfelelően kialakított, erre a célra kijelölt külön teremben a fenntartó által meghatározott térítési díj ellenében.

*2. Só szoba*

A sószoba szolgáltatás célja az egészség megőrzése és fenntartása. A sószobában a tengerparti levegőhöz hasonló sópárás klíma jön létre, mely tisztítja a tüdőt, a hörgőket és segít a slejm, a hurut és az arcüreg lerakódásainak felszakításaiban, a nyálkahártya regenerálásában. A terápia erősíti az immunrendszert. A sószobát délelőtt a bölcsődés gyermekek használják, délután pedig bejelentkezés alapján a fenntartó által meghatározott térítési díj ellenében vehetik igénybe az érdeklődők.

**Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja**

**Intézményen belüli együttműködés**

A bölcsődei kisgyermeknevelők együttműködnek az intézmény valamennyi szolgáltatásával, az intézmény belső szabályzatai alapján.

**Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Védőnői szolgálattal:

* a szolgálat javasolhatja a gyermek bölcsődébe való felvételét
* ~~a gyermek bölcsődébe kerülésekor, közösen vesznek részt családlátogatáson~~

Óvodával:

* nyílt napokra, ismerkedő látogatásokra hívjuk a helyi óvoda pedagógusait, mely megkönnyíti a kisgyermekek számára az óvodába való beilleszkedést.

Család és gyermekjóléti szolgálattal

* a szolgálat javasolhatja, a gyermek bölcsődébe való felvételét
* a bölcsőde a gyermek egészséges fejlődésének veszélyeztetését tapasztalva jelzi a problémát a szolgálatnak.

Gyermekorvosokkal, különösen a bölcsőde gyermekorvosával:

* a gyermekek beszoktatás előtti orvosi vizsgálatának elvégzése
* a bölcsődébe járó gyermekek időszakos vizsgálata,
* a gyermekek fizikai, értelmi, érzelmi állapotának, illetve szocializációjának ellenőrzése
* a feltárt egészségügyi problémák saját kisgyermeknevelővel, szülővel történő megbeszélése
* járványveszély esetén az érvényben lévő rendelkezéseknek megfelelő intézkedések megtétele.
* a közösség védelme érdekében a védőoltások figyelemmel kisérése
* a gyermekek étrendjének figyelemmel kisérése tekintetében.

Egységes Pedagógiai Szakszolgálattal:

* a szakszolgálat utazó pedagógusai a bölcsődében, a napirendben kialakított időszakban biztosítják szolgáltatásaikat a kisgyermekeknek.
* a bölcsőde helyet és szükség esetén eszközöket biztosít a foglalkozások megtartásához
* a szakszolgálat szakemberei és a fejlesztésben részesülő gyermek kisgyermeknevelője folyamatosan konzultálnak az érintett kisgyermekek fejlődésének sajátosságairól, üteméről.
* fejlesztő foglakozások többsége munkaidőben történik, ezért a kisgyermeknevelő „híd” a szakember és a szülő között.

**A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja.**

A gyermekek egészséges szocializációja, a személyiségfejlődése érdekében kiemelt szakmai feladat a család-bölcsőde közötti kapcsolat erősítése, a családi nevelés segítése. A családi és a bölcsődei nevelés közötti összhang, a szülők és a kisgyermeknevelő között kialakult bizalom, együtt működés elősegíti a gyermekek egészséges, testi, lelki és szociális fejlődését. A szülők a bölcsődébe való jelentkezéskor széles körű tájékoztatást kapnak a bölcsődei életről, a szokásokról, szabályokról, a beszoktatás módjáról. Megtekinthetik a gyerekek által használt helyiségeket, a játszóudvart, megismerhetik gyermekük leendő kisgyermeknevelőjét. A kapcsolattartásnak, tájékoztatásnak többféle formája van, mindegyik más-más szerepet tölt be, ezért párhuzamosan minél többet alkalmazunk. A közös élmények, emberi kapcsolatok és a tájékozottság nagymértékben hozzájárulhat a szülői kompetencia megerősítéséhez ez által a szülői hatékonysághoz, mely segítheti a családi nevelést és a kisgyermek fejlődését.

*Családlátogatás*

A családlátogatás célja a családdal való kapcsolatfelvétel, a kisgyermek és a szülők otthoni környezetben való megismerése. Fontos számunkra, hogy a családlátogatás lehetőleg még a beszoktatás előtt megtörténjen. Ha a beszoktatást megelőzően találkozunk a családdal sokkal jobb alapokról indulhatunk el. Az ismerkedésen túl, a felmerülő kérdésekre választ kaphatunk kölcsönösen. A családlátogatás fontos színtere a bizalmi kapcsolat megalapozásának, ami feltétele a későbbi jó együttműködésnek.

***~~Szülővel~~ Szülői támogatással történő fokozatos beszoktatás***

A kisgyermekek beszoktatása két hétig tart, a kisgyermek és a család egyéni igényeihez igazított fokozatosan csökkenő szülői jelenlét mellett, ~~szülővel együtt fokozatosan történik~~, saját kisgyermeknevelői rendszerben. Feladatunk, hogy a szülőktől való elválással és a környezetváltozással járó nehézségeket csökkentsük. ~~Ezt a célt szolgálja a szülővel történő fokozatos beszoktatás, amit a szülőkkel egyeztetve, a kisgyermek igényeit és szükségleteit szem előtt tartva tervezünk és végzünk~~.

A módszer lehetőséget ad arra, hogy a lehető legkíméletesebb módon történjen az elválás, és a gyermek biztonságban érezze magát az új környezetben.

A szülő jelenléte biztonságot ad a gyermeknek és megkönnyíti a beilleszkedést az új környezethez való alkalmazkodást.

Kisgyermekek gondozása a lehetőségekhez mérten korcsoportok szerint csecsemő, kistipegő, tipegő és kisóvodás csoportban történik.

A kisgyermekek, és a kisgyermeknevelő között fokozatosan kialakuló kötődés segíti a kisgyermeket új környezetének elfogadásában, jelentősen megkönnyíti a beilleszkedést a bölcsődei közösségbe, csökkenti az adaptáció során fellépő negatív tüneteket. (Pl.: étvágytalanság, sírás, nyugtalanság, alvászavar.)

*Napi Kapcsolattartás*

Fontos számunkra a kölcsönös tájékoztatás a bölcsődébe érkezéskor és a hazaadáskor. Érkezéskor a szülő nyújt információt az előző nap gyermekkel kapcsolatos eseményeiről, a gyermek egészségügyi állapotáról, változásairól. Hazaadáskor a kisgyermeknevelő tájékoztatja a szülőket a gyermekről (közérzet, hangulat, újabb fejlődési lépcsőfok bekövetkezése vagy esetleges megtorpanása stb.). Ügyelve a kommunikáció minőségére, stílusára, hiszen a napi beszélgetések formálják a kapcsolatot és erősítik a bizalmat.

*Egyéni beszélgetés*

A személyes beszélgetést igénylő kérdésekben, nevelési problémákban egyéni beszélgetést kezdeményezhet a szülő, a kisgyermeknevelő, bölcsődevezető. A kompetenciát meghaladó esetekben szakember bevonása is kérhető. A nyugodt beszélgetés feltételeit és a kisgyermek felügyeletét biztosítjuk.

*A szülőcsoportos beszélgetések*

A kapcsolattartásnak olyan módszere mely lehetővé teszi, hogy adott csoporthoz tartozó gyermekek szülei szervezett formában találkozhassanak, beszélgethessenek a gyermekek fejlődését, nevelését érintő témákkal kapcsolatban. A beszélgetés célja a családi nevelés segítése, a gyermek személyiségfejlődésének, szocializációjának elősegítése. A beszélgetéseket a kisgyermeknevelők vezetik. Évente két alkalommal szervezzük, tavasszal és ősszel, a szülőkkel előre egyeztetett időpontban.

*Szülői értekezlet*

Az intézményvezető a felvételt megelőzően egy alkalommal, a nevelési évben pedig legalább kettő alkalommal tart szülői értekezletet. Az új szülők részére általában július közepe felé tart egy tájékoztató jellegű szülői értekezletet. Ezen aszülői értekezleten bemutatásra kerülnek a kisgyermeknevelők, bölcsődei dajkák. Ismerteti az intézmény házirendjét, szakmai programját, válaszol a szülők kérdéseire. Ekkor megállapodnak a szülőkkel a családlátogatás időpontjáról és a beszoktatások idejéről.

*Indirekt kapcsolattartási formák*

Tájékoztatás írásos formája, amely nem helyettesíti a személyes, közvetlen kapcsolattartást, de kiegészíti és megerősíti azt. Ilyen ~~az üzenő füzet~~ a családi füzet, hirdetőtáblák, honlap, közösségi oldal, melyek lehetőséget adnak arra, hogy minél több felületen tudjon eleget tenni a bölcsőde tájékoztatási kötelezettségének és az ismeretterjesztésre.

**Bölcsődei nevelés-gondozás főbb helyzeteinek megvalósítása.**

* tanulás
* gondozás
* játék
* mozgás
* mondóka, ének
* vers, mese
* alkotó tevékenységek
* egyéb tevékenységek

*Tanulás*

A teljesítményelváráshoz kötött, erőltetett ismeretgyarapításnak nincs helye a bölcsődében. A bölcsődében a tanulás fogalmát a lehető legtágabban értelmezzük. A tanulás a gyermek korából és fejlettségéből adódó tevékenységekbe ágyazottan történik. Maga a tanulás tapasztalati úton kell, hogy megtörténjen. Bölcsődénkben mind gondozás, mind játék közben rengeteg lehetőség kínálkozik „tanulásra”, a környezet megismerésére. Ilyen az utánzás, a spontán játékos tapasztalatszerzés, a kisgyermeknevelő-gyermek interakciójából származó ismeretszerzés és szokás kialakítás. A fizikai és érzelmi biztonság megteremtésével, optimálisan ingergazdag környezettel tesszük lehetővé, hogy a gyermek nyitottan, érdeklődéssel fordulhasson a környezete felé, kedve legyen aktívan tevékenykedni. Magyarázattal, gyakorlással, bátorítással, elismeréssel segítjük az ismeretek megértését, befogadását, feldolgozását. A beszéd a kisgyermekkori tanulás nagyon fontos eleme. A kommunikatív képességek fejlődésének feltételei a biztonságos és támogató környezetben zajló felnőtt-gyermek és gyermek-gyermek interakciók. Külön figyelmet szentelünk azoknak a gyermekeknek a nyelvi szükségleteire, akiknek nem a magyar az anyanyelvük. A kisgyermeknevelők a sajátos nevelési igényű gyermekek esetében szem előtt tartják, hogy náluk más jellegű és hosszabb időt vesz igénybe a tanulási folyamat. Az SNI vagy korai fejlesztésben részesülő gyermekek esetében a kisgyermeknevelő több elemből álló habilitációs munkát is végez: nevel-gondoz, gondozásba épített fejlesztés

* egyéni bánásmód, több figyelem
* hangsúlyosabb az állandó és rugalmas napirend kialakítása
* az ép társakkal való együttlét biztosítja a sérült gyermek számára a harmonikus fejlődést, és segítség ahhoz is, hogy szülei nélkül tudjon kapcsolatot teremteni, játszani
* szükséges a sajátos nevelési igényű gyermekek megismerése, befogadása, az ép társak is megtanulják a toleranciát

*Gondozás*

Bensőséges interakciós helyzet kisgyermeknevelő és gyermek között, melynek elsődleges célja a gyermek testi szükségleteinek kielégítése, a helyes szokások kialakítása.

A szociális kompetencia kialakulásának egyik feltétele, hogy a gyermek csecsemőkortól kezdve aktívan vehessen részt a gondozási helyzetekben, lehetősége legyen úgy próbálkozni, hogy közben érzi a kisgyermeknevelő figyelmét, biztatását, támogató segítségét.

Sikeres próbálkozásait a felnőtt megerősítéssel, dicsérettel jutalmazza.

