



Magyar Vöröskereszt Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezete

NYITOTT Ház

Anya- Gyermekek Segítőotthona



SZAKMAI PROGRAM

2011.

A fenntartó neve, székhelye:

Magyar Vöröskereszt Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezete

4400 Nyíregyháza, Malom u. 3.

Tel.: 42/504-640

Fax: 42/310-498

E-mail: szabolcsszatmarberegmegye@voroskereszt.hu

Honlap: www.szabolcsszatmarberegmegye.voroskereszt.hu

Az intézmény neve, székhelye:

Magyar Vöröskereszt Szabolcs- Szatmár- Bereg Megyei Szervezete NYITOTT Ház Anya-
Gyermekek Segítőotthon

(a cím nem nyilvános)

Tel.: 42/476-073, 42/596-911; Fax: 42/476-073; Mobil: 70/933-85-75

E-mail: anyaotthon@voroskereszt.hu

Honlap: www.szabolcsszatmarberegmegye.voroskereszt.hu

Az intézmény létrejöttének időpontja: 1998. július 01.

A z intézmény ellátási területe: Magyar Köztársaság területe

A szolgáltató tevékenység típusa: Gyermek átemeni gondozása (Gyvt.45-51.§)

A Szolgáltató tevékenység formája: Családok átmenti otthona (Gyvt. 51.§)

Az intézmény ágazati azonosítója: S0055707

Engedélyezett férőhelyszám: 30 fő

Gazdálkodási jogköre: Az intézmény részben önállóan gazdálkodó szervezet. Az intézmény rendelkezési jogköre kiterjed az összes rendelkezésre bocsátott finanszírozási támogatás felhasználására.

Az intézmény jogállása: Szakmailag önállóan működő és részben önállóan gazdálkodó, az éves költségvetési tervét a fenntartó hagyja jóvá.

Az intézmény számláját kezelő szerv megnevezése:

Magyar Vöröskereszt Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezete

4400 Nyíregyháza, Malom u. 3.

1. Az intézmény célja, feladatai

1. Az intézmény célja, olyan gyermekjóléti alapellátás nyújtása, ami lehetővé teszi, hogy

- hozzátartozók közötti erőszak miatt krízishelyzetbe került,
- az otthontalanná vált,
- családi krízis következtében védelmet kereső,
- a szociális krízisbe került,

szülő (édesanya vagy gyám) és gyermekei/k, átmeneti időre, - az elhelyezést kiváltó okok megszűnéséig - otthonszerű elhelyezés formájában, együttes lakhatást és ellátást biztosítson. Annak érdekében, hogy a gyermekek veszélyeztetettségét megelőzze, vagy a már kialakult veszélyeztetettséget megszüntesse, ezzel is erősítve a családok megtartó erejét.

2. Az intézmény feladata: A családok átmeneti otthona a felnőtt (édesanya vagy gyám) és a gyermek együttes ellátása során

- befogadja a hozzátartozók közötti erőszak miatt krízishelyzetbe került édesanyát és gyermekét
- befogadja az életvezetési problémák vagy más szociális és családi krízis miatt otthontalanná vált, továbbá védelmet kereső szülőt és gyermekét,
- befogadja a válsághelyzetben lévő bántalmazott vagy várandós anyát, illetve a szülészetről kikerülő anyát és újszülött gyermekét
- biztosítja az ellátást igénylő gyermek átmeneti gondozását és befogadja otthontalanná vált édesanyját vagy gyámját,
- segítséget nyújt a szülőnek gyermeke életkori sajátosságainak megfelelő szükség szerinti ellátásához, gondozásához, neveléséhez,
- biztosítja a szülő számára a gyermekével való együttes lakhatást és a szükség szerinti ellátást,
- a szülőnek és gyermekének az ellátás mellett jogi, pszichológiai és mentálhigiénés segítséget nyújt,
- segítséget nyújt – a gyermekjóléti szolgálattal együttműködve – az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, a család helyzetének mielőbbi rendezésében.

