

FECSKE Szolgálat Szolgáltatói Kézikönyve

Tartalom

BEVEZETŐ.....	4
1. A FECSKE Szolgálat	5
1.1. A FECSKE Szolgálat jövőképe	5
1.2. A FECSKE Szolgálat küldetése.....	5
1.3. A FECSKE Szolgálat alapértékei	5
1.4. A FECSKE Szolgálat célja	5
1.5. A FECSKE Szolgálat jogosultsági köre	6
1.6. A FECSKE Szolgálat tevékenysége.....	8
1.7. A FECSKE Szolgálat alapját képező szakmai alapelvek	9
1.7.1. Az alapvető emberi jogok érvényesülésének elve	9
1.7.2. Normalizáció elve	10
1.7.3. Participáció elve	10
1.7.4. Kiegészítő jelleg elve.....	11
1.7.5. Szükséglet közeli ellátás elve	11
1.7.6. Rugalmasság, átláthatóság és kiszámíthatóság elvei	11
1.7.7. Közös munka elve.....	11
1.7.8. Hálózati működés elve	11
1.7.9. Fenntarthatóság elve	12
1.7.10. Szektorsemlegesség elve.....	12
1.7.11. Teljes körű hozzáférés elve.....	13
1.7.12. A legkisebb beavatkozás elve	13
2. A FECSKE Szolgálat szolgáltatói hálózata	14
2.1. A hálózati együttműködés célja.....	14
2.2. A FECSKE Szolgálat szolgáltatói hálózatának szereplői	14
2.3. Szervezeti felépítés	15
2.4. Hozzáférés a know-how-hoz	15
2.5. A FECSKE szolgáltatói hálózat tagjainak jogai és kötelezettségei	16
2.5.1. Szakmai fejlesztő szervezet (Know-how tulajdonos).....	16
2.5.2. Koordinátor	17
2.5.3. FECSKE Szolgáltató szervezet	17
2.6. A hálózati együttműködés során felmerülő problémák kezelése.....	18
2.7. A hálózatba bekerülés feltételei	18

2.8. Az hálózati tagok tagságának megszűnése, kilépés, kizárás.....	19
2.9. A Szolgáltatás munkakörei	20
3. A FECSKE Szolgálat folyamati protokollja	22
3.1. Szolgáltatás Irányító Rendszer (SZIR)	22
3.2. A szolgáltatás alapfeladatai, és protokolljának főbb elemei	22
4. Szolgáltatásmenedzsment és kapacitáselosztás	24
5. Minőségmenedzsment	26
5.1. Minőségmenedzsment fogalmi keretei	26
5.2. Minőségi szolgáltatás eszközei	27
5.2.1. Képzés	27
5.2.2. Esetmegbeszélés.....	28
5.2.3. Szupervízió.....	28
5.2.4. Kapacitásfejlesztés	28
5.2.5. Szolgáltatásfejlesztés	28
5.2.6. Audit	29
6. Kommunikáció	30
6.1. FECSKE Szolgálat kommunikációjának alapelvei.....	30
6.1.1. Disszeminációs tevékenység.....	31
6.2. A FECSKE Szolgálat kommunikációs eszközei	31
7. Önkéntesség	32
7.1. Önkéntesség alapelvei	32
7.2. Önkéntes tevékenység feltételei és szabályai.....	32

BEVEZETŐ

Tisztelt Olvasó! A FECSKE Szolgálat Szolgáltatói Kézikönyvét tartja kezében. A Kézikönyv összeállításával célunk, hogy egy közel tízéves múltra visszatekintő Szolgáltatásszervezési modell részletes leírása megszülessen.

A Kézikönyv három fő fejezetet tartalmaz:

- I. rész: A FECSKE Szolgálat működésének alapelveit, alapértékeit jelentő szakmai területekről és működési kereteiről ad áttekintést
- II. rész: A Szolgáltatás szervezéséhez kapcsolódó szabályzókat és a részletes eljárásrendet tartalmazza
- III. rész: A Szolgáltatás szervezése során használandó dokumentumokat, formanyomtatványokat tartalmazza.

