

Fenntartó:  
Országos Szociális Intézményfenntartó Központ  
1111 Budapest, Budafoki út 34/b. I/2.

---

BAPTISTA INTEGRÁCIÓS KÖZPONT  
(rövidített megnevezése: BIK)

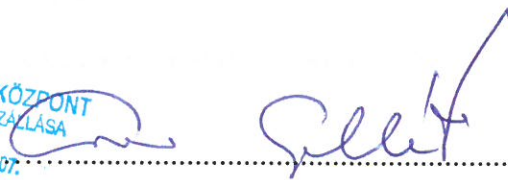
**BIK CSALÁDOK ÁTMENETI OTTHONA II.**  
(rövidített megnevezésük: BIK CSÁO II.)

## SZAKMAI PROGRAMJA

Hatályos: 2022.06.21.

Készítette (2022.06.01.):

BAPTISTA INTEGRÁCIÓS KÖZPONT  
HAJLÉKTALANOK ÁTMENETI SZÁLLÁSA  
Újbuda  
1117 Budapest, Budafoki út 107.  
Adószám: 18211432-1-43

  
Ghyczy Gellért intézményvezető

Fenntartó nevében jóváhagyta:

  
Országos Szociális  
Intézményfenntartó Központ  
1111 Budapest, Budafoki út 34/b. I/2.  
MagNet Bank: 18646999-1-43  
Adószám: 18646999-1-43  
3.  
Hari Tibor képviselő

## Tartalomjegyzék

<b>1. Bevezető</b> .....	3
<b>2. Az intézmény adatai</b> .....	4
<b>3. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások működésének jogi keretei</b> .....	6
<b>4. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői (az ellátás specifikuma)</b> .....	6
<b>5. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei</b> .....	10
<b>6. Külső férőhely</b> .....	19
<b>7. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja</b> .....	23
<b>8. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási feladatok jellege, tartalma, módja</b> .....	25
<b>9. Az ellátás igénybevételének módja</b> .....	29
<b>10. Térítési díj</b> .....	31
<b>11. Az intézményi szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja</b> .....	32
<b>12. Az ellátottak és az ellátást végzők jogaival kapcsolatos szabályok</b> .....	32
<b>14. Adminisztráció és dokumentáció, tájékoztatás</b> .....	35

# 1. Bevezető

Szakmai hitvallás

*Közel van az Úr a megtört szívekhez, és megsegíti a sebhedt lelkeket. (Zsolt. 34:19)*

Az intézmény feladata a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 51. §-ban szabályozott családok átmeneti otthon szolgáltatás biztosítása. Az intézmény szellemiségében és kialakításában megegyezik a „hagyományos” családok átmeneti otthonával, azonban specialitása, hogy a szokásostól eltérő ügyfélkört is fogad.

Az intézmény speciális profilja a menekültek, oltalmazottak támogatása, önálló életvitelhez és lakhatáshoz segítése a szociális munka, az egyéni és csoportos esetkezelés, valamint a segítő szakma egyéb eszközeinek felhasználásával.

A szakmai munka célja a rászoruló családok élethelyzetéhez, szociokulturális különbségeihez igazodva, olyan segítő tevékenység biztosítása, mely hatékony segítséget nyújt a fenti élethelyzet megoldásához, hozzájárul az önálló életvitelhez, a családokban nevelkedő gyermekek értelmi, érzelmi, lelki és testi fejlődésének biztosításához, az érintett családok társadalmi integrációjához.

A segítő tevékenység megvalósítása kapcsán célunk az ENSZ 1989. november 20-án elfogadott, Magyarországon az 1991. évi LXIV. törvénnyel kihirdetett gyermekjogi egyezményben, Magyarország Alaptörvényében, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló törvényben megfogalmazott gyermeki jogok teljes körű érvényre juttatására.

A segítő tevékenységet a szakmai szabályzóinak megfelelően előítélet-mentesen, vallási, faji, etnikai és politikai megkülönböztetés nélkül célunk megvalósítani. Mindennapi munkánk során törekszünk arra, hogy a családok önállóságát, egységét megőrizve, csak a szükséges beavatkozások mentén nyújtsunk támogatást.

Az Országos Szociális Intézményfenntartó Központ, mint fenntartó nemcsak a Magyarországi Baptista Egyház gyülekezeteihez tartozóknak, hanem – gyülekezeti hovatartozástól és vallási meggyőződéstől függetlenül – lehetőségeihez mérten mindenkinek igyekszik segítséget nyújtani, intézményein keresztül enyhíteni a rászorulóknak mindennapi nehézségeit, emberséggel, keresztényi törődéssel, szakszerű szervezeti működésével és rendjével együtt.

## 2. Az intézmény adatai

### *Fenntartói adatok:*

Neve: **Országos Szociális Intézményfenntartó Központ**  
Székhelye: 1111 Budapest, Budafoki út 34/b, I/2.  
Adószáma: 18646999-1-43  
Típusa: egyházi fenntartó  
KIM nyilvántartási száma: MBE EJSZ-2015/004  
Elérhetőségei:  
e-mail cím: orszik@orszik.hu

### *Intézményi adatok:*

Neve: **Baptista Integrációs Központ**  
Rövidített megnevezése: BIK  
Székhelye: 1117 Budapest, Budafoki út 107.  
A székhely szervezeti egységének megnevezése: BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Újbuda  
Adószáma 18211432-1-43  
Ágazati azonosítója: S0028762  
Bankszámla száma: HU16-10918001-00000006-37930008  
Alapítás éve: 2011  
Elérhetőségei:  
Telefonszám: 06 (1) 204 0268  
e-mail cím: integracioskozpont@orszik.hu  
Székhely által nyújtott szociális ellátások:  
hajléktalan személyek átmeneti szállása 150 férőhely  
időszakos férőhelyen 45 férőhely  
külső férőhelyen:  
2 férőhely, 1148 Budapest, Ilka utca 35. II/24.  
2 férőhely, 1148 Budapest, Kerepesi út 54. IV/67.  
2 férőhely, 1149 Budapest, Várna utca 8. fsz. 1.  
utcai szociális munka  
Székhely által nyújtott bentlakásos intézményi férőhelyek ellátási területe: az ország egész területe.

### Telephelyek:

Neve: BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Soroksár 1.  
Címe: 1239 Budapest, Grassalkovich út 294.  
(helyrajzi szám: Bp. XXIII. ker. 187293/0/A/44)  
Ágazati azonosítója: S0028762S00291092  
Telephely által nyújtott szociális ellátások:



hajléktalan személyek átmeneti szállása 150 férőhely  
időszakos férőhelyen 45 férőhely  
külső férőhelyen 160 férőhely, 1203 Budapest, Baross utca 2.

Ellátási területe: az ország egész területe

Neve: BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Soroksár 2.  
Címe: 1239 Budapest, Grassalkovich út 294.  
(helyrajzi szám: Bp. XXIII. ker. 187293/B/1)  
Ágazati azonosítója: S0028762S0028957  
Telephely által nyújtott szociális ellátás:  
hajléktalan személyek átmeneti szállása 150 férőhely  
Ellátási területe: az ország egész területe

Neve: BIK Hajléktalanok Átmeneti Szállása Csepel  
Címe: 1211 Budapest, Déli út 14.  
Ágazati azonosítója: S0028762S0060857  
Telephely által nyújtott szociális ellátás:  
hajléktalan személyek átmeneti szállása 150 férőhely  
Ellátási területe: az ország egész területe

Neve: BIK Családok Átmeneti Otthona I.  
(rövidített megnevezése: BIK CSÁO I.)  
Címe: 1158 Budapest, Sztárai Mihály tér 10. 1.emelet  
Ágazati azonosítója: S0522221  
Telephely által nyújtott gyermekjóléti alapellátás/gyermek átmeneti gondozása:  
családok átmeneti otthona 40 férőhely  
külső férőhelyek:  
8 férőhely, Budapest, Leonardo da Vinci utca 5. 2. em. 21.  
4 férőhely, Budapest, Nefelejcs utca 49. 2.em. 22.  
8 férőhely, 1158 Budapest, Pestújhelyi út 47. fszt. 5-6.  
Ellátási területe: az ország egész területe

Neve: BIK Családok Átmeneti Otthona II.  
(rövidített megnevezése: BIK CSÁO II.)  
Címe: 1158 Budapest, Sztárai Mihály tér 10.  
Ágazati azonosítója: S0535235  
Telephely által nyújtott gyermekjóléti alapellátás/gyermek átmeneti gondozása:  
családok átmeneti otthona 40 férőhely  
külső férőhelyek:  
4 férőhely, 1155 Budapest, Rákospalotai Körvasútsor 43. fszt. 5.  
Ellátási területe: az ország egész területe

Fenntartói szakmai felügyelete:

- Országos Szociális Intézményfenntartó Központ
- Ellenőrzési Csoport
- Módszertani Csoport

Hatósági szakmai felügyelet:

- Budapest Főváros Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatala
- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztálya
- Magyar Államkincstár Budapest és Pest Megyei Igazgatósága

### **3. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások működésének jogi keretei**

- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény
- 15/1998. (IV. 30.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
- 257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- 328/2011. (XII. 29.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról
- 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
- 8/2000. (VIII.4.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 9/2000. (VIII.4.) SzCsM. rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 2012. évi I. tv. a Munka Törvénykönyvéről
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- A menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény
- A menedékjogról szóló 2007. évi LXXX. törvény végrehajtásáról szóló 301/2007. (XI. 9.) Korm. rendelet

### **4. Az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzői (az ellátás specifikuma)**

- Ellátandó célcsoport

A családok átmeneti otthona ellátási területe az egész országra kiterjed. Az intézményben „az otthonalanná vált szülő kérelmére együttesen helyezhető el a gyermek és szülője, valamint legfeljebb 21. életévének betöltéséig vagy - ha köznevelési, felsőoktatási vagy felnőttképzési intézménnyel, szolgáltatóval tanulói, hallgatói vagy felnőttképzési jogviszonyban áll -, legfeljebb 24. életévének betöltéséig a gyermek nagykorú testvére, feltéve, hogy elhelyezés hiányában lakhatásuk nem lenne biztosított, és a gyermeket emiatt el kellene választani szülőjétől, családjától.” (Gyvt. 51. § (1))

Ellátottjaink azok a szülők és gyermekeik, illetve várandós anyák akik:

- bántalmazó családi vagy élettársi kapcsolat elől menekülnek,
- a szülői házon belüli konfliktusok, sorozatos viszályok miatt kérnek befogadást,
- az állami gondoskodásból kikerülő, minden segítő családi kapcsolatot nélkülöző fiatal anyák,
- átmeneti krízishelyzet – munkahely elvesztése, közüzemi tartozások felhalmozódása, albérlet megszűnése – miatt ideiglenesen fedél nélkül maradtak,
- válás vagy élettársi kapcsolat felbomlása miatt lakhatás nélkül maradtak,
- tartós szegénységben élő, komoly életvezetési problémákkal küzdő intézményről intézményre ún. „vándorló családok”, akik eddig sikertelenül próbáltak az ellátó rendszerből kikerülni.

- Speciális célcsoport

A vonatkozó jogszabályoknak megfelelően a menekült vagy oltalmazott státusszal rendelkezők a családok átmeneti otthonainak szolgáltatásait igénybe vehetik.

A menedékkérők számának alakulásában, a menekültügy honi kezelésében Magyarországon a schengeni övezethez való csatlakozását követően jelentős változások következtek be. Míg 2005-ben a regisztrált menedékkérők száma 1609 fő volt, addig ez a szám 2007-ben már 3419 főre nőtt, míg 2009-ben 4672-re. 2013 januárja és novembere között már 17867 főt regisztráltak a hatóságok. A menedékkérők jelentős többsége kérelmezi menekült, oltalmazott státuszának megállapítását, azonban csak töredékük - évente megközelítőleg 300 fő - nyeri el a fenti státuszok valamelyikét. 2017-ben 3.396 regisztrált menedékkérőből 106 fő kapott menekült státuszt, 1110 fő pedig oltalmazott státuszt.

Az elvándorlás okai igen sokrétűek, a szegénység, humanitárius katasztrófák éppúgy otthonuk elhagyására kényszerítik a családokat, mint politikai konfliktusok, polgárháborúk, faji vagy vallási üldöztetés. A menekültek értékeiket, korábbi egzisztenciájukat hátrahagyva, vagy azt felszámolva érkeznek meg hazánkba, sok esetben teljes reménytelenségben és kitzsítottságban. A beutazás gyakran felemésztí összes készpénzüket, értékeiket, de sok esetben egészségüket is. A gyermekek megfelelő táplálása, egészségük megörzése, gyakran már az elvándorlást megelőzően sem volt biztosított, így rossz egészségi állapotban, megfelelő védőoltások nélkül érkeznek meg Magyarország határára. A Befogadó Állomásokon töltött 1 hónap alatt sokszor csak a legszükségesebb beavatkozások történnek meg, az átélt traumák feldolgozására, a lelki és fizikai károk csökkentésére nem nyílik lehetőség. Alapvető, személyes fizikai szükségleteiken kívül korlátozottan nyílik mód kultúrájuk, vallásuk gyakorlására, a hátrahagyott rokonaikkal való kapcsolattartásra. A segítő tevékenységnek így igen széles spektrumú, összetett kihívásoknak kell megfelelnie.

Az ország területén lévő valamennyi Befogadó Állomásról fogadjuk az ellátást kérőket.