Az otthontalanná vált szülő kérelmére az intézményben együttesen helyezhető el a gyermek és édesanyja vagy szülői felügyeleti joggal felruházott más személy, valamint legfeljebb 21. életévének betöltéséig a gyermek nagykorú testvére, ha az elhelyezés hiányában lakhatásuk nem lenne biztosított, és a gyermeket emiatt el kellene választani szülőjétől, családjától.

II. Az ellátandó célcsoport jellemzői

Az anya-gyermek segítőotthonunk célcsoportját olyan átmeneti élethelyzetbe került családok (édesanyák és gyermekük) alkotják, akik segítség nélkül nem képesek megbirkózni problémájukkal, és az elhelyezés lehetősége nélkül a gyermeket ki kellene emelni a családjából.

A célcsoportunk általános jellemzői:

- alacsony iskolai végzettség
- munkanélküliség
- alacsony jövedelem
- alacsony mértékű szocializáció
- életvezetési problémák
- mentális problémák
- kilátástalanság, bizonytalanság
- vagyon vesztes, felhalmozott adósságok
- a gyermekek lemaradása a tanulmányokban
- a gyermek gondozásában-nevelésében meglévő hiányosságok
- családi konfliktusok, családi kapcsolatok zavara
- probléma és konfliktuskezelő technikák hiánya
- külső és belső erőforrások alacsony szintje
- önértékelési problémák, alacsony önértékelés
- anya-gyermek kapcsolat zavarai
- gyermekeknél magatartászavar, tanulási problémák

III. Az intézmény feltételrendszerének konkrét bemutatása

1. Alapelvek, értékek:

- Minden körülmények között tekintettel kell lenni a gyermek mindenek-felett álló érdekére.
- Elő kell segíteni a gyermek családban – lehetőség szerint vérszerinti családjában-történő nevelkedését. A gyermek érdeke minden olyan esetben megkívánja, hogy családja segítséget kapjon, mikor a vérszerinti szülők a szülői kötelezettségüket teljesítik, de a kialakult nehéz körülményeiken önerőből nem tudnak változtatni, és ez a gyermeket veszélyezteti.
- Lehetőség szerint a gyermeket szülőjével együttesen kell elhelyezni.
- Tilos a gyermek bármilyen hátrányos megkülönböztetése.
- A gyermek joga saját múltjának, identitásának, kultúrájának ismerete, annak tiszteletben tartása és szabad gyakorlása.
- Az átmeneti elhelyezés okinak megszüntetése érdekében, a szülők, a családok átmeneti otthonának családgyógyozója, a gyermekjóléti szolgálat, illetve a kapcsolódó szakemberek együttműködnek, amit egyéni gondozási-nevelési tervben rögzítenek.
- A családok átmeneti otthonának igénybe vétele önkéntes és addig tart, amíg azt a szülők kérik, illetve míg az elhelyezés oka meg nem szűnik.

- A család lakóhelyét, életmódját, szociális kapcsolatait, kultúráját a családok átmeneti otthona dolgozóinak tiszteletben kell tartani.
- Tilos a gyermek bármilyen bántalmazása, valamint nevelése során történő testi fenyegetése!