A Kézikönyv egészében teljes, átfogó leírását és szabályait tartalmazza a FECSKE szolgáltatásnak, mely a jelen állapotában a jelenlegi működést tükrözi, azonban az egyes fejezetek felülvizsgálatára szükség lehet. Az első rész olyan általános érvényű alapelveket és információkat tartalmaz, melyek felülvizsgálatára akkor van szükség, ha a szolgáltatás jogosultsági körét illetve a hálózati működést érintő változásokat tervez a know-how tulajdonos vagy a finanszírozó. A második részben szereplő szabályzatok és dokumentumok felülvizsgálatát évenként, illetve a támogatási/finanszírozási szerződések megkötésekor javasoljuk felülvizsgálni, valamint olyan jogszabályváltozás esetén, amely az szolgáltatási körülményeket befolyásolja. A harmadik részben szereplő dokumentum mintákat évente, illetve a gyakorlati tevékenység közben felmerülő információk tükrében rendszeresen javasoljuk felülvizsgálni, és ha szükséges módosítani. Ez az a része a Kézikönyvnek, ami a legérzékenyebben kell reagáljon a mindennapi gyakorlati tevékenységre, szükségletekre.

I. A Szolgáltatás szervezés alapelvei, alapértékei és az alappilléreit jelentő szakmai területek

1. A FECSKE SZOLGÁLAT

Fogyatékos Embereket nevelő **C**saládok otthonában nyújtott időszakos **K**ísérés és **E**llátás

1.1. A FECSKE Szolgálat ¹jövőképe

A FECSKE szolgáltatói hálózat olyan világot akar, amelyben a család a fogyatékos személlyel együtt élhet teljes értékű életet.

1.2. A FECSKE Szolgálat küldetése

A FECSKE szolgáltatói hálózat a fogyatékos személyt ellátó családok esélyegyenlőségét rugalmasan és megbízhatóan segíti otthoni felügyelet és kísérés biztosításával Magyarország egész területén.

1.3. A FECSKE Szolgálat alapértékei

- A fogyatékos embereket szerető, megértő, elfogadó és tisztelő, megbízható, felkészült, titoktartó munkatársakkal dolgozik;
- Jó minőségű, jól szervezett, átlátható és számon kérhető szolgáltatást nyújt a családok számára;
- Dinamikusan fejlődő, az igényekre rugalmasan reagáló, együttműködő és elfogadó szervezetek hálózata.
- A szolgáltatás működtetésében és finanszírozásában egyaránt kiemelt figyelmet kap a szakmai hitelesség, az átláthatóság és elkötelezettség, amit kommunikációjában is megjelenít.

1.4. A FECSKE Szolgálat célja

- A fogyatékos emberek minél tovább családjukban élhessenek, és elkerüljék a kényszerű bentlakásos intézményi elhelyezést;
- Lehetővé váljék a fogyatékos ember és családja számára a társadalmi életben való minél teljesebb részvétel és aktivitás;
- Olyan életmintákat és hétköznapi életviteli lehetőségeket tegyen elérhetővé, amelyek a társadalomban megszokott életfeltételeknek és életvitelnek a lehető legteljesebb mértékben megfelelnek;

¹ A FECSKE Szolgálat alatt magát a szolgáltatást értjük általánosságban, s a Kézikönyvben mindig írásmódjában a nagybetűs formát használjuk, valamint a szolgáltatást is mindig nagybetűvel írjuk.