A gondozás minősége meghatározza a gyermek közérzetét és a felnőtthöz való viszonyát. A gondozási műveletet úgy végezzük, hogy a gyermeknek örömforrás legyen a gondozás és aktívan együttműködjön. Ha nincs kedve együttműködni, rugalmasan alkalmazkodunk állapotához, és a műveleteket vagy annak egy részét elvégezzük helyette. A felnőtt tapintatos bánásmódja, elfogadást kifejező verbális és nonverbális kommunikációja kihat a gyermek pozitív énképének kialakulására, az önelfogadásra. Gondozás közben fontos nevelési feladatokat is ellátunk, pl. egészséges életmódra nevelés, kulturhigiénés szokások kialakítása, életkornak megfelelő napirend kialakítása. Mindeközben pozitív nevelési módszereket alkalmazunk (dicséret, bátorítás, elismerés, megerősítés).

*Játék*

A gyermekkor legfontosabb tevékenysége, amely segít a világ megismerésében és befogadásában, elősegíti a testi, az értelmi, az érzelmi és a szociális fejlődést.

A kisgyermeknevelő a játék feltételeinek biztosításával és nevelői magatartásával támogatja az elmélyült, nyugodt játéktevékenységet, a ~~kreativitást~~ kreatív önkifejezés kibontakoztatását.

Értéknek tekintjük a ~~szabad~~ játékot, az önálló mozgást, aktivitást, az alkotást, a kreativitást.

Személyi és tárgyi feltételek biztosításával, jól szervezett napirenddel segítjük elő a nyugodt játéktevékenységet. Fontosnak tartjuk a játék során is a gyermek megismerésén alapuló egyéni bánásmódot, a személyközpontúságot.

A kisgyermeknevelő a gyermek igényeitől és a helyzettől függően kezdeményez, szerepet vállal a játékban, annak tartalmát ötleteivel, javaslataival színesíti. A játék ad elsősorban lehetőséget a társas kapcsolatok fejlődésére is.

A többi gyermekkel való együttlét örömforrás a kisgyermek számára, a társak viselkedése mintát nyújt, segítve a szociális képességek fejlődését.

Kiemelten fontosak a játékkészlet összeállításának pedagógiai szempontjai:

* minden tevékenységformához legyenek, megfelelő játékok (manipuláció, konstruálás, utánzó- és szerepjáték, mozgásfejlesztő)
* a játék színe, nagysága, formája keltse fel és tartsa ébren a gyermek érdeklődését,
* többféle tevékenységre lehessen felhasználni,
* fontos a nemek közötti egyenlőség elvének betartása (a kislányoknak is legyen autó, a kisfiúknak is baba.)

*Mozgás*

A csecsemő- és kisgyermekkor az alapvető mozgásformák kialakulásának és fejlődésének időszaka. A kisgyermekek mozgásigénye rendkívül nagy, számukra örömforrás a mozgás. ~~A gyermekek lelki életében, jellemének kialakításában döntő fontossága van az első években szerzett tapasztalatoknak. Ebben az időszakban a mozgás a külvilággal történő ismerkedésnek az eszköze, ugyanakkor általa fejlődnek a szervek, szervrendszerek.~~

Éppen ezért elegendő időt, megfelelő helyet, eszközöket biztosítunk a mozgáshoz a csoportokban, folyosón és az udvaron. Fontos számunkra, hogy olyan játékok vegyék a gyermekeket körül, melyek folyamatosan fenntartják mozgásaktivitásukat.

~~Beszoktatások során~~ Különösen fontos számunkra az ölbéli játékok alkalmazása hiszen, az ölbéli játék sajátja, hogy mindegyikhez szervesen kapcsolódik mozdulat, mozgás, érintés. Észrevétlenül tanítja meg ez által a gyermeket egyszerű és mind összetettebb mozgásokra, együttműködésre, kivárásra (lásd csiklandozók, csattanók, cirógatók, kibillentések). Alapvető mozgásos tapasztalatokat adnak a finommotorika, a testséma, a szem-kéz koordináció, az egyensúlyérzékelés és a nagymozgások terén. Ma már egyre nagyobb jelentőséget tulajdonítanak a szakemberek a mozgás és a gondolkodás kapcsolatának. A mozgás az agy tanítója és egyéni szándékot fejez ki.

*Mondóka, ének*

Bölcsődénk nevelői tevékenységének fontos eleme az ének, a gyermekek zenei nevelése. A személyes kapcsolatban, játékhelyzetben átélt mondókázás, éneklés, zenehallgatás pozitív érzelmeket kelt, örömélményt, érzelmi biztonságot ad a kisgyermeknek. Hozzájárul a kisgyermek lelki egészségéhez, valamint a csoportban a derűs, barátságos légkör megteremtéséhez. Tapasztalatszerzésre ad lehetőséget a különféle dallam és ritmushangszerek hallgatása, környezet hangjainak megfigyelése, kisgyermeknevelő spontán dúdolgatása.

Zenei nevelőmunkánkat Forrai Katalin: „Ének a bölcsődében” című gyűjteményére, Gállné Gróh Ilona: „Ringató” -jára, népi mondókákra és a népdalok dallamvilágára alapozzuk. Az élő énekszót részesítjük előnyben. Énekelünk játékhelyzetben, személyes kapcsolatokban. Ismételgetéssel, mozdulatokkal, furulya használatával erősítjük a zenei élményt. Házi készítésű hangszerekkel bővítjük a hangeszközöket. A zenei anyag gondosan megválogatva, a gyermekek életkori sajátosságait, egyéni állapotát, érzelmi hangulatát figyelembe véve történik, az adott évszakokhoz és ünnepkörökhöz kapcsolódó mondókákkal, dalokkal átszőve azt. A zene hasonló tulajdonságokkal bír, mint a játék, a zene léleképítő, közösség formáló erejénél fogva feszültséget old és levezet.

*Vers, mese*

A vers és mese értéket teremt és közvetít, mely nagy hatással van a kisgyermek érzelmi és értelmi fejlődésére egyaránt (ezen belül a beszéd, a gondolkodás, az emlékezet és a képzelet fejlődésére), valamint a szociális fejlődésre. A versnek elsősorban a ritmusa, a mesének a tartalma hat az érzelmeken keresztül a kisgyermek személyiségére. A közös mesélés élménye segíti az aktív szókincs kialakulását és a világról való ismeretek megszerzését. A képeskönyvek, lapozgatók, leporellók megválogatása során fontos szempont számunkra az életkori sajátosságok, a nemi különbségekből adódó érdeklődési köre a gyermekeknek, valamint e könyvek illusztrációjának és tartalmának minősége, ami értéket, ismereteket közvetítő nevelési eszközként kell, hogy szolgáljon a kisgyermeknevelő és kisgyermek számára egyaránt. Fontosnak tartjuk, hogy valamennyien megfelelő irodalmi anyaggal rendelkezzünk (vers, mese, mondóka) melyből a gyermekek igénye, életkori sajátosságai szerint válogathatunk, adott szituációkhoz (bábozás, gyurmázás, főzőcske, babázás stb.) kapcsolódni tudunk. A gyermekek a népi mondókák, mesék, versek mellett, azokat a történeteket is szeretik, amelyek róluk szólnak, a mindennapi eseményeiket, élményeiket fogalmazzuk meg.

*Alkotó tevékenységek*

Az öröm forrása maga a tevékenység, nem annak az eredménye, mely segít az érzelmek feldolgozásában, kifejezésében. Nem más, mint az önkifejezés fontos eszköze. Tapasztalatból tudjuk, hogy a gyermekek rendkívül nagy érdeklődést mutatnak e terület iránt, ezért fontos számunkra, hogy minél több lehetőséget és időt biztosítsunk a gyermekek alkotókedvének az ébrentartására különféle technikák, eszközök segítségével és alkalmazásával. Bölcsődénkben a leggyakoribb tevékenységi formák a gyurmázás, ujjfestés, vastag ecsettel való festés, ragasztás, tépés, ~~ollózás,~~ gyűrés, szivacsnyomdázás, firkálás ~~színesceruzával~~, kavics krétával, aszfaltkrétával stb.

A kisgyermek alkotásának elismerésével és megbecsülésével a kisgyermeknevelő segíti az alkotó tevékenységek iránti érdeklődés fenntartását és az alkotásból fakadó öröm személyiségfejlődésre gyakorolt pozitív hatásainak érvényesülését.

*Egyéb tevékenységek*

Ezek a tevékenységek a környezet aktív megismeréséhez, az egymásról és a környezetről való gondoskodáshoz kapcsolódnak (pl. őszi falevelek gyűjtése, gereblyézése, termések gyűjtése, magok csíráztatása, szelektív hulladékgyűjtés, adventi készülődés, viráglocsolás, babázás stb.)

E tevékenységek közben, szintén megtapasztalás útján kívánjuk megismertetni, a környezettudatos magatartás megalapozása érdekében a természeti (állatok, növények, termések, időjárás stb.) és társadalmi (családi szerepek, foglalkozási szerepek, hagyományok, ünnepek stb.) környezetet. A folyamatban fontos szerepe van a kisgyermeknevelő példamutatásának.

**Az ellátás igénybevételének módja**

Bölcsődébe a gyermek húszhetes korától a harmadik életévének, sajátos nevelésű gyermek a hatodik életévének betöltéséig, annak az évnek az augusztus 31-éig vehető fel, amelyben a harmadik életévét, a sajátos nevelési igényű gyermek a hatodik életévét betölti, vagy annak az évnek a december 31-éig, amelyben a gyermek szeptember 1-je és december 31-e között tölti be a harmadik életévét, ha a szülő, törvényes képviselő nyilatkozik, hogy a gyermek ellátását a nevelési év végéig a bölcsődei ellátás keretében kívánja megoldani, vagy a gyermek ha január 1-je és augusztus 31-e között tölti be a harmadik életévét az adott év augusztus 31-éig. Ha a gyermek a 3. évét betöltötte, de testi vagy szellemi fejlettségi szintje alapján még nem érett az óvodai nevelésre, és óvodai jelentkezését a bölcsőde orvosa nem javasolja, bölcsődében gondozható a 4. életévének betöltését követő augusztus31-éig.

A bölcsődei nevelési év szeptember 1-jétől a következő év augusztus 31-ig tart.

A szolgáltatás igénybevétele a gyermek törvényes képviselőjének **kérelme** alapján történik. A kérelmet a bölcsőde vezetőjéhez kell benyújtani.

Ha a gyermek védelme az ellátás önkéntes igénybevételével nem biztosított, a 1997. évi XXXI. törvény az ellátás kötelező igénybevételét elrendeli.

A gyermek bölcsődébe való felvételét a szülő hozzájárulásával:

- a körzeti védőnő,

- a házi gyermekorvos vagy a háziorvos,

- a család-és gyermekjóléti szolgálat

- a gyámhatóság is kezdeményezheti (15/1998. (IV.30.) NM. rendelet 42.§).

A bölcsődei szolgáltatás igénybevétele- a bölcsődei felvétel- folyamatos. A bölcsődei beiratkozás feltétele, hogy a szülő/törvényes képviselő igazolható munkahellyel vagy legalább szándéknyilatkozattal rendelkezzen, melyen meg van jelölve a leendő munkáltató által, a munkába állás kezdő időpontja.

A bölcsődei felvétel során előnyben részesítjük

a) - ha a gyermek szülője, más törvényes képviselője a felvételi kérelem benyújtását követő 30 napon belül igazolja, hogy munkaviszonyban vagy munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban áll, ideértve a gyermekgondozási díj, gyermekgondozást segítő ellátás és gyermeknevelési támogatás folyósítása melletti munkavégzést is -

aa) a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményre jogosult gyermeket,

ab) a három vagy több gyermeket nevelő családban élő gyermeket,

ac) az egyedülálló szülő által nevelt gyermeket, és

b) a védelembe vett gyermeket.

A gyermek felvétele a szabad férőhelyek függvényében és a jogszabályok értelmében történik nem beiratkozási sorrendben.

A kérelem benyújtásakor a kérelmezőt **tájékoztatni kell**:

- az ellátás tartalmáról és feltételeiről,

- az intézmény által vezetett, reá vonatkozó nyilvántartásokról,

- az intézmény házirendjéről,

- panaszjoga gyakorlásának módjáról, az érdekképviseleti fórumról,

- a fizetendő térítési díjról,

- a jogosult jogait és érdekeit képviselő érdekképviseletei fórumról.