2. Személyi feltételek, szervezeti ábra

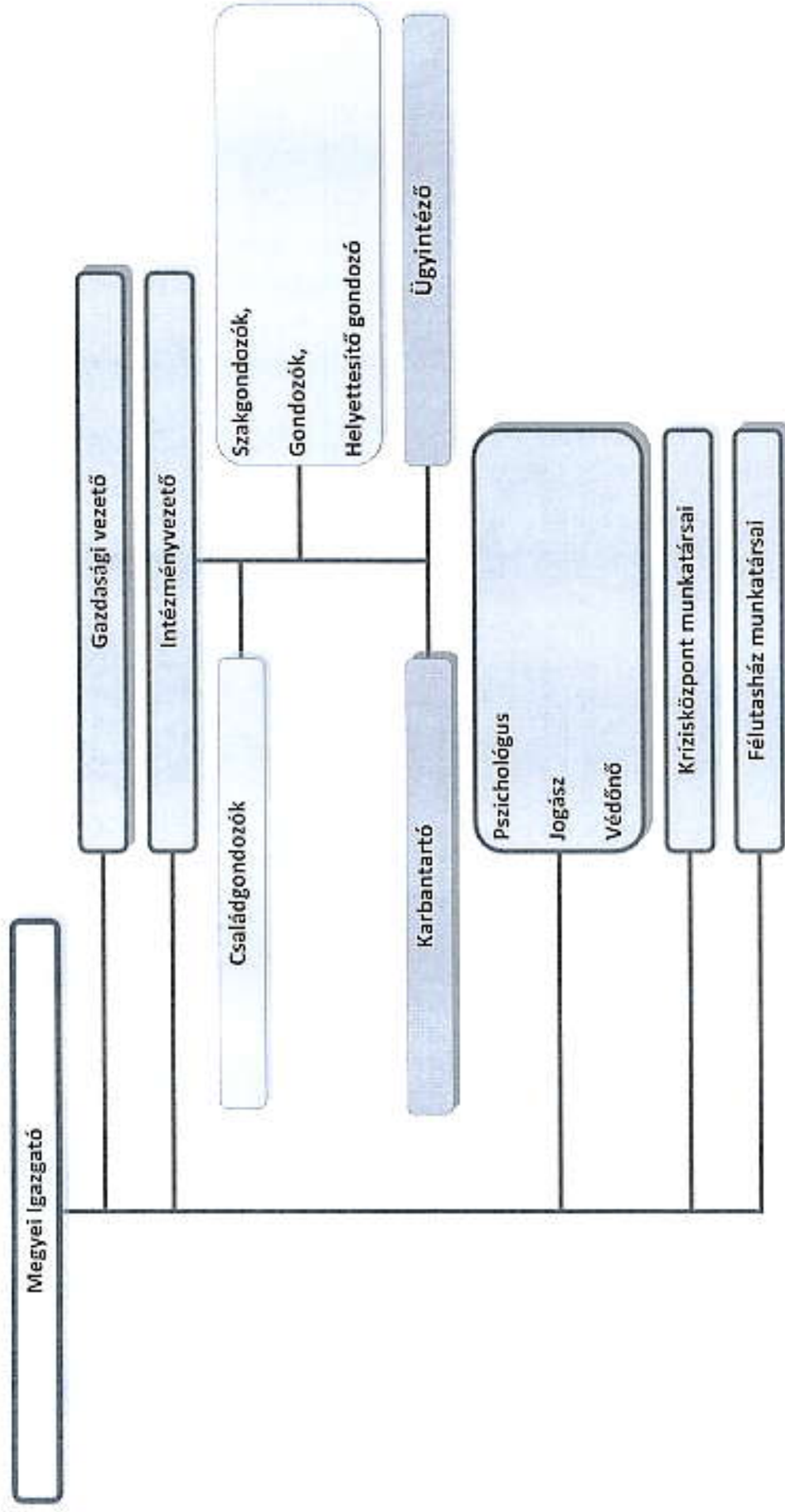
Az alkalmazottak létszáma:

Az intézmény alkalmazotti létszáma megfelel a 15/1998.(IV.30.) NM rendelet előírásainak. A szakemberek rendelkeznek a jogszabálynak megfelelő szakképesítéssel.

Képzésük, továbbképzésük a minden évben elkészített „továbbképzési terv” szerint, történik.

| Munkakör | Létszám | Jogviszony | Végzettség |
|----------------------|---------|------------------------|---|
| intézmény-vezető | 1 fő | főállás | - szakvizsgázott szociálpedagógus- óvodapedagógus - mediátor, - családi csoport konferencia facilitátor - munkaerő-piaci multiplikátor |
| családgondozó | 2 fő | főállás | - általános szociális munkás - munkaerő-piaci multiplikátor - szociálpedagógus |
| szakgondozó | 2 fő | főállás | - gyógypedagógiai asszisztens (OKJ, felsőfok) - gyógypedagógiai asszisztens (OKJ, felsőfok) |
| gondozó | 2 fő | főállás | - gyermek és ifjúság védelmi felügyelő (OKJ) - gyógypedagógiai asszisztens (OKJ) |
| helyettesítő gondozó | 1 fő | főállás | - gyógypedagógiai asszisztens (OKJ) |
| jogász | 1 fő | heti 5 órában | - jogász |
| pszichológus | 1 fő | heti 5 órában | - klinikai és mentálhigiénés szakpszichológus |
| védőnő | 1 fő | megbízási szerződéssel | - védőnő (főiskola) |
| karbantartó | 1 fő | főállás | - kertész - minősített hegesztő (OKJ) |
| ügyintéző | 1 fő | főállás | - képzett könyvelő (középfok) |