- Ellátandó terület jellemzői

Az 1990-es évektől kezdődően a Magyarországon jelentkező dezintegrációs folyamatok következtében a családok egy részének megszűnt az addigi biztos jövedelemforrása, és sokan elvesztették lakásukat. A társadalomban és a gazdaságban végbemenő változások magukkal hozták a családok egyben maradásának egyre nagyobb korlátait, nehézségeit. A családok természetes segítő kapcsolatai meggyengültek, a családi, baráti, szomszédsági kötelékek sok esetben nem bizonyultak elég erősek ahhoz, hogy akár a hirtelen előállt, időszakos nehézségeken is átsegítsék őket. A megváltozott helyzetre, az elszenvedett változások kezelésére a családoknak nem volt probléma megoldási stratégiájuk. Az utcára kerülő, széthulló családokat először a hajléktalanokat ellátó rendszer fogadta be, az 1993. évi III. Szociális törvény megjelenéséig törvényi háttér nélkül. Az 1997. évi XXXI. évi Gyermekvédelmi Törvény megjelenése további előrelépést hozott, hiszen a gyermek veszélyeztetettségét előtérbe helyezve, annak okán fogalmazta meg a különböző szintű ellátások nyújtásának szükségességét.

A családok átmeneti otthona gyermekjóléti alapellátás körébe tartozó szolgáltatásként tehát leginkább azt a prevenciós jellegű célt szolgálja, hogy együtt maradjon a család, a szolgáltatás biztosításával megelőzhető legyen a gyermekek családjából történő kiemelés, továbbá szakemberek segítő beavatkozásával sikerüljön a család helyzetén oly mértékben javítani, hogy valóban átmenetileg vegyék igénybe a szolgáltatást, s ne történjen meg a család ellátó rendszerbe történő visszakerülése.

Sajnos az elmúlt évtizedekben egyre nőtt azon családok száma, akiknek lakhatása nem megoldott, nincs hol lakniuk vagy a lakhatási körülményeik gyermekvédelmi szempontból nem megfelelőek. Tapasztalataink azonban azt mutatják, hogy mindez csak a tünet, a probléma gyökere sokkal mélyebben gyökeredzik, melynek feltárásához és megoldásához komplex szociális segítség nyújtásra van szüksége. A családok sok esetben maguk sem sejtik, hogy az általuk megfogalmazott lakhatási probléma mögött, olyan okok húzódnak meg, mint az alacsony iskolai végzettség, a munkaerő-piaci tapasztalat hiánya, az érdekérvényesítési készség hiánya, a szocializációs hiányosságok vagy a konfliktuskezelési, párkapcsolati, gyermeknevelési problémák. Különösen nehéz azon családok helyzete, akik egyébként is olyan országrészekben élnek, ahol a gazdasági és munkaerő-piaci helyzet kedvezőtlenül alakult, ezért családjuk boldogulása érdekében a Fővárosba költözést választják. Mindez az eredendően is elégtelen családi háttérrel és az abból eredő kapcsolati tőkét is tovább zilálja és az új lakóhely választása ellenére nehezíti a családok helyzetének javulását. Bár vidéken is több településen létezik családok számára átmeneti ellátást nyújtó otthon, a költözés mellett döntők sokkal inkább preferálják a budapesti intézményeket, mivel úgy vélik, hogy a Fővárosban könnyebben találnak munkát, mint vidéken és gyermekeik számára is jobb lehetőségeket tudnak biztosítani hosszú távon.

A Budapesten bizonytalan lakhatási körülmények közé kerülő családok egy része tehát a „felköltözőkből” kerül ki, akik a Fővárosban gyakran nehezen találják meg számításukat, hiszen a lakhatási problémák mögött meghúzódó okok nehezítik a lakhatási körülmények stabilizálását.

Jelentős részük azonban olyan hosszú évtizedek óta Budapesten élő vagy kimondottan budapesti születésű személy, aki jellemzően egy valamely családtag jogán korábban kiutalt szociális bérlakásban él további családtagjaival. Ezek a lakások zömmel alacsony komfortfokozatúak és alapterületükben is igen kicsik, alkalmatlanok több család együttélésére. Mind ezek miatt a kisgyermekes családok esetében a családdal kapcsolatba kerülő hatóságok és egészségügyi szolgáltatók előbb-utóbb jelzik a család felé, hogy a gyermek egészséges fejlődéséhez nem megfelelőek a körülmények. Számukra - a további gyermekvédelmi intézkedések megelőzése érdekében – javasolja legtöbb esetben a területileg illetékes gyermekjóléti szolgálat az átmeneti otthonba költözést.

Mindezen folyamatok magukkal hozták a Családok Átmeneti Otthona számának növekedését mind vidéken, mind pedig a Fővárosban. Számuk jelenleg 100 felettire tehető.

A menekült, oltalmazott családok esetében a Főváros az elsődleges továbblépési pont, a magyar nyelv elsajátítása, képzések és munka szempontjából. A családok zöme eredetileg valóban átmenetinek tervezi az itt tartózkodást és szeretne Nyugat – Európába menni, de arra is bőven akad példa, hogy integrálódásuk ezidő alatt olyan mértékűvé válik, hogy úgy döntenek, hazánkban maradnak.

A különböző okok miatt kialakult lakhatási bizonytalanság a gyermekek szempontjából is nagyon káros, hiszen az újabb és újabb környezetben történő beilleszkedési nehézségek hatására a gyerekek a korukhoz képest lemaradnak kortársaikhoz képest, tanulmányi hátrányaik halmozódnak, szocializációjuk csorbát szenved.

- Budapest XV. kerületének bemutatása

Az intézménynek otthont adó XV. kerület lakosságának száma a legfrissebb népszámlálási adatok szerint 80.061 fő, területe 26,94 négyzetkilométer. A kerület igen jól szervezett infrastruktúrával, kiváló közlekedéssel rendelkezik, mely folyamatosan bővül és megújul, így a város más részei igen könnyen és gyorsan megközelíthetőek. A belváros tömegközlekedéssel 30-40 perc alatt elérhető, ahogy intézményünk is a Főváros számos forgalmi csomópontjától jól elérhető busszal és villamossal egyaránt.

Kulturális, oktatási- és egészségügyi ellátórendszere szintén igen fejlett. A kerületben 21 óvoda, 19 általános iskola működik állami, egyházi vagy magán fenntartásban, az oktatáshoz nagy segítséget nyújt, hogy a Fővárosi Szabó Ervin könyvtár 3 helyen is elérhető. A kerületben kiterjedt intézményes szociális rendszer működik. Védőnői, háziorvosi, gyermekorvosi hálózat szakorvosi ellátással kiegészítve működik a kerületben. Az önkormányzat nagy hangsúlyt fektet a hátrányos helyzetű egyének, családok támogatására, hátrányos helyzetükből való kikerülésre. 18 féle pénzbeli támogatást nyújt a különböző élethelyzetben lévő családok számára, a lakhatási nehézségekben érintettek számára pedig rendszeresen pályázatot ír ki szociális bérlakásra. A kerület szemléletében fontos helyen szerepel az ember, az egymásra történő odafigyelés, mely nemcsak intézményi szinteken jelentkezik, hanem az itt élők egymáshoz való viszonyulásában is. A kerület munka lehetőséget is bőven kínál. Külső kerületnek számít, így az albérlet árak mérsékeltebbek a belvároshoz képest. Az ide kerülő családoknak esélyük van arra, hogy az otthonban tartózkodás ideje alatt kialakított rendszerüket (iskola, óvoda, munkahely), kapcsolataikat meg tudják tartani.



A kerületben intézményünkön kívül egy további átmeneti otthon is működik, mely összesen 21 család elhelyezésére biztosít lehetőséget, de ezen kívül 14 db kiléptető lakással is rendelkezik a XIV. és XV. kerületben.

## **5. A szolgáltatás célja, feladata, alapelvei**

- Alapelvek, célok:

Az Intézmény munkatársai a vonatkozó ágazati jogszabályok messzemenő betartásával, a Szociális Munka Etika Kódexének, valamint a hátrányos megkülönböztetés tilalmának figyelembe vételével, pártatlanul végzik szakmai segítő tevékenységüket. Az alapfeladatok ellátása előre meghatározott gondozási terv mentén, folyamatos belső szakmai monitoring és támogatás mellett valósul meg. Az ügyfelek tájékoztatása, információval való ellátása és folyamatos segítése minden szakmai munkavállaló alapfeladata.

A családok átmeneti otthonának, mint ellátási formának a vezérelvei az alábbiakban foglalhatók össze:

Az átmeneti gondozás alapelve, hogy az ellátottak képesek legyenek az átmeneti ellátásban eltöltött idő alatt önálló életvitelük kialakítására és annak megtartására. Ehhez szükséges az ezt akadályozó tényezők feltárása és azok leküzdése érdekében a család belső erőforrásainak megtalálása. A kigondozás csak abban az esetben lehet valóban sikeres és tartós, ha a gondozás során a család saját motivációi megerősödnek, és tevékeny részesévé válik a család helyzetének előre mozdításában.

A szolgáltatás keretében mindvégig szem előtt tartjuk, hogy az ellátott nem saját megszokott életterében, hanem egy átmeneti elhelyezést biztosító intézményben, adott esetben idegen kultúrában éli mindennapjait, így törekednünk kell arra, hogy a segített ne váljon függővé sem a segítő személyétől sem a szolgáltatástól, maradjon meg önállósága. A beavatkozás színterei, mélységükben valamint formáikban személyre szabottak legyenek, és ne lépjék túl a feltétlen beavatkozás mértékét.

Az ellátás keretében nyújtott szolgáltatások megválasztásakor nagy figyelmet fordítunk a rászorulóknak igényeire, lehetőségeire és arra, hogy a kitűzött célok valóban reálisak, elérhetőek legyenek. Folyamatosan figyelemmel kísérjük, hogy az egyén, vagy család milyen módon képes az előre meghatározott lépéseket elérni, rokonságuk, környezetük, munkahelyük vagy szociokulturális hátterük milyen segítő mechanizmusokat vagy gátakat gördít beilleszkedésük elé.

Az integrációs folyamat fontos része intézményünkben, hogy magyar és menekült/oltalmazott családokat együtt látunk el, azonos jogszabályi keretek között. A kulturális és értékbeli kölcsönhatások sok esetben pozitív fejlődést eredményeznek. (Pl. a magyar családokban az anyák is járnak dolgozni, hogy a család élete jobb legyen, a menekült anyák pedig családcentrikusabbak. Ezek az értékek kölcsönösen hatnak mindkét félre.)

Munkánk során elengedhetetlen a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi, egészségügyi, valamint az oktatási ellátórendszer szereplőivel való folyamatos kapcsolattartás és konzultáció, valamint a társszakmák - kompetenciahatárainkon belüli - bevonása a gondozási tevékenységbe.

A szolgáltatás, segítő tevékenység három lépcsőben valósul meg intézményünkben:

- 1. fázis: a család problémáinak meghatározása, az integrációra való hajlandóság feltérképezése és a legsürgetőbb beavatkozási szükségletek felmérése. Ebben a fázisban kiemelt feladatunk, hogy a problémák meghatározása ne csak a segítői oldal szemszögéből történjen meg, hanem a család is beazonosítsa, megfogalmazza azokat a saját szemszögéből.
- 2. fázis: részletes gondozási terv kialakítása a család segítségének érdekében. A második fázis folyamán a családot segíteni kell a kulturális, munkaerő- piaci, lakhatási környezet felmérésben, a menekült/oltalmazott családok esetében kulturális és nyelvi támogatást nyújtva, annak érdekében, hogy reális célok és azokhoz rendeltetett kivitelezhető feladatok kerüljenek megfogalmazásra, előkészítve ezzel a gondozás folyamatát. Tekintettel arra, hogy ez a gondozás leghosszabb szakasza, nagy jelentősége van a kitűzött célok és feladatok bizonyos időnkénti átbeszélésének, az elért eredmények fényében az esetleges új célok és feladatok megfogalmazásának.
- 3. fázis: a család elképzeléseinek és lehetőségeinek legmegfelelőbb megoldást választva, a család önálló lakhatásba történő kiléptetésének vagy az intézményhez tartozó kiléptető lakásba történő költöztetésének megtervezése, mely előkészíti az önálló, immáron külső segítségtől mentes vagy minimális segítői támogatást igénylő életvitel kialakítását.

A vázolt tevékenységek megfelelő szakmai színvonalú elvégzéséhez elengedhetetlen a folyamatos monitoring, az egyes lépések eredményességi mutatóinak felvétele, elemzése és a szolgáltatások tartalmi elemeinek dinamikus és folyamatos korrekciója.

- Szakmai feladat:

A családok átmeneti otthona, az otthontalanná vált szülő kérelmére, a gyermeket és szülőjét, valamint legfeljebb 24. életévének betöltéséig a gyermek nagykorú testvérét fogadja be, - ha az köznevelési, felsőoktatási vagy felnőttképzési intézménnyel, szolgáltatóval tanulói, hallgatói vagy felnőttképzési jogviszonyban áll, - amennyiben az elhelyezés hiányában lakhatásuk nem lenne biztosított, és a gyermeket emiatt el kellene választani szülőjétől, családjától. A gyermekek és felnőttek együttes ellátása során befogadja a bármely okból otthontalanná vált, életvezetési, beilleszkedési problémákkal küzdő, oltalmat kereső menekültet és oltalmazottat egyaránt.

Az intézmény 40 felnőtt és gyermek együttes ellátását biztosítja. Az otthon segítséget nyújt a szülőnek gyermeke szükség szerinti ellátásához, gondozásához, neveléséhez. Az együtt lakás lehetőségén túl biztosítja a mentálhigiénés vagy pszichológiai, fejlesztőpedagógusi és jogi tanácsadást, továbbá lehetőségeihez mérten minden olyan szolgáltatáshoz való hozzáférést, mely a beköltözéshez vezető okok megszüntetését, a család helyzetének rendeződését szolgálja.