A tájékoztatás megtörténtéről a jogosult köteles:

* írásban nyilatkozni, ha az ellátás igénybevételéről nem kötöttek megállapodást,
* az intézményi nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni,
* illetve nyilatkozni, ha a személyi adatokban és jogosultsági feltételekben változás történik.

A bölcsőde szakmai vezetője a szolgáltatásra vonatkozó igényeket érkezésének napján nyilvántartásba veszi (1997. évi XXXI. törvény 139.§).

A nyilvántartás tartalmazza:

* a gyermek, a szülő, vagy más törvényes képviselő, illetve tartásra köteles személy személyazonosító adatait, és TAJ számát,
* az ellátás igénybevételének és megszűnésének időpontját,
* a térítési díj fizetési kötelezettség teljesítésére, elmaradására, behajtására, illetve elévülésére vonatkozó adatokat.

A nyilvántartásból az adatokat bölcsődei ellátás megszűnésétől számított öt év elteltével törölni kell az adott személyre vonatkozó adatokat.

Az ellátás igénybevételéről az **igazgató dönt**, melyről értesíti a kérelmezőt és írásban tájékoztatja a kérelmezőt a felvétel időpontjáról. Elutasítás esetén az értestés írásban történik. Ha a kérelmező az igazgató döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

Amennyiben a kérelem férőhelyhiány miatt elutasításra kerül, felhívjuk a szülő/törvényes képviselő figyelmét arra, hogy a gyermek várólistára kerül és szabad férőhely esetén az elhelyezés időpontjáról az intézmény haladéktalanul értesítést küld.

Az ellátás megkezdése előtt legkésőbb két héttel a szülőnek/törvényes képviselőnek igazolható munkahellyel, iskolalátogatási igazolással vagy legalább szándéknyilatkozattal kell rendelkeznie, melyet a kérelem mellé kell csatolni. Abban az esetben nem kell a szülőnek a gyermek bölcsődei ellátásának megkezdése előtt benyújtania a munkáltatói igazolást, ha a bölcsődei felvételi kérelemhez már benyújtotta azt, és az abban foglaltakban változás nem történt.

Az igazgató ezen igazolások birtokában a bölcsődei ellátás megkezdése előtt a kérelmezővel, illetve törvényes képviselőjével **megállapodást köt**, mely tartalmazza

* az ellátás kezdetének időpontját,
* a bölcsődei ellátás időtartamát, (határozott, vagy határozatlan),
* a gyermek számára nyújtott szolgáltatások és ellátások tartalmát, módját,
* a személyi térítési díj megállapítására, megfizetésére vonatkozó szabályokat,
* az ellátás megszüntetésének módjait,
* a gyermek és törvényes képviselője személyazonosító adatait,
* az ellátásra jogosult gyermek törvényes képviselőjének nyilatkozatát a Gyvt.33.§ (2) bekezdés szerinti tájékoztatás megtörténtéről,
* panasztétel lehetőségeit.

Az igazgató a megállapodás megkötésekor írásban tájékoztatja a kötelezettet a személyi térítési díj összegéről.

Az igénybevétel (beszoktatás) első napján benyújtandó:

* 3 napnál nem régebbi orvosi igazolás arról, hogy a gyermek egészségi állapota alapján bölcsődében gondozható, nem szenved fertőző betegségben.
* elvált szülők esetén bírósági határozat másolat, annak igazolására, hogy ki gyakorolja a szülő felügyeleti jogot a gyermek felett.

Az ellátás megszűnik

* a határozott idejű ellátás esetén a megjelölt időtartam, illetve a meghosszabbított időtartam leteltével,
* a jogosultsági feltételek megszűnésével (a bölcsődei nevelési év végén, ha a gyermek a 3. életévét betöltötte, ha a gyermek az érettségének, fogyatékosságának megfelelően meghatározott életkort elérte), ha a gyermek orvosi szakvélemény alapján egészségi állapota miatt bölcsődében nem gondozható.

Az önkéntesen igénybe vett ellátás esetén az intézmény igazgatója az ellátást megszünteti a jogosult, illetve törvényes képviselőjének kérésére. Az ellátás ebben az esetben, a megegyezés időpontjában szűnik meg.

Az igazgató az önkéntesen igénybevett ellátást megszünteti, ha a jogosult a házirendet ismételten, súlyosan megsérti, vagy az ellátás feltételei, okai már nem állnak fenn.

Az igazgató, az önkéntesen igénybe vett ellátás megszüntetéséről, illetve az ellene tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Egyet nem értés esetén, a jogosult, illetve törvényes képviselője az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. A fenntartó végrehajtható határozatáig az ellátást biztosítani kell.

Ha az ellátást a helyi önkormányzatok képviselőtestületének határozata, vagy a települési önkormányzat jegyzőjének, vagy a gyámhivatalnak a határozata alapozza meg, az ellátást csak határozat szüntetheti meg.

***Térítési díj***

A bölcsődei ellátásáért, személyi térítési díjat kell fizetni. A személyi térítési díjat, az ellátást igénybevevő gyermek szülői felügyeletet gyakorló szülője vagy más törvényes képviselője (kötelezett) az intézménynek fizeti meg (1997. évi XXXI. törvény 146.§).

A személyi térítési díj megállapításának alapja, a fenntartó által Marcali Város Önkormányzata Képviselőtestületének intézményi térítési díjakról szóló, 32/2000. (XII. 15.) számú rendelete.

A fenntartó az intézményi térítési díj összegét köteles külön megállapítani a gyermek gondozására, nevelésére, nappali felügyeletére és a vele történő foglalkozásra (gondozásra), valamint a gyermekétkeztetésre vonatkozóan.

A gyermekétkeztetés intézményi térítési díjának alapja az élelmezési nyersanyagköltségének egy ellátottra jutó napi összege.

A gondozás személyi térítési díj kiszámításának alapja az önkormányzat képviselő testülete által megállapított intézményi térítési díj, amely - a gyermekétkeztetés kivételével- a szolgáltatási önköltség és a központi költségvetésről szóló törvényben biztosított támogatás különbözete.

A személyi térítési díjat az intézmény igazgatója konkrét összegben állapítja meg, és erről írásban értesíti kötelezettet a 1997. évi XXXI. tv. 148 § alapján. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét.

Ha a kötelezett a személyi térítési díjat vitatja, illetve annak csökkentését vagy elengedését kéri, a személyi térítési díj megállapításáról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz (Marcali Kistérség Többcélú Társulása, 8700. Marcali, Rákóczi u. 11.) fordulhat. A fenntartó, a térítési díj összegéről határozattal dönt. A fenntartó a kérelem tárgyában, figyelemmel az 20//2003. (X.17.) sz. rendelet 30.§ - ban foglalt rendelkezésekre, továbbá a kérelmező lakhelye szerint illetékes polgármester előzetes véleményére, határozattal dönt.

A személyi térítési díj összegét az igazgató évente két alaklommal vizsgálhatja felül, és változtathatja meg, kivéve, ha a kötelezett havi jövedelme oly mértékben csökken, hogy a díjfizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni.

A gyermek napközbeni ellátása esetében (gondozásra megállapított díj esetén) a gyermek családjában az egy főre jutó rendszeres jövedelmet kell figyelembe venni Gyvt. 19.§ (4) bekezdés szerint.

A kötelezett, írásban egy év időtartamra vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését (gondozásra megállapított díj esetén). Ebben az esetben a fent hivatkozott jövedelemkorlátokat figyelmen kívül kell hagyni, és jövedelemvizsgálatot sem kell végezni.

A kötelezett írásban egy év időtartamra vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díj és a számára megállapítható személyi térítési díj különbözete egy részének megfizetését (gondozásra megállapított díj esetén). Ebben az esetben is figyelmen kívül kell hagyni, a fent hivatkozott jövedelemkorlátokat és a jövedelemvizsgálatot sem kell elvégezni.

A személyi térítési díj összege (gondozásra megállapított díj esetén) igénybevevőnként nem haladhatja meg a megállapított egy főre jutó jövedelem

- 25%-át bölcsőde esetén, ha a fenntartó a bölcsődei ellátás keretében biztosított gyermekétkeztetés mellett a bölcsődei gondozásért is megállapít térítési díjat.

Ingyenes ellátásban kell részesíteni a jogosultat, aki térítési díjfizetésre kötelezett jövedelemmel nem rendelkezik (1997. évi XXXI. törvény 150.§ (5).

Térítésmentesen kell biztosítani a gondozását

* a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő,
* tartósan beteg vagy fogyatékos, vagy olyan családban él, amelyben tartósan beteg vagy fogyatékos gyermeket nevelnek
* olyan családban él, ahol három vagy több gyermeket nevelnek
* az átmeneti gondozásban lévő, az ideiglenes hatállyal nevelőszülőnél vagy gyermekotthonban elhelyezett, a nevelésbe vett gyermek,
* a védelembe vett gyermek
* családjában az egy főre jutó havi jövedelem nem haladja meg a kötelező legkisebb munkabér személyi jövedelemadóval, munkavállalói, egészségbiztosítási és nyugdíjjárulékkal csökkentett, azaz nettó összegének 130 %-át
* nevelésbe vették (1997. évi XXXI. törvény 21/B § (1) bekezdés a)-ae) pontig).

Ezekben az esetekben személyi térítési díj, csak az 1997. évi XXXI. törvény 150.§ (5) bekezdésében foglaltak figyelembevételével, csak az étkeztetésért kérhető.

A gyermekétkeztetés személyi térítési díját az intézményvezető az élelmezési nyersanyagköltség egy ellátottra jutó napi összeg általános forgalmi adóval növelt összegének és az igénybe vett étkezések számának, valamint a normatív kedvezmények figyelembevételével állapítja meg.

Az intézményi és a személyi térítési díjat, a 1 és 2 forintos címletű érmék bevonása következtében szükséges kerekítés szabályairól szóló 2008. évi III. törvény 2.§- nak megfelelő módon kerekítve kell meghatározni (328/2011.(XII. 29.) Korm. rendelet 5.§ (2)).

Az intézményi gyermekétkeztetést ingyenesen kell biztosítani (1997. évi XXXI. törvény 21/B.§ (1)) bölcsődében nyújtott bölcsődei ellátásban részesülő gyermek számára, ha

* rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül,
* tartósan beteg vagy fogyatékos, vagy olyan családban él, amelyben tartósan beteg vagy fogyatékos gyermeket nevelnek,
* olyan családban él, amelyben három vagy több gyermeket nevelnek,
* olyan családban él, amelyben a szülő nyilatkozata alapján az egy főre jutó havi jövedelem összege nem haladja meg a kötelező legkisebb munkabér személyi jövedelemadóval, munkavállalói, egészségbiztosítási és nyugdíjjárulékkal csökkentett összegének 130%-át,
* nevelésbe vették.

Az ingyenes vagy kedvezményes intézményi gyermekétkeztetés gyermekenként csak egy jogcímen vehető igénybe. A szülő/törvényes képviselő az étkezési kedvezmény igénybevételéhez nyilatkozatot tölt ki, melyen megjelöli, hogy a támogatást milyen jogcímen kívánja érvényesíteni.

Ha az intézményi és szünidei gyermekétkeztetést betegség vagy más ok miatt a gyermek nem veszi igénybe, a kötelezett az intézmény vezetőjénél, a szünidei gyermekétkeztetést biztosítónál bejelenti

a) a távolmaradást és annak várható időtartamát, valamint

b) a távolmaradásra okot adó körülmény megszűnését és azt, hogy a gyermek mikor veszi igénybe újból a gyermekétkeztetést. (328/2011. (XII.29.) Korm.rendelet 13§ (1) bekezdés).

Az étkezést, a kötelezett a távolmaradását legkésőbb aznap 9 óráig köteles bejelenteni. A bejelentésnek eleget lehet tenni személyesen, vagy akadályoztatás esetén, telefonon. Az étkezés lemondását, a bejelentést követő naptól tudjuk érvényesíteni, így a távolmaradás idejére a kötelezett mentesül az intézményi gyermekétkeztetésért fizetendő térítési díj fizetésének kötelezettsége alól. (328/2011.(XII.29.) Korm.rendelet 13§ (1a) bekezdés).