Az intézmény szakmai munkájának irányítását az intézményvezető koordinálja. Az intézmény dolgozói a Magyar Vöröskereszt Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezetének az alkalmazottai. Az intézményvezető és a dolgozók munkájára a Magyar Vöröskereszt Szervezeti és Működési Szabályzata, ennek a szabályzatnak a megyei kiegészítője az irányadóak. A dolgozók a feladataikat mindenkor a munkáltató által meghatározott munkaköri leírásuknak megfelelően végzik.



Szervezeti ábra

3. Eszközök, tárgvi feltételek:

Az intézményben **8 lakószoba** van kialakítva. A legkisebb 2 ágyas, a legnagyobb 8 ágyas. Így lehetőség van arra, hogy a családokat a gyermekek számától függően helyezzük el. Minden szobában lehetőség van arra, hogy a gyerekek életkorától függően kiságy vagy íróasztal kerüljön elhelyezésre.

A lakók közösen használják a **konyhát, ebédlőt**. Ezekben a helyiségekben megtalálhatóak mindazon eszközök, melyek elengedhetetlenek egy család mindennapi életvitelében. Ilyenck például gáztűzhelyek, mikrohullámú sütő, tea és kávéfőző, edények, hűtő és fagyasztószekrények. Minden család külön zárható szekrényben tárolhatja saját élelmiszereit.

A **mosókonyhában** automata és forgótárcsás mosógép, valamint centrifuga segíti a ruhaneműk és más textíliák mosását, fertőtlenítését. Intézményünk rendelkezik még továbbá ruhaszáritókkal, vasalóval és vasalódeszkával.

A családok két jól felszerelt **fürdőszobát használhatnak**, melyek közül az egyik teljesen akadálymentesített. Ezen túl a gyermekek számára szükség szerint egyénileg nyújt az intézmény kisbaba- kádakat, bilít, WC szűkítő ülőkét, pelenkázót.

A **játszószobában** az életkornak megfelelő játékokon túl található még több száz kötetes könyvtár, melyekből a lakók (felnőtt és gyermek) érdeklődésüknek, igényeiknek megfelelően válogathatnak, kölcsönözhetnek. A gyermekek számára itt megfelelő tér áll rendelkezésre a szabadidő hasznos eltöltésére, közös játékokra. Itt van elhelyezve a kisebb gyermekek számára televízió, DVD lejátszó melyen mesét szoktak nézni, így nem ütközik a felnőttek tévé nézési szokásaival a gyerekek igénye.

A **társalgó helyiség** a közösségi élet színtere. Ünnepek, csoportfoglalkozások, lakógyűlések kerülnek itt lebonyolításra. De ebben a helyiségben van lehetőségük a lakóknak látogató fogadására is, valamint a felnőttek számára televízió nézésre.

A **raktárban** kerülnek elhelyezésre a textíliák, ruhaneműk, melyből szükség szerint biztosítunk az ellátást igénybevevők számára.

Külön **tisztítószert raktár** is kialakításra került, ahol a tisztítószereken túl azok a tisztálkodó szerek is tárolásra kerülnek, melyeket szükség szerint biztosítunk a lakóknak.

Az **irodában** történik a hivatalos ügyintézés, adminisztráció. A munkatársakat 3 számítógép, 1 laptop, multi funkciós készülék, fax, telefon segíti a munkájukban. Az intézményben dolgozóknak külön **személyzeti WC, zuhanyzó és öltöző** van kialakítva. Internet elérhetőség az irodában található, melyet a lakók is igénybe vehetnek.