A család segítségét az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetéséig, a család helyzetének rendezéséig, otthontalanságának megszűnéséig, de legfeljebb a gondozási idő leteltéig biztosítjuk, mely 12 hónap, ami indokolt esetben további 6 hónappal meghosszabbítható, ezt követően pedig szintén a szükségességtől függően legkésőbb a tanítási év végéig újra meghosszabbítható. A bentlakás ideje alatt elsőbbséget élvez a gyermek érdeke! A gondozási folyamat során bármely olyan esetben, amikor a további célok, feladatok vagy a

felmerült problémák megbeszélésére kerül sor, a megoldás keresésében az az elsődleges, hogy mi szolgálja a gyermek érdekét.

A rászoruló családoknak segítséget biztosítunk önellátásuk megvalósításában, háztartásvezetési ismereteik szélesítésében, a pénzkezelési, munkavállalási készségek elsajátításában, gyermekeik oktatásának megszervezésében, ellátásában és nevelésében.

Kiemelt figyelmet fordítunk a családok társadalmi beilleszkedésének elősegítésére, családi kapcsolataik rendezésére, ápolására valamint saját kultúrájuk, identitásuk megőrzésére.

Az intézmény állampolgárságtól függetlenül - a szabad kapacitások figyelembe vételével – a családok átmeneti otthona befogadja a válsághelyzetben lévő bántalmazott vagy várandós anyát, illetve a szülészetről kikerülő anyát és gyermekét, valamint a várandós anya kérelmére az anyja élettársát vagy férjét.

#### Intézményünk által nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek:

- lakhatás és lakhatáshoz kapcsolódó szolgáltatások biztosítása
  - szükség szerint, étkezés
  - szükség szerint ruhaneművel, egyéb textíliával és tárgyi eszközökkel ellátás
- gyermekek gondozása, egészségügyi ellátásban nyújtott segítség
- komplex családgondozás, szociális munka formái
  - gyermeknevelésben, szülői kompetenciák fejlesztésében, szülő-gyermek kapcsolatban nyújtott segítség
  - önálló életre történő felkészítés
  - munkaerő-piaci reintegráció segítése (önéletrajz írása, felkészítés állásinterjúra, körülményeknek és korábbi tapasztalatoknak megfelelő munkalehetőség feltérképezése)
  - gyermekek fejlesztése, felzárkóztatása
- pszichológiai tanácsadás
- jogi tanácsadás
- vallásgyakorlás
- szabadidő hasznos eltöltésének támogatása
- speciális segítségnyújtás menekültek és oltalmazott családok esetében (ügyintézés, magyar nyelvi órák..stb.)
- Külső férőhelyen történő elhelyezés
- A megvalósítani kívánt konkrét program bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

Az intézmény által nyújtott gondozás időtartama alatt törekszünk mind a magyar, mind a menekült/oltalmazott státuszú családok esetében elakadásaik okának minél pontosabb meghatározására, önállóságuk megőrzésére, illetve növelésére, belső erőforrásaikra alapozva önálló lakhatásuk lehetőségének megteremtésére, valamint az integrációjuk folyamatának elindítására.

Segítséget nyújtunk számukra a munkavállalásban, a gyermekek nevelésének, oktatásának megszervezésében, a családon belüli kapcsolatok javításában, illetve az ezeket gátló tényezők, akár külső szakemberek bevonásával történő felszámolásában.



A család egészségügyi ellátásnak megszervezése, a hiányzó dokumentumok, iratok részleges, vagy teljes pótlása is megtörténik. Minden gondozott család esetében arra törekszünk, hogy integrációja, és önállósodása kapcsán valódi előrelépést érzünk el. Ez azért is különösen fontos, mivel a gondozásra fordítható másfél év alatt - a felhalmozódott hátrányok mértékétől és a családon belüli problémák súlyától függően -, nem minden esetben teljesíthető a fenti vállalás. Az eredményességet nagymértékben befolyásolja, hogy mennyire sikerül együttműködni a családdal, mennyire sikerül őket megnyerni a változások elindításának. A gondozási folyamat során ezt segíti a kitűzött célok és feladatok rendszeres átbeszélése és újragondolása, mely minden esetben a családdal közösen történik, továbbá az ellátás átmeneti jellegének hangsúlyozása annak érdekében, hogy a család ne „rendezkedjen be” a folyamatos intézményi életre.

A gondozási idő leteltével az önálló életvitelre még nem felkészült családok esetében gondozásuk folytatásáról, a család biztonságos továbbléptetéséről gondoskodunk oly módon, hogy az elért eredményeket képesek legyenek megtartani.

A szakmai munka során minden rendelkezésre álló eszközt és módszert kizárólag a családok támogatására használunk fel, ugyanakkor a gyermeki jogok érvényre juttatása érdekében, a gyermekjóléti szolgáltatás munkatársaival együttműködve járunk el, amennyiben a jogok megsértését, vagy a gyermek bármely-nemű veszélyeztetését tapasztaljuk.

- Létrejövő kapacitások:

Az intézmény megszakítás nélküli munkarendben üzemel. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényben, valamint a 15/1998 (IV.30.) NM rendeletben szabályozott képesítési követelményeknek megfelelő munkavállalók alkalmazásával.

Az intézmény munkavállalói a Baptista Integrációs Központ integrált intézmény alkalmazásában állnak, ezen belül a BIK Családok Átmeneti Otthona II. intézményben látják el feladataikat. A családok átmeneti otthonainak, mint telephelyeknek az irányítását is az integrált intézmény intézményvezetője látja el. A telephely szakmai felügyeletét 1 fő telephelyvezető látja el, irányításában 4 fő gondozó/szakgondozó, valamint 2 fő családgondozó tevékenykedik. Az intézményben heti 5-5 órában fejlesztőpedagógus és pszichológus érhető el, valamint szükség szerint tolmács, és nyelvtanár is bevonásra kerül sor. A gondozók váltott műszakban, napi 12 órás, heti 40 órás folyamatos beosztásban, míg a családgondozók napi 8-12, heti 40 órában végzik tevékenységüket 8-20 óra között. Ünnepnapokon a munkatársak ügyeleti rendszerben 24 órás beosztásokkal látják el a feladataikat.

A BIK Családok Átmeneti Otthona II. intézménye a 1158 Budapest, Sztárai Mihály tér 10. szám alatti épület második emeletén került kialakításra.

A családok elhelyezése önálló lakószobákban valósul meg. A lakószobák praktikus bútorokkal ágyakkal, emeleteságygal, szükség szerint baba ágygal, fém szekrénnel, asztallal, székekkel, szükség szerint etetőszékkel van felszerelve. Az intézményben közösségi tér, közös konyha vehető igénybe. Mozgásukban akadályozott, illetve más fogyatékkal élő személyek számára akadálymentes környezet biztosított a lakószobákban és szociális helyiségekben. Fogyatékkal élő személyek ellátása a megközelíthetőség szempontjából a földszinten levő akadálymentesített lakószobákban valósul meg. A lakószobák tisztaságáért az ott lakók felelnek, a szükséges takarító eszközöket és tisztítószereket az intézmény biztosítja. Az intézmény kapacitása 40 férőhely.

- Szakmai tevékenységünket az alábbi szolgáltatásokon keresztül valósítjuk meg:

#### *Lakhatás és lakhatáshoz kapcsolódó szolgáltatások biztosítása*

- Az intézmény biztosítja a szülő és gyermeke együttes lakhatását és szükség szerinti teljes körű ellátást. Segítséget nyújt a szülőnek gyermeke ellátásához, gondozásához, neveléséhez.
- Közreműködik a család otthontalanságának megszüntetésében, helyzetének rendezésében.
- Az intézményben 10 normál és egy akadálymentes bútorozott szoba található. Azon családoknak, akiknek arra szükségük van, biztosítjuk az ágyneműt, törölközőt, is.
- A szülők és a gyerekek tisztálkodásához szükséges helyiségek közösek. A fürdőszoba a szükséges tárgyi feltételeket tartalmazza.
- A közösségi helyiség a szabadidő kellemes, kulturált eltöltését teszi lehetővé a családok számára.
- A levegőn való tartózkodás céljából a családok számára udvar és udvari játékok állnak rendelkezésre.
- A családgondozóval, vagy más, a gondozásba bevont szakemberekkel történő személyes beszélgetésekhez külön helyet biztosít az intézmény.
- A családok saját szobájukat maguk takarítják és tartják rendben. A közös helyiségeket közösen takarítják, előre elkészített heti beosztás alapján.
- Három havonta, rendszerességgel lakógyűlést tartunk. Lehetőséget adunk ekkor a családok együttélése során felmerült konfliktusok kezelésére, az otthon életével kapcsolatos közös teendők megbeszélésére, a szabadidős tevékenységekkel kapcsolatos igények felmérésére, és más, a lakók által fontosnak tartott problémák megbeszélésére.

#### *Étkezés*

- Az otthon, a mindenkori egészségügyi követelményeknek megfelelő főzési lehetőséget biztosít. A családok maguknak főznek, a szükséges konyhai felszerelések (villanytűzhely, szagelszívó, mikrohullámú sütő, hűtőszekrények) biztosítottak számukra. Ha szükséges, ezen kívül biztosítani tudunk tányérokat, evőeszközöket, edényeket is.
- A családok számára személyes élelmiszereik tárolására, zárható konyhaszekrény részt biztosítunk.
- A krízishelyzetben lévő családok számára biztosítjuk az alapvető élelmiszereket, ezen kívül havonta legalább egyszer élelmiszeradományt kapnak a családok.

#### *Ruhaneművel, egyéb textiliával és tárgyi eszközökkel való ellátás*

- A gondozottak saját ruházattal rendelkeznek, melyek tisztításához mosási lehetőséget biztosítunk. Az intézmény 2 darab automata mosógéppel és szárítógéppel rendelkezik.

- Saját ruházat híján, krízis helyzetben, az otthon az évszaknak megfelelő ruházatot biztosítja.
- Az intézmény biztosítja a szükséges textíliákat (ágynemű, konyharuha, törölköző).
- Krízis helyzetben az intézmény biztosítja a mosáshoz szükséges tisztítószerket.
- Szükség esetén babakocsit, esővédőt, esőkabátot is adni az arra rászorulóknak.

#### *Gyermekek gondozása, egészségügyi ellátásban nyújtott segítség*

- A szülők/törvényes képviselők önállóan gondozzák gyermekeiket, amihez a szükségletekhez mérten minden segítséget megkapnak.
- A szakgondozó, gondozó kollégák a védőnővel együttműködve a gyerekek helyes táplálásában, ellátásában tanácsot adnak a szülőknek, szükség esetén, pedig felügyelik azt.
- Betegség esetén a szolgálatot teljesítő dolgozó tanáccsal segíti a szülőket gyermekük ápolásában, gondozásában. Az éjszakai szolgálatot teljesítő dolgozó különös figyelemmel van az újszülött és beteg gyermek iránt, amennyiben szükséges mentőt hív.
- Az ügyeletben lévő családgondozó, illetve a szolgálatot teljesítő szakgondozó, gondozó kisebb balesetek esetén, elsősegélyben részesíti a gyermekeket.

#### *Komplex családgondozás, a szociális munka formái*

- a családokkal végzett munkánknek része az egyéni esetkezelés, de a csoportos szociális munka is (önsegítő csoportok szerveződésének segítése, működtetése, facilitálása, csoportfoglalkozások szervezése)
- lehetőséget biztosítunk segítő beszélgetésre
- a családgondozás során egyaránt figyelmet szentelünk a szülők és a gyermekek problémáinak, szükségleteinek is

#### *Gyermeknevelésben, szülői kompetenciák fejlesztésében, szülő-gyermek kapcsolatban nyújtott segítség*

- A családgondozó és szakgondozó segítséget nyújt a szülőnek gyermeke teljes körű ellátásához.
- Az ellátás során fontos feladatunk a szülők személyiségében rejlő azon okokat, vagy pszichés elakadásokat feltárni, amelyek meglepte szerepet játszott abban, hogy a szülő és gyermeke, illetve az egész család krízishelyzetbe jutott, illetve lakhatását önállóan nem tudta megoldani.
- A problémák feltárását követően, az illetékes családgondozó javaslatot tesz a család mentálhigiénés, szociális gondozására, amit a családtagokkal és az illetékes család- és gyermekjóléti szolgálat kijelölt családsegítőjével egyeztet. Annak érdekében, hogy az átmeneti gondozás minél rövidebb időtartam alatt lezáruljon, és a család képes legyen problémái megoldására, együttműködik a család- és gyermekjóléti szolgálatokkal, azonos és kapcsolódó feladatot ellátó civil szervezetekkel.
- Az otthon szükség szerint, előre egyeztetett időpontokban gyermekfelügyeletet biztosít indokolt esetben (orvosi ellátás, hivatalos ügyek intézése).