Az intézményi gyermekétkeztetés személyi térítési díját előre kell megfizetni. Ha az adott hónapra fizetendő térítési díj összege kevesebb, mint a már befizetett összeg, úgy a többletet a következő fizetés alkalmával be kell számítani, vagy vissza kell fizetni. Ha a fizetendő személyi térítési díj összege növekszik, a befizetett és a ténylegesen fizetendő összeg különbözetét visszamenőleg kell megfizetni. (328/2011. (XII.29.) Korm.rendelet 13§ (2) bekezdés).

Az intézmény vezetője az ingyenes és kedvezményes intézményi gyermekétkeztetés feltételeiről, és az igénybevétel módjáról tájékoztatja a kötelezettet

a) a beíratáskor,

b) az ellátás igénybevételének megkezdésekor, és

c) az ingyenes és kedvezményes intézményi gyermekétkeztetés feltételeinek megváltozásakor.

A személyi térítési díj fizetésére kötelezett (szülői felügyeletet gyakorló szülő, vagy törvényes képviselő) a személyi térítési díj megállapításához (gondozásra megállapított díj esetén) 30 napnál nem régebbi jövedelemnyilatkozatot nyújt be az intézmény igazgatójának (328/2011.(XII. 29.) Korm. rendelet 17.§).

A normatív kedvezmény igénybevételéhez nyilatkoznia kell a közös háztartásban élő gyermekek számáról (328/2011.(XII. 29.) Korm. rendelet 18.§ (1)).

A gyermekek számában történt változást, az intézmény vezetőjének, a változást követő 15 napon belül írásban be kell jelenteni (328/2011.(XII. 29.) Korm. rendelet 18.§ (2)).

Az eltartott gyermekek számának változása esetén, az új térítési díjat, a bejelentést követő hónap első napjától kell megfizetni (328/2011.(XII. 29.) Korm. rendelet 18.§ (3)).

A tartós betegség, fogyatékosság fennállását a magasabb összegű családi pótlék megállapításáról szóló határozat másolatával, illetve tartós betegség esetén szakorvosi igazolással, fogyatékosság esetén a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény végrehajtásáról szóló 223/1998.(XII. 30.) Korm. rendelet 7/A.§ (1) bekezdése szerinti szakértői, és rehabilitációs bizottság szakvéleményével kell igazolni.

Az ellátás igénylése során, a szükséges dokumentumok másolatként is benyújthatók, feltéve, ha 3 hónapnál nem régebbiek (328/2011.(XII. 29.) Korm. rendelet 18/A.§ (1)). Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a másolatként csatolt, illetve korábban csatolt dokumentumok tekintetében időközben nem következett be változás (328/2011.(XII. 29.) Korm. rendelet 18/A.§ (3))

Marcali Város Önkormányzata, a bölcsődei gondozásért, külön gondozási díjat 2018-ban, 2019-ben és 2020-ban sem állapított meg.

**A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

A fenntartó gondoskodik arról, hogy a Kistérségi Társulás valamennyi településén a lakosság szolgáltatás igénybevételének lehetőségéről a helyben szokásos módon értesüljön.

Az intézmény honlapján ([www.szocialiskozpont.hu](http://www.szocialiskozpont.hu)) is megtalálhatók a bölcsőde szolgáltatásaival kapcsolatos információk, az általunk szervezett programokról szóló beszámolók. A lakosságot folyamatosan tájékoztatjuk a helyi kábeltelevízión, tájékoztató füzeteken keresztül szolgáltatásainkról.

**Az igénybevevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.**

**Igénybevevők jogai:**

A bölcsődében az a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. tv. 35. §-ban foglaltak szerint az ellátásban részesülők érdekeit szolgáló érdekképviseleti fórum működik.

Az érdekképviseleti fórum szavazati jogú választott tagjai:

* az ellátásban részesülő gyermek szülei vagy más törvényes képviselői,
* az intézmény dolgozóinak képviselői,
* az intézményt fenntartó képviselője.

Választásának, működésének elveit az Érdekképviseleti Fórum szabályzata és a házirend tartalmazza.

A gyermek joga, hogy:

* segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéséhez, személyiségének kibontakozását segítő ellátásban részesüljön.
* fejlődésére ártalmas környezeti és társadalmi hatások, valamint az egészségére káros szerek ellen védelembe részesüljön.
* emberi méltóságát tiszteletben tartsák, a bántalmazással-fizikai, szexuális vagy lelki erőszakkal - az elhanyagolással szemben védelemben részesüljön
* a hátrányos megkülönböztetés minden formájától mentes gondozásban-nevelésben részesüljön (2010. évi XXXI. törvény 6.§).

Panasztétel lehetőségei:

A gyermek szülője/törvényes képviselője, valamint a gyermek érdekeinek védelmét ellátó érdekképviseleti és szakmai szervek a házirendben foglaltak szerint panasszal élhetnek az intézmény igazgatójánál vagy érdekképviseleti fórumánál,

* az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében,
* a gyermeki jogok sérelme, továbbá az intézmény dolgozói kötelezettségszegése,
* az Gyvt.136/A.§ szerinti iratbetekintés megtagadása esetén.

Az igazgató, illetve az érdekképviseleti fórum a panaszt kivizsgálja, és tájékoztatást ad a panasz orvoslásának más lehetséges módjáról.

A gyermek szülője, vagy más törvényes képviselője az intézmény fenntartójához vagy a gyermekjogi képviselőhöz fordulhat, ha az intézmény vezetője, vagy az érdekképviseleti fórum tizenöt napon belül nem küld értesítést a vizsgálat eredményéről, vagy a megtett intézkedéssel nem ért egyet.

Gyermekjogi képviselő neve, elérhetősége a bölcsődében kifüggesztésre került:

Dr. Berdár Valéria Tel: 06/20 489 9633

***Igénybevevők kötelességei:***

Az ellátásra jogosult gyermek törvényes képviselője köteles:

* az intézmény által vezetett nyilvántartásokhoz adatokat szolgáltatni
* nyilatkozni a jogosultsági feltételekben, valamint a személyazonosító adatokban beállott változásokról.
* a gyermeke ellátásában közreműködő személyekkel együttműködjön.
* a bölcsőde házirendjét betartsa.

***A személyes gondoskodást végzők jogai:***

* munkájával kapcsolatban megilleti az a jog, hogy hozzájusson a szükséges információkhoz.
* megilleti az a jog, hogy személyét megbecsüljék - amennyiben a tevékenysége megfelelő színvonalú- gondozói, nevelői tevékenységét elismerjék.
* a kisgyermeknevelő munkája során védelemre jogosult a vele szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben.
* munkája során a gyermek érdekeit tartja elsődlegesnek, de ez nem sértheti egyéni, magánéleti, állampolgári érdekeit jogait.

***A személyes gondoskodást végzők kötelességei:***

A személyes gondoskodást végző köteles

* tevékenységét a hatályos jogszabályoknak és a szakmai szabályoknak megfelelően végezni,
* tiszteletben tartani az ellátott személyiségét, jogait, méltóságát és önrendelkezését,
* figyelembe venni egyéni igényeit, szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit és készségeit.

A személyes gondoskodástvégzők védelme érdekében – az ellátásban résztvevők részéről esetlegesen felmerülő veszélyhelyzet kezelésére vonatkozó teendőket *belső utasítás* tartalmazza.

**A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái.**

1. A bölcsődei szakdolgozók a 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet alapján, kötelező továbbképzésen vesznek részt.A 6 év alatt, a felsőfokú végzettségűeknek 80, egyéb szakképesítés esetén 60 kreditpontot kell szerezniük. A továbbképzés célja, a kisgyermeknevelők szakmai fejlődésének biztosítása, új korszerű ismeretek segítségével, egészségügyi, pszichoszociális, pedagógiai és gyermekvédelmi szempontból.
2. A bölcsődében április 21-e, vagy ha az heti pihenőnapra vagy munkaszüneti napra esik, az azt követő legközelebbi munkanap, minden évben nevelés-gondozás nélküli munkanap. A nevelés-gondozás nélküli munkanap célja a bölcsődében dolgozók szakmai fejlesztése. A nevelés-gondozás nélküli munkanapon a bölcsődei ellátás keretében - erre irányuló szülői kérés esetén - a gyermekfelügyeletét és étkeztetést kell biztosítani. A szülőket február 15-jéig tájékoztatni kell a nevelés-gondozás nélküli munkanapról és a nevelés-gondozás nélküli munkanapon a gyermekfelügyelete és az étkeztetés biztosítása iránti igény bejelentésének lehetőségéről.
3. A bölcsődei dolgozók számára biztosított a szakmai folyóiratok, gyermekvédelmi tárgyú kiadványok elérhetősége. Az állandó Internet elérhetőség pedig lehetőséget ad a további szakmai fejlődésre, információkhoz való hozzájutásra.
4. A bölcsőde vezetőjének feladata többek között:

* továbbképzési terv elkészítése és évenkénti felülvizsgálata
* a szakdolgozók rendszeres továbbképzésének és szakmai tapasztalatcseréjének megszervezése.

## 3. EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁSOK

### 3.1. EGÉSZSÉGÜGYI ALAPELLÁTÁSOK

#### 3.1.1. Védőnői ellátás

A családok egészségének megőrzésére, segítésére irányuló preventív tevékenység, valamint a betegség kialakulásának, az egészségromlásnak a megelőzése érdekében egészségnevelő tevékenység végzése.

##### 

##### **A területi védőnő feladatai**

* 1. **Nővédelem:**
* a családtervezéssel kapcsolatos tanácsadás
* anyaságra való felkészülés segítése
* a lakossági célzott szűrővizsgálatok szervezésében részvétel
  1. **Várandós anyák gondozása**
* tájékoztatás az egyes trimeszterekben bekövetkező testi – lelki változásokról
* rizikótényezők feltárása, megbeszélése, szaktanácsadás
* veszélyeztető tényezők feltárása, észlelése esetén jelzés a szakember felé
* tájékoztatás a várandósság ideje alatt szükséges vizsgálatokról, és ezek fontosságáról meggyőzni a várandós anyát
* szaktanácsadás az egészséges életvitel kialakítására
* tájékoztatás a szülésről, a családközpontú szülészet szerepéről, rooming–in rendszerről
* szoptatásra való felkészítés
* alapvető csecsemőgondozási és nevelési elvek megbeszélése
* tájékoztatás a várandós gondozás rendszeréről, a várandós anya jogairól és kötelezettségeiről, szociális és családtámogatási formákról
  1. **A gyermekágyas időszakban**
* segítségnyújtás és tanácsadás az egészségi állapottal, az életmóddal, szoptatással, valamint a családtervezéssel kapcsolatban
* a gyermekágyas időszak 3-5. hete között EPDS kérdőív kitöltése, az értékelést követően szükség esetén szakember (pszichológus, pszichiáter) segítségének bevonása
  1. **0 - 3 éves gyermekek gondozása**
* az újszülöttek, a koraszülöttek, a kissúllyal születettek, valamint az egészségi és környezeti okból veszélyeztetettek fejlődésének fokozott figyelemmel kísérése és segítése
* a szoptatás és anyatejes táplálás fokozott figyelemmel kísérése, az anyatejjel való táplálás szorgalmazása az első 6 hónapban
* a családlátogatás, védőnői tanácsadás keretében folyamatos, célzott és szükséglet szerinti gondozás végzése, a gyermek nevelésének és szocializációjának segítése
* gyermek fejlődését veszélyeztető tényezők észlelésekor szakember értesítése
* a család felkészítése a beteg csecsemő és gyermek ápolására
* módszertani ajánlások alapján a szűrővizsgálatok rendszeres elvégzése
* életkorhoz kötött védőoltásokról tájékoztatás, nyilvántartás és jelentés a külön jogszabályban, módszertani levélben foglaltak szerint
  1. **3 – 6 éves gyermekek gondozása**
* szaktanácsadás az életkornak megfelelő neveléshez, gondozáshoz, a gyermek óvodára, iskolára való felkészítéséhez
* az óvodában a védőnői feladatok végzése a külön jogszabályban foglaltak szerint
* óvodai nevelési program
  1. **Oktatási intézménybe nem járó otthongondozott tanköteles korú gyermek gondozása**
  2. **Családgondozás keretében**
* a gondozott családban előforduló egészségi és környezeti veszélyeztetettség megelőzése, felismerése érdekében segítségnyújtás
* szükség esetén gyermekjóléti szolgálat, háziorvos értesítése
* figyelemfelhívás a népegészségügyi szűrővizsgálatokról
* tájékoztatás az állami civil karitatív családtámogatási formákról, lehetőségekről
  1. **Egészségvédelmi, közösségi és egyéni egészségfejlesztési programok szervezése és megvalósítása**

**A területi védőnő által elvégzendő szűrővizsgálatok (státusz vizsgálatok-szakmai protokoll szerint)**

* testi fejlődés (súly, hossz, fej- és mellkörfogat)
* pszichomotoros-, mentális-, szociális fejlődés,
* érzékszervek működése (látásélesség, színlátás, hallásvizsgálat)
* BCG heg ellenőrzése
* mozgásszervek elváltozásának szűrése (lúdtalp, gerincelváltozások)
* pajzsmirigy tapintásos vizsgálata
* vérnyomásmérés

**A területi védőnői tanácsadások rendje**

* Nők várandós anyák részére tartott tanácsadás: legalább heti 1 alkalommal min. 2 órában
* Csecsemő-, gyermek -, ifjúsági tanácsadás: legalább heti 1 alkalommal min. 2 órában
* Csoportos egészségfejlesztő foglalkozások: (szülésre, szoptatásra felkészítés, baba- mama klub, csecsemőmasszázs, életmód klub, szülők iskolája, stb.) Igény szerint az adott programnak megfelelő rendszerességgel, előre tervezetten.