- Segítse a családban történő együttélés feltételeinek javítását, a családtagok ellátó képességének, gazdasági önállóságának fokozását;
- Elősegítse a fogyatékos személy családtagjának munkaerő-piaci (re)integrációját;
- Segítse a családnak leküzdeni a családtag fogyatékosági állapotából eredő hátrányokat, és ezzel csökkentse terheiket;
- A szolgáltatás működtetésével a közösségekben felértékelődjenek az esélyegyenlőség és az esélyek újratermelődésének követelménye;
- Bővüljön a fogyatékos személy és családja kapcsolati tőkéje, ami nagymértékben megerősíti önrendelkezésüket.

1.5. A FECSKE Szolgálat jogosultsági köre

A Fecske szolgáltatás igénybevételére jogosult az a fogyatékos személy, illetve 14 év alatti tartósan beteg gyermek, akit családja saját otthonában lát el és gondoz.

Fogyatékos/tartósan beteg személy:

A jogosultság szempontjából figyelembe vehető személy, aki:

- látási fogyatékos,
- hallási fogyatékos,
- értelmi fogyatékos,
- autista,
- mozgásszervi fogyatékos,
- halmozottan fogyatékos,
- beszéd fogyatékos,
- kromoszóma-rendellenességgel élő,
- tartósan beteg személy, aki után a magasabb összegű családi pótlékot miniszteri rendeletben meghatározott súlyosságú betegsége vagy fogyatékoságra tekintettel folyósítják,
- a köznevelési törvény értelmében sajátos nevelési igényű gyermeknek minősül.

A közoktatási törvény szerint sajátos nevelési igényű gyermek, tanuló: az a gyermek, tanuló, aki a Szakértői és Rehabilitációs Bizottság szakvéleménye alapján

- testi, érzékszervi, értelmi, beszéd fogyatékos, autista, több fogyatékoság együttes előfordulása esetén halmozottan fogyatékos, a megismerő funkciók vagy a viselkedés fejlődésének organikus okra visszavezethető tartós és súlyos rendellenességével küzd,
- a megismerő funkciók vagy a viselkedés fejlődésének organikus okra vissza nem vezethető tartós és súlyos rendellenességével küzd;

A jogosultság igazolására szolgáló szakvélemények:

Kiskorú igénybevevő esetében:

- a Tanulási Képességet Vizsgáló Szakértői és Rehabilitációs Bizottság (TKVSZRB), illetve az Országos Szakértői és Rehabilitációs Bizottság szakértői véleménye,
- a fogyatékoság jellege szerinti szakorvosi lelet,
- olyan személy esetében, akire nézve magasabb összegű családi pótlékot folyósítanak az ellátás megállapítását, illetve folyósítását igazoló határozat vagy más okirat.

Nagykorú igénybevevő esetében:

- a fogyatékoság jellege szerinti szakorvosi lelet;
- fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában részesülő személy esetében,
 - az ellátás megállapítását, illetve folyósítását igazoló határozat vagy más okirat;
 - az ellátás megállapításának alapjául szolgáló, a fogyatékoság fennállását igazoló szakvélemény.

A családtagok általi saját háztartásban biztosított gondozásnak minősül:

- A szülő által a vér szerinti, vagy örökbe fogadott fogyatékos/tartósan beteg gyermek saját háztartásban történő nevelése, gondozása. Ide értve azt az esetet is, ha a saját háztartásában nevelt gyermeket örökbe kívánják fogadni, és az erre irányuló eljárás már folyamatban van.
- A nevelőszülő, a hivatásos nevelőszülő által a fogyatékos/tartósan beteg gyermek nevelőszülői ellátás keretében történő nevelése, gondozása.
- A nagykorú hozzátartozó által fogyatékos/tartósan beteg személy saját háztartásában történő ellátása, ápolása, gondozása.

A személyes gondoskodás keretébe tartozó (Szt. 57. § (2) bekezdés szerinti) szociális szakosított ellátást igénybevevő személy részére a Szolgáltató szervezet² csak saját forrásából biztosíthat ellátást (a támogatási szerződés keretében biztosított támogatást erre a célra nem használhat fel).