- Támogatjuk a szülőket abban, hogy tanuljanak meg közösen játszani gyerekeikkel, életkoruknak megfelelő foglalkozásban részesüljenek a gyerekek, ehhez, amennyiben szükséges, tudunk játékokat, könyveket, eszközöket biztosítani.
- Amennyiben a szülő rendszeres gondatlanságból, vagy szándékosan gyermeke testi-, lelki-, szellemi fejlődése ellen vét, nem hajlandó az ő és a gyermeke érdekeit képviselő családgondozóval együttműködni, jelentik az otthon vezetőjének, aki az átmeneti gondozásban részesülő gyermek érdekében jelzéssel él a család- és gyermekjóléti szolgálat felé

### *Önálló életre való felkészítés*

- A család- és gyermekjóléti szolgálatot az otthon folyamatosan tájékoztatja a család hogylétéről, kapcsolatokról, a gondozási folyamat során észlelt jelentős változásokról, illetve a gyermekjóléti szolgálatnál elérhető szolgáltatások elérésében segíti a családot
- Az önkormányzat segítségét kéri a család szociális helyzetének javításában (pl. eseti vagy rendszeres pénzbeli támogatásokhoz jutás), önkormányzati bérlakás pályázat kiírása esetén segíti a családot a pályázati anyag benyújtásában
- Igyekszik rendszeres kapcsolatot kiépíteni a család hozzátartozóival, lehetőséget biztosít az intézményben a családtagokkal történő találkozásra.
- A szülők munkához való jutása érdekében kapcsolatot tart a munkaügyi kirendeltségekkel, segíti a szülőket a munkaerő piacra való visszajutásban, figyelemmel kíséri a helyben elérhető munkaerőpiaci programokat, a helyi munkalehetőségeket továbbítja a családok felé
- Tájékoztatja a szülőket önkormányzati és civil szervezetek által nyújtott szolgáltatásokról ezek igénybevételének módjáról.
- Segít a mindennapi hivatalos ügyek intézésében. Felvilágosítja a szülőket állampolgári jogaikról, gyermekük után járó, törvény által biztosított jövedelmekről, támogatást nyújt azok elérésében.
- Amennyiben a szülő nem rendelkezik szakképesítéssel vagy általános iskolai tanulmányait nem fejezte be, tanácsal, információadással, az illetékes szervezetekkel történő kapcsolatfelvétellel segíti a szülő beiskolázását.
- Az otthon családgondozója segíti a szülőket életvezetési problémáik megoldásában (a jövedelem beosztása, főzési tanfolyam, napi rutin megszervezése..stb.). Ehhez egyénileg tervet is készítenek, ami 3 havonta felülvizsgálatra kerül, a család rendszeresen visszacsatolást kap az elért eredményekről.

### *Munkaerőpiaci reintegrációt segítő szolgáltatások*

- Segítünk az álláskeresésben (internetes álláskeresés, önéletrajzírás, információátadás)
- Támogatást nyújtunk képességeik és készségeik alapján abban, hogy mely pozíciók betöltésére van reális lehetőségük, segítséget nyújtunk az állásinterjúra való felkészülésben, kommunikációs technikák elsajátításában. Az egyes interjúk tapasztalatait közösen dolgozzuk fel, ezzel is segítséget nyújtva az álláskeresőnek.
- A foglalkozások, egyéni beszélgetések célja eszközök, ismeretek átadása. A lakókat felkészítjük a munkahelyen történő beilleszkedés során fellépő nehézségekre, beszélünk

a keletkező konfliktusok kezelésének módjairól, a munkamorál és a kommunikáció fontosságáról, a munkaviszony során keletkező jogokról és kötelezettségekről.

- Amennyiben szükséges és adott a lehetőség, felvesszük a kapcsolatot a munkaadóval, melynek célja egyfajta háttérrel és információt nyújtani a munkaadók számára.

#### *Gyermekek fejlesztése, felzárkóztatása*

- Az intézményben lakó gyermekek számára gyógypedagógus, fejlesztőpedagógus, szociális munkás bevonásával játékos foglalkozásokon nyílik lehetőség érzelmi, idegrendszeri, társas készségbeli, valamint tanulási képességbeli szintjük felmérésére és fejlesztésére.
- A csoportos foglalkozásokon a meseterápia, kézműves foglalkozások, játékok jelennek meg, magyar, illetve tranzit nyelvű kommunikációval. A játékos foglalkozások további célja a gyermekek vegyes környezetbe való integrációjának megkönnyítése

#### *Pszichológiai segítségnyújtás*

- A pszichológiai segítségnyújtás igénybevétele önkéntes alapon történik, heti 5 órában érhető el az intézményben
- A pszichológus segíti a családokat, gyermekeket lelki erőforrásaik mozgósításában, támogatást nyújt a családon és/vagy közösségen belül jelentkező konfliktusokból eredő egyéni problémák feloldásában, a beilleszkedés nehézségeinek leküzdésében.
- Szükség esetén kríziskezelést végez
- Alkalmazott módszerek:
  - egyéni foglalkozások: feltáró jellegű beszélgetés, segítő beszélgetés, terápiás jellegű játék, rajz mese, tanácsadás (konfliktuskezelés, életvezetési),
  - csoportos foglalkozások: tematikus/kreatív csoportfoglalkozások,
  - szülőkonzultáció: szülő konzultáció, szülő-gyermek mediáció,
  - családkonzultáció
  - intézményi esetkonzultáció: célja a családgondozás során felmerülő problémák megbeszélése, megvitatása, a gondozási folyamat segítése

#### *Fejlesztőpedagógusi segítségnyújtás*

- Csoportos és egyéni fejlesztőpedagógusi segítségnyújtás, tanácsadás lehetősége biztosított az intézményben szülők és gyermekek részére, valamint a családgondozó szakgondozó kollégák részére is instrukciókat tanácsokat ad a gyerekek mindennapi fejlesztéséhez.

#### *Vallásgyakorlás*

- Tekintettel a szabad vallásgyakorlás alaptörvényben garantált jogára, valamint arra, hogy az idegen környezet, nyelv és kultúra okozta bizonytalanság gyakorta felértékeli a vallásgyakorlást, így az intézmény az ellátottak számára lehetővé teszi a vallásgyakorlást és az ehhez szükséges helyiséget biztosítja.



- Ennek megfelelően az intézményi dolgozókkal egyeztetett igények teljesítése érdekében mind keresztény, mind más vallású lakók számára lehetőség van az ehhez szükséges terem használatára.
- A szükséges eszközöket megbeszélés szerint elsősorban a lakók, illetve bizonyos esetekben az intézmény, az egyházi személy jelenlétét az intézménnyel történő egyeztetést követően, az intézmény szervezi és biztosítja.

#### *Szabadidő hasznos eltöltésének elősegítése*

- rendszeresen szervezünk kézműves foglalkozásokat a gyermekek számára, továbbá olyan eseményeket (kulturális programok, sportnap, előadások, ünnepekhez kötődő rendezvények, közös sütés, főzés), melybe a szülőket is igyekszünk bevonni
- fontosnak tartjuk, hogy gyermekek számára olyan ismereteket átadó alkalmakat szervezzünk, hogy szolgálja fejlődésüket

#### *Speciális célcsoportnak nyújtott egyéb szolgáltatási elemek*

- Az intézmény a speciális szükségletű menekült, oltalmazott gyermekek és családjuk elhelyezésére is lehetőséget biztosít.
- Az ellátás célja, a menekült, oltalmazott státuszú ellátottak társadalmi integrációjának, önálló életvitelének megalapozása, a kulturális, társadalmi és szociális hátrányok csökkentése.
- Az ellátottak társadalmi, közösségi integrációjára irányuló tevékenység szerteágazó eszközöket vonultat fel. A multikulturális közeg megkívánja, hogy az egyes eszközök kialakítása az adott egyén, család kulturális sajátosságainak, figyelembe vételével történjen. Ennek érdekében az egyéni és csoportos segítő tevékenységet megelőzően részletes felmérésre kerül a család kulturális státusza, szokásai, vallási, életvezetési paraméterei, valamint az alkalmazkodásra, beilleszkedésre való hajlandósága.
- A beilleszkedési készség fogalmát szükséges kiterjesztett értelemben használni. A támogató tevékenységnek ki kell terjednie a kommunikációs, nyelvi készségek javítására, konfliktus- és stressz kezelésre, probléma és trauma feldolgozási tevékenységre, valamint adott esetben a gyász munkára is.
- Kommunikáció, problémakezelés: a szociális segítő tevékenység megvalósításának alapja a nyelvi kommunikáció megvalósítása anyanyelvi, tranzit nyelvi, illetve nyelvvoktatáson keresztül magyar nyelvi fejlesztése. Az intézmény szakemberei az Európai Unió hivatalos nyelveiben járatosak, tranzit nyelv hiányában tolmács bevonása történik. A segítő kapcsolat keretében nyelvvoktatási lehetőséget biztosítunk annak érdekében, hogy a menekült, oltalmazott minél hamarabb elsajátítsa azt az alapvető szókészletet mely szükséges a mindennapokban
- Nyelvi fejlesztés: A menekültek számára letelepedésük és integrációjuk egyik legfontosabb eleme az országban beszélt nyelv elsajátítása. Ennek érdekében az intézmény nyelvi képzést biztosít, melynek teljesítésével az alapvető szókincs, és a legfontosabb szükségletek kielégítéséhez elegendő ismeret elsajátítható.

- Kultúra, integráció: Intézményünk célja egyéni és csoportos foglalkozásokon keresztül kulturális, ismeretterjesztő alkalmakon megismertetni a lakókat a befogadó ország kultúrájával. Közös szervezett kulturális programokon, külső helyszíneken bemutatni az ország értékeit, a mindennapokon keresztül rávilágítani a beilleszkedés lehetőségeire.
- Készségfejlesztés keretében életvitellel és munkavállalással kapcsolatos tréningek szervezése vagy közvetítése, az önállóságra való képesség javítása és fenntartása.
- Rehabilitáció, rehabilitáció keretében a munkához való hozzájutás, a szabadidő szervezett eltöltésének segítése, szabadidős, önszorgító csoportok, támogató hálózatok szerveződésének segítése, tanácsadás.

## 6. Külső férőhely

2022-től a Családok Átmeneti Otthona II. erre a célra kialakított külső férőhelyeken biztosíthatja azoknak a családoknak az ellátását, amelyek önálló lakhatásra támogatással képesek.

Külső férőhely Budapest 15 kerületben található, közös udvarral rendelkező kertes házrész. A lakás berendezése, felszerelése alkalmas a család beköltözésére, életvitelére, szükség szerint a 3 év alatti gyermekek speciális ellátására gondozására alkalmas bútorokat felszerelési tárgyakat biztosítunk. Az intézményünk 10-15 percben gyalogosan megközelíthető, így a külső férőhelyre költöző családnak a szociális, gyermekjóléti- és gyermekvédelmi, oktatási és egészségügyi ellátórendszer helyi szereplőivel kialakult együttműködés folyamatos maradhat. A külső férőhely egyrészt kedvezményes lakhatást, másrészt szociális munkát biztosít a családok számára. A külső férőhelyek kialakításánál, valamint a szakmai működés során a vonatkozó jogszabályi kitételeken túl a szakmai munka kialakításában figyelembe kell venni a területileg illetékes kormányzati szerv által jóváhagyott szakmai ajánlásban foglaltakat. Ennek változása után a szakmai programot szükség esetén módosítani kell.

A Családok Átmeneti Otthonában jelenleg 12 hónapig tartózkodhatnak a családok, ami szükség esetén 6 hónappal meghosszabbítható, indokolt esetben ez az idő tanév végéig meghosszabbítható. A külső férőhelyen a családok legfeljebb 3 évig tartózkodhatnak, beleszámítva a Családok Átmeneti Otthonában eltöltött időt is.

A külső férőhelyek célcsoportjába tartozhatnak hátrányos helyzetű, egy, vagy kétszülős családok. Míg a családok átmeneti otthonába várandós egyedülálló nők is bekerülhetnek, külső férőhely szolgáltatását nem vehetik igénybe. A 15/1998. (IV.30) NM rendelet értelmében külső férőhelyen nem helyezhető el válsághelyzetben lévő várandós anya sem.

Mivel a külső férőhelyek a családok átmeneti otthonának részei, ezért ott a családok átmeneti otthonában lakók ellátására megfogalmazott jogszabályi, adminisztrációs és egyéb szakmai előírásokat be kell tartani. A szakmai munka tartalmára vonatkozó speciális elvárások jelen fejezetben szerepelnek.

A külső férőhelyek célcsoportjai:

- Azon családok (magyar, menekült, oltalmazott) számára vehető igénybe, akik az otthonban lakás ideje alatt bizonyították, hogy minimális családgondozás mellett is képesek az önálló életvezetésre és lakhatásra.
- Esetükben pályázat után, a szakmai team döntése alapján, az integrációs folyamat 3. állomásaként vehető igénybe a szolgáltatás.
- A szolgáltatás olyan családok számára is elérhető (magyar, menekült, oltalmazott), akik saját ingatlan vagy albérlet elvesztése miatt kerülnének átmeneti ellátásba, vagy más családgondozó, szociális munkás ajánlása alapján az előzmények ismeretében látható, hogy képesek az önálló lakhatásra, ezért cél az intézménybe kerülés idejének minimalizálása. Külső férőhelyre 2 hónap családok átmeneti otthonban eltöltött idő után van leghamarabb lehetőség költözni.
- Minden esetben fontos a szükséges információk beszerzése, elsősorban a családdal kapcsolatban álló jelzőrendszeri tagok részéről.
- A családoknak külön pályázati lapon jelentkezni kell a külső férőhelyre, mellékelve munkáltatói igazolást és iskolai igazolást a gyermekek igazolt és igazolatlan hiányzásairól. Pályázat része a családgondozó pozitív javaslata.

#### A külső férőhelyre bekerülés módja:

Külső férőhelyre a családok átmeneti otthonában élő családoknak, minimum két hónapos családok átmeneti otthonban eltöltött idő, ellátás igénybevétel után van lehetősége.