Az otthonban élő, háztartáson belüli erőszakot elszenvedett nők és gyermekek biztonságát **3 állásos kamera és kapunyitó rendszer** biztosítja.

Az intézményben az **akadálymentes közlekedést** a bejáratig rámpa, az intézményen belül lift biztosítja.

Az intézmény a **környezetvédelmi szempontokat** is szem előtt tartja. Ezért a hulladék gyűjtése szelektíven történik. Az energiatakarékossági szempontok és lehetőségek betartása érdekében folyamatosan képzéseket tartunk mind a munkatársak, mind a lakók számára.

4. Módszerek

- egyéni esetkezelés
- csoportos szociális munka
- krízisintervenció
- közösségi szociális munka
- segítő beszélgetés
- prevenció
- erőforrások teremtése, tervezése, megerősítése

IV. Az intézmény által nyújtott kapacitások, szolgáltatások és tevékenységek leírása:

Az intézmény biztosítja:

- a befogadott családok fizikai és életvitelszerű tartózkodásra alkalmas elhelyezését;
- az ellátást igénybevevők részére az éjszakai pihenésre, nappali tartózkodásra, és személyi tisztálkodásra, étkezésre, közös családi együttlétre szolgáló helyiséget, önálló szobát;
- a segítség nyújtását a szülőnek szükség esetén gyermeke teljes körű ellátásához (ruházat, ételmiszer, tisztító és tisztálkodási szerek, gyógyszer, pelenka, iskolai-óvodai felszerelés, stb.);
- az anyának a gyermekének teljes körű ellátásához, gondozásához, neveléséhez való jogát, és az ehhez szükséges segítséget. Különös figyelmet fordít arra, hogy ez a jog ne sérüljön;
- térítésmentes pszichológiai, jogi, védőnői, szolgáltatásokat, továbbá az egészségügyi alap és szakellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutást;
- segítség nyújtását az anyák és munkaerő-piacra lépő fiatalok álláskeresésében, és ezzel együtt közreműködik a gyermekek bölcsődei, óvodai, iskolai ellátásának megszervezésében. Ennek érdekében munkaerő-piaci tanácsadást és álláskeresési tréninget szervez, számítástechnikai alapismeretek nyújt;
- könyv-és tankönyv kölcsönzési lehetőséget, ezzel járul hozzá a gyermekek tanulmányi előmeneteléhez, biztosítja az információkhoz való hozzájutást, a kulturálódást;
- a gyermekek felzárkóztatását, készségfejlesztését, ami alapvető feladat annak érdekében, hogy a gyermekek a megváltozott életkörülmények között is képesek legyenek a tanulmányaik folytatására, a lemaradások pótlására, a tehetségek kiemelkedésére, mentorálására;
- a család átmeneti problémájának mielőbbi megoldása érdekében a szükség szerinti komplex családgondozás eszközeit, együttműködve a gyermekjóléti szolgálattal;
- szabadidő hasznos eltöltését elősegítő programokhoz való hozzájutást;
- a saját otthon szociokulturális hiányának kompenzálása érdekében a társadalmi és közösségi hagyományoknak megfelelő rendezvények megszervezését és lebonyolítását (farsang, nőnap, anyák napja, mikulás, karácsony, stb.);
- segítség nyújtását a családoknak a pénzkezelési, takarékosági, gazdálkodási technikák elsajátításában;