A személyes gondoskodás keretébe tartozó szakosított ellátás:

- az ápolást, gondozást nyújtó intézmény,
- a rehabilitációs intézmény,
- a lakóotthon
- az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény
- a támogatott lakhatás,
- az egyéb speciális szociális intézmény

² A Szolgáltató szervezet a FECSKE Szolgáltatást nyújtó szervezet, mely a Szolgáltatói hálózat tagjaként a Koordinátor irányításával és vezetésével szervezi és nyújtja a szolgáltatást. A Kézikönyvben írásmódjában mindig nagy betűvel írjuk a Szolgáltató szót, a szervezet azonban kisbetűvel írandó.

1.6. A FECSKE Szolgálat tevékenysége

- Az otthonukban élő fogyatékos személyek rugalmas, a szükségletekhez igazodó mértékű és időtartamú otthoni felügyelete és kísérése
- Az ellátott személyek sajátos szükségleteihez igazodó támogatás nyújtása a nap bármely szakában (pl. kora esti órákban, éjszaka, hétvégeken),
- A mindennapi életvitel vezetéséhez, fenntartásához, valamint az életviteli környezetében történő mobilitáshoz nyújtott segítség.

Cél a szülők, gondviselők, hozzátartozók tehermentesítése, helyettesítése rövid időre.

A FECSKE szolgáltatás keretében egészségügyi szakellátás nem biztosítható.

Az **otthoni felügyeleten, és kísérése**n – belüli teendők a következők:

- a személy speciális szükségleteinek alapos megismerése és követése, kellő rugalmasság és az individuális szempontok figyelembevétele;
- személy körüli teendők, szükségletek kielégítésében való segítségnyújtás a szolgáltatás keretei között;
- segítségnyújtás az étkezésben, etetés;
- helyzetváltoztatásban való támogatás;
- egészségügyi állapotváltozásának felismerése és figyelemmel kísérése, szükséges kezeléshez való hozzáférés segítése kíséréssel, információval;
- higiénés szükségletek kielégítésében támogatás biztosítása;
- közszolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése (oktatás, egészségügy, szociális szolgáltatások, közművelődési, sport és kulturális létesítmények, foglalkoztatás, egyéb);
- izoláltság enyhítése, családi életvitel támogatása;
- a fogyatékos személlyel való bizalmi kapcsolat kialakítása, fokozott gondosság (pl.: balesetveszély elhárítása) révén a biztonság biztosítása;
- a szolgáltató együttműködik a szülővel/gondviselővel, a szülő/gondviselő által megadott információk alapján, és segítő eszközök alkalmazásával (pl.: kommunikációs formák, eszközök) nyújtja a szolgáltatást;
- szükség szerint a fogyatékos személy számára szolgáltatást nyújtó egyéb intézményekkel, szakemberekkel, szervezetekkel együttműködik a szülő tudomásával és hozzájárulásával;
- konfliktus esetén törekszik a mindenki számára megfelelő megoldás elérésére;
- a szülőt/törvényes képviselőt tájékoztatja az érintett ellátásával kapcsolatos történésekről, állapotáról, illetve egyéb speciális szükségletek felmerüléséről;
- a fogyatékos személy kísérése lakhelye és más intézmény, szolgáltató között a mobilitása, valamint a különböző szolgáltatásokhoz való hozzáférése érdekében. A kísérés során a FECSKE Szolgálat szakembere a többségi tömegközlekedési eszközöket veszi igénybe és szállító szolgáltatást semmilyen módon nem végez;

1.7. A FECSKE Szolgálat alapját képező szakmai alapelvek

1. Az alapvető emberi jogok érvényesülésének elve
2. Normalizáció elve
3. Participáció elve
4. Kiegészítő jelleg elve
5. Szükséglet közeli ellátás elve
6. Rugalmasság, átláthatóság és kiszámíthatóság elvei
7. Közös munka elve
8. Hálózati működés elve
9. Fenntarthatóság elve
10. Szektorsemlegesség elve
11. Teljes körű hozzáférés elve
12. A legkisebb beavatkozás elve

A FECSKE szolgáltatás biztosításában közreműködő szakemberek tartózkodnak minden olyan cselekedetben és gyakorlatban való részvételtől, amely nem összeegyeztethető az alábbi elvek érvényesülésével.