Külső férőhelyen az a család helyezhető el, akik esetén nincs szükség a folyamatos munkarend keretén belül biztosított szakmai segítségre és a családok átmeneti otthona szakmai munkatársai külső férőhelyre helyezhetőnek tartanak, illetve megfelel az alábbi elvárásoknak:

- valamelyik szülő- biztosítással járó jogviszony keretében foglalkoztassák,
- legyen annyi jövedelme, hogy a lakhatása alatt fizetendő térítési díj megfizetése mellett a családgondozóval közösen meghatározott összegű, rendszeres előtakarékosságot, és biztosítani tudja a családfenntartás költségeit,
- az ellátott a családok átmeneti otthona ellátási ideje alatt nem halmozott fel térítési díj tartozást, vagy a külső férőhelyre történő pályázat benyújtására tartozását rendezte,
- előnyt jelent ha az ellátást pályázó család a családok átmeneti otthona gondozási ideje alatt előtakarékossági összeget helyezett el.
- Külső férőhelyen családgondozóval közösen megbeszélte összeggel a megtakarítását a külső férőhelyen is havi rendszerességgel igazoltan tudja növelni,
- az ellátott vállalja a külön jogszabályban meghatározott társadalmi reintegrációt segítő programban való részvételt,
- az ellátott szülő gyermekek számára folyamatosan biztosítja a testi-, lelki-, szellemi-, erkölcsi fejlődéséhez szükséges támogató háttérrel,
- az ellátott szülő a családja számára az otthonban rendezett, tiszta körülményeket biztosít,
- együttműködik a szakmai teammel, és problémái megoldásában fontos egyéb szakemberekkel, törekszik ügyei önálló intézésére, továbbá,
- szenvedélybetegségét kezeli, ehhez speciális szolgáltatást vesz igénybe, és az ezt alátámasztó dokumentum(ka)t bemutatja,



- a családok átmeneti otthonában már kiderült, hogy a család elkötelezett az önálló hatékony családi működésre,
- a család reális jövőképpel rendelkezik,
- a család működése, jövedelme, a tagok elképzelése, jövőképe reális lehetőséget valósít arra, hogy a külső férőhelyen eltöltött időt követően az önálló lakhatásba költözés megvalósulhat.

A külső férőhelyre a családok jelen szakmai program mellékletében szereplő pályázati adatlap kitöltésével jelentkezhetnek. A beadott pályázat elbírálását a szakmai team végzi. A döntéshez a szakmai team javaslata alapján külön dokumentumban megfogalmazott, az intézményvezető által jóváhagyott pontrendszer értékelését kell alkalmazni. Szükség esetén ezen túl a szakmai team személyesen is meghallgathatja a kérelmezőket, valamint egyéb- a döntés szempontjából fontos személyeket. Írásos javaslata alapján a kérelemről az intézményvezető, vagy az általa meghatalmazott személy dönt, legfeljebb a pályázat beadását követő 30 napon belül.

#### A külső férőhelyen nyújtott segítő munka, családgondozás:

A családok átmeneti otthonának, valamint a külső férőhelyen ellátást igénybevevő családok számára, mint ellátási formának legfontosabb alapszolgáltatása maga a családgondozás, mely önmagában is nagyon szerteágazó tevékenység. A családgondozó feladata a családgondozás kapcsán meghatározott szakmai célok mentén kell, hogy megvalósuljon. Családgondozó munkáját heti rendszerességgel megtartott szakmai team munka segíti.

A külső férőhelyeken megvalósuló családgondozás formája a heti rendszerességgel történő családlátogatás, mely magába foglalja a lakás tisztaságának állagának megtekintését, valamint a szülők gyerekek részéről felmerült problémák megbeszélését, családok önálló ügyintézéseinek figyelemmel kísérését.

Külső férőhelyen ellátást igénybevevő családok számára a családok átmeneti otthon által biztosított szolgáltatások elérhetőek, rendezvényeken, programokon, adományosztásokon való részvétel biztosított.

#### A külső férőhelyen nyújtott szolgáltatások és a segítő munka sajátosságai:

- Az önálló tartós és hosszú távú lakhatáshoz szükséges összkomfortos lakást, háztartási eszközöket az intézmény biztosítja (bútor, mosógép, tűzhely stb).
- A külső férőhelyre költöző családok ellátását a Családok Átmeneti Otthonának e feladatra szerződött, a szükséges szakmai végzettséggel rendelkező munkatársa végzi.
- A családok számára továbbra is biztosított heti 4 óra családgondozás, valamint igény szerint a Családok Átmeneti Otthonában jogi, pszichológiai tanácsadás és gyermekfejlesztés igénybevétele, továbbá a különböző reintegrációs programokon való részvétel lehetősége.
- Amennyiben a család igényli, tagjaik részt vehetnek a Családok Átmeneti Otthonának rendezvényein, foglalkozásain, ünnepségein.
- A külső férőhelyen a családok átmeneti otthona által nyújtott segítő tevékenység intenzitása fokozatosan csökken, miközben a helyi szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatókkal a szükséges mértékig fokozatosan erősödik.

- A „lazább” családgondozás ellenére itt is rendszeres a család által tett vállalások és eredmények értékelése és azok fényében a gondozás további folyamatának vitele. A családgondozó figyelemmel kíséri a család életvitelét, szociális és anyagi helyzetét, továbbá a gyermek gondozásával nevelésével kapcsolatos felmerülő feladatokat, időszakos teendőket.
- A munkatársaknak kötelessége a szolgáltatásokat személyre szabottan, az egyéni szükségleteket figyelembe véve biztosítani.

#### A külső férőhelyen fizetendő lakhatási költségtérítés:

- A külső férőhelyen lakók a Gyvt. 150. § (4a) bekezdés b) pontja szerinti lakhatási költségként a fűtés-, áram-, gáz-, víz- és csatornaszolgáltatásért, szemétszállításért fizetendő díjak és a közös költség együttes összege alapján állapítható meg. A pontosan fizetendő intézményi térítési díjat a megállapodás 1sz melléklete tartalmazza
- A külső férőhelyen a lakhatási költségek meg nem fizetése nem lehetséges. A családgondozónak az adósság felmerüléséről való tudomásszerzést követően a lehető leghamarabb egyeztetnie kell a családdal és amennyiben az adósság a családnak felróható okból következik be, haladéktalanul intézkedni kell a család tovább költöztetéséről.
- Adósság esetén az intézményvezető, vagy az általa meghatalmazott személy a szakmai team szakmai javaslata figyelembe vételével dönt a család kiköltöztetéséről, vagy az adósság elengedéséről, vagy részletfizetés engedélyezéséről.

#### Házirend:

A külső férőhelyekben elvárt viselkedést az adott lakásra vonatkozó házirend szabályozza, melynek betartása kötelező. A házirendben a magatartás szabályokon túl rendelkezni kell a vendégfogadás szabályairól, illetve a házirend megmetszegésének szankcionálásáról is.

#### Az átmeneti gondozás megszűnésének esetei:

Az átmeneti gondoskodás megszűnik:

- a megállapodásban megjelölt időtartam leteltével,
- a jogosultsági feltételek megszűnésével,
- a szülő kezdeményezésére.

#### A telephelyvezető az ellátást megszünteti:

- ha az ellátott a Házirendet ismételten, súlyosan megsérti, vagy együttműködés hiányában,
- ha a család a külső férőhely lakhatási költségeit időben nem fizeti meg, ( a felmerült problémáiról a családgondozót nem tájékoztatta, együttműködés hiányának tekintjük ) valamint a térítésfizetés alól felmentést az intézményvezető nem adott.

#### Tervszerű kiköltözés:

A tervszerű kigondozás esetében előre kiszámítható folyamat eredménye a család otthonból való kiköltözése. Az eredményes kilépés érdekében fontos a tudatosság és tervszerűség megvalósítása, a döntés szakmai előkészítése, melynek minden esetben az egyedi

szükségletekhez kell igazodnia. Legkésőbb a külső férőhelyen eltöltött törvényben előírt időtartam elteltével.

#### A nem tervezett kiköltözés:

- Rendszerint nem a család befogadását megalapozó gondok rendeződése következtében történik. Ebben az esetben is feladata a szakembereknek annak eldöntése, hogy a kiköltözés nem ellentétes-e a gyermek érdekével. Amennyiben a szakemberek megítélése szerint a család kiköltözése veszélyezteti a gyermek érdekeit, akkor a Családok Átmeneti Otthona családgondozója azonnal értesíti a gyermekjóléti szolgálatot vagy a gyermekjóléti központot és a gyámhatóságot.

#### A Családok Átmeneti Otthona feladatai a család kiköltözésekor:

- A Családok Átmeneti Otthona családgondozója elkészíti a megszüntetéssel kapcsolatos dokumentumokat.
- Az átmeneti gondozás megszüntetésekor a gyermek számára nyújtott gondozás, ellátás családgondozója elkészíti az ÁTG-4 számú adatlapot, melyet rögzít 3 napon belül a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszerben (a továbbiakban: GYVR)
- A Családok Átmeneti Otthona értesíti az állandó lakcím és a kiköltözés helye szerint illetékes család- és gyermekjóléti szolgálatot vagy család- és gyermekjóléti központot.
- A Családok Átmeneti Otthona értesíti az érintett oktatási-nevelési intézményeket, védőnőt, gyermekorvost,
- A gyámhatóságot értesíteni kell a szükséges intézkedések megtétele érdekében az átmeneti gondozás időtartamának eltelte előtt is, ha
  - nyilvánvalóvá válik, hogy a gyermek családi környezetébe nem térhet vissza,
  - a szülő az átmeneti gondozást ugyanazon intézményben két éven belül másodszor is kéri.

## **7. Az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módja**

- Az intézmény belső kapcsolódási pontjai:

A Baptista Integrációs Központ, valamint az Országos Szociális Intézményfenntartó Központ fenntartásában széles körű szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátórendszer áll rendelkezésre. Az integrációs központ által működtetett hajléktalan átmeneti szállások lehetőséget biztosítanak a gyermektelen, lakhatással nem rendelkező rászoruló párok számára, lakhatásuk megoldásában, valamint a családok átmeneti otthonában élő menekültek távolabbi családtagjai számára is elhelyezést biztosíthatnak.

A BIK, karitatív tevékenységének köszönhetően, adományok közvetítésével (élelmiszer, ruházat, bútor, használati tárgyak, stb.) szintén az ellátottak segítségére lehet, ezzel is komplexebbé téve ellátásukat.

Tekintettel arra, hogy a Baptista Integrációs Központ keretein belül működő családok átmeneti otthona telephelyként működik, ahogy a hozzá tartozó hajléktalan átmeneti szállások is, a telephelyek vezetői rendszeresen találkoznak értekezletek alkalmával, ahol értesülnek az egyes telephelyek működésével kapcsolatos információkról. Ennek köszönhetően a telephelyek között a kapcsolat napi szintű, mely a mindennapi működés során felmerülő problémák esetén komoly segítséget jelent. Szakmai szempontból is fontos ez a fajta együttműködés, hiszen előfordul, hogy a családok átmeneti otthonában történő bentlakás ideje alatt a szülők közötti kapcsolat felbomlik. Ilyen esetekben jó lehetőség a lakhatással nem rendelkező édesapa hajléktalan átmeneti szállóinkra történő átirányítása, amennyiben elfogadja ezt a fajta ellátást.

- Az intézmény külső kapcsolódási pontjai:

A családok átmeneti otthonának az intézményben gondozott családok szerteágazó problémáit kell kezelnie. Mindehhez elengedhetetlen mindazon ellátórendszerekkel való szoros kapcsolattartás, melyek megjelennek a családok életében. Intézményünk elsősorban a szociális, gyermekjóléti- és gyermekvédelmi, oktatási és egészségügyi ellátórendszer helyi szereplőivel dolgozik szoros együttműködésben. Azonnali tájékoztatást küldünk a helyi gyermekjóléti szolgálatnak és egészségügyi alapellátás szereplőinek (védőnő) a beköltözött családokról és gyermekekről. Folyamatos kapcsolatot tartunk a nevelési- és oktatási intézmények érintett munkatársaival, a védőnői szolgálattal és a családorvosokkal, gyermekorvosokkal. A családok problémáinak megoldása érdekében rendszeres esetkonferenciákat, esetmegbeszéléseket szervezünk együttműködve a gyermekjóléti szolgálattal, aktívan részt veszünk a helyi gyermekvédelmi észlelő és jelzőrendszer munkájában. Bevonásuk és tájékoztatásuk a családgondozás folyamatának alakulásáról, az átmeneti ellátás igénybevételét veszélyeztető helyzetekről (pl. ismétlődő házirendsértések, komolyabb családon belüli konfliktusok) azért is fontos, hogy szükség esetén időben kezdődhessen meg a hatósági intézkedés. Rendszeres kapcsolatot tartunk a Bevándorlási és Állampolgársági Hivatallal, annak befogadó állomásaival, valamint más idegenrendészeti szervekkel, a menekülteket, oltalmazottakat támogató civil szervezetekkel, a helyi rendőrkapitánysággal, a kerületi önkormányzattal. Az intézmény kapcsolati hálója, területileg illetékes szociális, egészségügyi és oktatási intézmények:

- *Újpalotai Család- és Gyermekjóléti Központ*  
Cím: 1157 Budapest, Zsókavár u. 24-26. I. emelet
- *Gyermek háziorvosi rendelő*  
Cím: 1158 Budapest, Örvjárát u. 4/b.
- *Védőnői ellátás*  
Cím: 1158 Budapest Örvjárát utca 4/b.
- *Felnőtt háziorvosi rendelő*  
Cím: 1158 Budapest, Örvjárát u. 1-5.
- *Szakrendelő*  
Cím: Budapest, Rákos út 77/a, 1152
- Bölcsőde  
XV. ker. Önkormányzat Egyesített Bölcsődék  
Cím: 1156 Budapest, Nádastó-park 1
- Óvoda

- Budapest Főváros XV. kerületi Önkormányzat Hétszínvirág Összevont Óvoda Cím:  
Cím: 1158 Budapest, Aulich Lajos u. 46-62
- Általános Iskola Pestújhelyi Általános Iskola  
Cím: 1158 Budapest, Pestújhelyi út 38
  - Pedagógiai Szakszolgálat / Nevelési tanácsadó  
Fővárosi Pedagógiai Szakszolgálat 15. Kerületi Tagintézménye / Igazgató: Léránt Ildikó/, Cím: 1157 Budapest, Hartyán köz 3.
  - Budapest Főváros XV. kerületi Polgármesteri Hivatal  
Székhely: 1153 Budapest, Bocskai utca 1-3.

