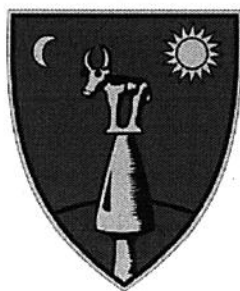


A Nagytarcsai Szociális Segítő Szolgálat

Szakmai Programja

2025



Tartalom

1. Általános rendelkezések
 - 1.1. Az intézmény alapítója, fenntartója
 - 1.2. Az intézmény adatai
 - 1.3. Az intézmény jogállása
2. Nagytarcsa község rövid bemutatása
 - 2.1. Nagytarcsa földrajzi leírása, történelmi háttere és jelenlegi intézményei létrejöttének rövid története
 - 2.2. Nagytarcsa gazdasági helyzete
 - 2.3. Nagytarcsa társadalmi környezete
3. A szakmai program célja
4. A szakmai program elkészítésének és a személyes gondoskodást nyújtó intézmény szolgáltatásainak törvényi háttere
5. Az intézmény általános célja, feladatai és alapelvei
6. Az igénybe vevők és a szolgáltatást nyújtók jogainak védelmével kapcsolatos szabályok, titoktartás
7. Tárgyi feltételek
8. Személyi feltételek
9. Más intézményekkel való együttműködés, a Nagytarcsai Szociális Segítő Szolgálat szakmai kapcsolatrendszere a településen belül és kívül
10. A szakmai felkészültség biztosításának módja, formái, az alkalmassági felülvizsgálat rendszere
11. A szolgáltatásokról való tájékoztatás helyi módja
12. Az ügyfélfogadás rendje
13. Család és gyermekjóléti szolgáltatás
 - 13.1. A család és gyermekjóléti szolgáltatás bemutatása
 - 13.2. A családsegítés szolgáltatás célcsoport jellemzői
 - 13.3. A szolgáltatás célja, feladata
 - 13.4. A családsegítés folyamatának eljárásrendje
 - 13.5. A jelzőrendszer működése és szakmai együttműködés
 - 13.6. Az ellátás igénybevételének módja
 - 13.7. Nyilvántartási szabályok, a családsegítés dokumentációja
 - 13.8. Szakmai felkészültség biztosítása
 - 13.9. A Nagytarcsai Szociális Segítő Szolgálat működéséről, elérhetőségéről szóló tájékoztatás, ügyfélfogadási rend
14. Idősek nappali ellátása
15. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
16. Étkeztetés
 - 16.1. Az ellátott célcsoport jellemzői
 - 16.2. A szolgáltatás célja, konkrét bemutatása
 - 16.3. A kérelmek benyújtása, elbírálása, a megállapodás és a térítési díj fizetése
 - 16.4. Az ellátás szüneteltetése, lemondása
 - 16.5. A szolgáltatást igénybe vevők jogai
 - 16.6. A szolgáltatást végzők jogai
 - 16.7. Az étkeztetés nyilvántartása és a szolgáltatáshoz kapcsolódó adminisztráció

- 16.8. Étkezés esetén együttműködés más intézményekkel
- 16.9. A tájékoztatás módja
- 17. Házi segítségnyújtás
 - 17.1. Az ellátott célcsoport jellemzői
 - 17.2. A szolgáltatás célja
 - 17.3. A szolgáltatás részletes bemutatása
 - 17.4. A házi segítségnyújtás tárgyi feltételei
 - 17.5. A házi segítségnyújtás személyi feltételei
 - 17.6. Az ellátás igénybevételének módja
 - 17.7. Házi segítségnyújtás során történő együttműködés más intézményekkel
 - 17.8. Kérelem benyújtása, jogosultsági feltételek vizsgálata, a kérelem elbírálása és a megállapodás
 - 17.9. A szolgáltatás szüneteltetése, lemondása
 - 17.10. Térítési díj
 - 17.11. Az ellátás nyilvántartása
 - 17.12. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás
- 18. Egyéb feladatok, szolgáltatások
 - 18.1. Adományok gyűjtése, kezelése, szervezési feladatok
 - 18.2. Egyéb feladatok
- 19. Záró rendelkezések

1. Általános rendelkezések

A Nagytarcsai Szociális Segítő Szolgálat (a továbbiakban: Szolgálat) szociális alapellátást végző szolgáltató szakmai programja az intézmény által nyújtott szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatásokra (család és gyermekjóléti szolgálat, étkeztetés, házi segítségnyújtás, kiegészítő szolgáltatások) vonatkozó szakmai programot tartalmazza. Az egyes szolgáltatásokra vonatkozó speciális programot és szabályokat a szakmai program külön fejezetei tartalmazzák.

1.1. Az intézmény alapítója és fenntartója

Az intézmény alapítója Nagytarcsa Község Önkormányzata, alapító okiratának kelte 2016. május 30., száma: 1485/2016. A Szolgálat fenntartója Nagytarcsa Község Önkormányzata.

1.2. Az intézmény adatai:

Az intézmény neve: Nagytarcsai Szociális Segítő Szolgálat
Az intézmény nevének rövidítése: NSZSSZ
Az intézmény székhelye: 2142 Nagytarcsa, Zrínyi u. 38.
Az intézmény telefonszáma: 06-28-450-478
Az intézmény email címe: segitoszolgalat@nagytarcsa.hu
Az intézmény fenntartója: Nagytarcsa Község Önkormányzata
A fenntartó képviselője: Polgármester
Az intézmény alaptevékenysége: Az Alapító Okiratban szereplő tevékenységek
Adószám: 1679844-1-13
Bankszámla száma: 11784009-1679844
Ágazati azonosítója: S0227996
Szakágazati besorolása: 889900
KRID: 258157132

Törzskönyvi alany azonosító adatai:
Törzskönyvi azonosító szám: 651822
KSH statisztikai számjel: 16798344-8899-322
Az intézmény működési területe: Nagytarcsa község közigazgatási területe.

Az intézmény tevékenységei kormányzati funkció szerint:

102031 Idősek nappali ellátása
102050 Az időskorúak társadalmi integrációját célzó programok
104042 Család és gyermekjóléti szolgáltatások
107051 Szociális étkeztetés szociális konyhán
107052 Házi segítségnyújtás

Alapító okirat: 2016.05.30

Alapító okirat 2024. évi módosításai:

2024.06.26 alapító okirat

2024.06.25 módosító okirat

2024.05.27 határozat 230/2024. (V.27.)

2024.01.09 módosító okirat

2024.01.09 alapító okirat

1.3. Az intézmény jogállása

Az alapítói jogokkal felruházott irányító szerv Nagytarcsa Község Önkormányzatának Képviselő-testülete. Az intézmény szociális és gyermekjóléti alapellátást nyújtó, önálló jogi személy, önállóan működő, önálló bérgazdálkodási és részben önálló gazdálkodási jogkörrel rendelkező költségvetési szerv. Az intézmény által használt ingatlanok tekintetében az irányító szerv tulajdonjoggal rendelkezik, azokkal kapcsolatban vagyongazdálkodási feladatokat lát el. Az Intézmény feladatellátását szolgáló vagyontárgyaival a hatályos Nagytarcsa Község Önkormányzat vagyonának gazdálkodási szabályairól szóló önkormányzati rendeletben foglaltak szerint rendelkezik.

Az intézmény éves költségvetését a Képviselő-testület által jóváhagyott költségvetési terv irányozza elő.

Az intézmény vezetőjét Nagytarcsa Község Önkormányzata Képviselő-testülete nevezi ki legfeljebb 5 év határozott időre, pályázat útján. A munkáltatói jogokat az intézményvezető tekintetében Nagytarcsa Község polgármestere gyakorolja. Az intézményt vezetője, vagy a helyettesítésére jogosult személy jegyzi aláírásával és az intézmény kör alakú bélyegzőjével. Az intézményt az intézmény vezetője, távollétében helyettese vagy a helyettesítéssel ideiglenesen megbízott személy képviseli a szervezeti és működési szabályzatban foglaltaknak megfelelően.

Az intézmény foglalkoztatottjai tekintetében a munkáltatói jogokat az intézményvezető gyakorolja, a fenntartó által jóváhagyott bérkerettel önállóan gazdálkodik. Az intézmény foglalkoztatottjainak jogviszonya közalkalmazotti jogviszony, akikre nézve a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. XXXIII. törvény az irányadó, egyéb alkalmazottjaira nézve a Munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény, illetve a megbízási jogviszonyban állókra nézve a Ptk. 2013. évi V. törvény az irányadó.

2. Nagytarcsa község rövid bemutatása

2.1. Nagytarcsa földrajzi leírása, történelmi háttere és jelenlegi intézményei létrejöttének rövid története

Nagytarcsa Budapest XVI – XVII. kerületével közvetlenül határos 700 éves község, a Pesti síkság és a Gödöllői dombság találkozásánál a Szilas-patak völgyében található, területe 1213 hektár. Nevezetes régészeti emlékei közül az i.e V. század eleji korai vaskorban fellelt bronzcsengők a szkíta sámánok és sámánfejedelmek kellékei voltak. Az álló bikát ábrázoló bronzcsörgő 1991. augusztus 20-tól Nagytarcsa község címerének fő motívuma. Első írásos

említése 1352-ben keletkezett, Pécel határjárásáról szóló oklevélben olvasható a település neve Tharca-ként. A honfoglalás előtti időkből nyelvünkbe került ótörök eredetű jövevényszó a tar, azaz kopasz jelentésű szavunk kicsinyítő formája: Tarcsa=kopaszka. A XVI. században Tarcsa község az uralkodó osztály alsó rétegéhez tartozó köznemesi birtok volt. 1438-ban tűnik fel oklevélben a Tarcsai család legelső ismert tagja Tarcsai István. A XV. század közepén a községből kivált a falu északi része, és a Péczeli család birtoka lett, amelyet aztán Felső Tarcsa néven említettek. Déli része Tarcsai Csík István nevű köznemesé lett. 1730-ban Csíktarcsa Grassalkovich Antal gödöllői uradalmának birtokába jutott. A 2590 magyar hold területű települést 2700 Ft-ért vette meg. 1819-ben evangélikus templom épült. 1872-ben a községi képviselőtestület Csíktarcsát önálló nagyközséggé szervezte, ugyanekkor felépült az új községháza, amely még ma is áll. 1900-ban Nagytarcsa lett a község neve. 1910-től az evangélikus népiskolában Blaskovits Oszkár rektor tanított. 1920-ban a „Hangya” Fogyasztási Szövetkezet elkészítette a faluról az első képeslap sorozatot, majd az eredményesen működő már Hangya Fogyasztási és Értékesítés Szövetkezet székháza felépült a Rákóczi utcában négy évvel később. 1935-ben római katolikus templom is épült. 1938-ban Sztéhlo Gábor, az önállóvá vált evangélikus egyházközség lelkésze megszervezte az ország első bentlakásos paraszt népfőiskoláját, melynek egyik épülete a ma is működő Falumúzeum. 1942-ben felépült a község óvodája. A második világháború pusztításait a gazdatársadalom jó gazdálkodással helyrehozta. Az 1952-ben létesített honvéd helyőrség új helyzetet teremtett az addig zárt faluközség életében. 1960-ban a TSZ-ekbe kényszerített gazdáknak kisebb része maradt a mezőgazdaságban, nagyobb része, pedig a főváros vagy a környék ipari üzemeibe ment dolgozni.

(Forrás: Molnár Lajos Nagytarcsa történetének időrendi mutatója; Nagytarcsa Történeti és Néprijzi Emlékei – Pest Megyei Múzeumok Igazgatósága, 1999)

A településen jelenleg egy általános iskola, két óvoda és három bölcsőde található, két bölcsőde ezek közül nem önkormányzati fenntartású családi bölcsőde. A védőnői körzetek száma három. Két háziorvos és egy gyermekorvos látja el az egészségügyi szolgáltatást, a gyermekorvosi létszám megemlése két főre folyamatban van. Nagytarcsán fogászati ellátás is működik, valamint egy gyógyszertár, ezek a Szolgálatl egy épületen belül található. A legközelebbi kórház a településtől 4 km-re lévő Kistarcsai Flór Ferenc Kórház.

2.2. Nagytarcsa gazdasági helyzete

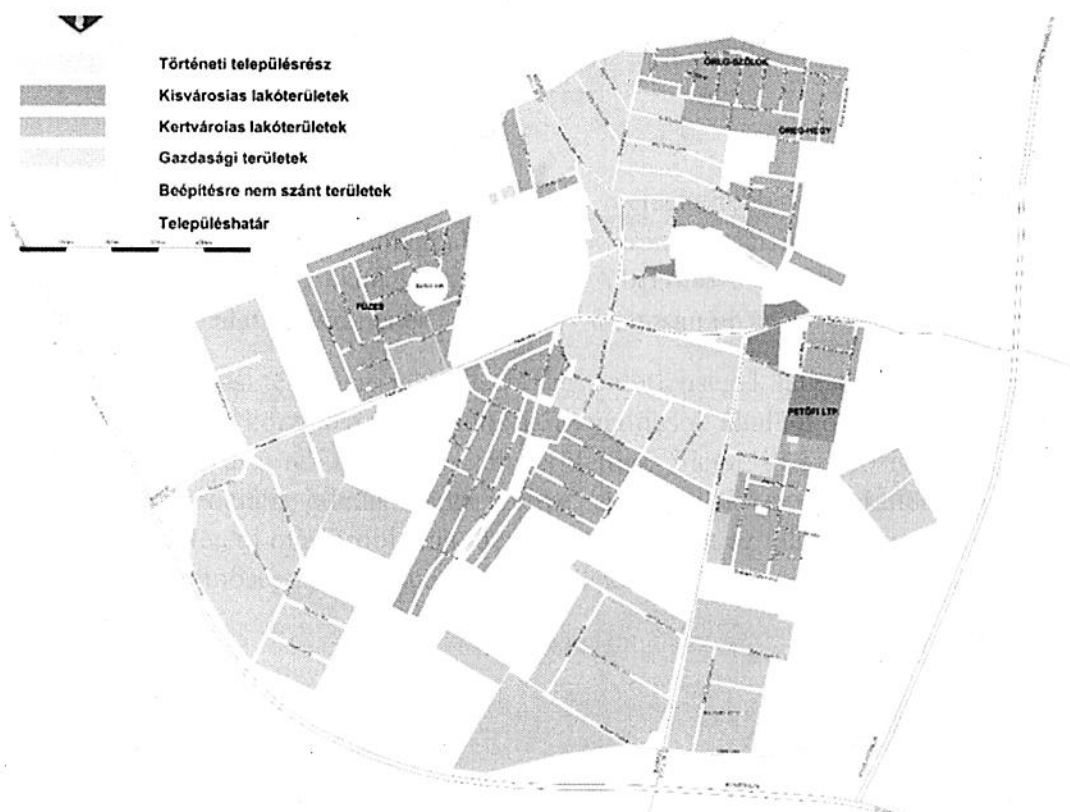
Nagytarcsa gazdasági szempontból az alacsony rizikófaktorú települések közé tartozik, hiszen Budapest közvetlen szomszédságában, részben falusias, részben városias lakókörnyezetével, élénk gazdaságával, ipari parkjaival, emelkedő ingatlanáraival, közlekedés és foglalkoztatás szempontjából jó adottságival szinte minimálisra csökkent a rizikó a mélyszegénység okaiként megállapított összes tényező tekintetében. Az ipari parkok száma magas, a munkanélküliségi és gazdasági adatok az országos adatokhoz képest kedvezőek.

2.3. Nagytarcsa társadalmi környezete

Nagytarcsa népessége 2018-ban 4703 fő volt, a legfrissebb, 2024. évi adatok szerint 6659 fő . A község a népességszámban is lendületesen növekvő, fejlődő település. A népességgyarapodás elsődleges oka a lakóhelyváltoztatások, folyamatos beköltözések pozitív egyenlege. A természetes fogyás, előregedés indexe messze az országos átlag alatt van –

megyei, és országos viszonylatban a jellemzőnél mérsékeltebb a népesség idősödése. Az országos átlaghoz hasonlóan itt is meghaladja a nők aránya a férfiakét, 60 év feletti lakosság körében a férfiak számának csökkenése mutatkozik. A beköltözések következtében a születések száma magas, a 14 év alattiak száma és aránya folyamatosan nő.

A település közigazgatási területén belül kisebb egyenlőtlenségek láthatók, különösen az ófalu és a honvédségi lakások körzete az, ahol idősök, nyugdíjasok által lakott területként tekinthető a Szolgálat feladatellátását tekintve fókuszált területnek, illetve itt azonosítható leginkább az időskorú lakosság szociális ellátás iránti igénye. A település egyéb, különösen az utóbbi években kiépült területein más problémák definiálhatók, mint az utak nem megfelelő állapota, a csatornázás és vízminőség problémája, tömegközlekedés hiánya.