**Családlátogatások gyakorisága**

Várandós anya (a várandósság ideje alatt legalább 5 alkalommal):

ebből az első látogatás a gondozásba vétel után 2 héten belül,

a várandósság utolsó hónapjában 2 hetente,

fokozott gondozást igénylők esetén havonta 1 alkalommal és szükség szerint

Gyermekágyas anya (az intézetből hazajövetel után):

* + munkaszüneti nap kivételével – 48 órán belül,
  + majd az első 6 hétben legalább hetente

Újszülött, csecsemő (hazaadást követően):

* munkaszüneti nap kivételével 48 órán belül,
* majd ezt követően az első 6 hétben legalább hetente

Csecsemő (6 hét – 1 éves kor):

* havonta,
* fokozott gondozást igénylők esetében havonta és szükség szerint

1 – 3 éves korú kisded:

* évente legalább 6 alkalommal,
* fokozott gondozást igénylők esetében évente legalább 6 alkalommal és szükség szerint

3 – 6 éves korú kisgyermek (ha nem jár közösségbe):

* évente legalább 4 alkalommal, beiskolázás előtt kötelezően,
* fokozott gondozást igénylők esetében évente legalább 4 alkalommal és szükség szerint

3- 6 éves korú (ha közösségbe jár):

* évente legalább 2 alkalommal, beiskolázás előtt kötelezően,
* fokozott gondozást igénylők évente 2 alkalommal és szükség szerint

Oktatási intézménybe nem járó tanköteles korú gyermek:

* évente legalább 2 alkalommal illetve szükség szerint

**Rizikószűrés - kérdőívek kitöltése**

* védőnői gondozásba vételt követően: várandósok körében, újszülöttek körében
* gyermekek körében: életkörülményekben történő negatív változások észlelése esetén

**Szülői kérdőívek**

* szülők tájékoztatása a szülői kérdőív jelentőségéről, szükség esetén kitöltés segítése
* szülői kérdőívek értékelése, további teendők mérlegelése

##### **Iskolát ellátó védőnő feladatai**

*6-18 éves korosztály gondozása*

A gondozás jellemző helyszínei:

Az iskola, a védőnői, a házi gyermekorvosi, és a háziorvosi tanácsadó, rendelő, egyéb közösségi programokra alkalmas helyszínek.

Cél: A megfelelő szomatikus, emocionális, szociális és intellektuális fejlődés, a választott pályára való alkalmasság elősegítése.

Az egészséges életmód gyakorlásához szükséges ismeretek és készségek elsajátításában való közreműködés.

*A fenti célok érdekében a védőnő közreműködik*

* az egészséges iskolai környezet kialakításában
* egészségi állapot, a fejlődés nyomon követésében, kóros elváltozások korai felismerésében, kezelésében
* a fokozott gondozást igénylő gyermekek iskolai integrációjának segítésében
* egészséges életmóddal kapcsolatos ismeretek és készségek fejlesztésében
* betegség, veszélyeztetettség esetén az állapotnak megfelelő fokozott gondozásban

A védőnő alapfeladatai és felelőssége a 6-18 éves korúak gondozásában

* Szaktanácsadás az egészséges és biztonságos iskolai (családi) környezet, a megfelelő higiénés körülmények kialakításához és biztosításához.
* A fejlődést akadályozó (testi, lelki. Szociális) tényezők korai felismerése. A korrekcióban való részvétel az ellátást végző orvos, szakember útmutatásának megfelelően.
* Az életmóddal kapcsolatos, kornak megfelelő szaktanácsadás a következő területeken: egészséges táplálkozás, a rizikómagatartás elkerülése, a családi életre felkészítés.
* A pályaorientálás, pályaválasztás elősegítése.
* Védőoltások szervezése, megfelelő tájékoztatás biztosítása, dokumentálása.
* Közreműködés az egészségnevelésben, különös tekintettel a primer prevencióra (egészségnevelő foglalkozások, szakkörök – csecsemőgondozás, elsősegélynyújtás- lebonyolítása).
* A jogszabályok által meghatározott vizsgálatok, szűrővizsgálatok szervezése és végzése. A módszertani irányelvek és tankönyvi útmutatók alapján.
* A veszélyeztető tényezők, az átlagostól eltérő fejlődés, kóros elváltozások korai felismerése. Észlelés esetén jelzés az ellátást végző orvosnak, szakembernek, szülőnek.
* Fokozott gondozást igénylők esetén ösztönözni és nyomon követni az orvosi utasítások betartását, a gyógyászati segédeszközök előírás szerinti használatát, a szükséges vizsgálatok, gyakorlatok elvégzését.
* Fokozott gondozást igénylők segítése, támogatása.
* Elsősegélynyújtás.
* A prevenció irányelveinek és gyakorlati módszereinek rendszeres egyeztetése és megbeszélése az ellátást végző orvossal, illetve más szakemberrel (pedagógus, gyermekvédelmi felelős stb.) az egységes szempontok szerinti gondozás megvalósítása érdekében.
* A gyermekek, tanulók egészségügyi ellátását a védőnő a nevelési- oktatási intézmény vezetőjével, valamint az oktatási intézményt ellátó orvossal egyeztetett rend szerint végzi (iskola- egészségügyi munkaterv).
* A védőnői tevékenység dokumentálása, az előírt védőnői adatok szolgáltatása. Az adatok értékelése, elemzése, eredményeinek megismertetése és publikálása. A tantestület, a szülők tájékoztatása a tanulóközösség egészségi állapotáról. Javaslatok egészségvédelmi programokra, intézkedésre, a családi közreműködésre.

**A védőnői preventív alapfeladatok irányelvei (primer, szekunder, tercier prevenció)**

***Primer prevenció céljai***

* egészségre való aktív törekvés ösztönzése
* az egészség értékként való elfogadása és elfogadtatása
* egészségesebb környezet és egészségpolitika kialakítása
* az egészségi állapot erősítése és fejlesztése (pl.: táplálkozás, mozgás, stb.)

*Szekunder prevenció céljai*

* megbetegedések korai felismerése (anamnézis, rizikótényezők észlelése, nyomon követése, szűrővizsgálatok, az elváltozások, megbetegedések korai felismerése.)

***Tercier prevenció céljai***

* egészségi állapot külön javítása, további állapotromlás megelőzése, komplikációk elkerülése
* kölcsönös együttműködés szakemberrel
* aktív részvétel a korai fejlesztésben és rehabilitációban

**Közegészségügyi - járványügyi preventív tevékenység végzése**

A védőnő ezen tevékenységeit:

* a családok otthonában
* fenntartó által biztosított tanácsadó helyiségben
* nevelési - oktatási intézményben
* külön jogszabályban foglaltak szerint végzi

##### **A védőnő a gondozási feladatait önállóan végzi, kapcsolatot tart és együttműködik**

* egészségügyi alapellátás továbbá szakellátás szereplőivel
* közoktatási, köznevelési intézményekkel
* család és gyermekjóléti szolgálatokkal, szociális intézmények szakembereivel

## 4. Igazgatás

Az intézményvezetés feladata az intézményi célkitűzés és stratégia alkotás, a célok szervezeti szintre való lebontása (gazdálkodás, ügyfelek, folyamatok és munkatársak), a teljesítménymérés és értékelés, Éves tervezés (pénzügyi és szakmai), visszacsatolás (beszámolás).

A szakmai egységek emberi erőforrással való gazdálkodásának megszervezése, az intézményi munkamegosztási elvek (intézményi szervezeti modell) megalkotása.

**A képen szöveg, térkép látható

Automatikusan generált leírás**

***Az intézmény gazdálkodása***

Az intézmény gazdálkodásáért az igazgató felelős. Az intézmény gazdálkodása a Marcali Közös Önkormányzati Hivatal és a Marcali Szociális és Egészségügyi Szolgáltató Központ között létrejött „munkamegosztási megállapodásban” foglaltak alapján történik.

## 5.AZ INTÉZMÉNY RÖVID TÁVÚ CÉLJAI (3/a. sz. melléklet)

Az intézmény Szakmai programjában lebontott feladatok teljesítése az adott személyi és tárgyi feltételek, és a jóváhagyott költségvetés határait figyelembe véve.

Az intézmény rövid távú céljainak megvalósításához szükséges intézkedések, beszerzések, mutatószámok körét - ide vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően - a 3. számú melléklet foglalja össze.

## 6. AZ INTÉZMÉNY HOSSZÚ TÁVÚ CÉLJAI (3/b. sz. melléklet)

Az intézmény küldetése a társadalmilag elfogadott, ellátási területén élő lakossági igényekre történő reagálás, megfelelő segítő szolgáltatások biztosításával, a Marcali Többcélú Kistérségi Társulás szolgáltatástervezési koncepciójának, és a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően intézményünket érintő feladatok végrehajtása.

A szervezeti szintű célok leontása során fenti stratégiai célt jó minőségű szociális, gyermekjóléti és egészségügyi szolgáltatások biztosításával kívánjuk elérni. A szolgáltatási folyamat kialakításának része a szükségletek folyamatos nyomon követése (felmérés, elemzés), ennek függvényében a szükséges szolgáltatások megszervezése, a kapacitások, a személyi és tárgyi feltételek és a finanszírozás biztosítása. Fontos célja az intézménynek, a kliensek elégedettségének elnyerése, a fogyatékos személyek esélyegyenlőségének biztosítása szolgáltatások fejlesztésével, építészeti megoldásokkal.

Az intézmény integráltságából adódó feladat, szolgáltatások szervezeti szintű koordinálása, a feladatok szolgáltatási egység vezetői közti arányos elosztása (lásd: szervezeti ábra).

# III. Szakmai alapelvek és szabályok

## Személyzetre vonatkozó alapvető etikai és magatartási szabályok

Az etikai szabályok közös jellemzői

* iránymutató funkciót töltenek be,
* irányelvek megfogalmazásán keresztül fegyelmeznek és motiválnak,
* magatartási határok kijelölésével, normák megfogalmazásával ellenőrző szerepet töltenek be.

**Minden alkalmazottól elvárt általános magatartási normák**

1. A dolgozók egymáshoz és a kliensekhez való viszonya a személyiség tiszteletére épül. Elvárja a kölcsönös tapintatot, udvariasságot, megértést és ésszerű határokig a toleranciát.
2. Kötelesek szakmai munkájukat magas szinten, a minőségi követelményeke, innovációt szem előtt tartva, felelősséggel végezni feladataikat.
3. Kötelesek az intézményi munkavégzésük során a szakmai elkötelezettség, megbízhatóság, lojalitás és tisztesség követelményét betartani.
4. Kötelesek a szervezeti ábra szerinti együttműködésre, egymás munkájának segítésére, kiszámítható munkavégzésre, team munka erősítésére, a munkatársakkal való törődésre.
5. A személyzet munkáját a munkaköri leírásban foglaltak alapján, az intézmény munkarendje, szabályzatai és a szakma általános elvei szerint köteles végezni.
6. Alapkövetelmény, hogy az alap és szakellátásban foglalkoztatott az általa gondozott klienseket név szerint ismerje, kívánságuk szerint szólítsa.