- az anya-gyermek kapcsolat erősítése érdekében csecsemő- és kisgyermek-gondozási tanácsadást, baba-mama klub szervezését;
- az édesanyáknak alapvető elsősegély-nyújtási ismeretek oktatását. (sebellátás, lázcsillapítás, stb.);
- életvezetési problémák kezelése érdekében személyre szabottan és csoportosan is tanácsadás szervezését. (önsegítő csoport, személyiségfejlesztő tréning, főzési ismeretek, pénzkézrlés, háztartásvezetés, stb.);
- a családi kapcsolatok erősítése érdekében mediáció és családi csoport konferencia lehetőségét;
- a „Nyitott Ház” funkciójával, hogy azoknak is rendelkezésére állunk szolgáltatásainkkal, akik nem igényelnek lakhatást, és a szolgáltatások igénybevételel lehetővé válik a családok egyben tartása, a családban fellépő zavarok helyreállítása, az átmeneti problémák megoldása;
- prevenciót a lakosság körében meghirdetett rendezvények, programok segítségével;
- önkéntes munka szervezésével, hogy a lakókat olyan szolgáltatásokhoz, segítséghez, támogatásokhoz juttassa, melyek lehetővé teszik a családok hiányzó erőforrásainak pótlását;
- az intézmény terephelyként működését, annak érdekében, hogy a szociális munkás, szociálpedagógus, mentálhigiénikus, védőnői képzésbe bekapcsolódjunk, átadjuk mindazt a gyakorlati tudást a leendő szakembereknek, ami az elmúlt években felhalmozódott az intézményben;
- 2005 óta a Krizisközpont szolgáltatását. Melynek keretében, teljes körű ellátást nyújt, külön lakrészen, mindazon érintettek számára, akiknek otthonukból menekülnie kell erőszak miatt. (a szolgáltatás szakmai programja 1. számú melléklet).
- 2008-tól félutasház- szolgáltatást is, annak érdekében, hogy hosszú távú segítséget nyújtson az érintetteknek. (a szolgáltatás szakmai programja 2. számú melléklet).

V. Humanitárius tevékenység

A Magyar Vöröskereszt évtizedek óta végzi a családokat segítő humanitárius munkáját, melynek alapelvei: semlegesség, pártatlanság, egység, emberiség, egyetemesség, függetlenség, önkéntesség. Az alapelvek szavatolják az egyenlő esélyű hozzáférést az intézmény szolgáltatásaihoz.

A fenntartó az intézmény működését, az ellátott családokat folyamatosan támogatja ruhaneművel, élelmiszerekkel, tisztító és tisztálkodó-szerekkel, bútorzattal, stb.

Gyűjtőakciókat szervez nagyobb ünnepekhez (karácsony, Mikulás-gyár, gyermeknap, stb.) illetve egyes feladatokhoz. Az így befolyt összegekkel és tárgyi adományokkal segíti az intézmény működését, fejlődését.

VI. Más intézményekkel való együttműködés módja

Az anyaotthon és munkatársai kapcsolatot tartanak mindazon intézményekkel, szervezetekkel, hatóságokkal, akik segítségére lehetnek az intézmény szolgáltatásait igénybevevő családoknak, az átmeneti élethelyzet és problémák megoldásában.

Az együttműködés történhet

- személyes kontaktus
- levél, fax
- telefonos kapcsolattartás
- elektronikus levelezés

formájában.

1. Együttműködő szervezetek:

- gyermekjóléti szolgálatok
- polgármesteri hivatalok
- családsegítő szolgáltatás
- többcélú kistérségi társulások
- nevelési, oktatási intézmények
- egészségügyi intézmények
- rendőrség, polgárőrség
- ügyészség, bíróság
- civil szervezetek
- egyházi szervezetek
- kisebbségi szervezetek
- gyermekvédelmi szakszolgálat
- gyámhatóság, gyámhivatalok
- Magyar Államkincstár, Egészségbiztosítási pénztár, Fővárosi és megyei Kormányhivatalok Nyugdíjbiztosítási igazgatóságok,
- Kormányhivatalok
- Minden olyan hivatal szervezet, mellyel kapcsolatot tartva lehetővé válik a család társadalomba való (re)integrációja.

2. Együttműködési megállapodások:

Az intézmény együttműködési megállapodást köt mindazon szervezetekkel, akikkel a kapcsolattartás és együttműködés szorosabbá tétele miatt, szükséges a részletes munkamenet, kompetenciahatárok, és a konkrét feladatok tisztázása.

VII. Az ellátás igénybevételének módja

Az intézmény szolgáltatásainak igénybevétele elsősorban önkéntesen történik, kivéve, ha azt a gyámhatóság védelembe vételi eljárás keretében elrendeli.