A lakosság megoszlása

Állandó lakosság megoszlása

Település: Nagytarcsa, adatállomány éve: 2024

1. oldal
2025.08.11. 13:14

	Állandó lakosság	Nincs érvényes címe	Van érvényes címe	Lakóhellyel rendelkezik	Csak tartózkodási hellyel rendelk.	
FÉRFI	3235	15	3220	3220	0	
NŐ	3380	12	3368	3368	0	
ÖSSZESEN	6615	27	6588	6588	0	
	Magyar	Bevándorolt	Menekült	Letelepedett	Egyéb	
FÉRFI	3204	2	0	5	24	
NŐ	3360	3	0	7	10	
ÖSSZESEN	6564	5	0	12	34	
	Hajadon nőtlen	Házass	Özvegy	Elvált	Házassága megszűnt	Nem ismert
FÉRFI	1583	1377	38	210	0	27
NŐ	1417	1367	243	342	0	11
ÖSSZESEN	3000	2744	281	552	0	38

Lakónépesség megoszlása

Település: Nagytarcsa, adatállomány éve: 2024

1. oldal
2025.08.11. 13:14

	Lakónépesség összesen	Nincs érv. címe	Van érv. címe	Csak lakóhellyel rendelkezik	Tartózkodási hellyel rendelk.	
FÉRFI	3245	-	-	3010	235	
NŐ	3414	-	-	3128	286	
ÖSSZESEN	6659	-	-	6138	521	
	Magyar	Bevándorolt	Menekült	Letelepedett	Egyéb	
FÉRFI	3217	2	0	4	22	
NŐ	3395	3	0	6	10	
ÖSSZESEN	6612	5	0	10	32	
	Hajadon nőtlen	Házass	Özvegy	Elvált	Házassága megszűnt	Nem ismert
FÉRFI	1602	1374	38	206	0	25
NŐ	1437	1368	242	356	0	11
ÖSSZESEN	3039	2742	280	562	0	36

Korcsoporthoz bontás - Állandó lakosság

Adatállomány éve:

2024

1. oldal

2025.08.11. 13:16

éves		0-17 éves		18-65 éves		66-75 éves		76-100	
Település	Év	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő	Férfi	Nő
Nagytarcsa	2024	899	818	2076	2126	187	268	73	168
Összesen		899	818	2076	2126	187	268	73	168

A korábbi népességadatokkal összehasonlítva látszik, hogy a 0-18 év közötti korosztály lélekszáma jelentősen megemelkedett, a 2023-hoz képest 1489-ről 2024-re 1717 főre. Ez

szociális területen azt jelenti, hogy a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ügyek esetszámának emelkedését is hozta magával. A köznevelési intézmények és a gyermek- és ifjúságvédelmi programok, szabadidős lehetőségek terén nagyobb szakemberigénnyel lehet számolni. A gyermekek napközbeni ellátásának kérdése elsődleges probléma emiatt, a bölcsődei, óvodai és iskolai féléhelyek száma jelentős feladatokat ró a településre.

A 65 év feletti idősök száma kis mértékben, de szintén nőtt az elmúlt 5 évben, 2020-ról 2024-re 650-ről 696 főre. A szociális étkeztetés és házi segítségnyújtás szempontjából ez fontos adat, hiszen a szolgáltatások elsődleges célcsoportja a 65 év feletti korosztály, az ellátások iránti igény jelenleg emelkedik. Ezt a tendenciát fokozhatja a családszerkezeti változás, az idősök többnyire már nem több generációs háztartásokban élnek, így nemcsak számuk emelkedik, hanem a korcsoporton belül azok aránya, akik hozzátartozóra nem támaszkodhatnak a mindennapi tevékenységeik során. A 75 év felettiiek esetében megfigyelhető, hogy a korcsoporton belül jóval több a nők, mint a férfiak aránya, ez az információ az egyéb, idősöket érintő foglalkozások szempontjából lehet fontos.

3. A szakmai program célja

Az 1/2000 (I.7.) SzCsM rendelet 5.§-ának megfelelően a szakmai program célja, hogy bemutassa az intézmény által nyújtott szolgáltatásokat, a megvalósítani kívánt programokat a kapacitások és a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírásával. A településen belül, szolgáltatási elemenként tárgyalja az ellátandó célcsoportokat, részletesen tartalmazza az ellátás igénybevételének módját, menetét, feltételeit, felsorolja a más intézményekkel való együttműködés módját, valamint ismertesse a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi formáit.

A szakmai program személyi hatálya kiterjed a szolgáltatást igénybe vevőkre (ellátottakra), valamint a Szolgálat szakmai működtetésében, szolgáltatások nyújtásában közreműködő személyekre.

Az intézmény által működtetett szolgáltatások, melyeket a szakmai program bemutat:

- család és gyermekjóléti szolgáltatás
- szociális étkezés
- házi segítségnyújtás
- idősök integrációját segítő programok
- kiegészítő szolgáltatások (pszichológus tanácsadás, gyógypedagógiai fejlesztés)

A szakmai program az idősök nappali ellátása bevezetés alatt álló szolgáltatásról nem tartalmaz részletes leírást, ezekre vonatkozó helyi szabályozás és működési engedély hiányában. Az ellátás bevezetésére irányuló eddigi kezdeményezések sikertelenek voltak, a lehetséges ingatlanok nem feleltek meg az előírásoknak és a szolgáltatás nyújtásának, a további intézkedések folyamatban vannak. Az idősök nappali ellátásának programja a szolgáltatások kialakítása, kiépítése és a jogszabályi környezet megalkotása esetén kerül be a dokumentumba. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás tekintetében az állami felügyeleti szerv intézkedései az intézménnyel együttműködésben jelenleg szintén folyamatban vannak, szakmai programba történő bekerülésük nem szükséges, azt a feladatot ellátó intézmény fogja szabályozni.

4. A szakmai program elkészítésének és a személyes gondoskodást nyújtó intézmény szolgáltatásainak törvényi háttere

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) a szociális biztonság megteremtése, megőrzése érdekében meghatározza az állam és az önkormányzatok által biztosított egyes ellátások formáit, szervezetét, működésük alapvető szabályait, az ellátásra való jogosultság feltételeit és érvényesítésük garanciáit. A törvény kimondja, hogy a szociális ellátások feltételeinek biztosítása az egyén önmagáért és családjáért, valamint a közösség tagjaiért viselt felelősségén túl az állam és a helyi önkormányzatok feladata is. Az önkormányzat által fenntartott intézmények feladata szociális szolgáltatást nyújtani az ellátottak részére úgy, hogy az megfeleltjen az alábbi szabályzatoknak:

1. az alapító okiratnak
2. a szervezeti és működési szabályzatnak
3. jelen szakmai programnak
4. a jogszabályokban meghatározott szakmai szempontoknak és követelményeknek, melyek a következők:

Magyarország Alaptörvénye

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (Szt.)

Szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013.(X.24.) Kormányrendelet

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról (Gyvt.)

149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról (Gyer.)

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet (Ir.)

8/2000 (VIII.4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról

Szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentésről szóló 415/2015.(XII.23.) Kormányrendelet

15/1998. NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó intézmények személyi és szakmai feltételeiről (NMr.)

369/2013 (X.24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről

A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet

29/1993 (II.17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról

36/2007 (XII. 22) SZMM rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól

A Munka Törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény

2013. évi V. törvény a polgári törvénykönyvről

A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (Kjt.)

A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény

2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról

368/2011 (XII. 31.) Korm. rend. az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról

2015. évi C. törvény Magyarország 2016. évi központi költségvetéséről

4/2013 (I.11.) Korm. rendelet az államháztartás számviteléről

2007. évi LXXX törvény a menedékjogról

235/1997. (XII.17) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt adatokról

Nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény (Nktv.)

2009.évi LXXII. törvény a hozzátartozók közötti erőszak miatt alkalmazható távoltartásról

2005. évi LXXXVIII. törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről

Nagytarcsa Község Önkormányzat Képviselő-testületének 23/2023. (XI.29) önkormányzati rendelete a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, azok igénybevételéről

5. Az intézmény általános célja, feladatai és alapelvei

A szociális ellátórendszer célja a szociális biztonság megteremtése és megőrzése, melynek érdekében a törvény meghatározza az állam által biztosított ellátások formáit, szervezetét, a szociális ellátásokra való jogosultság feltételeit, valamint érvényesítésének garanciáit.

A Nagytarcsai Szociális Segítő Szolgálat a Szt. és Gyvt. alapján látja el feladatát. Szakmai feladatait és a működés feltételeit a 15/1998.(IV.30.) NM rendelet, valamint az 1/2000.(I.7) SZCSM rendelet rögzíti. A Szolgálat Nagytarcsa település területén biztosítja a feladatellátást és szolgáltatást. A szolgáltatások biztosításának célja, hogy a működési területünkön élő

személyeket és családokat, különösen a szociálisan rászorulókat, az életkoruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk és mentális állapotuk miatt segítségre szoruló embereket az intézményi szolgáltatások keretén belül ellássuk, életminőségük javuljon, az egyéni szükségletek és igények alapján megfelelő gondozási tevékenységet biztosítsunk.

A *családsegítő szolgáltatás* a település közigazgatási területén élő szociális vagy mentális problémák, illetve egyéb krízishelyzet miatt segítségre szoruló személyek, családok számára az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, megszüntetése, valamint az életvezetési képesség megőrzése céljából nyújtott szolgáltatás. A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A jegyző, a polgármesteri hivatal, továbbá a köznevelési és egészségügyi szolgáltatók, intézmények jelzik, az egyesületek, az alapítványok, a vallási közösségek és a magánszemélyek jelezhetik a családsegítést nyújtó szolgáltatónak, ha segítségre szoruló családról, személyről szeretnek tudomást.

A *gyermekek védelmének rendszere* arra hivatott, hogy elősegítse a gyermekek családban történő nevelkedését, megelőzze a veszélyeztetettséget, a kialakult veszélyeztetettséget megszüntesse, illetve a szülői gondoskodásból kikerült gyermekek helyettesítő védelmét tevékenységével biztosítsa. Meghatározott ellátásokkal és intézkedésekkel segítséget tud nyújtani a gyermekek törvényben foglalt jogainak és érdekeinek érvényesítéséhez, a szülői köteleességek teljesítéséhez, illetve gondoskodni a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzéséről és megszüntetéséről, a hiányzó szülői gondoskodás pótlásáról, valamint a gyermekvédelmi gondoskodásból kikerült fiatal felnőttek társadalmi beilleszkedéséről. A célok elérése érdekében a törvény meghatározza a gyermekek alapvető jogait, a jogok érvényesítésének garanciáit, a gyermekek védelmének rendszerét, alapvető szabályait. A törvény alkalmazása során a gyermek mindenek felett álló érdekét figyelembe véve, jogát biztosítva kell eljárni a családdal együttműködve, annak szükségleteihez igazodva biztosítani kell a gyermek családban történő nevelkedését.

A *szociális étkeztetés* célja, hogy napi egyszer meleg ételt biztosítson azon rászorulóknak (életkoruk, betegségük és szociális helyzetük miatt) számára, akik önmaguk részére tartósan, vagy átmenetileg nem tudják ezt megtenni.

A *házi segítségnyújtás* alapvető célja, hogy a településen élő rászorulóknak önálló életvitelének fenntartását lakóhelyükön, saját lakásukban segítse és szükségleteiknek megfelelően, egyenlő eséllyel hozzáférhető szolgáltatást nyújtson a legszükségesebb elemi életfeltételek biztosítása érdekében.

Legfőbb alapelveink az emberi méltóság tiszteletben tartása, az önkéntes együttműködésen alapuló szolgáltatásnyújtás, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés és egyenlő bánásmód, az egyén szükségleteihez igazodó szolgáltatásnyújtás, az egyén belső és külső erőforrásainak erősítésére való törekvés. Munkánk során mindig a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján járunk el, nemre, korra, etnikai és vallási hovatartozásra, világnézeti meggyőződésre való tekintet nélkül, fogyatékosagra és egészségi állapotra való megkülönböztetés nélkül, valamint bármely más hátrányos megkülönböztetés nélkül, a titoktartási kötelezettség és az információbiztonság szempontjából megfelelő módon járunk el.

6. Az igénybe vevők és a szolgáltatást nyújtók jogainak védelmével kapcsolatos szabályok, titoktartás

Az ellátottak jogait jogszabály rögzíti. Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, vagy egyéb helyzete miatt.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak és a gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, anyagi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni szolgáltatás igénybevételére. A személyes gondoskodást nyújtó intézmény az általa biztosított szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alapvető jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, testi-lelki egészséghez való jogra. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánélettel kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. A dokumentumokat az intézményből csak a területi munkavégzés céljából és idejére lehet kivinni. A szociális alapszolgáltatások és gyermekjóléti alapszolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak külön jogszabályban meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

Az intézmény munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelméről külön jogszabályok rendelkeznek: az itt nem szabályozott egyéb kérdésekben, a tevékenység vonatkozásában a Szociális Munka Etikai Kódexe az irányadó.

Az intézmény főállású dolgozója, illetve a vele közös háztartásban élő hozzátartozója a segítséget kérővel tartási, életjáradéki, illetve öröklési szerződést nem köthet, annak gyámjaként, illetőleg gondnokaként nem jelölhető ki. Az intézmény vezetője és a szakmai egységek vezetésével megbízott alkalmazottak, valamint az intézmény dolgozói kötelesek gondoskodni az illetéktelen és más személyekre, intézményekre nem tartozó adatok megőrzéséről.

Az intézmény munkatársai számára a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályait a Kjt. határozza meg. Az intézményben foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra. Az intézményben szakmai munkát végzők, az alábbi munkakörökben dolgozók közfeladatot ellátó személynek minősülnek: családsegítő, települési jelzőrendszeri felelősnek kijelölt családsegítő, szociális asszisztens, házi gondozó. Jogsérelem esetén a fenntartóhoz fordulhatnak panasszal.

Az ellátott vagy törvényes képviselője a megállapodás aláírásakor nyilatkozik arról, hogy a szolgáltatásról, a szolgáltatással kapcsolatos jogairól, az adatkezelésről és a panaszkezelésről

szóló tájékoztatást tudomásul vette. A tájékoztató minden esetben tartalmazza az ellátás leírását, a nyilvántartott adatok körét, a jogorvoslati lehetőségeket és a panasztételi lehetőséget.

A szolgáltatást igénybe vevő, törvényes képviselője, hozzátartozója, az ellátottak jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet (panasztevő) panaszával szóban és írásban a Szolgálat intézményvezetőjéhez, illetve Nagytarcsa Község Önkormányzata Képviselő-testületéhez, továbbá az ellátott jogi és gyermekjogi képviselőhöz fordulhat (elérhetőségük mind a honlapon, mind a Szolgálat ügyfélférőben jól látható módon el van helyezve). Az intézményvezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartó önkormányzathoz fordulhat jogorvoslatért. Az érdekvédelmi képviselő elérhetőségei közzétételre kerülnek az Önkormányzat honlapján, valamint az intézmény hirdetőtábláján jól látható helyen.

A Szolgálat biztosítja a gyermekjogi, ellátottjogi képviselő részére látogatása során az ellátottak számára könnyen hozzáférhető és négy szemközti beszélgetés lefolytatására alkalmas helyiséget, a helyszínen való tájékozódás és az iratokba való betekintés lehetőségét. A gyermekjogi, ellátott jogi képviselő által írásban tett észrevételekre 15 napon belül válaszolunk, megtett intézkedéseinkről részletesen tájékoztatjuk. A gyermekek és a szülők jogaival és kötelezettségeivel kapcsolatos tájékoztatást a családsegítők személyesen nyújtják az ellátottak (gyermek és törvényes képviselője) részére. A tájékoztatás megtörténtét, a jogok és kötelezettségek, az ellátás tartalmának és feltételeinek, valamint az intézmény által vezetett, rájuk vonatkozó nyilvántartások tudomásul vételét az ügyfelek az együttműködési nyilatkozat aláírásával tanúsítják.

7. Tárgyi feltételek

A Nagytarcsai Szociális Segítő Szolgálat Nagytarcsa központjában található, jól megközelíthető helyen. A legközelebbi buszmegálló 300 méterre található az intézménytől, a Szolgálat saját parkoló udvarral rendelkezik, a gyógyszertárral egy épületben, a postától, polgármesteri hivattól, óvodától és iskolától, valamint a könyvtártól gyalogosan néhány perc sétával elérhető, egy szintes épületben található, az akadálymentesítés megoldott. A szolgáltatás nyújtásához szükséges infrastruktúra rendelkezésre áll. Az épületben 4 iroda található. Az egyik iroda biztosítja az adminisztrációs és ügyintézéshez szükséges helyiséget két fő családsegítő munkatárs számára. E helységben íróasztalok, irattároló szekrények, a munkavégzéshez szükséges számítógépek, telefon és internet hozzáférés biztosított. A másik irodában egy fő családsegítő és egy fő szociális asszisztens látja el feladatát, itt is minden, előzőekben felsorolt eszköz rendelkezésre áll, valamint egy telefon és egy közös használatú nyomtató. A korábbi közösségi helyiségben kapott adminisztrációs tevékenységükhöz helyet két fő házi gondozó, akik napi 30-60 perces adminisztrációs feladatukat itt el tudják látni, ugyanezen helyiségben zajlik részben az ügyfélfogadás (tájékoztatás kérés, ügyintézés nem igénylő rövidebb, napi ügyféltalálkozások) és a nagyobb létszámú jelzőrendszeri konferenciák és a heti team értekezletek megtartása. A szolgálat minden munkatársa rendelkezik saját használatra bocsájtott intézményi mobiltelefonszámmal, korlátlan híváskezdeményezési lehetőséggel és korlátozott mobilinternettel. Külön helyiségben, ún. esetszobában folyamatosan biztosított a bizalmas beszélgetésekhez szükséges körülmény, ugyanezen helyiség áll rendelkezésre a pszichológus és gyógypedagógiai fejlesztő foglalkozásra, illetve egyéb egyéni

vagy kiscsoportos foglalkozások megtartására, esetmegbeszélések és esetkonferenciák lebonyolítására is itt van lehetőség. Az intézményvezető külön irodahelyiséggel rendelkezik, szükség esetén esetmegbeszélés itt is tartható. Az épületben ügyfelek részére várakozó helység biztosított, akadálymentesített mosdóhelyiség szintén rendelkezésre áll.

A Szolgálat alapellátása folyamatosan biztosított, hétfőtől péntekig minden munkanap nyitvatartási időben és ügyfélfogadási rend szerint.