**Munkatársak tevékenységében megkövetelt magatartás**

1. Külső megjelenésre (öltözék), személyi higiénére kiemelt figyelem fordítása,
2. Jó megfigyelőképesség, szakismerten alapuló logikus gondolkodás,
3. Pontosság (a feladatok megfelelő módon, és határidőre történő teljesítése),
4. Megbízhatóság,
5. Együttműködési készség,
6. Felelősség,
7. Udvariasság,
8. Tapintatosság,
9. Pártatlanság,
10. Empátia,
11. Tolerancia,
12. Önfegyelem,
13. Pozitív hozzáállás.

**Vezetőkkel szemben, a minden dolgozóra vonatkozó etikai elvárásokon kívül támasztott speciális követelmények**

1. Feletteseivel szemben tiszteletteljes hangnem használata,
2. A felettes utasításainak megfelelő eljárás, és a tett intézkedéssel kapcsolatos visszajelzés,
3. Személyes példamutatás a beosztottak és a kliensek vonatkozásában,
4. Tartózkodás a személyes előnyöktől,
5. Munkatársai ösztönzése, tehetségük kibontakoztatásának, és érvényesülésülésének segítése,
6. Megfelelő hangnem használata,
7. Munkatársai véleményének, ötletének, javaslatainak kikérése és hasznosítása,
8. Munkatársai jogos érdekvédelme,
9. Beosztottait ne utasítsa személyes céljait, egyéni érdekeit szolgáló munkavégzésre, tevékenységre,
10. Tanúsítson kellő szociális érzékenységet munkatársai problémáinak megoldásában,
11. Segítse nehézségekkel küzdő beosztottakat, hatáskörén belül adjon meg minden segítséget,
12. A vezető kollegák közötti kapcsolataiban legyen segítőkész, tartsa tiszteletben a másik hatáskörét,
13. A munkavégzéssel összefüggő ellenőrzéseknél, számonkéréseknél, ösztönzéseknél illetve elismeréseknél legyen következetes és igazságos,
14. Munkatársai minősítése során kerülje az általánosítást, és a szubjektivitást.

A személyzet eredményes munkájának feltétele a saját egészsége. Kötelező az időszakos foglalkozás –egészségügyi orvosi vizsgálatokon való részvétel.

**Fertőző betegségben szenvedő munkatárs az intézményben nem tartózkodhat, munkát nem végezhet.**

# DOKUMENTÁCIÓ

## Szociális szolgáltatások

### 1.1. Személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatások

#### 1. 1. 1. Tanyagondnoki szolgálat

**Igénybevételi eljárás: -**

* **Ellátotti dokumentációk**:- Tevékenységnapló ~~(1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 8. számú melléklete)~~ (Szociális Ágazati Portálon közzétett dokumentum)

**Tevékenység adminisztráció:**

* Tevékenységnapló (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 8. számú melléklete)

#### 1.1.2. Étkeztetés

**Igénybevételi eljárás:**

* Írásbeli kérelem (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (1) bekezdés)
* Jövedelemnyilatkozat (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete II. pont)
* Háziorvosi igazolás arról, hogy a kérelmező fertőző betegségben nem szenved.
* Értesítés a kérelem elbírálásáról elutasítás esetén (1993. évi III. tv. 94/A.§. (2) bekezdés)
* Nyilatkozat térítési díj vállalásáról (1993. évi III. tv. 117/B.§., 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2/A.§.)
* Nyilatkozat a szolgáltatás újbóli kérelmezése esetén (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (1A) bekezdés)
* Nyilatkozat a csatolt, másolatként csatolt dokumentumokról (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (5)-(6) bekezdés
* ~~Szükségletfelmérő adatlap (belső dokumentáció)~~
* Adatnyilvántartás elektronikusan vezetett (1993. évi III. tv. 20.§.)
* Megállapodás (1993. évi III. tv. 94/C.§)
* Tájékoztatás fizetendő térítési díjról (1993. évi III. tv. 115.§. (2) bekezdés)

**Ellátotti dokumentáció:-**

**Tevékenység adminisztráció:**

* Étkeztetésre vonatkozó igénybevételi napló ~~(1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 4. számú melléklete)~~ (Szociális Ágazati Portálon közzétett dokumentum)
* TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő napi jelentés (415/2015. (XII. 17.) Korm. rendelet)
* Minden hónap 5. napjáig a nyilvántartásban lévő várakozók (kérelmezők) Társadalombiztosítási Azonosító Jelének TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő megküldése (1993. évi III. tv. 20.§ (2a))

#### 1.1.3. Házi segítségnyújtás

**Igénybevételi eljárás:**

* Írásbeli kérelem (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (1) bekezdés)
* Egészségügyi állapotra vonatkozó igazolás (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete I. pont)
* Jövedelemnyilatkozat (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete II. pont)
* Értesítés a kérelem elbírálásáról elutasítás esetén (1993. évi III. tv. 94/A.§. (2) bekezdés)
* Nyilatkozat térítési díj vállalásáról (1993. évi III. tv. 117/B.§., 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2/A.§.)
* Nyilatkozat a szolgáltatás újbóli kérelmezése esetén (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (1A) bekezdés)
* Nyilatkozat a csatolt, másolatként csatolt dokumentumokról (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (5)-(6) bekezdés
* Értékelő adatlap (36/2007.(XII.22.) SZMM rendelet 3. számú melléklete)
* Adatnyilvántartás elektronikusan vezetett (1993. évi III. tv. 20.§.)
* Megállapodás (1993. évi III. tv. 94/C.§)
* Tájékoztatás fizetendő térítési díjról (1993. évi III. tv. 115.§. (2) bekezdés)

**Tevékenység adminisztráció:**

* Tevékenységnapló házi segítségnyújtáshoz (1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 5. számú melléklete)
* TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő napi jelentés (415/2015. (XII. 17.) Korm.)
* Minden hónap 5. napjáig a nyilvántartásban lévő várakozók (kérelmezők) Társadalombiztosítási Azonosító Jelének TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő megküldése (1993. évi III. tv. 20.§ (2a))

**Egyéb dokumentáció:**

* Pénzügyi elszámoló lap (belső nyomtatvány)

#### 1.1.4. Család~~-~~és gyermekjóléti szolgáltatás

* Nyilatkozat (a szakmai tevékenység az első interjú kapcsán tett intézkedéssel lezárása esetén) 1997. évi XXXI. törvény 33.0 (1), (2), a), b), (3), 15/1998. 7/A.§
* Esetnapló (15/1998. (IV.30.) NM rendelet 7. számú melléklete)
* Együttműködési Megállapodás (15/1998. (IV.30.) NM rendelet 8. § (2) bekezdés)
* Gyermekeink védelmében elnevezésű adatlap-rendszer (235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet 2. számú melléklete)
* Jelzőlap bántalmazás, elhanyagolás esetén
* Jelzőlap
* Vissza-jelzőlap
* Egészségügyi esetjelző lap
* Óvodai esetjelző lap
* Iskolai esetjelző lap
* Feljegyzés esetmegbeszélésről/esetkonferenciáról
* Krízistámogatás megállapítása (intézményi segélyezési szabályzat melléklete)
* Adatnyilvántartás elektronikusan vezetett (1993. évi III. tv. 20.§. 1997. évi XXXI. törvény 139.§.)
* TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő időszakos jelentés (415/2015. (XII. 17.) Korm.)

#### 1.1.5. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

**Igénybevételi eljárás:**

* Írásbeli kérelem (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (1) bekezdés)
* Egészségügyi állapotra vonatkozó igazolás (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete I. pont)
* Jövedelemnyilatkozat (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete II. pont)
* Értesítés a kérelem elbírálásáról elutasítás esetén (1993. évi III. tv. 94/A.§. (2) bekezdés)
* Nyilatkozat térítési díj vállalásáról (1993. évi III. tv. 117/B.§., 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2/A.§.)
* Nyilatkozat a szolgáltatás újbóli kérelmezése esetén (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (1A) bekezdés)
* Nyilatkozat a csatolt, másolatként csatolt dokumentumokról (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (5)-(6) bekezdés
* Szükségletfelmérő adatlap (belső dokumentáció)
* Adatnyilvántartás elektronikusan vezetett (1993. évi III. tv. 20.§.)
* Megállapodás (1993. évi III. tv. 94/C.§)
* Tájékoztatás fizetendő térítési díjról (1993. évi III. tv. 115.§. (2) bekezdés)
* Kulcsátvételi jegyzőkönyv (belső dokumetáció)

**Ellátotti dokumentáció:-**

**Tevékenység adminisztráció:**

Kötelezően vezetendő dokumentációk:

* Segélyhívási jegyzőkönyv
* Éves feladatmutató összesítés
* TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő napi jelentés (415/2015. (XII. 17.) Korm.)
* Minden hónap 5. napjáig a nyilvántartásban lévő várakozók (kérelmezők) Társadalombiztosítási Azonosító Jelének TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő megküldése (1993. évi III. tv. 20.§ (2a))

#### 1.1.6.Támogató Szolgáltatás

**Igénybevételi eljárás:**

* Írásbeli kérelem (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (1) bekezdés)
* Egészségügyi állapotra vonatkozó igazolás (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete I. pont)
* Jövedelemnyilatkozat (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete II. pont)
* Értesítés a kérelem elbírálásáról elutasítás esetén (1993. évi III. tv. 94/A.§. (2) bekezdés)
* Nyilatkozat térítési díj vállalásáról (1993. évi III. tv. 117/B.§., 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2/A.§.)
* Nyilatkozat a szolgáltatás újbóli kérelmezése esetén (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (1A) bekezdés)
* Nyilatkozat a csatolt, másolatként csatolt dokumentumokról (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (5)-(6) bekezdés
* Szükségletfelmérő adatlap (belső dokumentáció)
* Adatnyilvántartás elektronikusan vezetett (1993. évi III. tv. 20.§.)
* Megállapodás (1993. évi III. tv. 94/C.§.)
* Tájékoztatás fizetendő térítési díjról (1993. évi III. tv. 115.§. (2) bekezdés)

**Ellátotti dokumentáció:**

Kötelezően vezetendő dokumentációk:

**Tevékenység adminisztráció:**

kötelezően vezetendő dokumentációk:

* Gondozási napló
* Havi összesítő adatlap személyi segítés idejéről
* Szállítási elszámoló lap
* Havi nyilvántartás a tényleges feladatmutató számításról
* Havi összesítő a személyi szállítás elszámolásáról
* Információszolgáltatási napló
* TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő napi jelentés (415/2015. (XII. 17.) Korm.)
* Minden hónap 5. napjáig a nyilvántartásban lévő várakozók (kérelmezők) Társadalombiztosítási Azonosító Jelének TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő megküldése (1993. évi III. tv. 20.§ (2a))

#### 1.1.7. Közösségi pszichiátriai ellátás

**Igénybevételi eljárás:**

* Írásbeli kérelem (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (1) bekezdés)
* Értesítés a kérelem elbírálásáról elutasítás esetén (1993. évi III. tv. 94/A.§. (2) bekezdés)
* Nyilatkozat a szolgáltatás újbóli kérelmezése esetén (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (1A) bekezdés)
* Nyilatkozat a csatolt, másolatként csatolt dokumentumokról (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (5)-(6) bekezdés
* Adatnyilvántartás elektronikusan vezetett (1993. évi III. tv. 20.§.)
* Megállapodás (1993. évi III. tv. 94/C.§.)