A jelzéseket az észlelő-, és jelzőrendszeren keresztül tehetik meg a jelzőrendszer tagjai, elsősorban telefonon. (Telefonszámaink nyilvánosak, azok ismertek, közzé vannak téve a gyermekjóléti és gyermekvédelmi szerveknél, hatóságoknál, partnereinknél.

Lehetőség van arra is, hogy az ellátást igénylő szülő közvetlenül keresse fel az intézményt, és gyermekeivel kérje az ellátás igénybevételét.

Elérhetőségeink:

Tel/Fax: 42/476-073; Mobil: 70/933-75-85

email: anyaotthon@voroskereszt.hu

Az ellátás igénybevétele minden esetben írásos kérelemre történik. A beköltözést követően írásbeli megállapodás születik az ellátás igénybevételének kereteiről, feltételeiről, módjáról, a vállalt feladatokról, kártérítési felelősségről, valamint a térítési díj fizetésének módjáról és idejéről.

A jelentkezéskor, illetve a beköltözést követően az intézmény minden esetben felveszi a kapcsolatot az illetékes gyermekjóléti szolgálatokkal (állandó lakcím szerinti, tartózkodási hely szerinti, bántalmazás esetén a menekülés helye szerinti), és tájékoztatást kér illetve ad a család és a gyermek helyzetéről.

Az elhelyezés megszűnik a bekerülési ok megszűnésével, a törvényben meghatározott igénybevételi idő elteltével, a megállapodás idejének lejártakor, vagy ha a Házi rend 21. pontja alapján kerül sor a megállapodás felbontására.

VIII. A szolgáltatásról nyújtott tájékoztatás helvi módja:

- szórólapok;
- helyi televízió, sajtó közreműködése;
- érdekképviseleti szervek és civil szervezetek tájékoztatása;
- a jelzőrendszer tagjainak tájékoztatása;
- különböző szakmai konferenciákon és fórumokon nyújtott tájékoztatás;
- online közzététel;
- programjainkon való ismeretterjesztés a szolgáltatásokról;
- a Vöröskereszt honlapján való közzététel.

IX. Térítési díj:

Az intézmény szolgáltatásainak igénybevételekor térítési díjat kell fizetni. A személyi térítési díj alapja a szolgáltatást igénybevevő jövedelme, valamint az igénybevevők száma.

Az intézményi térítési díj mértékét a megyei vezetőség állapítja meg. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díj mértékét.

A térítési díj fizetésének részletes szabályait a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

X. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

A szolgáltatást igénybevevők jogai:

Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi, és mentális állapotára tekintettel a szolgáltatás által biztosított, ellátásra, valamint egyéni szükségletű, speciális helyzete vagy állapota alapján a személyre szabott ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani. Az intézmény az általa biztosított szolgáltatásokat oly módon nyújtja, hogy tekintettel van az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel:

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

A szolgáltatás igénybevétele mindenki számára elérhetően biztosított.

Ennek érdekében az intézményi jogviszony keletkezésekor az intézmény tájékoztatást ad az igénybevevő és gyermeke számára:

- az intézményben biztosított ellátás, szolgáltatás tartalmáról és feltételeiről;
- az intézmény által vezetett az ellátást kérő és gyermekeire vonatkozó nyilvántartásokról;
- panaszjoguk gyakorlásának módjáról, az intézményben működő érdekképviseleti fórumról;
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről;
- az intézmény házirendjéről;
- a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről;
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről;
- a kapcsolattartás lehetőségeiről, a látogatás, a távozás és a visszatérés rendjéről;
- az érték-és vagyonmegőrzés módjáról;
- a tűzvédelmi szabályok betartásáról.

A **házirend** az intézményben jól látható helyre került kifüggesztésre, hogy a jogosultak és az intézmény dolgozói számára folyamatosan hozzáférhető legyen.

Az intézményben dolgozó szakemberek az ellátást igénybevevők érdekeit képviselik, de tiszteletben tartva mások érdekeit. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az intézmény tevékenysége során különös figyelmet fordít arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.