8. Személyi feltételek

A Szolgálatnál a jogszabályi előírások és a működési engedély alapján legalább 2 fő családsegítő szükséges, de 2024. novemberében a testületi határozat lehetővé tette a létszám 3 főre való emelését, így 2025-ben folyamatosan 3 fő látta el ezt a feladatot. Erre a megnövekedett esetszám és a kiegészítő szolgáltatások bevezetése, alapellátási kötelező feladatok mellett az önként vállalt feladatok ellátása miatt volt szükség. A munkakör a jogszabályi előírásoknak megfelelő szakképesítéssel tölthető be, az intézményvezető ez alól a törvényi feltételek szerinti 5 évre adhat mentességet indokolt esetben. A családsegítői munkakör közalkalmazotti státusz, rá az ennek megfelelő jogszabályi előírások irányadók: Egyéb, pl. pszichológus munkakörben foglalkoztatott munkavállaló esetében lehetőség van teljes munkaidős vagy részmunkaidős közalkalmazotti foglalkoztatásra, valamint megbízási szerződés alapján történő foglalkoztatásra. A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás feladatköre nem különül el egymástól az alapellátást végzők tevékenységében. Szolgálat házi gondozója részéről is érkeznek esetek, amennyiben a házi gondozó napi tevékenysége során úgy látja, hogy családgondozásra is szükség van, a család ellátásba vehető.

Az előírt minimális létszám felett 1 fő szociális asszisztens segíti az intézmény adminisztrációs feladatainak ellátását, minden munkakörre vonatkozóan. A szervezési, ügyfélfogadási dokumentációs és nyilvántartási feladatokat ellátva elősegíti a gondozott egyének és családok minőségi ellátását, növeli az ügyfélelégedettséget és hozzájárul a naprakész ellátotti nyilvántartáshoz.

A családsegítő munkát támogatja jelenleg még az intézményben 1 fő pszichológus heti 5-6 órában (heti 2-3 délután), akivel az intézmény jelenleg megállapodás keretében együttműködik. A szakmai protokoll és az etikai normák betartása mellett a pszichológusi tanácsadás a családsegítő ellátásban önkéntesen részt vevő ellátottak részére díjmentesen igénybe vehető és jelenleg csak azon ügyfelek részére biztosított a szolgáltatás, akik a családsegítést önként kérelmezik. A tárgyi feltételeket pszichológus munkájához a Szolgálat biztosítja, a tanácsadás az esetszobában történik.

Szintén a családsegítők munkáját támogatja 1 fő gyógypedagógiai fejlesztő munkatárs, aki intézményünkben heti 1-3 órában tart egyéni és csoportos fejlesztő foglalkozást iskolás gyermekek részére, valamint az önkormányzati fenntartású Csillagszem Óvodával együttműködve az óvoda gyermekek részére helyben, az óvodában. Mindkét kiegészítő szolgáltatást azon ellátottaink részére nyújtjuk önkormányzati forrásból ingyenesen, akik a családsegítő szolgáltatást és gyermekjóléti ellátást igénybe veszik. A megállapodás megkötése a pszichológiai tanácsadás egyszeri alkalommal történő igénybevételének kivételével szükséges a szolgáltatás nyújtásához. Egyszeri tanácsadás esetén a szolgáltatás a családsegítés első interjú szolgáltatásának keretébe tartozik és dokumentálása ennek megfelelően történik.

A családsegítést és gyermekjóléti szolgáltatást igénybe vevő ellátottainknak szükség esetén kiegészítő szolgáltatásként biztosítjuk mind a rendszeres pszichológiai tanácsadást, mind a gyógypedagógiai fejlesztő foglalkozást. Köznevelési intézmény javaslatára vagy egyéni jelentkezésként is igénybe lehet venni a szolgáltatást, ebben az esetben az igénybe vevő az első tanácsadást követően tud megállapodást kötni intézményünkkel.

A házi gondozás alapellátási szolgáltatást 2025 óta 2 fő házi gondozó látja el, a működési engedély alapján a Szolgálat 26 fő ellátott részére nyújthat szolgáltatást 2 fő házi gondozóval. Az önkormányzat tulajdonában lévő, de a Szolgálat által üzemben tartott Suzuki gépkocsit a házi gondozók használják elsősorban feladatuk ellátásához a település területén. A házi gondozáson belül a személyes gondoskodás nyújtásához szakképzettség szükséges, mely alól az intézményvezető legfeljebb 3 évre felmentést adhat. A Szolgálat 2023 óta kizárólag szakképzettséggel rendelkező házi gondozót alkalmaz és Szakmai Programjában is megfogalmazza az erre való jövőbeni törekvését is.

9. Más intézményekkel való együttműködés, a Nagytarcsai Szociális Segítő Szolgálat szakmai kapcsolatrendszere a településen belül és kívül

A társintézményekkel és más intézményekkel, szakemberekkel való együttműködés módját jogszabály rögzíti. A jelzőrendszeri kapcsolatok esetében az intézmény koordinációs szerepet tölt be a településen, ezek a jelzőrendszeri kapcsolatok aktívan működnek, cél a kapcsolatok kiszélesítése, folyamatos fenntartása. Az eseti és rendszeres megbeszéléseken, konferenciákon túl a jelzéseken keresztül történik az írásbeli kapcsolattartás a tagokkal, a személyes kapcsolattartás mellett szóban, telefonon, emailben és levelezés útján.

Az együttműködés egyéb formái a szakmai konferenciák, megbeszélések, esetmegbeszélések, esetkonferenciák, munkacsoportok, egyeztetések. Ezeket részletesen az egyes szolgáltatásokhoz kapcsolódva mutatja be a Szakmai program. Hatósági eljárás esetében a Szolgálat együttműködésre kötelezett.

A más intézményekkel történő együttműködés módja legfőképpen a jelzőrendszeri tagok közötti együttműködés és a Nagytarcsán működő intézmények, szervezetek által valósul meg. Rendszeres kapcsolatot tartunk a Fenntartóval, Nagytarcsa Polgármesterével, Nagytarcsa Község Önkormányzatának humán bizottságával, a Nagytarcsai Polgármesteri Hivatal jegyzőjével, jogászaival és szociális ügyintézőjével és közművelődési referensével, a település köznevelési intézményeivel, bölcsődéivel és egészségügyi szolgáltatóival, a könyvtár vezetőjével, a Gödöllői Forrás Szociális és Gyermekjóléti Központtal, a Pest Megyei Kormányhivatal több osztályával, a Nagytarcsai Községi Kórház munkatársaival, a települési körzeti megbízott rendőrrel és a polgárőr egyesülettel, a helyi társadalmi szervezetekkel, elsősorban a Szilasmente Nagycsaládos Egyesület, településen kívül a pedagógiai szakszolgálatokkal, a Kistarcsai Flór Ferenc Kórház szociális munkásával, több általános és középiskolával (elsősorban a 16. kerületben), a Gödöllői Rendőrkapitánysággal, valamint a járásban működő szociális intézményekkel.

Rendszeres együttműködés kialakítását indítottuk el a környékbeli középiskolákkal, akikkel szerződéskötés megkötése után a 9-11. évfolyamos középiskolás diákok közösségi szolgálatának elvégzéséről intézményenként szerződést kötünk. 2025. évben két intézménnyel indult meg az együttműködés, melyet a következő években bővíteni tudunk. A nagytarcsai Blaskovits Oszkár Általános Iskolával indult együttműködésünk keretében szeretnénk az iskolás korosztályt is megismertetni a szociális szemlélettel, szeretnénk őket arra motiválni, hogy szabadidejük egy részét a közösségi szolgálatokban való részvételre fordítsák. Ez az együttműködés az adományok gyűjtésével, rendszerezésével és osztásával tud megvalósulni, az iskola részéről is erős a törekvés erre közös projektekre, valamint intézményünk családsegítő szolgálat keretében megvalósuló közösségi programnak is minősül.

A legtöbb személlyel, intézménnyel való együttműködés módját jogszabály rögzíti, de a kapcsolatrendszerünk folyamatos bővítésére törekszünk.

10. A szakmai felkészültség biztosításának módja, formái, az alkalmassági felülvizsgálat rendszere

Az intézmény vezetője figyelembe véve az 1/2000 (I. 7.) SZCSM rendeletben foglaltakat, éves továbbképzési tervet készít, mely tartalmazza a tárgyévben továbbképzésben résztvevők, továbbképzésre, felkészítő tanfolyamra kötelezettek, valamint az arra önként jelentkezők várható számát, helyettesítésükre vonatkozó tervet és a továbbképzési kötelezettségüket teljesítők számát. Az intézmény az alkalmazottai számára szupervíziót szervez.

11. A szolgáltatásokról való tájékoztatás helyi módja

Az intézmény szolgáltatásairól az előírt módon és helyi lehetőségeknek megfelelően tájékoztatja a lakosságot, figyelembe véve a célcsoportok jellemzőit. Az önkormányzat honlapján az intézmény adatai, elérhetőségei, nyitvatartási ideje és a szolgáltatásokról szóló információk, a nyilvános dokumentumok, valamint a szolgáltatásokról szóló részletes lakossági tájékoztatók megtalálhatók az adatvédelmi tájékoztatókkal és az ellátottjogi és gyermekjogi képviselők elérhetőségeivel együtt. Az intézményt érintő lényeges változásokról és programokról a helyi sajtó is tájékoztatja a lakosságot. A heti programokról, aktuális eseményekről, adománygyűjtésről és felajánlásokról az intézmény közösségi oldala ad tájékoztatást. Az információnyújtás célja, hogy mindenki számára hozzáférhető, egyértelmű módon és helyen elérhető nyújtson tájékoztatást az ellátás tartalmáról, feltételeiről, igénybeviteléről.

12. Ügyfélfogadás rendje:

Hétfő: 12:00-18:00

Kedd: 8:00-12:00

Szerda: 12:00 – 16:00

Csütörtök: 08:00 – 12:00

Péntek: 08:00 – 10:00

13. A család és gyermekjóléti szolgáltatás

13.1. A család és gyermekjóléti szolgáltatás bemutatása

A család és gyermekjóléti szolgáltatás célja és feladata, hogy általános és speciális segítő szolgáltatást nyújtson, ellátásokat közvetítsen, szervezési és gondozási tevékenységet végezzen a szociális munka eszközeivel és módszereivel az egyén, a csoport és a közösségek részére. A cél egy olyan ellátórendszer kiépítése, amely a családok és a benne élő gyermekek védelmét szolgálva képes az ellátandó településeken élő sorsát, igényeit és szükségleteit figyelemmel kísérni, szükség esetén a megfelelő és hatékony segítséget nyújtani. A szolgáltatást igénybe vevő kliensek képesek legyenek életük önálló vitelére, problémáik megoldására, erőforrásaik mozgósítására.

Családsegítéssel nyújtott szolgáltatásaink célja, hogy a szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő, illetve krízishelyzetbe került egyének, családok számára segítséget nyújtsunk az okok megelőzéséhez, illetve azok megszüntetéséhez, valamint hozzájáruljunk az életvezetési képesség megőrzéséhez. A családsegítés a szociális munka eszközeivel nyújt segítséget a hozzá forduló igénybe vevő számára. A szolgáltatás célja és feladata az emberi méltóság tiszteletben tartása mellett, az önkéntesség alapelveinek figyelembevételével, az együttműködésen alapuló személyes szolgáltatás, az ezekhez való egyenlő hozzáférés lehetőségének megteremtése.

13.2. A családsegítés szolgáltatás célcsoport jellemzői

A Nagytarcsai Szociális Segítő Szolgálat által nyújtott szolgáltatás a Nagytarcsán élő, életvitelszerűen a településen tartózkodó lakosság számára biztosítottak. Igénybevétele önkéntes, térítésmentes, bárki igénybe veheti faji, vallási, szociális, egészségügyi körülményekre, vagy politikai hovatartozásra való tekintet nélkül. A település lakosság száma évek óta folyamatos növekszik, melynek legfőbb oka a lakóövezetek számának emelkedése, a beköltöző, fiatal munkavállaló vagy fiatal házas lakosság esetében a születések számának emelkedése, a fiatalok az ország fejletlenebb területei felől és a főváros felől történő idevándorlása. A település társadalmi helyzetét mutatja, hogy a foglalkoztatottak aránya magasabb, a foglalkoztatott nélküli háztartások aránya pedig alacsonyabb.

A szolgáltatás célcsoportjába minden, Nagytarcsán életvitelszerűen tartózkodó személy és család beletartozik. Ennél szűkebben értelmezve célcsoportnak tekinthető minden olyan életvezetési, mentális, álláskeresési, szociális és anyagi problémával küzdő egyén és család, akik átmenetileg vagy tartósan a szociális ellátórendszer beavatkozását igénylik azért, hogy ezt az állapotot megszüntessék vagy az állapotromlás ne következzen be. Elsődleges célcsoportok a munkanélküliek, különösen a tartós munkanélküliek, a valamilyen szenvedélybetegséggel, leggyakrabban alkoholbetegséggel küzdők és hozzátartozóik, az alacsony jövedelműek, a nevelési problémával küzdők, a korai fejlesztést és fejlesztést igénylő gyermekek családja, a tanulási nehézséggel, magatartászavarral, sajátos nevelési igényű gyermekek családja, a megváltozott munkaképességű személyek, fogyatékkal élők, hajléktalan személyek vagy bármilyen lakhatási problémával küzdők, de feldolgozatlan gyász és sok más egyéb probléma esetén is szükség lehet családsegítésre, amely beavatkozást vagy tovább irányítást igényel.

A szolgáltatás célcsoportjának aktuálisan egyik legsürgetőbb és szociális vonatkozásában is a Szolgáltatásra vetíthető problémája az óvodai és iskolai férőhelyhiány, a köznevelési és más intézmények szakemberhiánya (pedagógus, pszichológus, fejlesztőpedagógus, szociális munkás, terapeuta, pszichiáter, szakpszichológus stb.) és a valamilyen tanulási nehézséggel küzdő gyermekek számára közlekedési szempontból jól megközelíthető intézmény biztosítása. Az óvodákban, iskolákban a csoportok magas létszámmal működnek, az egyéni fejlesztési lehetőségek így szűkösek. A Szolgálat jelenlegi programjában ezért kiemelt szerepet kap a helyi szakemberekkel, pedagógusokkal történő rendszeres konzultáció, a környező településeken elérhető szolgáltatások feltérképezése, erőforrások felkutatása, a szakemberek helyben történő biztosítása elsősorban a szociálisan rászorulóknak számára.

A hátralékot felhalmozó ügyfelek esetében a szolgáltatás fő célja, hogy megállítsa a hátralék felhalmozását, elősegítse a lakhatás biztonságát, segítséget nyújtson a szolgáltatások kikapcsolásának elkerülésében. A szolgáltatás részét képezi a hitelezőkkel, szolgáltatókkal történő részletfizetési megállapodás megkötésének elősegítése, a háztartás anyagi erőforrásainak feltárása, javítása, a keresőképes családtagok motiváltságának erősítése.

13.3. A szolgáltatás célja, feladata

A családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás célját és feladatait a Szt. és Gyvt. határozzák meg. 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 Szolgálat a településen kialakuló és meglévő szociális problémák megelőzése céljából szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást biztosít az ellátottak részére.

A családsegítés keretében biztosítani kell a **szociális, életvezetési és mentálhigiénés tanácsadást**, az anyagi nehézségekkel küzdők számára a **pénzübeli, természetbeni ellátásokhoz, továbbá a szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutás megszervezését**, a családgondozást, így a családban jelentkező működési zavarok, illetve konfliktusok megoldásának elősegítését, a közösségfejlesztő programok szervezését, valamint egyéni és csoportos készségfejlesztést, a tartós munkanélküliek, a fiatal munkanélküliek, az adóssághalmozással és lakhatási problémákkal küzdők, a fogyatékkal élőket, a krónikus betegek, a szenvedélybetegek, a pszichiátriai betegek, a kábítószer-problémával küzdők, illetve egyéb szociálisan rászorult személyek és családtagjaik részére tanácsadás nyújtását, a kríziskezelést, valamint a nehéz élethelyzetben élő családokat segítő szolgáltatásokat. Gyakran jelentkező probléma a magatartászavar mellett a fiatalok társas kapcsolati zavara, a köznevelési intézményekben a gyermekek egymással szembeni zaklató viselkedése, az erőszakos kommunikáció és a falcolás, öngyilkossági kísérletek. A családsegítő feladata, hogy tájékoztatással, információs anyagok továbbításával, előadások szervezésével felhívja a szülők figyelmét a viselkedésre minél korábban, illetve megismertesse a szülőkkel és szakemberekkel a prevenciós és problémamegoldási lehetőségeket. Emellett közösségi programokat szervezésében is részt vesz, igény esetén ezekről tájékoztodik és felmérést végez a környéken hozzáférhető programlehetőségekről. A nyári szünetben az önkormányzattal együttműködve a szociálisan rászorulóknak körében igényfelmérést végez a táborozást illetően és segíti a rászorulókat abban, hogy gyermekeik kedvezményes vagy ingyenes táborozási lehetőséghez

jussanak. Emellett eleget tesz törvényi kötelezettsége szerint a szünidei étkezés biztosításának a rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülők számára.

A családsegítés feladata az is, hogy a meglévő **szolgáltatásokhoz való hozzájutást** megkönnyítse, az ellátottak részére segítséget nyújtson az ügyintézésben, kérelmek beadásában, űrlapok kitöltésében, technikai segítséget nyújtson a fénymásolásban, a kérelmek személyes vagy elektronikus benyújtásában.