A felsorolt intézmények akár gyalogosan, akár tömegközlekedéssel is könnyen és gyorsan megközelíthetőek.

A speciális szükségletű családok (menekültek és oltalmazott családok) esetében kapcsolatot tartunk:

- Bevándorlási és Menekültügyi Hivatal, 1117 Budapest, Budafoki út
- Menedék- Migránsokat Segítő Egyesület, 1081 Budapest, Népszínház utca 16.
- Cordélia Alapítvány, 1136 Budapest, Balzac utca 37
- Evangélikus Diakónia Integrációs Szolgálat, 1086 Budapest Karácsony Sándor utca 31.

A kapcsolattartás módjai:

- személyes megkeresés
- kapcsolattartás telefonon, írásban (kérelem, tájékoztatás)
- konferenciákon, továbbképzésen való részvétel
- szakmai munkacsoport
- esetkonferencia

Az együttműködés és a kapcsolattartás folyamatos és rendszeres.

Az intézmény kapcsolati hálója kiterjedt és sokrétű, ami a fenntartó és a vele szoros kapcsolatban lévő Baptista Szeretetszolgálat sokszínű feladatellátásból is következik. Szorosan együttműködünk továbbá a többi budapesti családok átmeneti otthonaival, különösen az intézményünkkel azonos vagy szomszédos kerületekben működő intézményekkel.

## **8. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, a gondozási feladatok jellege, tartalma, módja**

A családok átmeneti otthonának, mint ellátási formának legfontosabb alapszolgáltatása maga a családgondozás, mely önmagában is nagyon szerteágazó tevékenység. Mind a családgondozók, mind pedig a szakgondozók/gondozók feladata a családgondozás kapcsán meghatározott szakmai célok mentén kell, hogy megvalósuljon.

- A gondozás folyamatának bemutatása



A gondozás folyamata három fázisban valósul meg, az adott család igényeihez igazított ütemezéssel, figyelemmel a beilleszkedési képességekre, de ugyanakkor arra is, hogy a szolgáltatás igénybevételére rendelkezésre álló idő korlátozott.

- A család körülményeinek, helyzetének feltárása

A segítő tevékenység megkezdésekor a család családgondozója részletesen feltérképezi a következőket:

- a család viszonyainak feltérképezése (felmenők, családtörténet, teljes család érkezett-e, családon belüli kapcsolatok, vérségi kötelékek, családon belüli rokoni szálak, egyéb támogató kapcsolatok)
- elsődleges szükségletekkel kapcsolatos adatok feltérképezése (krónikus betegség, gyógyszerigény, fogyatékoság, allergia, egészségkárosodás, táplálkozási egyéb eltérő szükségletek (pl.: vallásból, vegetáriánus életmódból fakadó igények, szükségletek).
- korábbi lakhatási körülmények
- iskolai végzettség, munkatapasztalat, jelenlegi munkahely, jövőbeni munkavállalással kapcsolatos elképzelések
- jövedelmi viszonyok, tartozások, hitelek
- családon belüli szokások, rutinok
- oktatási, képzési szükséglet felmérése (gyermek óvodáztatása, iskoláztatása, továbbtanulási elképzelések, nyelvi képzési igény, végzettségeket igazoló iratok esetleges honosítása)
- származási hely, ország, régió, település (esetleg klán, törzs)
- ismert és beszélt nyelvek (anyanyelv, tranzit nyelvek), a kommunikáció foka
- az országba kerülés előzményei (mikor, milyen úton, önállóan, embercsempészek segítségével.. stb., mennyi idő alatt és miért).
- iratok elérhetősége (anyakönyv, oltási könyv, bizonyítványok, hatósági igazolások, korábban, más ellátás kapcsán született iratok, dokumentumok)
- kulturális, vallási szükségletek, igények felmérése

A fenti szükségletek és igények felméréseivel együtt komplex vizsgálat kerül lefolytatásra, mely a családok együttműködési készségét, hajlandóságát, céljait, szándékait hivatott megfelelő mértékben megismerni, ennek eszközei a következők:

- első interjú készítése a családdal, ismerkedés, a célok és motivációk felderítése. Menekült és oltalmazott státusszal rendelkező családok esetében ezt megelőzi a kommunikációs szint felmérése, a nyelvi kapcsolattartás lehetőségeinek felmérése, az ehhez szükséges erőforrások (tolmács igény, hivatalos fordítás igény) számbavétele.
- a családdal már kapcsolatban lévő intézmények szervezetek (gyermekjóléti szolgálat, iskola, óvoda, befogadó állomás) munkatársaival való egyeztetés, esetátadás (a két hónapos befogadó állomáson töltött időszak tapasztalatainak átadása, a már elvégzett és elvégzendő teendők összegyűjtése)
- együttműködési megállapodás előkészítése
- tájékoztatás nyújtása az ellátott jogairól, kötelezettségeiről

- az intézmény által nyújtott, nem lakhatási típusú szolgáltatási elemekkel kapcsolatos igények felmérése (jogász, pszichológus, fejlesztőpedagógus), ellátási szükséglet szintjének megállapítása
  - a felmerülő igényekről és szükségletekről fontossági sorrendben ütemterv összeállítása
  - a család megismertetése környezetükkel, a többi elláttal, a gyermekek és felnőttek bevonása a hasznos szabadidő eltöltést szolgáló tevékenységekbe.
- Gondozás, az integrációs folyamat

A gondozási folyamat első lépéseként - az első hetek feltáró tevékenységét követően - a jogszabályban meghatározott gondozási terv előkészítése és megkötése az első szakmai lépés. A fenti pontban meghatározott feltáró tevékenységet követően indul el a célirányos, a gondozott család igényeihez és szükségleteihez igazított segítő folyamat. A munka során, a korábban tárgyalt alapvető irányelvek és módszertan használatával, az alábbi szakmai támogató formák valósulnak meg:

- A család problémamegoldó, alkalmazkodási és együttműködési készségeinek felmérése és növelése egyéni és csoportos formában külön a család, valamint a gyermekek és a felnőttek számára.
- A napi életvezetési rutinban való segítségnyújtás.
- Segítségnyújtás álláskeresésben, a foglalkoztatás megszervezésében
- A korábban feltárt adminisztratív jellegű hiányosságok pótlása, kezelése.
- A gyermekek oktatási, nevelési szükségleteinek kielégítése, egyéni foglalkozásokkal, szintfelmérések megszervezésével, a beiskolázás, óvodába íratás megvalósításával.
- Jövedelem beosztásával kapcsolatos kérdések – háztartási napló vezetése, megtakarítás készítésére vonatkozó tervek, stratégia kidolgozása.

*Menekült/oltalmazott státuszú családok esetében:*

- Nyelvi fejlesztés, magyar nyelvtanfolyam biztosítása.
- Az új, idegen kultúrába történő beilleszkedést segítő foglalkozások, az egyéni identitás megőrzése mellett, a beilleszkedést segítő tréningek foglalkozások biztosítása, homogén és vegyes csoportokban. Kulturális témájú ismeretátadás, a többségi kultúra szokásainak, etikai és viselkedési normáinak bemutatása külön a gyermekekre és felnőttekre célzottan.
- A menekültek által átélt negatív élmények feldolgozása egyéni és csoportos formában, a kitaszítottság, a megszokott környezettől való elszakadással való megbirkózás támogatása a gyászmunka eszközeivel.

- Önálló életvitel, kiléptetés

A gondozási folyamat utolsó fázisában a szakmai team közreműködésével, ütemezett módon valósulhat meg a család önálló lakhatásra történő felkészítése. A kiléptetés során vagy már a család által bérelt ingatlanba, vagy az intézményen belül fenntartott kiléptető lakásba történhet meg a család kiköltöztetése. A folyamat kezdetén megtörténik a korábbi gondozási terv felülvizsgálata, meghatározva azokat a személyre szabott feltételeket és vállalásokat, melyek az önálló lakhatás biztosításához kapcsolódnak. Ebben a szakaszban a segítő szakemberek folyamatosan kivonódnak a segítő folyamatból. A család minden héten hétértékelő

beszélgetésen esik át, melynek során beszámolnak a kiléptetést kísérő családgondozó számára a hét történéseiről, a felmerülő problémákról. A családgondozó továbbra is folyamatos kapcsolatot tart az oktatási, egészségügyi intézményekkel, szociális szervezetekkel. Cél, hogy a család külső segítség nélkül fokozatosan képes legyen önálló életvitelre. A folyamatot változatlanul támogatják az intézményben elérhető olyan szolgáltatások, mint a jogi és pszichológiai segítségnyújtás.

Bérelt ingatlanba költözés esetén amennyiben azt a család igényli, a kiléptetéssel foglalkozó szakember segítséget nyújt az önálló albérlet felkutatásában, közreműködik a bérbeadóval kötendő megállapodás előkészítésében figyelemmel kísérve azt, hogy a család számára vállalható, az integrációs folyamatot nem veszélyeztető megállapodás szülessen, a lakhatás feltételei a családban nevelkedő gyermek számára éppúgy megfelelőek legyenek, mint a szülők számára.

A gondozási tevékenységet csak abban az esetben lehetséges lezárni, ha a család önálló életvitelének alapvető feltételi biztosítottak, egyéb esetekben más elhelyezési forma felkutatása szükséges.

Mindhárom gondozási fázisra igaz, hogy a segítő szakemberek a gyermek családban történő megfelelő nevelkedésének biztosítása szemszögéből vizsgálják a szülők együttműködését. Abban az esetben, ha negatív történéseket tapasztalnak (elhanyagolás, bántalmazás, lelki vagy fizikai kényszer, gyermekmunka, stb.) haladéktalanul jelzik az illetékes hatóságoknak, illetve amennyiben szükséges gyermekvédelmi intézkedés megtételére tesz javaslatot. A segítő szakembernek abban az esetben, ha közvetlen súlyos veszélyeztetést észlel nincs mérlegelési lehetősége, a gyermek sorsának rendezés érdekében, akár az előzőleg elfogadott gondozási tervvel nem egyező lépésre is javaslatot tesz, azonban azt minden esetben közölnie kell a családdal.

A családok átmeneti otthonában megvalósuló, családgondozáson túli szolgáltatások, mint a jogi segítségnyújtás, a pszichológiai tanácsadás, a fejlesztő pedagógiai szolgáltatás a jogszabályi elvárásoknak megfelelő óraszámban (minimum heti 10 óra) jelennek meg intézményünkben. Mindezek kiegészítéseként, tekintettel a speciális célcsoport igényeire, szükségleteire intézményünkben elérhető tolmács, valamint szükség esetén magyar nyelvtanárt is biztosítunk ügyfeleinknek.

A fenti szolgáltatások igénybevétele önkéntes, de egyedileg részét képezheti a gondozási tervnek.

A gondozási folyamat megvalósításában résztvevő családgondozók, szakgondozók/gondozók tevékenysége a családokkal kapcsolatos feladatok ellátásában a szoros együttműködésre épül.

A telephely szakmai felügyeletét 1 fő telephelyvezető látja el, irányításában 4 fő gondozó/szakgondozó, valamint 2 fő családgondozó tevékenykedik. A gondozók váltott műszakban, napi 12 órás, heti 40 órás beosztásban, míg a családgondozók napi 8, heti 40 órában végzik tevékenységüket 8-19 óra között.

Bár az esetkezelésben elsősorban a családgondozók jelennek meg, mégis elengedhetetlen a szakgondozók/gondozók hozzájárulása a szakmai munkához, hiszen munkaidő beosztásukból kifolyólag olyan időszakokban is találkoznak a családokkal, amikor a családgondozók éppen nincsenek jelen, ezekben az időszakokban pedig sok olyan tapasztalat érheti őket, sok olyan információra tehetnek szert a család működésével kapcsolatban, ami befolyásolhatja a családgondozás menetét.



## 9. Az ellátás igénybevételének módja

- Befogadás
  - a kliens önkéntes jelentkezése útján családgondozó által készített ajánlason, a család bemutatásán keresztül, miért van szüksége az ellátásra,
  - más külső szakember, szervezet jelzése, írásos ajánlás, család bemutatása alapján (Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal befogadó állomása, egészségügyi intézmény, nevelési-és oktatási intézmények, menekülteket oltalmazottak segítő szervezetek)

Telefonos egyeztetést követően tájékoztatást adunk az intézmény működéséről, az elhelyezés lehetséges módjáról, férőhelyek megüresedése mentén egyeztetésre kerül az első interjú időpontja.