**Ellátotti dokumentáció:**

Kötelezően vezetendő dokumentációk:

* Egyéni gondozási terv (1/2000. (I.7.) ESZCSM rendelet 39/A. §. (4) bekezdése, és az)
* Állapot és életvitel felmérő lapok, Életvitel pszicho-szociális problémák felmérése, Betegséggel járó stressz felmérése, Önellátás, mentális állapot felmérése, Komplex szükségletfelmérő eszköz
* Szükségletfelmérő lap
* Korai figyelmeztető tünetek
* Esetkövető lap

**Tevékenység adminisztráció:**

Kötelezően vezetendő dokumentációk:

* Negyedévi gondozási és eseménynapló

Belső dokumentáció:

* Gondozási és eseménynapló napi vezetése
* TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő napi jelentés (415/2015. (XII. 17.) Korm.)
* Minden hónap 5. napjáig a nyilvántartásban lévő várakozók (kérelmezők) Társadalombiztosítási Azonosító Jelének TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő megküldése (1993. évi III. tv. 20.§ (2a))

#### 1.1.8. Nappali ellátás (Idősek nappali ellátása)

**Igénybevételi eljárás:**

* Írásbeli kérelem (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (1) bekezdés)
* Egészségügyi állapotra vonatkozó igazolás (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete I. pont)
* Jövedelemnyilatkozat (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete II. pont)
* Értesítés a kérelem elbírálásáról elutasítás esetén (1993. évi III. tv. 94/A.§. (2) bekezdés)
* Nyilatkozat térítési díj vállalásáról (1993. évi III. tv. 117/B.§., 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2/A.§.)
* Nyilatkozat a szolgáltatás újbóli kérelmezése esetén (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (1A) bekezdés)
* Nyilatkozat a csatolt, másolatként csatolt dokumentumokról (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (5)-(6) bekezdés
* Megállapodás (1993. évi III. tv. 94/C.§)
* Tájékoztatás fizetendő térítési díjról (1993. évi III. tv. 115.§. (2) bekezdés)
* Adatnyilvántartás elektronikusan vezetett (1993. évi III. tv. 20.§.)

**Ellátotti dokumentáció:**

**Tevékenység adminisztráció:**

* Nappali ellátásban részesülők látogatási és eseménynaplója (1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 10. számú melléklete)
* TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő napi jelentés (415/2015. (XII. 17.) Korm.)
* Minden hónap 5. napjáig a nyilvántartásban lévő várakozók (kérelmezők) Társadalombiztosítási Azonosító Jelének TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő megküldése (1993. évi III. tv. 20.§ (2a))

### 1.2. Személyes gondoskodást nyújtó szakosított ellátás

### *Ápolást-, gondozást nyújtó bentlakásos ellátás*

#### 1.2.1. Idősek Otthona

**Igénybevételi eljárás:**

* Írásbeli kérelem (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3.§. (1) bekezdés)
* Egészségügyi állapotra vonatkozó igazolás (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete I. pont)
* Jövedelemnyilatkozat (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete II. pont)
* Vagyonnyilatkozat (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklete III. pont)
* Nyilatkozat térítési díj vállalásáról (1993. évi III. tv. 117/B.§., 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 2/A.§.)
* Előgondozási adatlap (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 2. számú melléklete)
* Értékelő adatlap (36/2007.(XII.22.) SZMM rendelet 3. számú melléklete)
* Szakvélemény demens személyek ellátása esetén (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 21.§ (5) bekezdés, 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 84/A. § (1) bekezdés)
* Adatnyilvántartás elektronikusan vezetett (1993. évi III. tv. 20.§.)
* Megállapodás (1993. évi III. tv. 94/C.§)
* Tájékoztatás fizetendő térítési díjról (1993. évi III. tv. 115.§. (2) bekezdés)

**Ellátotti dokumentáció:**

* Egyéni gondozási terv (1/2000. SZCSM rendelet 7-9. §.)
* Egyéni ápolási terv (1/2000. SZCSM rendelet 10. §.)
* Eseménynapló (átadó füzet) (1/2000. (I.7.) SZCSM rend. 50 §.)
* Egyéni gyógyszer –felhasználási nyilvántartó lap (1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 9. számú melléklete)
* Gyógyszerkészlet nyilvántartás
* Egészségügyi személyi lap (1/2000. (I.7.) SZCSM rend. 53 §. (6/1992. (III.31.) NM. rendelet 2. sz. mell.)

**Tevékenység adminisztráció:**

* Térítési-díj nyilvántartási törzslap (belső nyilvántartás) ~~(29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet 3. számú melléklet A része)~~
* Nyilvántartás a gondozási napok és élelmezési napok alakulásáról (29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet 4. számú melléklete)
* TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő napi jelentés (415/2015. (XII. 17.) Korm.)
* Minden hónap 5. napjáig a nyilvántartásban lévő várakozók (kérelmezők) Társadalombiztosítási Azonosító Jelének TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő megküldése (1993. évi III. tv. 20.§ (2a))

## 2. Gyermekvédelmi ellátások

## Személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások

### 2.1. Gyermekjóléti szolgáltatás

#### 2.1.1. Család- és Gyermekjóléti központ

***Esetmenedzseri dokumentáció:***

* Gyermekeink védelmében elnevezésű adatlaprendszer (235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet 2. számú melléklete)
* Feljegyzés jelzésről
* Óvodai adatlap
* Adatlap iskolai előmenetelről
* Feljegyzés esetmegbeszélésről/esetkonferenciáról
* Jelző-, visszajelző lap
* Nyilatkozat (1997. évi XXXI. tv. 33.§. (3) a), c))
* Nyilvántartás elektronikusan vezetve (1993. évi III. tv. 20.§. 1997. évi XXXI. törvény 139.§.)
* TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő időszakos jelentés (415/2015. (XII. 17.) Korm.rend.)

*Jogi-, pszichológiai tanácsadás dokumentációja:*

* Jogi-, pszichológiai tanácsadás kezdeményezése
* Jogi-, pszichológiai tanácsadás visszaigazolása
* Jogász, pszichológus előjegyzési naplója
* Első interjús nyilatkozat (1997. évi XXXI. tv. 33.§. (3) a), c))
* Első interjús igénybe vevői nyilvántartás elektronikusan vezetve: név, születési név, születési hely, születési idő, anyja neve, TAJ szám, lakóhely, tartózkodási hely adattartalommal
* TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő időszakos jelentés (415/2015. (XII. 17.) Korm. rend.)

***Készenléti szolgálat adminisztrációja:***

* Hívásfelvételi adatlap
* Telefon (Átadás-átvételi napló)
* Jelző lap
* Visszajelző lap
* ***Óvodai és iskolai szociális segítő dokumentációja*: szakmai ajánlás szerinti adattartalommal:**
* Együttműködési megállapodások (intézményenként): jogszabály és szakmai ajánlás szerinti adattartalommal
* Munkanapló (intézményenként)
* Szolgáltatást igénylő lap
* Szülői nyilatkozat a tájékoztatásról
* Tájékoztató füzet
* Első interjús igénybe vevői nyilvántartás elektronikusan vezetve: név, születési név, születési hely, születési idő, anyja neve, TAJ szám, lakóhely, tartózkodási hely adattartalommal
* TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő időszakos jelentés (415/2015. (XII. 17.) Korm. rend.)

***Szociális diagnózist készítő esetmenedzser dokumentációja:***

* Szociális diagnózis adatlap
* Járás területén elérhető szolgáltatások listája
* Első interjús nyilatkozat (1997. évi XXXI. tv. 33.§. (3) a), c))
* Első interjús igénybe vevői nyilvántartás elektronikusan vezetve: név, születési név, születési hely, születési idő, anyja neve, TAJ szám, lakóhely, tartózkodási hely adattartalommal
* TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő időszakos jelentés (415/2015. (XII. 17.) Korm. rend.)

### 2.2.Gyermekek napközbeni ellátása

#### 2.2.1. Bölcsődei ellátás

* Felvételi könyv (SZ. NY. 3354-10r.m.sz.ny.)
* Megállapodás (1997. évi XXXI. tv. 32.§.)
* Értesítés ellátás igénybevételéről
* Kérelem a bölcsődei felvételhez (1997. évi XXXI. tv. 31.§.)
* Kérdőív bölcsődei felvételhez
* Adatnyilvántartás elektronikusan vezetett (1997. évi XXXI. törvény 139.§.)
* Nyilatkozat (1997. évi XXXI. tv. 33 §.)
* Nyilatkozat a Gyvt. 21/B.§ (1) bekezdés a) pontja szerinti ingyenes bölcsődei gyermekétkeztetés igénybevételéhez (328/2011.(XII. 29.). Korm. rendelet 6. számú melléklet)
* Nyilatkozat a Gyvt. 21/C.§ szünidei gyermekétkeztetés igénybevételéhez (328/2011.(XII. 29.). Korm. rendelet 7. számú melléklet)
* Az ellátási napokon az ellátást igénybevevők jelen vagy távollétének dokumentálása (328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet 2. sz. melléklet)
* A Gyermekétkeztetés igénybevételének dokumentálása (328/2011.(XII. 29.) Korm. rendelet 4. sz. melléklet)
* Térítési díj fizetés dokumentálása (328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet 1. sz. melléklet)
* Jelenléti ív
* Heti étrend
* Csoportnapló
* Bölcsődei gyermek-egészségügyi törzslap, fejlődési lappal együtt (C.3354-6/a.r.sz.ny.r.)
* Üzenő füzet
* TEVADMIN elektronikus rendszerbe történő napi jelentés (415/2015. (XII. 17.) Korm.)

##### **2.2.1.1. Játszócsoport**

- Jelenléti ív

## 3. Egészségügyi ellátás

### 3.1. Egészségügyi alapellátások

#### 3.1.1. Védőnői ellátás

49/2004. (V.21.) ESZCSM rendelet szerint:

- Védőnői családgondozási törzslap

- Várandós nyilvántartó

- Várandós anya gondozási könyv

- Várandós anya törzslapja

**-** Csecsemő és kisgyermek nyilvántartó könyv

- Gyermek-egészségügyi kiskönyv

- Leányok testtömeg percentilisei születéstől 6 éves korig

- Fiúk testtömeg percentilisei születéstől 6 éves korig

- Iskolások és óvodások egészségügyi törzslapja

- Iskolai munkahelyi és munkaidő beosztás

- Védőoltási kimutatás

- Kimutatás az oktatási intézményben a tanulók védőoltásáról

- Kimutatás … a betegség megelőzése céljából végzett védőoltásokról

- Egészségügyi nyilvántartó lap

- Kimutatás a felmentésekről … az évben

- Törzslap kérő

- Jelentés … tanévben végzett iskola-egészségügyi munkáról

- Védőnői jelentés összesítője

- Látogatások előjegyzési könyve

- Családi boríték

- Tanácsadások munkalapja

- Oltási idéző

- Státusz és epikrízis lap

- Védőoltási könyv 14 év feletti személyek részére

- EPDS kérdőív

- Rizikószűrés – kérdőív

- Szülői kérdőív (korcsoportok: protokoll szerint)

- Igazolás - Területi védőnői szűrővizsgálatról (korcsoportok: protokoll szerint)

Marcali, 2020. február 17.