Számos család életében jelent mindennapos segítséget jelenleg a Magyar Élelmiszerbank Egyesülettel által biztosított **élelmiszeradomány**. Intézményünk a MÉB-bel kapcsolatban álló áruházak telítettsége miatt nem tud jelenleg szerződést kötni, de folyamatosan figyeljük a lehetőségeket és alkalmi gyűjtésekhez kapcsolódó pályázatokon részt vesz az intézmény, a gyűjtések szervezési és kiosztási feladatait ellátjuk. A településen egy egyesület látja el a rendszeres élelmiszeradomány osztását, e szolgáltatáshoz való hozzáférésben, hozzájutásban segítjük a lakosságot ellátotti körön belül és kívül. A szociálisan rászorulókat tájékoztatjuk, a Szolgálat munkatársai folyamatosan nyomon követik az igényeket és felméri a szükségleteket, a rászorulókat részére információt nyújtanak és megszervezik az adományhoz való hozzáférés módját, lehetőségeit.

Ruhaneműk és kisebb háztartási eszközök, ruhaadományok begyűjtésével, válogatásával, az adományok közvetítésével is támogatjuk a rászorulókat. Sok nagytarcsai család szívesen ajánlja fel gyermekeinek feleslegessé vált ruházatát vagy leselejtezett, de jó minőségű és tovább használható ruháit, számukra egyszerű és könnyen elérhető lehetőséget biztosítunk a helyben történő átvétellel a hét minden munkanapján. Konkrét igényeket azonnal tudunk teljesíteni, a rászorulókat számára az igényelt ruhaneműt, törölközőt, ágyneműt, cipőt, kisebb konyhai eszközöket innen tudjuk biztosítani. Nagyobb bútorok, tárgyak átvételére nincs lehetőség, ebben az esetben az adatvédelmi szabályok betartása mellett az adományozó által készített fotót az általa megadott cím és telefonos elérhetőséggel jól látható helyen kifüggesztjük. A fel nem használt ruhákat tovább adjuk és a Környezettudatos Gardróbon (havi egyszeri esemény a Szilasmente Nagycsaládos Egyesület szervezésében) keresztül juttatjuk el a nagytarcsai lakosok részére.

A családon belüli konfliktusok megoldása érdekében a családgondozó figyelemmel kíséri a család helyzetét, **családgondozást** végez, szükség esetén és a család vagy családtagok önkéntes hozzájárulása esetén tovább irányítja az ellátottakat mediátorhoz, pszichológushoz, jogászhoz. Ha szükséges más intézmény vagy szakember bevonása, akkor ennek intézésében segítséget nyújt. Válás esetén információnyújtással segíti az ügyintézkést, segíti az adatlapok kitöltését, a dokumentumok beszerzését, értelmezését és rendszerezését.

A családban történő nevelésnek elősegítése érdekében nyújtott szolgáltatás a gyermeki jogokról és a gyermek fejlődését biztosító támogatásokról való **tájékoztatás**, a támogatásokhoz való hozzájutás segítése, a családtervezési, a pszichológiai, a nevelési, az egészségügyi, a mentálhigiénés és a káros szenvedélyek megelőzését célzó tanácsadás vagy az 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 történő hozzájutás szervezése, a szabadidős programok szervezése, a hivatalos ügyek intézésének segítése.

A családsegítők feladata gyermek **veszélyeztetettségének megelőzése** érdekében a veszélyeztetettségét észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben, a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése, a jogszabályban meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása, tájékoztatás az egészségügyi intézményeknél működő inkubátorokból, illetve abba a gyermek örökbefogadáshoz való hozzájárulás szándékával történő elhelyezésének lehetőségéről.

Kialakult **veszélyeztetettség megszüntetése** érdekében a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (család gondozás) feladatunk elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását, a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermek elhelyezés és a kapcsolattartás esetében, kezdeményezni gyermekjóléti alapellátások, szociális alapszolgáltatások, különösen a családsegítés, egészségügyi ellátások, pedagógiai szakszolgálatok igénybe vételét.

A gyermekjóléti szolgálat – munkáját összehangolva a gyermekeket ellátó egészségügyi és nevelési, oktatási intézményekkel, illetve szolgálatokkal - szervezési, szolgáltatási és gondozási feladatokat végez, ezért folyamatosan figyelemmel kíséri a településen élő gyermekek szociális helyzetét, veszélyeztetettségét, meghallgatja a gyermek panaszát, és annak orvoslása érdekében megteszi a szükséges intézkedést, segíti a nevelési-oktatási intézmény gyermekvédelmi feladatának ellátását, felkérésre környezettanulmányt készít, kezdeményezi a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetését, biztosítja a gyermekjogi képviselő munkavégzéséhez szükséges helyiségeket. A szakmai felügyeletet a Pest Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztálya és a Gödöllői Forrás Szociális Segítő és Gyermekjóléti Központ, valamint a Magyar Államkincstár Szociális Ellátások Főosztálya biztosítják elsősorban.

A családsegítés egyik külön célcsoportja a Nagytarcsán élő nyugdíjasok, 65 év feletti idősök. A célcsoport jellemzője, hogy társas kapcsolataik fenntartása terén segítségre szorulnak, hiszen koruk előrehaladtával és egészségi állapotuk romlásával egyre inkább szűkül az a földrajzi értelemben vett kör, ahol a szabadidő hasznos eltöltésére sor kerül. Anyagi lehetőségeik beszűkülése miatt a fizetős szolgáltatásokat sokan nem engedhetik meg maguknak. Számukra szervezünk a családsegítés keretén belül, családsegítő munkatársak segítségével alkalmankénti klubfoglalkozást, melynek célja a mentális és fizikai egészség megőrzése, a társas kapcsolatok fenntartása és fejlesztése, a kommunikációs készségek megtartása, a mentális állapotromlás megakadályozása, a tanácsadás, szabadidőszervezés, ventilációs lehetőség. Idősök nappali ellátására a Szolgálat nem rendelkezik működési engedéllyel, de az Alapító Okirat módosítása lehetővé tette az idősök integrációját segítő programok révén intézményen kívüli programok szervezését és lebonyolítását. A Szolgálat évente 4 alkalommal egész napos buszos kirándulást szervez a Nagytarcsán élő 65 év felettiiek részére, ahol színes programkínálattal, kulturális, művészeti és szabadidős kirándulási lehetőséggel, ingyenesen biztosítjuk az idősök számára a kikapcsolódást, közösségi kapcsolatok építését és ezek keretében a mentális támogatást. Ezek az alkalmak jó lehetőségek arra is, hogy a Szolgálat munkatársai jobban megismerjék a településen élő idősök problémáit és a résztvevők is betekintést nyernek intézményünk munkájába, személyes és bizalmas kapcsolatot tudnak kialakítani az intézmény dolgozóival.

2025 őszén művészetterapeuta végzettséggel rendelkező családsegítő munkatárs nyugdíjasok részére 8 alkalmas művészetterápiás foglalkozást szervezett 5-8 fő nyugdíjas jelentkező részére (saját ellátotti körből), az előkészületek 2025 nyarán kezdődtek. Az egyelőre első alkalommal, tapasztalatszerzési jelleggel is bevezetett foglalkozás éves rendszeresítése kiegészítő szolgáltatásként is tud majd működni a jövőben. A foglalkozások eszközkölsége a költségvetésben rendelkezésre állt.

13.4 A családsegítés folyamatának eljárásrendje

A Nagytarcsai Szociális Segítő Szolgálat családgondozója feladatkörében az alábbiak szerint jár el:

Egyszeri esetkezelés:

Egyszeri tanácsadást, ügyintézkést igénylő ügyekben a családsegítő egyszeri esetkezelést végez, melyet a KENYSZI rendszerben első interjúként rögzít és a Szolgálat nyilvántartásában egyszeri esetkezelésként dokumentál. Folyamatos és rendszeres kapcsolattartást igénylő ügyekben családsegítésre tesz javaslatot az ügyfél részére, mely ellátás önkéntesen igénybe vehető. Felnőtt ellátott esetében a KENYSZI rendszerben történik az ellátás rögzítése és napi rendszerességgel szükséges dokumentálni az igénybevételt. Olyan családok esetében, ahol 18 év alatti gyermek is van, a GYVR rendszerben történik a rögzítés és a papír alapú dokumentumok feltöltése. Mindkét esetben az intézmény az Szt. 20.§ szerinti nyilvántartást is vezeti, gyermekek esetében nem kötelezően, de az Gyvt.138-139.§ szerinti nyilvántartást is vezetjük.

Amennyiben a szakmai tevékenység nem zárható le az első interjú kapcsán tett intézkedéssel, úgy a családgondozó megállapodást köt a klienssel, ennek érdekében intézkedési vagy cselekvési tervet készít. A családgondozás során tett lépéseket esetenaplóban, kiskorú érintett esetében a GYVR rendszerben vezeti. Amennyiben az esetkezeléshez más intézmény bevonása is szükséges, ennek érdekében a családgondozó írásos megkeresést készít, s tájékoztatja a klienst az egyéb szolgáltatásokhoz való hozzáférés lehetőségéről. Az esetenaplóban kerülnek rögzítésre az ügyfél számára nyújtott egyéb szolgáltatások, mint adományok közvetítése, pénzügyi támogatásokhoz való hozzáférés segítségének dokumentálása, információkövetítés, tanácsadás.

Megállapodás kötése:

A családgondozás az egyénnel való szociális és mentálhigiénés munkát jelenti, egyéni beszélgetés során tárjuk fel a konkrét helyzetet, készítünk helyzetértékelést, kötünk megállapodást és cselekvési tervben rögzítjük a végrehajtani kívánt feladatokat az erőforrások figyelembevételével mennyiben szükséges, ebbe más intézményeket, hatóságokat is bevonunk, segítjük a hivatalos ügyintézés folyamatát, felmérjük, milyen jogosultságokkal vagy kötelezettségekkel rendelkezik az ügyfél és ennek megoldásában támogatjuk. A megállapodás megkötése határozatlan időre történik és abban az esetben javasolt, ha az ügy nem oldható meg egyszeri tanácsadással, s a törvényben meghatározott feltételek szerint alapellátási feladatkörbe tartozik.

Környezettanulmány:

Az egyéni munka fontos részét képezi a környezettanulmány és a családlátogatás, valamint a más hatóságok részére és felkérésére készített környezettanulmány. A környezettanulmány

elvégzését igazoló dokumentumot minden esetben alá kell írni az érintettel, vagy a jelen lévő személlyel. A környezettanulmány akkor is lefolytatható, ha az érintett személy nincs jelen, de a háztartásba való bejutás biztosított. A Szolgálat részéről első alkalommal végzett környezettanulmány lefolytatása esetén javasolt, hogy két fő dolgozó legyen jelen, de lefolytatható egy családgondozó részvételével is. A környezettanulmánynak mindig szorítkoznia kell az ügy és az ellátott szempontjából releváns kérdésekre és javaslatkéréssel, egyéni megállapításokkal zárul. Javasolt évente legalább egy alkalommal megismételni a környezettanulmányt, melyben kiemelten kell jelezni a körülményekben bekövetkezett bármilyen irányú változást. Szükség esetén vagy hatósági felkérésre, valamint jelzés érkezésekor a környezettanulmány gyakoribb lefolytatására is lehetőség van, de mindig tekintettel kell lenni az ellátott jogaira. Lehetőség szerint a tanulmány lefolytatását megelőzően legalább 48 órával egyeztetni szükséges az ellátottal az időpontot, előzetes egyeztetés nélkül csak kivételes esetekben, krízishelyzetekben és jelzés esetén a jelzés tartalmától függően van lehetőség. A családlátogatás történhet a családgondozó javaslatra vagy a család kérésére, dokumentálása a családsegítő iratanyagban és a GYVR rendszerben feltöltött mellékletként történik.

A környezettanulmány készítése során az alapvető személyiségi jogokra való tekintettel és az emberi méltóság tiszteletben tartásával járunk el. A környezettanulmány olyan dokumentum, melyet csak jogszabályban felsorolt esetekben továbbítunk más hatóság, intézmény részére. A családsegítő a heti munkaidőkeretének 50%-át kötetlen munkaidőbeosztás keretében az adatgyűjtés, környezettanulmány, külső helyszínen igénybe vett szolgáltatás és ügyintézés helyszínén tölti, valamint más intézmények által szervezett esetmegbeszéléseken vesz részt. Amennyiben nem hatósági intézkedés áll fenn, úgy a Szolgálat munkatársa maga is szervezhet esetkonferenciát rendkívüli vagy krízishelyzetben, melynek során közösen hoznak döntést az érintett gyermek érdekében.

Az esetkezelés folyamata:

Egyéni esetkezelést folytatunk a célcsoporton belül különösen az álláskeresőkkal, gyedről, gyesről visszatérő munkavállalókkal, szenvedélybetegekkel és hozzátartozóikkal, tanulási nehézségekkel vagy magatartási zavarokkal küzdő gyermekek szüleivel, az adósságkezelési tanácsadást igénybe vevőkkel, bántalmazás esetén a bántalmazottak, pszichés és mentálhigiénés megsegítést igénylőkkel, krízishelyzetben lévőkkel, válás során a válófélben lévőkkel stb.

Munkanélküliek esetében feltárjuk a munkanélküliség időtartamát és okát, a munkanélkülivé válás körülményeit, a korábban ennek megoldása érdekében tett intézkedéseket, az álláskeresőségi sikertelenségének okát, az ügyfél belső és külső erőforrásait, végzettségét, szaktudását, feltérképezzük a településen és közvetlen környezetében elérhető lehetőségeket, felvesszük a kapcsolatot a munkáltatókkal, az ellátottat segítjük az álláspályázat folyamatának megismerésében, az informatikai eszközök biztosításában, önéletrajzírásban, a sikeres állásinterjúhoz szükséges önismereti munkában.

A szenvedélybetegekkel és hozzátartozóikkal folytatott egyéni munkában szoros együttműködésre van szükség az egészségügyi szolgáltatást végző szakemberekkel és pszichológussal. A családsegítő nem végez közvetlen beavatkozást, fontos az önkéntesség, de segítő beszélgetéssel feltárja a rászoruló szenvedélybetegséghez kapcsolódó mentális és szociális problémáit, igyekszik az ellátottat támogatni abban, hogy belső erőforrásait

felhasználva szakszerű segítséget kérjen. Az elláttal közösen felkeresi azon intézményeket, akik az elhelyezést, a szakszerű segítséget biztosítani tudják.

A tanulási nehézségekkel és magatartászavarral küzdő gyermekek szüleit a családgondozó segíti a megfelelő szakemberhez történő eljutásban, az állami és nem állami fenntartású intézményekkel való kapcsolattartásban. Amennyiben a gyermek ellátása anyagi nehézséget is jelent a család részére, a családgondozó együttműködik az Önkormányzat szociális ügyintézőjével.

A Gödöllői Forrás Szociális Segítő és Gyermekjóléti Központ jogi és pszichológusi tanácsadását a Szolgálat közreműködésével vagy a nélkül is igénybe lehet venni, a tanácsadást a Központ a járás minden Szolgálati esetében biztosítja, az időpontegyeztetés viszonylag hosszú időt vesz igénybe. Emiatt is fontos, hogy intézményünk lehetőség szerint folyamatosan, saját, fenntartó által biztosított forrással is rendelkezzen pszichológus tanácsadás biztosítására.

A hátralékkezelési, adósságkezelési tanácsadásért az intézményhez forduló kérelmezők száma viszonylag alacsony, a hangsúlyt elsősorban a prevencióra fektetjük és a családgondozók minden ellátásban lévő családnál igyekeznek időben, az adósság felhalmozását megelőzően beavatkozni. Fontos, hogy ügyfeleinket segítsük a közművekkel történő elektronikus és telefonon történő kapcsolattartásban, a dokumentumok beszerzésében. A családgondozó életvezetési tanáccsal segíti az ellátottat, háztartási napló vezetését kezdeményezi, a kiadások mértékének csökkentését segíti. Szükség esetén bevonja az Önkormányzat szociális ügyintézőjét a feladatba.

A Szolgálat a csoportos szociális munka eszközeit felhasználva célirányos csoportfoglalkozásokat vezetünk be és szervezünk, más szolgálatokkal, intézményekkel történő együttműködésben. (Szenvedélybeteg-segítő csoport, szenvedélybetegek hozzátartozóit segítő csoport, korai fejlesztést igénylő gyermekek családjait segítő tanácsadás, fejlesztésre szoruló gyermekek szülei és pedagógusok részére szervezett előadás, munkanélkülieket és álláskeresőket segítő csoport.)

A jogszabályok betartása mellett munkánk során a szakminisztérium által kiadott protokollok, szakmai anyagok é tájékoztatók, útmutatók szerint járunk el. A célcsoportokkal végzett munkánk során fontos, hogy a település Helyi Esélyegyenlőségi Programjában ismertetett intézkedési tervvel összhangban járjunk el.

A Szolgálatnak fontos feladata van a **prevencióban**, a társadalmi összefogás megvalósításában, az új szolgáltatások iránti igények felmérésében, a társadalmi részvétel megvalósításában, a lakossági érdekérvényesítés növelésében.

A család- és gyermekjóléti szolgálatok szakemberei egy folyamat mentén dolgoznak a rendszerben attól függően, hogy önkéntes jelentkezés vagy jelzés alapján kerülnek a rendszerbe. Minden szakmai lépés után a következő felület nyílik le a Gyvr-ben. A jelzés feltárása során tapasztalt információk, családlátogatások és egyéb szakmai folyamatok értékelése alapján dönthető el, hogy a gyermekkel és a családdal történő szakmai munka rövid időtartamú lesz-e, vagy megállapodás alapján tervezett szociális munkára kerül sor, vagy a jelzésben meghatározott veszélyeztető tényezők okán hatósági döntés kezdeményezésére kell, hogy sor kerüljön. A rendszer egyik része a feltárás során tett lépések rögzítése, erre a korábban használt papír alapú dokumentációban nem volt lehetőség. Így válik mindenki számára átláthatóvá, hogy a szakember miért döntött az adott kimenetel mellett. A megállapodás után a

cselekvési/intézkedési terv és helyzetértékelés nélkülözhetetlen mind szakmailag, mind a Gyvr területén. A szolgálat munkatársa a folyamat során látja, mikor és melyik lépésnél tudja kezdeményezni többek között a gyermek védelembe vételét, és hogy mikor szükséges javaslatot tenni súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén az ideiglenes hatályú elhelyezésre. A kezdeményezés/javaslattevő követően szintén több kimeneteli lehetősége a családszolgáltatóknak.