Az interjú során a család, az átmeneti otthon vezetője, a leendő családgondozó, szakgondozó kollégából álló team szükség esetén a menekült, oltalmazott család elhelyezésre javaslatot tevő szervezet képviselője vannak jelen. Akadályoztatása esetén az elhelyezésre javaslatot tevő szakember írásban küld tájékoztatást a családdal kapcsolatos korábbi szakmai munkáról. Az interjú során a kliensek közelebbi információkat kapnak az otthon életéről, megismerik az együttműködés kereteit, intézmény házirendjét, illetve a családgondozónak lehetősége van a családtól személyesen informálódni.

Az intézmény várólistát vezet a beérkezett ajánlások alapján, melyben rögzíti az ellátást igénylő családok adatait. Megüresedett férőhely esetén értesíti a jelentkező családot és interjúra hívja be őket. Az interjú után több családból egyet választ ki a szakmai team.

- Dokumentumok a felvételhez, térítési díj fizetéshez és eljárás, az ellátás megszüntetése

A felvételhez szükséges dokumentumok:

- Családgondozó, családsegítő ajánlás
- kérelem (az ellátást igénybe vevő írásban nyújtja be, számára biztosított formanyomtatványon az interjú előtt) ,
- gyermekek részére 1 hétnél nem régebbi orvosi igazolás - mely tartalmazza, hogy fertőző betegségben nem szenved, egészséges, közösségbe mehet-, mivel intézményi ellátást kizáró tényező minden olyan betegség, mely a közösségben való együttélést gátolja, veszélyhelyzet alatt, ha gyerekorvos felkeresése nem lehetséges, a szülő tölt ki erre a célra használt nyomtatványon nyilatkozatot, mely szerint a beköltözést megelőző 7 napban nem volt beteg, lázas, a gyermeke.
- hozzájárulás a hivatalos iratainak fénymásolásához (személyi igazolvány, lakcímkártya, TB kártya, a gyermekek születési anyakönyvi kivonata, egyéb hivatalos iratok),
- jövedelemnyilatkozat, munkáltatói igazolás csatolása, nyilatkozat a tartásdíjról,
- megállapodás kötése az intézményvezető és az ellátást igénybe vevő között
- menekült, oltalmazott családok esetében a státusz megadásához elvégzett egészségügyi vizsgálatokat igazoló dokumentumok.

#### A megállapodás – szerződéskötés a családdal

- A családdal az intézmény, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 32.§ (5) b) 32.§ (5a), valamint (7) bekezdése alapján a befogadást követő 15 napon belül köteles megállapodást kötni.
- Intézményünkben a megállapodás és mellékletei tartalmazzák:
  - a szerződő feleket,
  - a család adatait, lakcímét, az ellátás kezdetének időpontját, az intézményi ellátás időtartamát,
  - az intézmény által nyújtott szolgáltatások formáját, módját, a család által tett vállalásokat
  - az ellátás megszüntetésének okait,
  - a magatartásra vonatkozó kötelezettségeket,
  - a károkozásra vonatkozó szabályokat,
  - az illetékes gyermekjóléti szolgálattal való együttműködés kötelezettségét,
  - a panaszjog gyakorlására vonatkozó tájékoztatást.
  - a térítési díj fizetésére kötelezett nevét, a térítési díj összegét, a fizetésre vonatkozó szabályokat.

#### Az ellátás időtartama és az ellátás megszüntetésének módja

- Az ellátás időtartamát a család aktuális problémája szerint kerül meghatározásra, mely maximum a beköltözéstől számított 3 hónap, amely a gyvt által biztosított 1 évben automatikusan meghosszabbodik, A szülő kérelmére indokolt esetben újabb 6 hónappal, illetve indokolt esetben a tanítási év végéig tovább meghosszabbítható.
- Az ellátás megszűnik:
  - a határozott idejű elhelyezés időtartamának leteltével,
  - a jogosultsági feltételek megszűnésével,
  - ha a jogosult az ellátás megszűnését kezdeményezi,
  - ha az ellátás feltételei már nem állnak fenn.
- A fenti esetekben az intézményvezető jogosult az ellátás megszüntetésére.
- Az ellátás megszüntetése:
  - a házirend ismételt és/vagy súlyos megsértésével,
  - a gondozási megállapodás be nem tartása, együttműködés hiánya,
  - a család önkéntes jelzés nélküli távozása esetén, távozást követő 8 nap múlva ( tájékoztatás nélküli 7 éjszaka )

A házirend többszöri és/vagy súlyos megsértése esetén, a családtagok, más ellátottak és a dolgozók megfenyegetése, veszélyeztetése esetén, alkohol-és kábítószer fogyasztás, valamint akármilyen bűncselekmény előfordulásakor az ellátás azonnal megszüntetésre kerül.

Amennyiben az intézmény vezetője a család ellátását megszünteti, haladéktalanul értesíti az illetékes gyermekjóléti szolgálatot vagy gyermekvédelmi hatóságot a szükséges intézkedések megtétele érdekében.

Ha a család az intézményből eltávozik és a visszatérés jelzett időpontját követő 7 éjszakán belül nem jelentkezik, az intézményi jogviszonyuk megszüntetésre kerül. Személyes tárgyaik őrzését az intézmény a távozást követő 30 napig tudja biztosítani.

## 10. Térítési díj

Az intézményi ellátásért intézményi térítési díjat kell fizetni, melyet az intézményt fenntartó évente kétszer felülvizsgálhat. Beköltözéskor a család írásos nyilatkozatban vállalja az intézményi térítési díj fizetését. A személyi térítési díjat ellátási napra és hónapra vetítve kell megállapítani. A havi személyi térítési díj a napi személyi térítési díjnak a tárgyhónap napjainak szorzata.

Az egy napra jutó személyi térítési díj megállapítása az intézmény vezetőjének a feladata.

Ingyenes ellátásban kell részesíteni a jogosultat, ha a térítési díj-fizetésre kötelezett jövedelemmel nem rendelkezik.

Az ellátásért fizetendő személyi térítési díj összege igénybe vevőnként nem haladhatja meg az családban az egy főre jutó jövedelem 40%-át.

A térítési díj meg nem fizetése esetén késedelmi pótlék nem állapítható meg.

A fenntartó rendelkezése alapján a személyi térítési díjat tárgyhót követő hónap 15-ig, egy havi időtartamra kell megfizetni. A befizetés csekken vagy átutalással történik, előre átadott számla ellenében.

Amennyiben a fizetendő személyi térítési díj összege megváltozik, a változásáról, a befizetési határidő előtt 5 munkanappal az ellátott írásban értesítésre került.

Ha a személyi térítési díj az intézményi elhelyezést követő 30 napon belül nem állapítható meg, az intézményvezető térítési díj-előleg fizetését kérheti. A személyi térítési díj megállapításakor intézkedni kell arról, hogy az előleg, illetve az előleg fizetésének időszakára jutó személyi térítési díj közötti különbséget kiegyenlítése megtörténjék.

A személyi térítési díjat

- az ellátást igénybe vevő nagykorú jogosult,
- az ellátást igénybe vevő gyermek esetén a szülői felügyeletet gyakorló szülő vagy más törvényes képviselő,
- az ellátást igénybe vevő gondnokolt esetében a törvényes képviselő fizeti meg az intézménynek.

Ha az ellátásban részesülő kórházba, gyógyintézetbe kerül, a távollét idejére a megállapított személyi térítési díj 20%-át fizeti.

Az intézményvezető az ellátást igénybe vevő személyi térítési díj-fizetési kötelezettségéről és a távollétról nyilvántartást vezet.

A térítési díjjal kapcsolatos részletes szabályokat a fenntartó által jóváhagyott „Térítési díj szabályzat” tartalmazza.

## **11. Az intézményi szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az intézménybe történő személyes vagy telefonos jelentkezés során a családok információt kapnak, elsősorban a bekerülés feltételeiről és módjáról, valamint előzetesen tájékoztatást kapnak az otthon működésének általános szabályairól is.

A jelentkezési lap kitöltése során további szóbeli és írásbeli tájékoztatást is kapnak az otthon szabályairól, házirendről. További információt kapnak a családok az otthonunkban történő ellátásról, együttműködési kötelezettségről interjú alkalmával az őket fogadó kollégától.

A családok a gyermekjóléti szolgálatban dolgozó kollégák ajánlásával érkeznek, ahol az alapellátásban már gondozásban lévő családot a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szakember is tájékoztatta az intézményünk által nyújtott szolgáltatásról.

Férőhely üresedés esetén a családot behívjuk felvételi beszélgetésre, az előre egyeztetett időpontban, amelyen szakemberek tájékoztatást adnak az intézménybe költözés feltételeiről, az intézményben nyújtott szolgáltatásokról az átmeneti időszakban.

## **12. Az ellátottak és az ellátást végzők jogaival kapcsolatos szabályok**

- A családok átmeneti otthona szolgáltatást igénybe vevő jogai és kötelezettségei

Az ellátottnak joga van szociális helyzete, speciális helyzete és egyéni szükségletei alapján az ellátás igénybevételére.

Az ellátottnak joga van személyre szabottan, teljes körű tájékoztatásra az intézmény által nyújtott szolgáltatások jellemzőiről, azok elérhetőségéről és az igénybevétel rendjéről, valamint az ellátottakat megillető jogokról és azok érvényesítéséről, továbbá jogosult megismerni a róla készült dokumentációban szereplő adatokat.

Az ellátottnak joga van arra, hogy az ellátása során átadott szenzitív, személyes adatait csak az arra jogosulttal közöljék, és azokat bizalmasan kezeljék.

A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól az ellátott felmentést adott, vagy valamely jogszabály az adat szolgáltatásának kötelezettségét írja elő.

Az ellátott alapvető joga emberi méltóságának tiszteletben tartása.

Az ellátott jogosult az ellátással kapcsolatban az intézményben, a fenntartónál, az ellátottjogi képviselőnél, illetve a szolgálat székhelye szerint illetékes Kormányhivatal Szociális és Gyámhivatalánál, mint működést engedélyező hatóságnál panaszt tenni. (A szolgáltató, a fenntartó, az ellátottjogi képviselő, illetve a működést engedélyező hatóság neve, címe, elérhetőségei a nyitva álló helyiségben megtekinthetőek, továbbá ezek egy részét az ellátottal kötött megállapodás is tartalmazza).

Az ellátott, amennyiben arra lehetőség van, megválaszthatja az Őt gondozó családgondozót, valamint kérheti, esetleges összeférhetlenség esetén a családgondozó személyének megváltoztatását. A családgondozó személyében történő változtatásról a telephelyvezető dönt. Az ellátott a szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és a szolgáltató működési rendjét.

Az ellátott köteles az ellátásában közreműködőkkel képességei és ismeretei szerint együttműködni, tájékoztatni őket mindarról, amely a megfelelő gondozási terv elkészítéséhez és a beavatkozások elvégzéséhez szükséges.

### Érdekképviselési Fórum

A Fórum működésének célja, hogy a gyermek érdekeit szem előtt tartva, a törvényes képviselők, az Intézmény és a Fenntartó képviselői együttműködjenek. Feladata az álláspontok feltárása, vélemények és információk cseréje, a különböző fejlesztések és törekvések ismertetése, valamint egyeztetése.

A Fórum szavazati jogú választott tagjai:

- az ellátásban részesülő gyermek szülei vagy törvényes képviselői (2 fő)
- az intézmény dolgozóinak képviselője (1 fő)
- a fenntartó képviselője (1 fő).

### Ellátott Jogi képviselő

Forgács Béla

(telefonszáma: +36 20 48 99 529 e-mail: [bel.forgacs@ijb.emmi.gov.hu](mailto:bel.forgacs@ijb.emmi.gov.hu))

### Gyermekjogi képviselő

Varga Bea

(telefonszáma: +36 20 4899 627 , e-mail: [beata.varga@ijb.emmi.gov.hu](mailto:beata.varga@ijb.emmi.gov.hu)).

- A családok átmeneti otthonában dolgozó személyek jogai és kötelezettségei

A szakmailag elfogadott egyéni és csoportos szociális munka eszközei és módszerei közül - a hatályos jogszabályi kereteknek megfelelően - szabadon választhatja meg az adott esetben alkalmazandó beavatkozási formát.

A családok átmeneti otthonának családgondozói, gondozói, szakgondozói munkaköreit betöltő személy közfeladatot ellátó személynek minősül.

Az intézmény dolgozója az ellátottaknak jutatott javakból - beleértve az adományokat is - nem részesülhet. A fentiek megszegése azonnali felelősségre vonással, valamint a dolgozó munkaviszonyának megszüntetésével jár.

Az intézmény munkatársai előzetesen kötelesek tájékoztatni az ügyfeleket, az általuk igénybe vett szolgáltatások esetleges anyagi feltételeiről. Az intézmény munkatársai munkájukért az igénybevevőktől egyéb ellenszolgáltatást, ajándékot nem fogadhatnak el.

Az intézmény munkatársai nem használhatják fel a segítő folyamatot politikai célokra, vagy vallási meggyőződés befolyásolása érdekében.

Az ügyfeleknek az intézmény munkatársaira vonatkozó panaszát az érintettek bevonásával szükséges kivizsgálni.

A családok átmeneti otthonának munkatársa köteles:

- tevékenységét a hatályos jogszabályok és szakmai szabályok szerint végezni,
- az ellátott személyiségét, méltóságát, jogait és önrendelkezését tiszteletben tartani,
- egyéni igényeit és szükségleteit, életkorát, képességeit és készségeit figyelembe venni.

Az intézmény munkatársai anyagi haszonszerzéssel járó tevékenységet, egyéb üzleti tevékenységet az ügyfelekkel és azok hozzátartozóival nem folytathatnak, párkapcsolatot nem létesíthetnek, valamint értéket, készpénzt, vagy egyéb vagyontárgyat megőrzése nem vehetnek át, a vagyontárgyak elidegenítésében nem működhetnek közre.