Az intézmény dolgozói kötelesek biztosítani, hogy az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen ne szerezzen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang és képanyag rögzített és azokból kikövetkeztethető információra, esettanulmányokra, esetismertetésre is vonatkozik. /ide értve intézményben gyakorlatot töltő hallgatókat is/.

A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény adatkezelési rendelkezései valamint a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény szabályait figyelembe véve történik az intézményben az adatkezelés.

Az intézmény a szolgáltatás nyújtása során a **fogyatékkal élő személyek** jogainak érvényesülése érdekében figyelemmel van különösen

- az akadálymentes környezet biztosítására;
- az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására;
- a képességek, készségek fejlesztésére, illetve az állapotfenntartás és – javítás lehetőségeinek megteremtésére;
- az önrendelkezés elvére, a fogyatékkal élő személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására;
- társadalmi (re)integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybevételére, elérésére.

Panasz esetén jogorvoslat kérhető szóban vagy írásban az intézményvezetőtől, a fenntartótól és a gyermek jogi képviselőitől.

A kliensnek a dolgozókra vonatkozó panaszát az érintettek bevonásával kell megvizsgálni és arról a panasztevőt 15 napon belül írásban értesíteni kell. Ha az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés elmaradása esetén azonnal, egyet nem értés esetén az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

Gyermekjogi Képviselő:

Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal

Észak-alföldi Regionális Iroda

Címe: 4400 Nyíregyháza, Tüzér utca 2-4.sz.

A szolgáltatást végzők jogai:

Az anya-gyermek segítőotthonban szakmai munkát végző munkatársai közfeladatot ellátó személynek minősülnek. A fenntartó képviselője és az intézmény vezetője a működtetés során biztosítja a munkatársak részére a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést, emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartását, továbbá munkájuk anyagi és erkölcsi elismerését, valamint megfelelő munkavégzési körülményeket.

Havonta esetmegbeszélés keretében nagy hangsúlyt fektetünk a rendszeres és személyes konzultációkra, esetmegbeszélésekre. Továbbá a munkatársak mentálhigiénéjének karbantartására és a kiegész megelőzésének érdekében lehetőség van egyéni vagy csoportos szupervízióra.

A szakmai és egyéni fejlődést, a munkatársak képzését *folyamatnak* tekintjük, amely egyszerre jelenti ismeretek elsajátítását és bővítését, készségek, jártasságok kialakítását, fejlesztését, szakmai értékek interiorizálását. A munkáltató lehetőséget biztosít a munkavállalók továbbképzésére. Ez idő alatt gondoskodik helyettesítésükről.

Az intézményben dolgozó munkatársak részére a munkáltató dolgozói igazolványt állít ki.

A munkavállalók érdekeiket elsősorban a fenntartó szervezet szakmai és dolgozói fórumain keresztül érvényesíthetik. Szakmai érdekképviselőtük az Átmenti Gondozást Ellátók Érdekvédelmi Szövetsége (ATOSZ) is ellátja

Egyéb esetekben a polgári perrendtartás jogorvoslati rendszerén keresztül szereshetnek érvényt jogaiknak.

A munkatársak a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján, annak ismeretében és szellemében a rögzített etikai követelményeknek megfelelően végzik munkájukat.

Csatolt melléletek

1. sz. melléklet: Megállapodás tervezet
2. sz. melléklet: Félutasház szolgáltatás szakmai programja
3. sz. melléklet: Krízisközpont szakmai programja

Készítette:



Konyáriné Ménesi Tünde
intézményvezető

Záró rendelkezés:

Ez a szakmai program a mellékleteivel együtt érvényes. A szakmai program a Magyar Vöröskereszt Szabolcs-Szatmár-Bereg Megyei Szervezetet, mint fenntartót képviselő megyei igazgató által elfogadva 2011. szeptember 01-én lép hatályba.

Jelen szakmai program elfogadásával, az 1998. 06. 30-án jóváhagyott, elfogadott szakmai program hatályát veszti.

Nyíregyháza, 2011. augusztus 29.

Jóváhagyva a fenntartó által:



Szarkáné Kövi Márta
megyei igazgató