Abban az esetben, ha az ügyfél jelentkezik vagy a jelzőrendszer valamely tagja általi jelzésként kerül sor a családszolgáltatásra, a családszolgáltatás igénybevétele önkéntes. Hatósági megkeresés esetén az ellátás igénybevétele nem önkéntesen történik, hanem kötelező jelleggel. Ez az esetek többségében védelembe vételi eljárással van összefüggésben, melynek fenntartásának ideje alatt a családgondozó meghatározott rendszerességgel kötelezően találkozik a családdal vagy családlátogatás keretében, vagy az ügyfél keresi fel az intézményt személyesen.

A családszolgáltató munka leggyakrabban használt eszköze a **segítő beszélgetés**, melynek során az eset feltárása és a probléma meghatározása is történik. A tanácsadás egy konkrét ügy menetének leírását jelenti. A krízisintervenció krízishelyzet esetén a veszélyeztetettséget előidéző súlyos okok és körülmények megszüntetésére irányuló munkafolyamat.

A gyermekek családban történő nevelkedésének elősegítése érdekében a családszolgáltató munkatársak figyelemmel kísérik a hatályos jogszabályokat, szakmai szabályokat, módszertani javaslatokat, hogy minden esetben megfelelő információt tudjanak nyújtani az igénylőknek szolgáltatások és támogatások igénybevételeiről. Nagy hangsúlyt helyezünk a szakmai továbbképzéseken való részvételre, a szervezett szakmai értekezleteken való részvételre a Szolgálat munkatársainak szakmai fejlődésük érdekében nagy szükség van, ezért lehetőség szerint részt veszünk az említett értekezleteken, megbeszéléseken. A hatékonyabb esetkezelések érdekében az intézmény törekszik a gondozási esetek munkatársak közötti arányos elosztására, a szakmai megbeszéléseken, heti rendszerességgel tartott értekezleteken problémás esetekről konzultáció keretében családszolgáltatók javaslatot tesznek a további intézkedések megtételére. A családszolgáltatók részt vesznek adományok felkutatásában, azok elosztásában, illetve közvetítésében. Törekednek a civil szervezetekkel való együttműködés hatékony megvalósítására. Folyamatosan fogadjuk a beérkező adományokat, azokat rászorulóknak közvetítjük. Figyeljük azokat a pályázatokat, melyekkel élelmiszeradományok kutathatók fel. A családszolgáltatók a társintézmények szakembereivel a kölcsönös tájékoztatásra és együttműködésre törekednek. A szorosabb együttműködés elengedhetetlen, pedagógusok, családszolgáltatók és a Csillagszem Óvoda, Szivárvány Óvoda, a Blaskovits Oszkár Általános Iskola és a Gödöllői Forrás Szociális Segítő Központ szakemberei között. Személyes megkereséssel tájékoztatást nyújtunk az oktatási intézményekben pedagógusok részére az igazolatlan iskolai mulasztások kapcsán szükséges intézkedésekről, az együttműködés szorosabbá tétele érdekében a személyes kapcsolatra törekszünk.

A gyermekek **veszélyeztetettségének megelőzése** érdekében a Szolgálat munkatársa tájékoztatja az érintetteket a gyermeket megillető jogokról, a fejlődését biztosító támogatásokról, ellátásokról. A gyermek testi és lelki egészségének biztosítása mellett elősegíti a gyermek családban való nevelkedését. A válsághelyzetben lévő várandós anyát támogatja abban, hogy hozzájusson az őt illető ellátásokhoz. A hatékonyabb együttműködés és az információáramlás elősegítése érdekében a szolgálat munkatársai az iskolában, óvodákban a gondozott gyermekek pedagógusaival jelzést követően felveszik a kapcsolatot. Az oktatási, nevelési intézmények pedagógusainak bevonása a probléma megoldásban nagyon fontos, a

gondozási-intézkedési tervek elkészítésében, feladatok végrehajtásában az együttműködés nélkülözhetetlen. Amennyiben a gyermek veszélyeztetettsége fokozódik, vagy a megtett intézkedések nem vezetnek eredményre, más szolgáltatók és hatóság bevonására kerül sor.

A Szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák, hiányosságok káros hatásainak elkerülése céljából szabadidős programokat szervez, táborozási lehetőségeket közvetít a szabadidő hasznos eltöltésének céljából.

A gyermek **veszélyeztetettségének megszüntetése** érdekében tervezett intézkedések során a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás fontos eleme a környezettanulmány készítése, mely történhet a jelzést követő első intézkedésként, vagy a családsegítő folyamat megkezdésével egy időben, ezt követően pedig évente, valamint más hatóság megkeresésére

A Polgármesteri Hivatal szociális ügyintézőjével együttműködve odafigyelünk, hogy a rendszeres gyermekvédelmi kedvezmények időben kerüljenek meghosszabbításra. Családon belüli erőszak esetén jelzéssel élünk a gyámhivatal felé. Szoros együttműködés családsegítő és esetmenedzser között (Központja és Szolgálat).

Az egyének, családok életében jelentkező problémák megoldása érdekében törekszünk arra, hogy a saját erőforrások, természetes támaszok felkutatásra és bevonásra kerüljenek. Szükség esetén **esetkonferenciát** hívunk össze az érintettek részvételével, a szakemberek véleményének figyelembevétele mellett szükség esetén védelembe vételre teszünk javaslatot a gyermekvédelmi nyilvántartás adatlapjainak kitöltésével. Közvetlen és súlyos veszély esetén a családsegítők közvetlenül tesznek javaslatot hatósági intézkedésre, ezzel egy időben értesítik a család és gyermekjóléti központot.

A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedésekhez kapcsolódó feladat a **védelembe vételre** vonatkozó javaslat megtétele. A gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek esetében a Szolgálat szolgáltatásait a gyámhivatal határozata alapján kell biztosítani. A családsegítő tájékoztatja a gyámhivatalt a gyermek veszélyeztetettségére vonatkozó körülményekről, közreműködik a veszélyeztetettség megszüntetésében, családlátogatást végez önállóan vagy a gyámhivatallal közösen, tájékoztatást nyújt a gyámhivatal részére, javaslatot tehet intézkedések megtételére.

Speciális szolgáltatások a Nagytarcsai Szociális Segítő Szolgálatnál a **pszichológusi tanácsadás**, a **gyógypedagógiai fejlesztő foglalkozás** és az önkéntes segítő biztosítása. Pszichológiai tanácsadást egy fő végez a Szolgálatnál havi 22 órában, mely heti két-három délután biztosítja a településen élő, szociálisan rászoruló gyermekek és felnőttek részére a 6-8 alkalmas ingyenes tanácsadást. Fejlesztő pedagógiai foglalkozás szintén havi meghatározott órakeretben (12 órában), óvodások és iskolások részére biztosít egyéni és kiscsoportos fejlesztési lehetőséget, együttműködve a védőnővel, az óvoda vezetőjével és az általános iskola igazgatójával, akikkel rendszeres időközönként tartott szakmai megbeszélés alapján döntünk a rászoruló gyermekek egyéni, ingyenes fejlesztéséről. **Önkéntes**, szerződött pszichológusunk az elmúlt évek folyamán a fejlesztendő gyermekek esetében korrepetálással, a házi segítségnyújtás szolgáltatást igénybe vevők számára pedig a saját otthonukban nyújtott mentális támogatással segítette munkánkat. Ezen speciális szolgáltatásokat intézményünk a jövőben is kiemelt, önként vállalt feladatként kívánja biztosítani.

13.5.A jelzőrendszer működése és szakmai együttműködés

A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer működik. A kapott jelzés alapján a családsegítést nyújtó szolgáltató, intézmény feltérképezi az ellátási területen élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő családok, személyek körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról. A jegyző, a polgármesteri hivatal, az egészségügyi szolgáltatók és köznevelési intézmények, valamint a települési rendőrség és polgárőrség, az alapítványok, egyesületek, egyházi közösségek és a lakosság tagjai magánszemélyként jelezhetik, ha segítségre szoruló családról, személyről szereznek tudomást. A családsegítést nyújtó szolgáltató felkeresi a jelzésben megjelölt személyt vagy családot és ez alapján tájékoztatja őt a jelzés tartalmáról, majd szükség esetén tájékoztatja az érintettet a családsegítés lehetőségéről. A szolgáltatás célja elsősorban a prevenciós tevékenység, azaz a veszélyhelyzet, krízishelyzet kialakulásának megelőzése, másrészt a szakemberek együttműködésének segítése, a családok érdekében végzett team munka működtetése. Minden, jelzőrendszeri tagként feladatot ellátó szakember tevékenységi körén és saját kompetenciáján belül eljárva hozzájárul a szociális biztonság megőrzéséhez, egymás munkáját megismerve, konzultálva, egymást támogatva dolgoznak a közös cél érdekében. A Szolgálat munkáját alapvetően befolyásolja, hogyan működik a települési jelzőrendszer, hisz a lakosságtól és a jelzőrendszeri tagok által jelzett információk alapján tud minél hamarabb eljutni a családokhoz és beavatkozni szükség esetén. A jelzőrendszer tagjait a lakosság kivételével jelzési kötelezettség is terheli.

A jelzőrendszer tagjaként fontos szerepet tölt be a település jegyzője és a Hivatal szociális ügyintézője, hiszen az intézményhez forduló rászorulóknak pénzügyi és természetbeni támogatásán felül lakhatással kapcsolatos kérdéseikben és egyéb, hivatalos ügyek intézésében is közvetlenül a Polgármesteri Hivatalhoz fordulhatnak az érintettek. Az egészségügyi szolgáltatók, mint a háziorvosok, gyermekorvosok, védőnők sok esetben elsőként találkoznak a rászoruló klienssel, a szociális problémák egészségügyi problémából adódóan vagy azzal összefüggésben keletkeznek, elsősorban az idős ellátottak és a kisgyermeket nevelő családok esetében. A magas egészségügyi kiadások, gyógyszerköltségek szintén olyan problémát jelentenek, mely sok személy és család számára a megélhetést veszélyezteti, így az egészségügyi szolgáltatók közvetlenül érzékelve a problémát a Szolgálathoz tudják irányítani a rászorulókat, szükség esetén pedig jelzést tudnak tenni. A köznevelési intézmények, az iskola és az óvodák a gyermekekkel kapcsolatos nevelési kérdésekben, a tanulmányi eredmény romlásának esetén, magatartási problémák vagy tanulási nehézségek esetén tudnak jelzést tenni, valamint kötelesek jelzést tenni a jogszabályban felsorolt esetekben és a meghatározott óraszámot meghaladó hiányzás esetén.

A jelzőrendszer tagjai évente 6 alkalommal részt vesznek a Szolgálat által szervezett konferenciákon, ennek koordinálásáért a Szolgálat intézményvezetője által kijelölt családsegítő felel. A konferenciák tervezett időpontjai minden év február 28-áig kerülnek meghirdetésre.

A jelzőrendszer tagjai által küldött írásos tájékoztatók figyelembevételével szakmai beszámolót készítünk jelzőrendszer működéséről, értékeljük az alapellátások működését, intézkedési tervben javaslatot teszünk a meglévő szolgáltatások javítására, bővítésére, új szolgáltatások létrehozására..

Jelzés esetén a családgondozás lépései általában a következők: A családsegítő tájékoztatja a klienst a kapcsolatfelvétel okáról, a szolgálat által nyújtott lehetséges szolgáltatásokról az

adatvédelmi és titoktartási kötelezettség betartása mellett. A családsegítő a szolgáltatást igénybe vevő nagykorú személlyel megállapodást köt. A probléma megoldása érdekében a klienssel közösen cselekvési tervet készít, melyben rögzítésre kerülnek az ügyfél, valamint a családsegítő által vállalt feladatok, határidő megállapításával. A találkozások gyakorisága függ a kialakult helyzet súlyosságától, de figyelembe kell venni a család élethelyzetét, életritmusát, munkaidejét is. Amennyiben szükséges, a családsegítő a jelzőrendszeri tagokat is bevonja a folyamatba, írásbeli véleményt is bekérhet. Ha a gondozási folyamat során újabb problémák merülnek föl, ezeket írásban rögzíti és bevonja a cselekvési tervbe. A családgondozás eredményességét legalább fél évente felül kell vizsgálni. Ha együttműködés hiányában vagy más okból a családgondozási folyamat eredménytelen, akkor a családgondozó esetkonferenciát tart, melyre meghívja az érintetteket, az esetkezelés során bevont szakembereket. A konferencia eredményétől függően, amennyiben hatósági intézkedés nem indokolt, családsegítés keretében folytatják a gondozást. Amennyiben indokolt a gyermekvédelmi gondoskodás keretében hatósági intézkedés megtétele, úgy erre a családgondozó javaslatot tesz, veszélyeztetettség esetén közvetlenül értesíti a Központot.

Gyermekvédelmi gondoskodás keretébe tartozó hatósági intézkedés alatt álló gyermek védelme érdekében tett intézkedések célja a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése. A családsegítő folyamatosan kapcsolatot tart az esetmenedzserrel, aki bevonja őt a tervkészítésbe, abban a családsegítő feladata és felelőssége is meghatározásra kerül. A továbbiakban a családsegítő a tervben foglalt feladatok mentén halad a családgondozás folyamatával, mialatt az esetmenedzserrel rendszeresen konzultál.

A jelzést tevőt tájékoztatja az intézkedés megtételének tényéről, betartva a zártan kezelendő jelzésekre vonatkozó szabályokat. A jelzőrendszeri tagok koordinálása érdekében jelzőrendszeri konferenciát szervez évente 6 alkalommal, a tárgyévet követő év február 28-ig a beérkező értékelések alapján beszámolót készít. A Gödöllői Forrás Központ részére heti rendszerességgel jelentést küld a jelzések számáról és típusáról, a jelzőrendszeri konferenciákról pedig emlékeztetőt készít. Az érintett jelzőrendszeri tag részére biztosítja az esetkonferencián való részvételt. A konferenciák soron következő időpontjairól minden év március 31-ig tájékoztatja a tagokat, a kitűzött időpontot megelőzően legalább 5 nappal meghívót küld a tagok, illetve a Polgármester részére. Az intézmény jelzőrendszeri felelősét az intézményvezető jelöli ki.

Az eredményesség érdekében szorgalmazzuk, a gyakoribb személyes találkozások megszervezését, esetmegbeszélések, esetkonferenciák gyakoribbá tételét. Törekszünk arra, hogy a védelembe vételi javaslatot minden esetben előzze meg esetkonferencia, melyen minden családdal kapcsolatban álló szakember jelen van.

13.6. Az ellátás igénybevételének módja

A Szolgálat által nyújtott ellátások igénybevétele önkéntes, a megkezdett folyamat feltételeit, gyakoriságát, a családlátogatások, ügyféltalálkozások és esetkezelés rendszerességét a probléma típusa határozza meg.

Az intézménynél személyesen, telefonon vagy írásban történő igénybejelentést követően a családsegítő egyeztetés után személyes találkozást kezdeményez. A családsegítés igénybevétele előtt tájékoztatja a kérelmezőt az ellátás feltételeiről és tartalmáról, az intézmény által vezetett nyilvántartásról, a panaszjog gyakorlásának módjáról, az ellátotti jogviszony

megszűnésének eseteiről, arról, hogy az igénybevétel térítésmentes, valamint az érintett jogairól és az érdekképviselőt ellátó személy elérhetőségeiről. Az igénybe vevő a szolgáltatás igénybevételének megkezdésekor nyilatkozik arról, hogy a tájékoztatást tudomásul vette, hogy hozzájárul az adatainak nyilvántartásba vételéhez, hogy az adatkezelési tájékoztatót vagy annak elérhetőségét megismerte, valamint az adatokban és feltételekben bekövetkezett változásokat közli.

Ha a család helyzete problémás, a családban nevelkedő gyermek veszélyeztetettsége nem megállapítható, azonban az egyén, a család élete rendszeres és folyamatos segítséget igényel, de önkéntességgel és együttműködve a helyzet javulása várható, megtörténik a nyilvántartásba való bevezetés, GYVR rendszerbe történő rögzítés, együttműködési megállapodás megkötése, esetnapló készítése, cselekvési terv megfogalmazása, a gondozási tevékenység folyamata dátummal esetnaplóban rögzítendő. A gondozási-cselekvési terv fél évente értékelendő.

A gondozásba vett család, melyben gyermek veszélyeztetettsége megállapítható esetnaplóban történik a dokumentálás, melynek tartalmát szakmai irányelvek határozzák meg. További dokumentációja a folyamatnak az intézményi és országos nyilvántartásba való bevezetés.

A Gyermekeink védelmében rendszer előírásai szerint történik a különböző szakmai szereplők, hatóságok közötti információ áramoltatás, esetátadás. A központok és szolgálatok közötti esetátadás: folyamán a családsegítő/esetmenedzser értékelésben összefoglalja tevékenységét, és adja át a további esetkezelést.