Az intézmény munkatársai tartási, öröklési és élettársi szerződésre nem léphetnek az ellátottakkal, vagy azok hozzátartozóival.

Az önkéntesek, laikusok bevonása kapcsán minden szakmai felelősség az őket felügyelő intézményi alkalmazotté, illetve a telephelyvezetőjéé.

Partneri viszonyra törekedve tiszteletben tartjuk a kliens individualitását, jogait, választási lehetőségét, magánéletét, méltóságát.

- Minőségi garanciák

A családok átmeneti otthona igazodik az ágazati módszertani irányelvekhez, korszerű esetvezetési technikákhoz, valamint a társszakmák által használt eszközökhöz. A dolgozók folyamatos feladata a minőségi szolgáltatás biztosítása és szakmai fejlesztése. A szakfeladatot ellátó munkatársak megfelelő munkavégzéséhez az alábbi eszközök biztosítása:

- a szupervízió és kiegészítő elleni tréning rendszeres biztosítása a munkatársak részére,
- a hetenkénti rendszeres team-megbeszélések, intézményközi teamek, munkacsoportok összehívása a társszakmák és szolgáltatások együttműködésének összehangolására,
- a szolgáltatás éves evaluációja, a felhasználók visszajelzései alapján, belső működési szabályzat megléte,
- az intézményen belüli kommunikációs csatornák kiépítése (például eseménynapló),
- a rendszeres kommunikáció hazai és külföldi társintézményekkel a tágabb szakterületről,
- a szakmai továbbképzés biztosítása munkatársak részére,
- az egészséges munkakörülmények biztosítása a tevékenységi kör(ök) igényeinek megfelelően,
- a forgalmi adatok rendszeres és pontos rögzítése, a tevékenység dokumentálása,
- a felhalmozott információkból a szolgáltatás fejlesztésére vonatkozó következtetések levonása,
- a működési mód részletes leírása,
- a rendszeres és kiszámítható elérhetőség
- szakmai szabályozók iránymutatásainak megismerése, alkalmazása

A családok átmeneti otthona szolgáltatást nyújtók (fenntartók, működtetők, együttműködő partnerek) alapvető célja, hogy szolgáltatásaival elégedett legyen a szolgáltatást igénybe vevő családok és az ő hozzátartozói és támogató környezete. Az ellátás komplexitására tekintettel a minőség meghatározó tényezője az integráció magas fokú megvalósulása, az önálló lakhatás és életvitel megteremtése, összességében az ügyfél elégedettsége a szolgáltatással és annak biztosítási módjával. Összességében a minőségbiztosítás csakis a komplex, tudatosan átgondolt, megtervezett, jól felépített, követhető, garanciákat tartalmazó, együttműködésen alapuló, folyamatos minőségfejlesztés rendszerében valósulhat meg.

Kiemelt területként kezeljük a szociális munkások etikai kódexének betartását, a szakemberek folyamatos képzését, a rendszeres esetmegbeszéléseket és a szupervíziót, továbbá az elégedettség mérését.

### **13. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja és formái**

- Esetmegbeszélés: hetente kerül sor team keretein belül esetmegbeszélésre, melyet a telephely vezetője, illetve meghatározott időközönként az intézmény egyik családgondozója vezet. Az esetmegbeszélésnek folyamatosan áttekintésre és megtárgyalásra kerülnek a gondozottak ügyei, a gondozási folyamat kapcsán szerzett tapasztalatok, dilemmák. Az esetleges problémák, a gondozási folyamatos akadályozó tényezők közös megbeszélésre kerülnek a megoldások keresése érdekében. A megbeszélésen az intézmény összes szakdolgozója részt vesz (gondozók, szakgondozók, családgondozók, szakmai vezető).
- Szupervízió: független szupervízorral kötött megállapodás keretében évente kerül sor stábépítő szupervízióra, ezen felül munkatársi igények esetén rendszeres (havi, kéthavi) szupervízió biztosítható.
- Képzések: a munkatársak részére folyamatosan lehetővé tesszük az akkreditált és az akkreditáció nélküli szakmai képzési célú továbbképzéseken való részvételt. A dolgozók speciális képzéseken vesznek részt a menekültek, oltalmazottak segítségével kapcsolatos tudások és készségek elsajátításának érdekében.
- Elégedettség mérése: rendszeres időközönként az ellátottakkal felmérést készítünk a szolgáltatásunk által nyújtott tevékenységünk hatékonyságának és minőségének kontrollja érdekében. Ezzel párhuzamosan a szakmai együttműködők körében is elégedettségmérést végzünk.

### **14. Adminisztráció és dokumentáció, tájékoztatás**

#### Eseménynapló

A családgondozó munkatársak, valamint a gondozók egymást kiegészítő, egymással szoros összefüggésben lévő dokumentumokat vezetnek. A gondozók/szakgondozók feladata napos gördülő rendszerben vezetni a napi történéseket tartalmazó eseménynaplót. Az eseménynaplóba az otthon életét, illetve a családokat érintő minden olyan információt be kell vezetni, amely a váltásban dolgozó gondozók, illetve a család családgondozója számára releváns információkat tartalmaz (napi események, eseteleges konfliktus, és annak megoldása, vagy következményei, betegség, szükséglet jelzése, fegyelemsértés, a házirend pontjainak megszegése, konfliktus, látogató érkezése, stb.). Amennyiben a gondozó/szakgondozó súlyos fegyelemsértést, személyes tárgy eltulajdonítását észleli, vagy bármely olyan ellenőrizhetetlen esemény tanúja, mely a lakók testi épségét veszélyezteti, köteles a telephelyvezetőt haladéktalanul értesíteni, ezzel párhuzamosan megtenni a lakók épsége érdekében a szükséges intézkedéseket. Jegyzőkönyv felvételére, feljegyzés készítésére, valamint a család meghallgatására a családgondozó bevonásával az esetet követő első munkanapon szükséges sort keríteni.

Az eseménynapló szolgál a gondozók ügyeleti ideje alatti történések, események feljegyzésére, illetve a váltáskor, a további teendőt igénylő feladatok átadására is. Az eseménynaplót a gondozók / szakgondozók, valamint a családgondozók kötelesek minden alkalommal a munka megkezdésekor áttekinteni, illetve a gondozók/szakgondozók számára átadandó, családokat

érintő információkat is az eseménynaplóba felvezetni. Az eseménynapló vezetését a telephelyvezető rendszeresen ellenőrzi és az esetmegbeszélők keretében a stábot érintő információkat külön is kiemeli és a munkatársakkal megvitatja.

#### Család mappa, gondozási napló

A családgondozók minden újként ellátásra jelentkező, és felvételt nyert család esetében családgondozási mappát és gondozási naplót nyit, amelyet kötelesek pontosan, naprakészen vezetni. A nyilvántartás tartalmazza a családot nyilvántartó űrlapokat, a gondozási megállapodást, gondozási tervet, valamint a családgondozó feljegyzéseit, az esetkezelés dokumentumait. A családgondozó belső szakmai feljegyzéseket készít a családdal végzett gondozási tevékenységről, mely nem képezi az iratbetekintésre átadandó iratok részét, az kizárólag a gondozási folyamat külső (szupervizor, telephelyvezető) nyomon kísérésére, valamint az esetátadás megkönnyítésére szolgál. Az esetenylvántartás része minden olyan irat, dokumentum, mely a családgondozó/intézmény birtokába jut az adott család kapcsán. Az esetenapló és esetenylvántartás szigorúan zártan kezelendő, a fenti kivételtől eltekintve, abba az ügyfélnek betekintési és iratmásolási joga van, azonban ezen túl, az abban tárolt információkhoz csak az adatkezelésre feljogosított személyek, hatóságok, hivatalok jogosultak. (További szabályozás az iratkezelési szabályzatban található)

#### Nyilvántartó lapok

A gondozás folyamán kitöltésre kerülnek a családdal kapcsolatosan a következő adatlapok (1997. évi XXXI. törvény15/1998. (IV. 30.) NM rendelet alapján)

- Kérelem
- Értesítés felvételtől
- Megállapodás
- Felvételi adatlap
- Jövedelem nyilatkozat
- Nyilatkozat
  - o felelősségvállalásról
  - o tájékoztatásról
  - o adatvédelmi nyilatkozat
  - o nyilatkozat tartásdíjról
  - o fotózás hozzájárulásához és az elkészült anyag felhasználásához való esetleges hozzájárulás.
- Térítési díj nyilvántartása
- Térítési díj nyilvántartási törzslap
- Személyi nyilvántartólap
- „T” – Törzslap- Az adatlapon regisztráljuk a gyermek alapvető adatait, és funkciója a későbbi ellátások során a hatóságok, intézmények, ellátók kölcsönös tájékoztatásakor a gyermek azonosítása- családgondozó tölti ki
- IX. számú adatlap- A gyermekjóléti alapellátásban részesülő gyermekről- családgondozó tölti ki
- VI. számú adatlap- „GYSZ-4”- Egészségügyi lap-gyermekorvos tölti ki
- XII. számú adatlap- „ÁTG-2”- Egyéni gondozási- nevelési terv átmeneti gondozás esetén- gyermekekre vonatkozó adatlap, amely tartalmazza az egészségi állapotukra



vonatkozó információkat, adatokat. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre (pl. elsősegélynyújtás, gyógyszeradagolás). Mentálhigiénés és pszichés ellátás biztosítása. Tanulmányok, nevelési- oktatási intézmények felsorolása. Ha előfordult, korábbi szakemberek véleményét. Ezen kívül a gyermek szabadidejének hasznos eltöltésére tett javaslatokat, lehetőségeket.

- XIII. számú adatlap- „ÁTG-3”- Családgondozási lap átmeneti gondozásban- rögzítésre kerülnek a fennálló problémák és a célok megvalósításához vezető feladatok tervezése és az otthon által felajánlott segítségnyújtás. Elsődleges célunk, hogy az otthonba bekerülő családok belső erőforrásainak feltérképezésével a problémáik megszüntetésében segítséget nyújtsunk
- XIV. számú adatlap - „ÁTG-4” – Helyzetértékelési lap átmeneti gondozás megszűnése esetén
- személyes iratok fénymásolata (az ellátott hozzájárulásával)
- szoba leltár
- nyilatkozatok, GYVR-hez szükséges dokumentumok, nyilvántartások
- család- és gyermekjóléti szolgálat, központ és védőnő, gyerekorvos részére értesítés felvételről, kiköltözésről.

Az intézménybe felvételt nyert ellátottak állandó lakcímmel rendelkeznek, az intézményt tartózkodási helyüknek jelölik meg és a Kormányhivatalban elvégzik a hivatalos bejelentkezést.

#### Tájékoztatási kötelezettség

A szolgáltatás igénybevételekor az intézményvezető az ellátott, és ha szükséges hozzátartozója, törvényes képviselője részére tájékoztatást ad:

- Az ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- Az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- A panaszjog gyakorlásának módjáról,
- Az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről.

Az intézményvezető az igénybevevőt tájékoztatja, hogy a 415/2015. (XII. 23.) Kormányrendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről rendelkezései értelmében a szolgáltatás igénybevevőiről adatot szolgáltatunk a Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről (KENYSZI) nevű rendszer részére, valamint a Gyermekünk védelmében elnevezésű informatikai rendszer (GYVR) nyilvántartásról. Az adatszolgáltatás a Szociális törvény alapján a szolgáltatást igénybevevő személy személyes adataira (név, születési név, születési hely és idő, TAJ szám, lakcím és tartózkodási cím), illetve a szolgáltatás napi igénybevételeének tényére terjed ki.

Az ellátott, hozzátartozója, törvényes képviselője a szolgáltatás igénybevételekor:

- Köteles adatot szolgáltatni a vezetett nyilvántartásokhoz,
- Írásos hozzájárulásával másolhatók le személyes iratai (személyigazolvány, lakcímkártya, TAJ kártya),
- Nyilatkoznia kell, hogy hozzájárul ahhoz, hogy az intézményben készített fotókat, videókat az intézmény felhasználhassa.

Az ellátottak mindennapi időbeosztását, viselkedésükre vonatkozó szabályokat az intézmény házirendje szabályozza.

### Adatkezelés, adatvédelem

Az ellátottakról az intézmény nyilvántartást vezet. A nyilvántartás tartalmazza:

- o Az ellátottak természetes személyazonosító adatait
- o Az ellátottak állampolgárságát
- o Az ellátottak lakcímét, tartózkodási címét
- o Az ellátás igénybevételének, megszűnésének időpontját
- o Az ellátott törvényes képviselőjének, hozzátartozójának adatait

A nyilvántartásokból adat csak adatigénylésre jogosult szervnek adható ki.

Az ellátottak valamennyi iratanyaga más iratanyagtól elkülönítve, zárható szekrényben kerül elhelyezésre, melyhez csak az intézményvezető és a két családgondozó fér hozzá.

Az ellátott a személyére vonatkozó adatok tekintetében a betekintési, a helyesbítési, törlési joggal rendelkezik

Az intézmény a nyilvántartásában vezetett adatokról személyes azonosító adatok nélkül, statisztikai célra felhasználhatja, illetve azokból statisztikai céllal adatot szolgáltatathat.

Az adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezeli az Intézmény.

Budapest, 2022.06.01.

### Mellékletek:

- szervezeti és működési szabályzat
- intézményi jogviszony megállapodás tervezet
- külső férőhelyre vonatkozó megállapodás tervezet
- CSÁO házirend
- külső férőhely házirend
- külső férőhely pályázati adatlap
- külső férőhely pályázati tájékoztató