Hartal Katalin

Szociális és Egészségügyi

Szolgáltató Központ

igazgatója

V. Mellékletek

1. Szolgáltatások területi lefedettsége

2. Hatályon kívül helyezve 2011. 02.22.

3. Az intézmény rövid, és hosszú távú céljai

4. Hatályon kívül helyezve 2019………..

5. Korfa (Marcali járás, Marcali város)

6. Szociális alapszolgáltatásokra vonatkozó megállapodások

Étkeztetés,

Házi segítségnyújtás,

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás,

Támogató szolgáltatás,

Közösségi pszichiátriai ellátás,

Idősek nappali ellátása,

7. Ápolást –gondozást nyújtó ellátásokra vonatkozó megállapodás

Megállapodás az Idősek Otthona igénybevételéhez

8. Gyermekek nappali ellátására vonatkozó megállapodás

9. Házirendek

Tanyagondnoki szolgáltatás,

Étkeztetés,

Házi segítségnyújtás,

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás,

Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat,

Idősek nappali ellátása

Idősek Otthona,

Támogató Szolgáltatás,

Közösségi pszichiátriai ellátás,

Bölcsődei ellátás

10. Szervezeti Működési Szabályzat

11. Ellátottjogi-, gyermekjogi-, és betegjogi képviselők elérhetőségei

12. Veszélyhelyzet kezelése (Belső utasítás)

13. Gyógyszerelési és gyógyszertárolási szabályzat

1. sz. melléklet

**A szolgáltatások területi lefedettsége**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **1.** | **2.** | **3.** | **4.** | **5.** | **6.** | **7.** | **8.** | **9.** | **10.** | **11.** | **12.** |
|  | **Szolgáltatás** | **Tanyagondnoki szolgálat** | **Étkeztetés** | **Házi segítségnyújtás** | **Családés gyermekjóléti szolgálat** | **Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás** | **Támogató szolgáltatás** | **Közösségi ellátások (közösségi pszichiátriai ellátás,)** | **Nappali ellátás**  **(idősek nappali ellátása)** | **Ápolást-, gondozást-, nyújtó bentlakásos ellátás** | **Család és Gyermekjóléti központ** | **Bölcsődei ellátás** | **Védőnői ellátás** |
| **1.** | **Marcali** | X\* | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X | X |
| **2.** | **Balatonberény** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **3.** | **Balatonkeresztúr** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **4.** | **Balatonmáriafürdő** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **5.** | **Balatonszentgyörgy** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **6.** | **Balatonújlak** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X |  |  |
| **7.** | **Böhönye** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **8.** | **Csákány** |  |  | X | X | X | X | X | X |  | X | X |  |
| **9.** | **Csömend** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **10.** | **Főnyed** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **11.** | **Gadány** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **12.** | **Hollád** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **13.** | **Hosszúvíz** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **14.** | **Kelevíz** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **15.** | **Kéthely** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X |  |  |
| **16.** | **Libickozma** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **17.** | **Mesztegnyő** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **18.** | **Nagyszakácsi** |  |  | X | X | X | X | X | X |  | X | X |  |
| **19.** | **Nemesdéd** |  |  |  | X | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **20.** | **Nemeskisfalud** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **21.** | **Nemesvid** |  |  | X | X | X | X | X | X |  | X | X |  |
| **22.** | **Nikla** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **23.** | **Pusztakovácsi** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **24.** | **Sávoly** |  | X | X | X | X | X | X | X |  | X | X |  |
| **25.** | **Somogysámson** |  |  | X | X | X | X | X | X |  | X | X |  |
| **26.** | **Somogysimonyi** |  |  | X | X | X | X | X | X |  | X | X |  |
| **27.** | **Somogyszentpál** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **28.** | **Somogyzsitfa** |  |  | X | X | X | X | X | X |  | X | X |  |
| **29** | **Szegerdő** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **30.** | **Szenyér** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **31** | **Szőkedencs** |  |  | X | X | X | X | X | X |  | X | X |  |
| **32** | **Tapsony** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **33.** | **Táska** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **34.** | **Tikos** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **35.** | **Varászló** |  |  |  | X | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **36.** | **Vése** |  |  |  | X | X | X | X |  |  | X | X |  |
| **37.** | **Vörs** |  |  |  |  | X | X | X |  |  | X | X |  |

\* csak Gyótapuszta településrészen

**3/a. számú melléklet**

**Az intézmény rövid távú céljai**

**2020.**

(finanszírozás és forrásteremtés, a folyamatok feltételrendszerének biztosítása, feladat és mutatószám elvárások, kliensek érdekei)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Szakmai csoport** | **Elérendő cél** | **Forrás** | **Kiegészítő Forrás** | **Határidő** | **Megjegyzés** |
| **Tanyagondnoki ellátás** | gépjármű csere  Mutató: 12 havi működés | Intézmény  finanszírozás | EFOP 1.5.3-16 | 2020. december |  |
| **Szociális étkeztetés** | Könnyűszerkezetes garázs Mutató:180 fő | Intézmény  finanszírozás |  | 2020. december |  |
| **Házi segítségnyújtás** | Prevenciós program megvalósítása  GPS alapú követő rendszer és tevékenységadminisztráció  Mutató: szoc. segítés:25 fő, személyi gondozás: 80 fő | Intézmény  finanszírozás | Helyi bizottsági pályázat  EFOP 1.5.3-16 | 2020. december |  |
| **Jelzőrendszeres házi**  **segítségnyújtás** | Gondozói létszám biztosítása | Intézmény  finanszírozás |  | 2020. december |  |
| **Család és Gyermekjóléti Szolgálat** | Új számítógép beszerzése  szakmai létszám biztosítása  Dózsa György utcai szegregátum foglalkoztatási helyzetének javítása | Intézmény  finanszírozás | TOP 5.2.1-15 pályázat  TOP 7.1.1-16-H-024-5 | 2020. december |  |
| **Család és gyermekjóléti központ** | Szakmai létszámok biztosítása (13 fő),  prevenciós programok szervezése, elhelyezési körülmények javítása  (esetmenedzser, óvodai és iskolai szociális segítés, szociális diagnózis) | Intézmény  finanszírozás | Helyi bizottsági pályázat  Erzsébet táborok program  EFOP 1.5.3-16 | 2020 december | védőnői szolgálat kiköltözésével felszabaduló irodák igénybevétele |
| **Idősek nappali ellátása** | ~~Nagyképernyős Tv beszerzése~~  foglalkoztató eszközök beszerzése Mutató: 30 fő | Intézmény  finanszírozás | Családokért Közalapítvány támogatása  EFOP 1.5.3-16 | 2020. december |  |
| **Idősek Otthona** | Minimumfeltételek biztosítása érdekében eszköz és bútorbeszerzés, foglalkoztató eszközök beszerzése  Mutató:22 ellátott,  szakmai dolgozók számított létszáma: 6 fő | Intézmény  finanszírozás | Helyi bizottsági pályázat Családokért Közalapítvány támogatása  EFOP 1.5.3-16 | 2020. december |  |
| **Támogató szolgálat megszervezése** | A szolgálat rendelkezésére álló iroda bútorzatának cseréje  Mutató: 3 435 feladat egység, 12 hónap | Intézmény  finanszírozás | EFOP 3.9.2-16 pályázat | 2020.december | EFOP 3.9.2-16 pályázat módosításának beadása |
| **Közösségi Pszichiátriai ellátás** | Mutató: 40 fő, 12 hónap | Intézmény  finanszírozás |  | 2020.december |  |
| **Bölcsőde** | Minimumfeltételek biztosítása, prevenciós programok megvalósítása  (eszköz és játékbeszerzés), férőhelybővítés, épület felújítás  Mutató:47 gyermek, szakmai dolgozók számított létszáma: (7,8+2 fő) 9,8 fő | Intézmény  finanszírozás | Helyi bizottsági pályázatok  Családokért Közalapítvány támogatása | 2020. december |  |
| **Védőnői szolgálat** | prevenciós programok megvalósítása  Mutató: 6 fő védőnő | Intézmény  finanszírozás | Helyi bizottsági pályázat  TOP 5.2.1-15 pályázat  TOP 4.1.1-16 | 2020. december |  |
| **Humánerőforrás gazdálkodás** | Feladatellátás létszámbiztosítása,  továbbképzési kötelezettségek teljesítése | Intézmény  finanszírozás | EFOP 1.5.3-16  EFOP 3.9.2-16  EFOP 3.8.2-16 | 2020. Minimumfeltételek biztosítása, |  |

**3/b. sz. melléklet**

## 

**Az intézmény hosszú távú céljai**

2019-2022

(Az intézményi szolgáltatásokhoz és a törvényes működéshez szükséges személyi, tárgyi és finanszírozási feltételek megteremtése, a szolgáltatás minőségének javítása)

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Szakmai csoport** | **Elérendő cél** | **Forrás** | **Kiegészítő**  **forrás** | **Határidő** | **Megjegyzés** | **Teljesülés** |
| **Szociális étkeztetés** | Könnyűszerkezetes garázs Mutató:180 fő | Intézmény  finanszírozás |  | 2019. | A gépjármű állagmegóvása |  |
| **Házi segítségnyújtás** | Gondozói létszám biztosítása, ellátás feltételrendszerének korszerűsítése |  | EFOP 1.5.3-16 | 2022. | Szakképzettség biztosítása |  |
| **Jelzőrendszeres házi**  **segítségnyújtás** | Gondozói létszám biztosítása | Intézmény  finanszírozás | - | 2022. | Kistérségi Társulási határozat  Költségvetés |  |
| **Család és Gyermekjóléti Szolgálat** | Szakmai minimumlétszám biztosítása  „Dózsa György utcai szegregátum foglalkoztatási helyzetének javítása” | Intézmény  finanszírozás | TOP 5.2.1-15 pályázat | 2022. |  |  |
| **Család és gyermekjóléti központ** | Szakmai létszámok biztosítása (13 fő),  (esetmenedzser, óvodai és iskolai szociális segítés, szociális diagnózis) | Intézmény  finanszírozás | EFOP 1.5.3-16 | 2022. |  |  |
| **Idősek nappali ellátása** | Működési feltételek biztosítása | Intézmény  finanszírozás | EFOP 1.5.3-16 | 2022. |  |  |
| **Idősek Otthona** | Minimumfeltételek biztosítása,  férőhely bővítés | Intézmény  finanszírozás | EFOP 1.5.3-16 | 2022. |  |  |
| **Támogató szolgálat megszervezése** | Minimumfeltételek biztosítása, irodai bútorok cseréje | Intézmény  finanszírozás | EFOP 3.9.2-16 pályázat | 2020. |  |  |
| **Közösségi Pszichiátriai ellátás** | Minimumfeltételek biztosítása | Intézmény  finanszírozás |  | 2022. |  |  |
| **Bölcsőde** | Minimumfeltételek biztosítása, korszerűsítése | Intézmény  finanszírozás |  | 2022. |  |  |
| **Védőnői szolgálat** | Minimumfeltételek biztosítása, körzetmódosítás | Intézmény  finanszírozás |  | 2022. |  |  |
| **Humánerőforrás gazdálkodás** | Feladatellátás létszámbiztosítása,  továbbképzési kötelezettségek teljesítése | Intézmény  finanszírozás | EFOP 1.5.3-16  EFOP 3.9.2-16  EFOP 3.8.2-16 | 2022. |  |  |
| **Székhely**  **(Dózsa Gy. u. 9.)** | fűtéskorszerűsítés, leválasztás, | Intézmény  finanszírozás | - | 2020. | Fenntartói döntés, pályázati forrás felkutatása |  |

**5. számú melléklet**

**KORFA**

Forrás: Somogy Megyei Kormányhivatal (2019.) [www.kormanyhivatal.hu/download/5/32/25000/2019\_ALL\_SOM.xlsx](http://www.kormanyhivatal.hu/download/5/32/25000/2019_ALL_SOM.xlsx)

Forrás: Somogy Megyei Kormányhivatal (2019.) [www.kormanyhivatal.hu/download/5/32/25000/2019\_ALL\_SOM.xlsx](http://www.kormanyhivatal.hu/download/5/32/25000/2019_ALL_SOM.xlsx)

**11.számú melléklet**

**Ellátottjogi, gyermekjogi, betegjogi képviselők elérhetőségei**

**Ellátottjogi képviselő**

www.ijsz.hu zöldszáma hívható: 06/80/620-055

**Neve:** Benczéné Bogárdi Andrea  
**Elérhetősége:** 20/4899-576

**E-mail**: [andrea.bogardi@ijb.emmi.gov.hu](mailto:andrea.bogardi@ijb.emmi.gov.hu)

**Gyermekjogi képviselő**

**Neve:** Dr. Berdár Valéria

**Elérhetősége:**36 20 4899 633

**E-mail**: [valeria.berdar@ijb.emmi.gov.hu](mailto:valeria.berdar@ijb.emmi.gov.hu)

**Fogadó helye és ideje:**

Zita Speciális Gyermekotthon

minden szerda 8.00-12.00-ig (előzetes egyeztetéssel más időpontban is)

**Betegjogi képviselő**

**Neve:** Kovács Nóra

Elérhetősége: 20/4899-569

**E-mail**: [nora.kovacs@ijb.emmi.gov.hu](mailto:nora.kovacs@ijb.emmi.gov.hu)

Fogadó helye és ideje:

Kaposi Mór Oktató Kórház Kaposvár, Tallián u. 20-32.

(telefonon előre egyeztetett időpontban)