A családsegítő munkatársak tevékenységét munkaköri leírás szabályozza, az ügyfélfogadás rendje szerint fogadják személyesen az ügyfeleket, ügyfélfogadási időn kívül az ellátottakkal kapcsolatos adminisztrációs tevékenységet és nyilvántartás vezetését végzik, ügyeiket intézik, külső helyszínen látják el feladataikat. A telefonos megkereséseket ügyfélszolgálati időn kívül legalább egy családsegítő vagy szociális asszisztens folyamatosan fogadja. Adott család életébe történő hatósági beavatkozás kizárólag csak akkor valósítható meg, ha a gyermek védelme az önkéntesség során nem valósul meg.

Rendszerbe történő felvételkor a szolgáltatást igénybe vevővel együttműködési megállapodást kell kötni, illetve nyilatkoztatni a tájékoztatás megtörténtéről. A megállapodásban a személyes adatok rögzítésén túl igénybe vevő nyilatkozik a megkapott tájékoztatásról (szolgáltatás elemei, tartalma, feltételei), a rá vonatkozóan vezetett nyilvántartásokról, panaszjoga gyakorlásának lehetőségéről, együttműködési szándékáról, valamint adataiban, jogosultsági feltételeiben bekövetkező változásokról való tájékoztatási kötelezettségéről. Aláírást megelőzően tájékoztatást kap a szülői jogokról, kötelezettségekről, gyermekek jogairól, kötelezettségeiről.

13.7. Nyilvántartási szabályok, a családsegítés dokumentációja

A szolgáltatás dokumentálása Szolgálat a Szt. 20.§-a szerint, a 15/1998. NM. rendelet 7. számú melléklete, valamint a 235/1997.(XII.17.) Kormányrendelet 2. számú melléklete szerint valósul meg.

A Szolgálat a családsegítést igénybe vevő ellátottakról papír alapú nyilvántartást vezet a Szt. 20.§-ában meghatározottak szerint. Az ellátotti dokumentáció része a Szociális Ágazati Portálon közzétett forma szerinti Esetnapló. Az országos nyilvántartási rendszerek közül a KENYSZI és GYVR rendszerekben történik a TAJ alapú nyilvántartás. Jogszabály határozza

meg, mely esetekben kérhető adat vagy vezethető nyilvántartás, illetve továbbítható dokumentum és adat az alábbiakról: a gyermek vagy felnőtt személyazonosító adatai, egészségi állapotra vonatkozó vagy anyagi helyzetre és vagyoni viszonyra vonatkozó adatok, rendőrségi és bírósági eljárás során keletkezett adat, köznevelési intézmények által kezelt adatok. Cselekvőképességet korlátozó gondnokság alatt lévők és kiskorúak esetében a törvényes képviselő adatai is bekerülnek a nyilvántartásba.

A családsegítés folyamatának első dokumentációja önkéntesen jelentkező kliens esetén a szóban vagy írásban tett kérelem, jelzés esetén maga a jelzés és az ezt követő helyszíni környezettanulmány, hatósági megkeresés esetén a megkeresés. A folyamat megkezdését követő első tanácsadáson tájékoztatást nyújtunk az ügyfél részére a szolgáltatást tartalmáról, melynek átvételéről nyilatkozat készül. A szolgáltatásnyújtás az ügyfél és az intézményvezető által megkötött megállapodás szerint történik. Minden esetben környezettanulmányt is készítünk az ellátott otthonában, gyermekjóléti feladat esetén a GYVR rendszer által kért adatok szerinti részletes környezettanulmányt készítjük el. Az eset során tett lépéseket esetenaplóban rögzíti a családsegítő. Ha az eset átadására kerül sor, azt esetátadó és az erről szóló értesítés dokumentálja. TAJ alapú országos nyilvántartási rendszerben rögzíti a családsegítés ellátottait a KENYSZI rendszerben, a gyermekjóléti szolgáltatásban részesülőket a GYVR rendszerben. Az ellátás megszűnéséről az intézményvezető írásban értesíti az ellátottat. Amennyiben az értesítendő személy nem fellelhető, a családsegítő feljegyzést készít. A jelzőrendszeri feleősként kijelölt családsegítő a konferenciák meghívóinak kiküldéséért felel, a konferenciákról jelenléti ívet, emlékeztetőt és szükség esetén titoktartási nyilatkozatot készít. Az esetkonferenciákról és megbeszélésekről szintén jelenléti ívet, titoktartási nyilatkozatot és jegyzőkönyvet készít. Az első interjúval záruló esetekről első interjú adatlapot készít. A nyugdíjas klubfoglalkozásról jelenléti ív, hozzájáruló nyilatkozat és egyszeri esetkezelési adatlap, valamint a foglalkozásról foglalkozási napló készül.

2025. márciusában sikerült áttérnünk a papír alapú iktatásról az ASP rendszerre, visszamenőlegesen 2025. január 1-től kezdődően már ebbe iktatjuk a kimenő, beérkező és belső iratokat. Az intézmény részére ez kisebb anyagi ráfordítást jelentett, irodánként egy személyi igazolvány olvasó készülék vásárlásával, a TzTeam informatikusai telepítették a gépekre a rendszert. Az iktatás átláthatósága mellett más téren is hasznos az ASP bevezetése, megkönnyíti a nyilvántartó rendszerünket (egy ügyirat levelezései rendkívül szerteágazóak, több szervezettel, intézménnyel, szakemberrel és családdal folytatunk írásos kommunikációt egy ügyirat kapcsán), de az év végi statisztikák elkészítése szempontjából is hasznos (pl. kiküldött tárgyalási meghívók vagy esetkonferenciák emlékeztetőinek iktatása alapján a statisztika ellenőrizhető).

A nyilvántartásunk 2025-ben még az Szt. 20. előírásai alapján, aktában, papír alapon történnek, de év végén elkezdjük a SharePoint használatával a megfelelő adatvédelmi beállításokkal az elektronikus nyilvántartás bevezetését, a 2025-ös adatok utólagos felvitelét követően 2026-ban a megállapodások nyilvántartása is elektronikussá válik. Ugyanezen rendszerben a közös meghajtó hiánya miatti technikai nehézségeket is tudjuk kezelni a közös használatú nyomtatványok, fájlok feltöltésével. Minden munkatárs a maga munkakörének megfelelő tagság által férhet hozzá az adatokhoz.

13.8.Szakmai felkészültség biztosítása

A Szolgálat családsegítői figyelemmel kísérik a hatályos jogszabályokat, szakmai szabályokat, módszertani javaslatokat, hogy minden esetben megfelelő információt tudjanak nyújtani az igénylőknek szolgáltatások és támogatások igénybevételéről. Nagy hangsúlyt helyezünk a szakmai továbbképzéseken való részvételre, az értekezleteken való részvételre a munkatársaknak szakmai fejlődésük érdekében nagy szüksége van, ezért lehetőség szerint a részvételt biztosítjuk. Szakmaközi megbeszéléseken javaslatot tesznek a további intézkedések megtételére. Problémás esetek elemzése érdekében családsegítők számára konzultációs lehetőséget biztosítunk, e megbeszéléseken fontos, hogy az egyedül tevékenykedő családsegítő se maradjon egyedül a problémás helyzetek megoldásában. A járáson belül szervezett szakmai találkozónak, szupervízióknak rendszeres résztvevői vagyunk, a munkavállalók számára felváltva, a munkaidőn belül lehetőséget biztosít az intézmény a részvételre. Személyes konzultációk keretében tájékozódunk a rendszerben lévő gyermekek óvodai neveléséről, iskolai előmeneteléről.

13.9.A családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatás működéséről, elérhetőségéről szóló tájékoztatás, ügyfélfogadási rend

Az önkormányzat honlapján és az intézmény hirdetőtábláján, közösségi oldalán kifüggesztésre került a szolgáltatásokról szóló tájékoztatás és elérhetőség, valamint a jelzőrendszer tagjain keresztül és a rendezvényeken történő részvétellel is biztosítjuk, hogy az intézmény működéséről és elérhetőségeiről a lakosság tudomást szerezzen. Évente néhány alkalommal a szolgáltatásokról a helyi újságban tájékoztató cikket jelentetünk meg.

14. Idősek nappali ellátása

Az idősek nappali ellátásának bevezetése az év során kis mértékben körvonalazódott, a rendelkezésünkre bocsájtott ingatlanról testületi döntés született, a 2026-os év feladata az engedélyezési eljárás keretén belül a szakmai program kidolgozása és jelen dokumentumba illesztése.

15. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás bevezetése és a szolgáltatás biztosítása állami feladat, a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság megkeresésemre indítványozta a szolgáltatás bevezetését, 2025. őszén a működési engedélyezési eljárás elindításáról biztosítottak. Szakmai programban történő szabályozása nem szükséges, mivel valamely szomszéd településsel közösen, feladatellátási szerződés alapján fog működni 2026-tól a szolgáltatás.

16. Étkeztetés

Nagytarcsán az étkeztetést az Önkormányzat a Szt. és annak végrehajtási rendeletei, a vonatkozó Önkormányzati rendeletek és a Prizma-Junior Kft.-vel kötött szerződés alapján, a Nagytarcsai Szociális Segítő Szolgálaton keresztül biztosítja.

16.1. Az ellátott célcsoport jellemzői

A szolgáltatás elsődleges célcsoportja a 65. életévét betöltött idősök, valamint az egészségi okokból átmenetileg vagy tartósan rászorulóak (mozgáskorlátozott személyek, vagy olyan egyedülálló személyek, akik egészségi okok miatt nem tudják ellátni önmagukat és hozzátartozó nem elérhető, vagy az ellátásukat vállalni, segíteni nem tudja, pl. műtét utáni állapot esetén), valamint a fogyatékkal élő személyek, tartósan jövedelem nélkül maradt személyek, különösen az egyedülállók és kisgyermeket nevelők. Az ellátást minden Nagytarcsán életvitelszerűen tartózkodó személy kérelmezheti, aki a jogszabály szerinti kritériumoknak megfelel, az ellátást kérelmezte és a kérelemhez a megfelelő mellékleteket kitöltötte, aláírta (jövedelemnyilatkozat, adatkezelési nyilatkozat, átvételi nyilatkozat a tájékoztatásról), vagy azokat 30 napon belül benyújtja. Az ellátás indokolt esetben megállapítható úgy is, hogy a kérelem mellékletei hiányosak, ebben az esetben az ügyfél 30 napon belül tudja pótolni, de a napi egyszeri meleg étkezés addig is biztosítható.

Az étkeztetés igénylésére a jogszabályban felsorolt esetekben van lehetőség, szociális rászorultságot az intézmény időszerű és egészségi okok miatt rászoruló vagy fogyatékkal élők esetében nem vizsgál, a személyi térítési díjak megállapítása érdekében azonban jövedelemigazolás szükséges. Amennyiben az ügyfélnek nem áll módjában ezt benyújtani vagy nyilatkozik erről, úgy jövedelemigazolás hiányában is megállapítható a szolgáltatás az intézményi térítési díjnak megfelelő személyi térítési díj ellenében. Kedvezményes személyi térítési díj megállapítása jövedelemigazolás alapján történik, vagy amennyiben megállapítható, hogy a kérelmező nem rendelkezik jövedelemmel. A kérelem elbírálása mellett vizsgálni kell a szociális rászorultságot, a lakókörnyezet minőségét, az önellátás fokát (van-e szükség egyéb házi gondozói tevékenységre) és az egészségi állapotot (szükség esetén házhozszállítás biztosítása érdekében). A szolgáltatást igénybe vevők egy része házi segítségnyújtásban is részesül, így a napi egyszeri meleg étkeztetés biztosítása mellett számukra a házi gondozó végzi az egyéb bevásárlást, alapvető élelmiszerek biztosítását is.

16.2.A szolgáltatás célja, konkrét bemutatása

A szolgáltatás célja, hogy a településünkön élő rászorulóak a jogszabályban meghatározott igénybe vevői körben minden nap egyszeri, két fogásos meleg ételhez jussanak, valamint az étkeztetés révén az egyedül élőkkel a napi kapcsolattartás is biztosítva van, egyéb igények, rászorultság esetén a Szolgálat munkatársa azonnal föl tudja mérni a szükségleteket.

Az étkeztetést minden hétköznap és igény szerint hétvégén is biztosítani kell. Szakorvosi ajánlás benyújtásával kérelmezhető a diétás étkezés. A közétkeztetést biztosító főzőkonyhának minden nap két fogásos, az ellátottak igényeinek megfelelő étkezést kell biztosítania. Az elkészült ételt a főzőkonyha melegen egyszer használatos műanyag edénybe tölti, a kimért ételt kiszállítja a szerződésben foglalt időpontban (délelőtt 11 óráig), melyet lehetőség szerint 3 órán belül ki kell szállítani az étkezők részére és ott személyesen átadni, vagy az ügyfél kérésére a megfelelő, előre egyeztetett helyre tenni. Az ételt elvitellel kérők részére általában 11-13 óra között adja át a Szolgálat munkatársa az ételt, de igény szerint későbbi időpontban is át tudjuk adni.

Krízishelyzet esetén az étkezést azonnal kell nyújtani, majd a jogszabály szerinti határidőn belül elvégezhető a szükséges adminisztráció és a rászorultság vizsgálata.

Az étkezés a Szolgáltatnál kétféle módon vehető igénybe, elvitellel vagy házhoz szállítással. Helyben étkezésre jelenleg nincs lehetőség, az intézmény a helyben étkezéshez szükséges infrastrukturális feltételekkel és engedélyekkel nem rendelkezik, de a tapasztalat alapján ügyféligény is erre az ellátási formára a legkisebb, az elmúlt évek tapasztalata azt mutatja, hogy az ellátást igénybe vevők otthoni körülmények között tudnak étkezni és az étel melegítése mindenütt megoldott, a helyben étkezést az igénylők nem preferálják.

A Prizma-Junior Kft. által nyújtott szolgáltatás jelenleg hétfőtől péntekig (igény esetén hétfőig is), minden munkanapon 11-14 óra között kerül kiszállításra, a kiszállítást elsősorban az intézménnyel szerződést kötött tiszteletdíjas társadalmi gondozó végzi napi 90-120 percen, alkalmi helyettesítést házi gondozó, családsegítő munkatárs vagy szociális asszisztens látja el. A társadalmi gondozó saját gépjárművel, helyettesítést biztosító munkatárs az intézmény gépjárműjével látja el a feladatot. Az alkalmazott vezeti a gépjármű menetlevelét, felel a gépjármű megfelelő állapotáért, a napi használat során gondoskodik a gépjármű üzemképes állapotának áttekintéséért. Mind a társadalmi gondozó, mind az étkeztetést biztosító munkatársak ügyfelekkel való kapcsolatában szem előtt tartják a Szociális Munka Etikai Kódexének előírásait és minden más, a szolgáltatás nyújtására vonatkozó jogszabályi előírást, az ügyfelekkel segítő kapcsolatot alakítanak ki. A szociális asszisztens napi munkája során elvégzi az étkeztetés KENYSZI rendszerben történő adminisztrálását és a hónap végi jelentési kötelezettségeket teljesíti. A szállító gépjárműben az étel kiszállítása során az előírások szerinti higiéniai szabályokat betartják, az étellel közvetlenül nem érintkeznek, szükség esetén a védőfelszerelés biztosított. A gépjármű higiéniai állapotát rendszeresen ellenőrzik, a külső és belső tisztításról gondoskodnak, illetve azt szakemberrel elvégeztetik.

Az étkeztetésben lehetőség van több fajta diétás étrend szerinti rendelésre, melyet az igénylő kórházi zárójelentéssel, orvosi szakvéleménnyel tud alátámasztani. A diétás étkeztetés iránt kérvényt kell benyújtani, azt az étkezést biztosító intézmény dietetikusa bírálja el, visszajelzése alapján történik a rendelés. Az étkezés megrendelése minden tárgyhétre vonatkozóan előző hét hétfőjén történik, ennek módosítására a leadott igények vagy lemondások alapján van lehetőség. A szolgáltatás költséghatékonysága érdekében a Szolgáltat nyilvántartást vezet az elvitellel történő étkeztetés átvételéről, amennyiben az ügyfél átmertileg nem szeretné a szolgáltatást igénybe venni (pl. nyaralás, kórházi tartózkodás tb esetén), úgy ennek lemondására szóban vagy írásban, telefonon vagy emailben, levélben van lehetőség. Rendszeresen át nem vett, ingyenesen biztosított étkezés esetén az ügyfelet írásban tájékoztatjuk arról, hogy a megállapodás szerinti szolgáltatás átmeneti vagy végleges lemondására milyen módon van

Abban az esetben, ha az étkeztetést igénybe vevő más szolgáltatást is igénybe vesz a Szolgáltat részéről, úgy házi gondozás esetében a gondozó figyelemmel követi az étkeztetést is, családsegítést is igénybe vevő ellátott esetén pedig munkáját összehangolja a családsegítő munkatárs tevékenységével a szakmai szabályok betartásával. Ezen kívül az SZMSZ-ben és a házirendben megfogalmazottak irányadók a munkája elvégzése során, beleértve a jelzőrendszeri jelzések során kötelező intézkedéseket is.

16.3. A kérelmek benyújtása, elbírálása, a megállapodás és a térítési díj fizetése

Az ellátás kérelemre indul, mely benyújtható szóban és írásban. A szóban előterjesztett kérelmet 15 napon belül írásba kell foglalni, mellékelve a szükséges nyilatkozatokat (cselekvőképességre, adatkezelésre vonatkozó nyilatkozatok) és kérelmező jövedelmére vonatkozó nyilatkozatot és igazolásokat, vagy az egyéb rászorultságot igazoló

dokumentumokat. A kérelmet az intézményvezető bírálja el a hatályos helyi rendelet alapján, megállapítja az ellátás jogosságát, tartalmát és a fizetendő térítési díjat. Krízishelyzet esetén az ellátás azonnal nyújtható. A szolgáltatás megkezdése előtt az intézményvezető megállapodást köt a kérelmezővel. Panasz esetén a panaszkezelési szabályzat szerint kell eljárni, az ellátásra vonatkozó panasszal írásban lehet élni az intézményvezetőnél, ennek rendjét a megállapodás is rögzíti. Az ellátottjogi képviselő elérhetőségeit szintén tartalmazza a megállapodás.