A szolgáltatás során maradéktalanul és teljes körűen érvényesülniük kell az alapjogoknak, különös tekintettel az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

1.7.1. Az alapvető emberi jogok érvényesülésének elve

A FECSKE szolgáltatás biztosításában közreműködő szakemberek messzemenően figyelembe veszik a fogyatékossgal élő személyek emberi és személyhez fűződő jogainak védelmét a szolgáltatásnyújtás során és minden szükséges intézkedést megtesznek annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő személyek teljes mértékben élvezhessék e jogukat melyek a következők:

- A fogyatékossgal élő személyek védelme (Alaptörvény XV. cikk (5) bekezdés)
- A hátrányos megkülönböztetés tilalma (Alaptörvény XV. cikk (2) bekezdés)
- Szociális biztonsághoz való jog (Alaptörvény XIX. cikk)
- A testi és lelki egészséghez való jog (Alaptörvény XX. cikk (1) bekezdés)
- Az élethez, és az emberi méltósághoz való jog (Alaptörvény II. cikk)
- A megalázó bánásmód tilalma (Alaptörvény III. cikk)
- A személyes szabadsághoz való jog (Alaptörvény IV. cikk)
- Szabad mozgás és tartózkodás szabadsága (Alaptörvény XXVII. cikk (1) bekezdés)
- Jogorvoslathoz való jog (Alaptörvény XXVIII. cikk (7) bekezdés)

- Személyes adatok védelméhez való jog, személyes adatokhoz, információkhoz való hozzáférés joga (2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról)
- A személyes szabadsághoz, a magánélet, a magánlakás tiszteletben tartásához fűződő jog (2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről)
- A magántitokhoz való jog (2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről)
- Magán- és családi élet, az otthon, kapcsolattartás és jó hírnév tiszteletben tartása (Alaptörvény)
- Minden fogyatékossgal élő személynek másokkal azonos alapon joga van fizikai és mentális integritásának tiszteletben tartására.
- Önálló életvitel és a közösségbe való befogadás, közösségi részvétel joga. (2007. évi XCII. törvény a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről)

1.7.2. Normalizáció elve

Minden korszerű szociális szolgáltatásnak – különösen, ha az a fogyatékos embereket érinti – arra kell törekednie, hogy a szolgáltatást igénybevevők számára olyan életmintát és hétköznapi életfeltételeket tegyen elérhetővé, amelyek a társadalom megszokott feltételeinek és életmódjának a lehető legnagyobb mértékben megfelelnek, illeszkednek az életkori sajátosságokhoz és igényekhez.

Ismerve a fogyatékos családtagot ápoló-gondozó családok életkörülményeit, egyértelmű, hogy a FECSKE szolgáltatás révén a normalizációs elv téziseit ki kell terjesztenünk a család nem fogyatékos tagjaira is, azaz lehetővé kell tenni számukra is a szolgáltatás igénybevételével a minél teljesebb társadalmi részvételt.

1.7.3. Partecipáció elve

A Fogyatékossgal Élő Emberek Jogairól szóló Konvenciónak ³ a részvétel (partecipáció) az egyik általános alapelve ⁴. Fontos megemlíteni, hogy a Konvencióban a participáció gyakori „kísérő” elve, fogalma az inklúzió.