Az ügyfelek az ellátásért térítési díjat fizetnek, melynek konkrét összegét, azaz személyi térítési díjat az intézményvezető állapítja meg. A fizetendő térítési díj felülvizsgálata a helyi rendelet alapján, de legfeljebb évente két alkalommal történik. A térítési díjat étkeztetés esetén az igénybe vevők az adott hónapra előre fizetik meg annyi munkanapra, amennyire az étkezést igényelték, előző havi lemondás esetén a különbözetet. A térítési díj fizetésére a Polgármesteri Hivatal pénzügyi osztályán készpénzben, vagy az önkormányzat bankszámlájára történő átutalással, vagy csekken van lehetőség.

Az intézményi térítési díjat a fenntartó minden év áprilisáig köteles megállapítani a szociális étkeztetés és a házi segítségnyújtás szolgáltatások esetén. Az intézményi térítési díj nem haladhatja meg a szolgáltatási önköltséget. Az intézményi térítési díj évente egy alkalommal módosítható. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díjat. Amennyiben az ellátott az intézményi térítési díjjal megegyező mértékű személyi térítési díjat nem tudja megfizetni, díjkedvezmény iránti kérelmet nyújthat be az intézményvezető felé, aki a helyi rendelet alapján kedvezményes térítési díjat állapít meg. Azon ellátottak részére, akik nem rendelkeznek jövedelemmel, vagy a rendelet szerinti jövedelemhatárt nem haladja meg, a szolgáltatás ingyenesen biztosítható addig, ameddig az állapot fennáll. Jellemzően a jövedelemmel nem rendelkezők számára az intézmény egyéb szolgáltatást is biztosít, mint családsegítést, hajléktalanok, szenvedélybetegek esetében intézményi elhelyezés intézését és állaskeresési szolgáltatást. A személyi térítési díj megállapításánál figyelembe kell venni a jogszabályban meghatározott maximális mértéket az ellátott egy havi jövedelmének alapján, kiskorú igénybe vevő esetén a családban az egy főre eső jövedelem alapján. Az étel elvitellel történő kiszolgálása esetén kiszámított térítési díj házhozszállítás esetén ennek költségével növelhető. Amennyiben egy háztartáson belül több ellátott részére is házhozszállítás történik, úgy a házhozszállítás díja csak egyszer számítható fel. A térítési díj mértéke étkezés esetén a napi térítési díj és az igénybe vételi napok számának a szorzata. Aki a távolmaradását a megadott határidők betartásával jelezte, annak részére a térítési díj a lemondott napokra nem számítható fel. A térítési díj megfizetése a rendeletben meghatározottak szerint történik.

Az étkezést a Szolgálat a Prizma- Junior Kft.-vel megkötött szerződés alapján nyújtja. Igény esetén az étkeztetést hétfőn és ünnepnapon is biztosítani kell.

16.4. Az ellátás szüneteltetése, lemondása

Az étkezés lemondására személyesen, telefonon vagy írásban (email, levél) is lehetőség van, a lemondott nap vagy a szüneteltetés első napja előtti nap reggel 9 óráig történik. Hosszabb idejű szüneteltetés esetén a Szolgálat munkatársa kérheti az írásban történő lemondást. A szolgáltatás megszűnik a Szt. által felsorolt esetekben (ügyfél halála, határozott időtartam lejártával, az ügyfél általi lemondással, az intézmény megszűnésével, vagy amennyiben a jogosultsági feltételek megszűnnek és az ellátás nem indokolt. Megszűnik az ellátás a megállapodásban

foglalt feltételek nem teljesítése esetén is a helyi rendeletben előírtak alapján (térítési díjat az ügyfél nem fizeti meg, vagy ingyenes étkezés esetén tartósan nem veszi igénybe és lemondás nem történik).

Amennyiben tartósan lemondás történik, a megállapodás megszüntetésére mindaddig nem kerül sor, míg azt a kérelmező írásban nem kéri. 60 napot meghaladó szüneteltetés esetén a kérelmezőt értesítjük, hogy az szolgáltatás megszüntetése iránti kérelmének beadására lehetősége van. Amennyiben az ellátott nem fellelhető, írásban értesítjük őt a megszüntetés feltételeiről. Az átvételi elismervénnyel el nem látott ingyenes étkezések esetén, amennyiben az ellátott távolmaradása igazolt és az ellátottat fellelni nem lehet, az ellátás megszüntethető.

16.5. A szolgáltatást igénybe vevők jogai

Az étkeztetést igénybe vevőnek joga van az életkorára, egészségi állapotára és szociális helyzetére való tekintettel az ellátás iránti kérelem benyújtására, a kérelem elbírálását követően a szolgáltatás megállapítására. Az ellátást nemre, nemzetiségi hovatartozásra, etnikumra, vallási és világnézeti, politikai meggyőződésre való tekintet nélkül kell megállapítani a benyújtott kérelem alapján. A szolgáltatás nyújtása során a szolgáltatást biztosító személy köteles az emberi méltóságot és jogokat tiszteletben tartani és azt biztosítani. Az ellátottat megilleti az adatainak védelme, a szolgáltatót titoktartási kötelezettség terheli. Fertőzésveszélyes környezet esetén a gondozó a jogszabályban előírtak szerint jár el.

16.6. A szolgáltatást végző jogai

A szolgáltatást végző személyt megilletik mind azok a jogok, melyek a közalkalmazottakat megilletik, illetve melyeket a szerződés számára biztosít. A munkavállalót megilletik az alapvető emberi jogok, a munkavégzéshez kapcsolódó jogosultságok, a megbecsülés, emberi méltóságának tiszteletben tartása és az alapvető személyiségi jogok. A munkáltató köteles részére a megfelelő munkakörülményeket és a feladat ellátásához szükséges tárgyi körülményeket biztosítani.

16.7. Az étkeztetés nyilvántartása és a szolgáltatáshoz kapcsolódó adminisztráció

Az étkeztetés kérelemre indul, mely kérelem beadását követően írásos tájékoztatásra kerül sor. A kérelmező írásban járul hozzá adatainak kezeléséhez. Személyi térítési díj megállapítása és kedvezményes térítési díj iránti kérelem benyújtása esetén kérelem mellékleteként szükséges jövedelemről nyilatkozni, illetve azt igazolni. A megállapodásban rögzített feltételek szerint az ellátás igénybe vételéről igénybe vételi napló készül, a nyilvántartás a KENYSZI rendszerben történik. Az étkezést igénybe vevőkről a Szolgálat az Szt. 20.§-a szerinti nyilvántartást vezeti, 2025. végén bevezetésre került a SharePoint rendszerben a megállapodások elektronikus nyilvántartása. A szolgáltatás megszüntetését az ellátott írásban kérelmezheti, az intézményvezető az ellátottat vagy hozzátartozóját írásban értesíti az ellátás megszűnéséről. Az étkezés megrendelése elektronikus úton történik a Prizma-Junior Kft. által megadott módon és adatlapon. Diétás étkezés esetén igazolás szükséges a követendő diétáról. A helyben étkezésről és az elvitellel történő szolgáltatásról az intézmény napi jelenléti ívet vezet.

A Szolgálat az étkezés igénybevételéről nyilvántartást vezet, melyet igénylési naplóban rögzít minden igénybevételi napra, mely hó végén továbbításra kerül az Önkormányzat pénzügyi csoportja felé.

16.8.Étkezés esetén együttműködés más intézményekkel

Az ellátást a szerződésben megjelölt szolgáltató nyújtja, mely jelenleg a Prizma-Junior Kft. Diétás étkeztetés igénylése esetén együttműködés szükséges a település háziorvosaival és a szakorvosi igazolást kiállító egészségügyi szolgáltatóval. A gyermekek szünidei étkeztetését és az idősök buszos kirándulása során biztosított hideg ebédet szintén a szociális étkeztetés miatt szerződésben lévő cég vállalja és biztosítja.

16.9.A tájékoztatás módja

A kérelmezőket személyesen szóban és írásban is tájékoztatjuk. A szolgáltatásról szóló intézményen kívüli tájékoztatásra a tájékoztatás szokásos helyi módja szerint Nagytarcsa község honlapján, a www.nagytarcsa.hu Szociális háló menüpontjában, valamint az Önkormányzat és a Szolgálat közösségi oldalain, illetve a helyi újságban kerül sor. Az ellátottak tájékoztatására a kérelem benyújtásakor Tájékoztatás házi segítségnyújtás szolgáltatásról nyomtatvány átadásával kerül sor, mely részletesen tartalmazza a szolgáltatás feltételeit és tartalmát.

hirdetőtáblán elhelyezett tájékoztató útján. Az ellátás kérelmező írásbeli és szóbeli tájékoztatást kap az ellátás feltételeiről, tartalmáról.

17. Házi segítségnyújtás

A házi segítségnyújtás olyan alapellátásba tartozó, személyes gondoskodás körébe tartozó tevékenység, melyet a Szt. vonatkozó rendelkezése alapján a Nagytarcsai Szociális Segítő Szolgálat végez a helyi rendeletben rögzített szabályok szerint, a működési engedélyben rögzített 2 fő ház gondozóval. A Szolgálat jelenleg 26 fő házi gondozottat láthat el. A házi segítségnyújtás keretében az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását saját lakókörnyezetében, lakásán kell biztosítani, szükségleteihez igazodva. Ez a szolgáltatás jelentősen hozzájárul ahhoz, hogy a koruk, egészségi állapotuk vagy fogyatékoságuk miatt szociálisan rászoruló emberek a megszokott lakókörnyezetükben a lehető leghosszabb ideig önálló életvitelt folytathassanak, emberi méltóságukat megőrizték, családi és közösségi kapcsolataikat megtartsák. A házi segítségnyújtás egyénre szabott, mindig a gondozott szükségleteinek megfelelő feladatellátást jelent olyan mértékben, mely az egyén öngondoskodó képességét is szem előtt tartja és elősegíti azt.

17.1.Az ellátott célcsoport jellemzői

A szolgáltatás elsődleges célcsoportja a 65 év feletti idősök, az egészségi problémával küzdők, fogyatékosággal élők. Elsősorban olyan rászorultak ellátását végezzük, akik otthonukban egyedül élnek, vagy hozzátartozójuk szintén rászoruló, vagy hozzátartozó a házi gondozást nem képes vagy nem tudja vállalni (munkahelyi elfoglaltság, távoli lakóhely, gondozandó kisgyermek miatt, vagy olyan esetben, amikor a házi gondozás szakszerű gondozást, idősgondozási ismereteket igényel). Nagytarcsán a 65 év feletti lakosság lélekszáma a 2024. decemberi 31-i népességadatok alapján 696 fő, a 75 év feletti lakosság száma 241 fő.

A szolgáltatást a Nagytarcsán élő idős emberek veszik igénybe, önkéntesen. Minden olyan Nagytarcsán élő idős jogosult a szolgáltatásra, aki a jogszabályban felsorolt feltételeknek megfelel, és gondozási szükséglettel rendelkezik az értékelő lap besorolásának megfelelően.

Az életkor előrehaladtával emelkedik az egyedül élők (özvegyek) száma, valamint a korcsoportokon belül a nők aránya. A házi segítségnyújtást igénybe vevők nagy része a 75 év feletti korosztály. Az ellátotti létszám folyamatosan emelkedik (2023-ig 9 fő, 2024. június óta 20 fő, 2025. októberétől 26 fő), egyre inkább csökken azon háztartások száma, ahol több generáció él együtt, az aktív kor kitolódásával egyre több hozzátartozó aktív munkavállalóként dolgozik 60 éves kora fölött, így a családon belül segítséget nyújtani tudók száma csökken. Az ellátotti létszám emelkedése megerősíti a szolgáltatás létjogosultságát.

Az I. fokozatba tartoznak azok az ellátottak, akik napi gondozási szükséglete nem haladja meg az 1 órát. A II. fokozatba tartoznak, akiknek a gondozási szükséglete minimum 1 óra, III. fokozatba a minimum 3 óra, a IV. fokozat már napi 4 órás gondozási szükségletet és bentlakásos intézményi elhelyezés kezdeményezését is jelentheti. Az ellátotti körben korábban túlnyomórészt az I. és II. fokozatba tartozó idős emberek voltak jelen, 2025-ben a tendencia az volt, hogy egyre több III. fokozatú ellátottat gondozunk. Ezért a szakképzett gondozók létszámának meghatározása folyamatos monitorozást igényelt az év folyamán, mert a gondozási szükségletek emelkedésével a gondozók napi tevékenysége is emelkedett.

17.2.A szolgáltatás célja

A szolgáltatás célja, hogy a rászorulóknak a mindennapi életvitelük, szükségleteik szerint olyan ellátásban részesüljenek, melyet koruk vagy egészségi állapotuk miatt önállóan nem tudnak elvégezni, ideértve a szolgáltatásokhoz való hozzáférést is. A jogszabályban felsorolt tevékenységek közül leggyakoribb a bevásárlásban, gyógyszerek kiváltásában és postai ügyintézésben való segítség a szociális segítség keretén belül, emellett segíti a gondozottakat a házi orvossal és szakorvosokkal történő kapcsolattartásban és ügyintézésben, az orvosi vizsgálatokra elkíséri az ellátottat, kapcsolatot tart a hozzátartozókkal, személyes gondoskodás keretében pedig a házi gondozó gondoskodik az alapvető higiénia meglétéről, ellenőrzi vagy segíti a gyógyszerbevételt, vérnyomást mér, vérnyomáslaplót vezet, elvégzi a higiéniai teendőket, fürdetést, haj- és körömápolást stb., folyamatosan nyomon követi az ellátott állapotát és az orvosi előírások betartását. A gondozás személyre szabott, minden ellátást igénylő esetben más és más időtartamban és tevékenységek nyújtásával történik az ellátotti szükségletfelmérés alapján. A házi gondozás célja az is, hogy az ellátott lehető legtovább fenntartsa önállóságát, egészségi probléma esetén visszanyerje azt, ehhez a házi gondozást végző szakszerű segítséget nyújt. Az ellátás célja még az állapotromlás megakadályozása és késleltetése, állapotromlás esetén pedig a szakellátásba való bekerülés segítése, ha az ellátott vagy hozzátartozója ezt kezdeményezi. Anyagi rászorultság esetén segíti az ellátottat abban, hogy a települési támogatásokról tájékoztatást adjon és a támogatás iránti kérelmet kitöltve eljuttassa a Polgármesteri Hivatalhoz.

Az ellátottak nagy részének van természetes támasza, közeli hozzátartozója, de ők az önálló életvitelt nem tudják elősegíteni vagy munkahelyi elfoglaltságuk miatt, vagy amiatt, mert maguk is valamilyen ellátási szükséglettel rendelkeznek, vagy az ellátott gondozása szaktudást igényel, emiatt az intézményi ellátást kell igénybe venniük. Az idős emberek jelentős része szeretné önálló életvitelét minél tovább saját lakóhelyén megtartani, bentlakásos intézménybe nem

szeretnének beköltözni, ragaszkodnak otthonaikhoz, ezért nagyon fontos az ő intézményi ellátásuk házi segítségnyújtás keretén belül.

A társadalomban megfigyelhető változások az idősök társas kapcsolataira is hatással vannak. A fiatalabb generációk egyre tovább dolgoznak aktív munkavállalóként, a családi kapcsolatok is sokszor meggyengültek, az idős emberek emiatt elmagányosodnak, kirekesztetté válnak. Nagyon fontos ezért a házi gondozó azon tevékenysége, hogy a gondozottakat napi vagy heti rendszerességgel látogatja, segíti őket a mindennapokban való eligazodásban, a szellemi frissesség fenntartásában, információk nyújtásában, a fizikai és szellemi egészség állapotváltozásának folyamatos nyomon követésében.

17.3.A szolgáltatás részletes bemutatása

A szolgáltatást a Nagytarcsai Szociális Segítő Szolgálat házi gondozói végzik napi 8 órában, minden nap 8:00-16:00 óra között, szükség esetén ettől eltérő időpontban (pl. kórházi kísérés esetén). A szolgáltatásnyújtásra a Szt. és a helyi rendelet szabályai, emellett a bevezetőben felsorolt egyéb jogszabályok és a Szociális Munka Etikai Kódexe az irányadók. A szolgáltatást végző személy szakirányú végzettséggel rendelkezik. Az ellátottak magas létszáma miatt a jogszabályi előírásnak megfelelően szociális segítség esetében szakképesítéssel nem rendelkező dolgozó is részt vehet a szolgáltatásnyújtásban.

Jogszabály lehetőséget biztosít rá, hogy a szociális segítség társadalmi gondozóval kötött megbízás alapján történjen tiszteletdíj fizetése ellenében, a tevékenységre való felkészítést és az ellenőrzést a házi gondozó végzi, de intézményünk esetében erre eddig nem került sor.

Házi segítségnyújtás mindig az ellátott lakókörnyezetében történik, életkorának és egészségi állapotának függvényében, meglévő képességeinek fenntartásával, fejlesztésével. A házi segítségnyújtást végző gondozó az ellátott otthonában végzett szociális segítség és személyi gondozás keretében az alábbi feladatokat láthatja el:

Szociális segítség keretén belül biztosítani kell

- a lakókörnyezeti higiéniában való közreműködést (a lakás életvitelszerűen használt helyiségeinek takarítása, mosás, vasalás)
- háztartási tevékenységben való közreműködést (bevásárlás a személyes szükséglet mértékében, gyógyszerkiváltás, kísérés, segítségnyújtás az étkezés előkészítésében, mosogatás, ruhajavítás, tüzelő behordása, víz behordása közkútról, fűtés beindítása, télen hóeltakarítás, síkosságmentesítés)
- veszélyhelyzet kialakulásában való közreműködést és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást
- szükség esetén bentlakásos intézményben történő elhelyezés segítségét

Személyi gondozás keretében biztosítani kell:

- az ellátást igénylővel a segítő kapcsolat kialakítását (információ nyújtása, tanácsadás, mentális támogatás, családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás, ügyintézés az ellátott érdekében, egészségmegőrzésre irányuló szabadidős tevékenység elősegítése)
- gondozási, ápolási feladatok elvégzését (mosdatás, fürdetés, haj és arcszőrzet ápolása, körömápolás, szájápolás, öltöztetés, ágyazás és ágyneműcsere, mozgatás az ágyban, decubitus kezelés, inkontinens beteg ellátása, felületi sebkezelés, sztomazsák cseréje, folyadékpótlás, étkeztetés, gyógyszer adagolása, monitorozása, vérnyomás és vércukor

- mérése, hely- és helyváltoztatás segítése a lakáson belül és kívül, kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzése, használatának betanítása, házi orvos rendelése szerinti terápiakövetés)
- a szociális segítség keretében felsorolt tevékenységeket

17.4.A házi segítségnyújtás tárgyi feltételei

A szakmai munkához szükséges eszközök elsősorban az intézmény gépjárműve, informatikai eszközök, munkahelyi mobiltelefon kártya korlátlan hívásindítással, védőruha, gumikesztyű, szájmaszk, a gépjármű higiéniáját biztosító vízhatlan alátét. A házi gondozó szükség esetén költségtérítés ellenében saját gépjárművét használja egyedi megállapodás alapján.

17.5.A házi segítségnyújtás személyi feltételei

A házi segítségnyújtást 2 fő szakképzett gondozó végzi napi 8 órás munkaidőben. Távollétükben helyettesítésük megoldott, mindkét gondozó együttes távolléte esetén a szociális asszisztens és ritkábban szociális segítség ellátottainak körében családsegítő munkatárs tudja ellátni a helyettesítést.

17.6.Az ellátás igénybevétele módja

Az ellátás igénybevétele önkéntes, kérelemre indul, melyet az ellátást igénylő, vagy amennyiben az igénylő cselekvőképességében korlátozott, törvényes képviselője terjeszt elő. A kérelmet minden esetben az intézményvezető felé szükséges benyújtani. A kérelem kitöltésében, a kérelem mellékleteinek benyújtásában, a tájékoztatásban a Szolgálat házi gondozója és szociális asszisztense segítséget nyújt.

17.7.Házi segítségnyújtás során történő együttműködés más intézményekkel

A házigondozó elsősorban a település házi orvosi szolgálataival és más, településen kívüli egészségügyi szolgáltatókkal működik rendszeresen együtt, mint pl. a környékbeli kórházak egészségügyi dolgozóival és szociális munkásaival. Ezen kívül az ellátottnál végzett napi feladatai szerint közmű és egyéb szolgáltatókkal (pl. áramszolgáltató, vízművek, gázművek, internetszolgáltató), szakellátás igénylése esetében segíti a szakellátásba kerülést és felveszi a kapcsolatot a kijelölt intézmény előgondozójával, mentálhigiénés munkatársával, ápolójával. A házi gondozást végző munkatárs rendszeresen együttműködik az intézmény többi szervezeti egységének dolgozóival, a Hivatal szociális ügyintézőjével és pénzügyi csoportjával, a térség többi szociális intézményével, elsősorban a bentlakásos szociális intézményekkel, az egészségügy alap és szakellátást nyújtó szolgáltatóival, különösen Nagytarcsa házi orvosi szolgálatával, a Kistarcsai Flór Ferenc Kórház alkalmazottaival, Budapest egészségügyi intézményeivel és azok dolgozóival, valamint kulturális és szabadidős programokat szervező intézményekkel, szolgáltatókkal. Fontos a hozzátartozókkal való rendszeres kapcsolattartás, ez történhet személyesen, telefonon vagy emailben is.

Az együttműködés kiterjed a kölcsönös tájékoztatásra, szakmai információcserére, pénzbeli és természetbeni támogatások és szolgáltatások igénybevételeire, esetkezelésre, rendezvényeken, programokon történő részvételre.

17.8.Kérelem benyújtása, jogosultsági feltételek vizsgálata, a kérelem elbírálása és a megállapodás

A kérelem benyújtása történhet szóban és írásban, szóbeli igény esetén telefonon vagy hozzátartozó általi megkereséssel, ilyen esetben a rászorulóhoz házhoz megy a Szolgálat munkatársa és a szükséges dokumentumok kitöltésében segítséget nyújt. A rászorultságot minden esetben igazolni kell, megállapításához szükséges a házi orvos vagy orvos szakvéleménye, illetve az orvos és intézményvezető által kitöltött értékelőlap, a megállapodás megkötése ez alapján történik és a szakvéleményhez igazított tevékenységeket tartalmazza, melyet évente egyszer felül kell vizsgálni. A kérelemhez mellékelni kell az egészségi állapotra vonatkozó igazolást, valamint a jövedelemnyilatkozatot, amennyiben az igénylő nem nyilatkozik arról, hogy vállalja az intézményi térítési díj megfizetését. A jövedelemnyilatkozat szerinti jövedelmet igazolni kell.

Az ellátás kérelmezését követően kerül sor a gondozási szükséglet vizsgálatára a vonatkozó rendelet alapján. Az értékelőlapot a házi orvos vagy kezelőorvos, valamint az intézményvezető aláírásával ellátja. A jövedelemvizsgálatra a rászorultsági feltételek vizsgálata után kerül sor, melynek alapján történik a személyi térítési díj megállapítása. és a megállapodás megkötése. Az ellátás megállapításáról az intézményvezető az ellátottat írásban értesíti. Amennyiben az ellátott a döntést vitatja, a helyi rendelet szerint a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

Az ellátást a Szolgálat házi gondozója végzi az intézményi autó igénybevételével, vagy saját autó használatával egyéni megállapodás és havi, menetlevéllel igazolt költségtérítés alapján, a szükséges védőfelszerelés (gumikesztyű, köpeny, szájmasc) használatával. Az előírások szerinti szakképesítéssel rendelkező házi gondozónak személyében is alkalmasnak kell lennie arra, hogy az ellátottakkal segítő kapcsolatot alakítson ki és együtt tudjon működni más, elsősorban egészségügyi intézményekkel.

A bevásárlás és gyógyszerári vásárlás lehetőleg az igénylés napján, de minden esetben az igénylés leadásnak hetében történik (annak tárgyától függően), az egyéni ügyintézés az ellátott által megadott időpontban (pl. orvosi vizsgálat, kontroll időpontja, ügyintézés ügyfél által kért időpontja), mely a szolgáltatást végző dolgozó részéről különösen nagy szervező munkát igényel. Az ellátott igényei mellett a házi gondozó maga is javaslatot tesz gondozás tartalmára abban az esetben, ha a lakás higiéniai körülményei vagy az ellátott egészségi állapota nem megfelelő, ilyen esetben értesíti a kérelemben megjelölt hozzátartozót is. Észlelt betegség esetén értesíti a házi orvost, kezelőorvost. Az előírt gyógyszereket kiváltja és felügyeli a gyógyszereszedést. Figyelemmel kíséri az ellátott állapotát, aktivitását, társas kapcsolatainak alakulását, a Szolgálat más munkatársaival együttműködve részt vesz a rendezvényekre, programokra történő kísérésben, segíti helyi társadalmi rendezvényeken történő részvételt, az ellátottat az ezeken való részvételben motiválja.

Az ellátást az értékelőlap szerint megállapított fokozat alapján kell végezni, ettől eltérni csökkentett időtartamban az ellátott kérésére lehet. Amennyiben az igényelt szolgáltatást az intézmény nem tudja biztosítani, úgy azt írásban szükséges közölni az ellátottal. Az elvégzendő tevékenységeket konkrétan meg kell nevezni a megállapodásban, állapotváltozás esetén ezt módosítani kell. Fertőzésveszély esetén a szolgáltatás csak előzetes vizsgálat után nyújtható, ha ez a többi ellátott ellátását nem veszélyezteti.

Egyedül élő mozgáskorlátozott ellátott esetében lehetőség van arra, hogy a gondozó átadás-átvételi elismervény mellett a bejutáshoz szükséges kulcsokat átvegye az ellátottól. Bevásárlás szolgáltatás úgy történik, hogy a gondozó a bevásárlólista alapján előzetes költségbecslést végez, ezt az összeget az ellátott részére a vásárlás megkezdése előtt átadja, a gondozó a vásárlásról blokkot ad át és a visszajáró pénzzel elszámol. A gondozó mindig csak a soron következő vásárlás összegét veheti át és tarthatja magánál, nem kérhető meg nagyobb összegű készpénz tárolására. A gondozó szintén nem kérhető meg a bevásárlás költségeinek előzetesen, saját pénzéből történő kifizetésére. Az alkalmazott nem fogadhatja el a visszajáró pénzt vagy a bevásárlásból bármilyen árut, az átvett pénzből nem vásárolhat más ellátott részére, minden ellátott pénzt külön kezel. Elszámolásnál törekedni kell az írásbeliségre (átadás-átvételi füzet) és arra, hogy az ellátott megértse. Idős ellátottak esetében előfordul, hogy nincsenek tisztában az áru aktuális értékével, demens ellátottak esetében ajánlott a hozzátartozó tájékoztatása az elszámolásról. Panasz esetén a panaszkezelési szabályzat szerint kell eljárni, figyelembe véve az átadás-átvételi füzetben rögzítetteket.

A házi gondozás szoros együttműködésben áll a Szolgálat által biztosított családsegítő szolgáltatással, szervezetenként és szakmailag is ehhez kapcsolódik. Az intézmény autóját a tevékenység jellege miatt elsősorban a házi gondozó veszi igénybe, a családgondozók szükség esetén a házi gondozóval egyeztetve vehetik igénybe a gépjárművet. A házi gondozó javaslatot tehet családsegítő folyamat indítására, amennyiben ezt a házi gondozás mellett szükségesnek látja. Az együttműködés része, hogy a házi gondozó helyettesítése, a szolgáltatás folyamatos biztosítása a családsegítő munkatársak bevonásával történik.

Az ellátást igénybe vevővel kötött megállapodásnak tartalmaznia kell, hogy a szociális segítség és személyes gondoskodás közül mely ellátást biztosítja az intézmény. Abban az esetben, ha személyes gondoskodásra kerül sor, a szociális segítség körébe tartozó tevékenységek is biztosíthatók.

Az ellátás tartalmát részletesen kell rögzíteni a megállapodásban és változás esetén módosítás szükséges. A tevékenységnaplóban rögzített tevékenységeknek összhangban kell lennie a megállapodás tartalmával.

17.9.A szolgáltatás szüneteltetése, lemondása

A szolgáltatás szüneteltetésére vagy lemondására szóban és írásban is lehetőség van, tartós szüneteltetés esetében az írásbeli lemondást kérjük az ellátottak részéről. Szóbeli lemondásra elsősorban telefonon kerülhet sor. Ha az ellátott a házi gondozó kíséretében szeretne orvosi időpontra érkezni, úgy ennek mielőbbi szóbeli vagy írásbeli jelzésére van szükség, napon belüli igény esetében a házi gondozó nem köteles elvállalni a feladatot, amennyiben az időpont halasztható, vagy másik időpontra áttehető. Két ütköző időpont esetében az az ellátott részesül előnyben, aki a szolgáltatást korábban igényelte, kivéve krízis helyzet vagy halaszthatatlan helyzet fennállása esetén.

A szolgáltatás 60 napig szüneteltethető, ez iránti kérelmet írásban lehet benyújtani. A szolgáltatás megszűnik a jogszabályban felsorolt esetekben: az ellátott halálával, az intézmény megszűnésével, a határozott idő lejártával, lemondással, illetve abban az esetben, ha az ellátás nem indokolt, vagy más intézményi ellátás válik szükségessé, vagy a térítési díjat az ellátott nem fizeti meg.

17.10. Térítési díj

Az ellátott a szolgáltatásért térítési díjat fizet a jogszabályban meghatározott maximális térítési díj figyelembevételével. A szolgáltatás térítési díja jelenleg óránként 1600,-Ft, melyet az ellátott hónap végén a tevékenységnaplóban rögzített és aláírt szolgáltatásért köteles fizetni, a tárgyhót követő hónap 15. napjáig. A térítési díj összegéből a helyi rendeletnek megfelelően kedvezmény adható. Amennyiben az ellátott jövedelemmel nem rendelkezik, úgy az ellátás térítési díj mentesen biztosítható. A térítési díj megfizetésére lehetőség van személyesen a Polgármesteri Hivatal pénzügyi csoportjánál, valamint csekken és átutalással. A házi gondozó az egyedülálló idős személyes vagy mozgásukban korlátozott ellátottak részére segítséget nyújt a térítési díjak beszedésében, melyet megfelelő módon dokumentál.

A fizetendő térítési díj az igénybe vett szolgáltatási órák után megfizetett díj, melynek alapja a megállapodásban rögzített személyi térítési díj forint/óradíjban meghatározva. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díjat. A térítési díjat az intézményvezető határozza meg és évente legfeljebb két alkalommal felülvizsgálhatja azt. A térítési díjat az ellátott a helyi rendelet szerinti módokon fizeti meg, melyről számlát kap. A térítési díjat a számla alapján az ellátottaktól a házi gondozó is beszedheti, ebben az esetben a számla egy példánya nála marad.

17.11. Az ellátás nyilvántartása

Az ellátást igénybe vevőkről a Szolgálat az Szt. 20.§-a szerinti nyilvántartást vezeti, 2025. végén bevezetésre került a SharePoint rendszerben a megállapodások elektronikus nyilvántartása. A nyilvántartásból törölni kell az adatokat, ha az ellátásra vonatkozó igény a kérelem benyújtását követően, de a szolgáltatás megkezdése előtt megszűnik. A nyilvántartás naprakész vezetéséért az intézményvezető felel.

Az igénybe vevői nyilvántartás vezetése a napi adatszolgáltatásra vonatkozóan a Magyar Államkincstár által kezelt KENYSZI rendszerben történik, mely TAJ alapú nyilvántartást biztosít. A nyilvántartás vezetése a vonatkozó rendelet szerint történik, a gondozó napi adatszolgáltatást nyújt az általa ellátott tevékenységekről. A rendelet szerinti várólista is itt kerül rögzítésre.

A gondozó az előírások szerint tevékenységéről Tevékenységnaplót vezet, melyet minden hónap végén összesít és amely alapján a térítési díjfizetés történik.

A gondozó minden alkalommal rögzíti tevékenységét a tevékenységnaplóban, az ellátottal minden alkalommal aláírattja és a KENYSZI nyilvántartásba naprakészen rögzíti. Hónap végén az Önkormányzat pénzügyi csoportja felé dokumentál, a tevékenységnaplókat megküldi, az ellátottak a következő hónap 15. napjáig a havi összesített összeget készpénzben a Hivatal pénztárában, átutalással az önkormányzat számlájára, vagy csekken befizetve megtérítik.

17.12. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás

A kérelmezőket személyesen szóban és írásban is tájékoztatjuk. A szolgáltatásról szóló intézményen kívüli tájékoztatásra a tájékoztatás szokásos helyi módja szerint Nagytarcsa község honlapján, a www.nagytarcsa.hu Szociális háló menüpontjában, valamint az Önkormányzat és a Szolgálat közösségi oldalain, illetve a helyi újságban kerül sor. Az ellátottak

tájékoztatására a kérelem benyújtásakor Tájékoztatás házi segítségnyújtás szolgáltatásról nyomtatvány átadásával kerül sor, mely részletesen tartalmazza a szolgáltatás feltételeit és tartalmát.

18. Egyéb feladatok, szolgáltatások

18.1. Adományok gyűjtése, kezelése, szervezési feladatok

A Szolgálat nemcsak a fent említett, helyben történő ruhaadományok és élelmiszeradományok osztásában vesz részt a településen élő rászorulóknak érdekében, hanem egyéb, országos kampányokon is gyűjtést szervez vagy részt vesz azokon. Ünnepi alkalmakhoz és egyéb eseményekhez kapcsolódóan is más egyesületekkel, alapítványokkal együttműködve támogatjuk szakmailag és humán erőforrással az adománygyűjtést, mint például a karácsonyi, húsvéti, vagy a tanévkezdést megelőző tanszeradomány gyűjtésében és szétosztásában.

18.2. Egyéb feladatok

Az EKAT rendszerben való regisztrálással az emberkereskedelem áldozatainak felkutatásában és a megfelelő intézkedések megtételében vállalt az intézmény felelősséget.

Részt veszünk azon statisztikák, felmérések, kutatások elvégzésében, melyekre a szakmai felettes szervek időszakosan, évente 3-4 alkalommal felkérnek minket.

Feladatunknak tekintjük a helyi közösség mentálhigiénés ellátását, ezért részt veszünk a helyi eseményeken, ahol a Szociális Munka Etikai Kódexében meghatározott közösségi értékeket közvetítjük és képviseljük.

Nagytarcsa, 2025.11.24.



Berki Katalin
Berki Katalin
intézményvezető

Záró rendelkezések

A Szakmai Programot Nagytarcsa Község Önkormányzata Képviselő-Testülete a308/2025. (XI.24.) sz. határozatával hagyta jóvá.