Az innovatív FECSKE modell által képviselt szolgáltatás aktívan támogatja a meglévő szociális hálózatot és az új kapcsolatok kialakulását, hogy a fogyatékos embereknek és az őket gondozó, nevelő családtagoknak valódi lehetőséget kínáljanak a helyi közösségben való részvételhez. Emellett a gazdasági önállóság és aktivitás erősítése is célja a szolgáltatásnak, annak érdekében, hogy a családok aktív keresővé válhassanak.

³ Magyarország a Konvenciót 2007. március 30-án írta alá. A Konvenció megtalálható: <http://www.un.org/esa/socdev/enable/conventioninfo.htm>

⁴ 3. cikkely (c): Teljes és tényleges részvétel és inklúzió a társadalomba.

1.7.4. Kiegészítő jelleg elve

A FECSKE szolgáltatás nem helyettesíteni kívánja a szociális és gyermekjóléti rendszerben már meglévő szolgáltatásokat/intézményeket, hanem olyan újszerű kiegészítő szolgáltatást kíván nyújtani a családtagok számára, ami lehetővé teszi a fogyatékos családtag családban tartását a lehető leghosszabb ideig.

1.7.5. Szükséglet közeli ellátás elve

A szociális gondoskodásnak ott kell megjelennie és olyan mértékben, ahol és amilyen mértékben maga a szükséglet jelen van. Ezért szükséges a FECSKE szolgáltatás megszervezése előtt problématerképet, szociális diagnózist készíteni, és a szolgáltatást a család közvetlen közelében és igényei szerint megszervezni.

1.7.6. Rugalmasság, átláthatóság és kiszámíthatóság elvei

A FECSKE szolgáltatásnak egyszerre kell stabil kereteket biztosítani a családok számára, valamint rugalmasan alkalmazkodnia a családok, az egyes családtagok esetenként gyorsan változó körülményeihez.

A FECSKE szolgáltatás olyan, a társadalom szolidaritásán is alapuló szolgáltatás, amely minden érintett számára átlátható, működése kiszámítható. Azaz a szolgáltatásra lehet számítani, tervezni vele, és a szolgáltatást végző személy, illetve az őt foglalkoztató szervezet pedig biztonságot nyújt mind a fogyatékos személy, mind pedig a család többi tagja számára.

1.7.7. Közös munka elve

A FECSKE Szolgáltató szervezeteknek olyan összekötő vagy centrum szerepet kell betölteniük, amely megfelelő kapcsolati hálóval rendelkezik, azaz elegendő és a célcsoport számára adekvát ismeretekkel és információkkal bír, és ezen felül bizonyítható tudással, személyi és kapcsolati tőkével és együttműködési képességgel rendelkezik.

A fenti szerep, a közös munka nem csupán a közvetlen munkatársakkal való együttműködésre korlátozódik, hanem mindazokra kiterjed, akik a fogyatékos személy (és családja) sorsának rendezésében aktív szerepet töltenek be. Így természetesen a FECSKE Szolgáltatásnak együtt kell tudni működnie a társszolgáltatásokkal, társszolgáltatókkal, a fogyatékos személlyel és családtagjaival is.

1.7.8. Hálózati működés elve

A FECSKE szolgáltatói hálózat esetében az intézmények/szolgáltatások együttműködnek annak érdekében, hogy a FECSKE Szolgálat jövőképe a megfogalmazott alapértékek mentén teljesüljön. A FECSKE szolgáltatói hálózatban minden tag az előzetes együttműködési megállapodásnak megfelelően a fent megfogalmazottakat aktívan és folyamatosan végzi. Együttműködnek abban, hogy a FECSKE Szolgálatot fenntartsák és folyamatosan fejlesszék. Ennek során a hálózat tagjai mindannyian szükségletalapú és az igényekre rugalmasan reagáló szolgáltatást működtetnek, melynek kiemelt feladata az információk, igények kétoldalú és folyamatos áramoltatása.

A szakmai előnyök mellett a földrajzi elhelyezkedés, infrastruktúra és a méretgazdaságosság előnyeit kihasználva, a következő területeken működnek együtt a hálózat tagjai:

- Szakmai felkészítés, képzés, fejlesztés;
- Szervezeti és hálózati szintű fejlesztések;
- Minőségmenedzsment (minőség-ellenőrzés, audit, fejlesztés);
- Kommunikáció, disszemináció;
- Szolgáltatási Irányítási Rendszer működtetése, fejlesztése;

1.7.9. Fenntarthatóság elve

FECSKE szolgáltatás csak abban az esetben szervezhető, ha maga a szolgáltatás az adott településen hosszú távon fenntartható, ha maguk a szolgáltatások a kezdeti, kiépítési szakaszt követően nagyobb fejlesztési támogatások nélkül, „pusztán” a humánerőforrás finanszírozásával is fennmaradnak. A fenntarthatóság elve ebben az értelemben nem csupán szakmai-módszertani elv, hanem egyben szakmai-etikai elv is.

1.7.10. Szektorsemlegesség elve

Mint minden gyermekjóléti és szociális alapellátást, a FECSKE szolgáltatást is elláthatják állami vagy önkormányzati szolgáltatók, civil szervezetek, egyházi szervezetek, szociális vállalkozók.

1.7.11. Teljes körű hozzáférés elve

Ami másnak, az átlagnak elérhető, azt elérhetővé kell tenni mindenki, különösen a legnehezebb sorsú emberek számára is. A hiány és lefedetlenség ugyanis alapvetően relatív, „egyenlőtlenségi”, „méltánytalansági” probléma.

A fentiekből következik, hogy a teljes körű hozzáférés szakmai-módszertani, ellátás szervezési alapelv. Ez a lefedettség, a különböző szolgáltatók által nyújtott, ám egymást nem zavaró, egymást ki nem záró szolgáltatásnyújtási módja.

1.7.12. A legkisebb beavatkozás elve

A FECSKE szolgáltatásban mindenkor úgy kell segítséget nyújtani, hogy az csak a lehető legkisebb, legszükségesebb mértékben tegyen bármit a felhasználók helyett. Mind a fogyatékos személy, mind szülei/gondviselői számára maximális véleményalkotási, döntési lehetőséget kell biztosítani.

2. A FECSKE SZOLGÁLAT SZOLGÁLTATÓI HÁLÓZATA

A FECSKE Szolgálat szolgáltatói hálózatban működik, melynek összefogói a szakmai fejlesztést vezető Szakmai fejlesztő szervezet, a működést koordináló Koordinátor, működtetői pedig a Szolgáltatói szervezetek.

A hálózati alapon történő működés és szerveződés megkönnyíti a mindenkor finanszírozó dolgát, mert egységes kereteket teremt a működésre az összes résztvevő számára, ugyanakkor aktív részvételt enged a szolgáltatás fejlesztésére.

A Finanszírozó, a Szakmai fejlesztő szervezet, a Koordinátor, valamint a Szolgáltató szervezetek közötti viszonyt szabályozó legfontosabb dokumentum a keretszerződés és a finanszírozási periódusonkénti **támogatási szerződés**.

2.1. A hálózati együttműködés célja

A hálózat azzal a céllal jött létre, hogy a FECSKE Szolgálat működtetésében felhasználja a tagok tapasztalatait, ismereteit és elterjesszen egy olyan modellt, amely országosan képes javítani az érintett családok életminőségén. A közös fellépéssel a tagok hatékonyabbá kívánják tenni mind a modell terjedését, a lobby tevékenységük sikerességét, valamint a minőségi elvárások betartását. Ennek érdekében a következő konkrét célokat fogalmazzák meg:

- FECSKE Szolgáltatás működtetése;
- Megerősíteni a hálózati tagokat mind szakmai, mind szervezeti szinten, hogy a hálózat tagjai által nyújtott szolgáltatások megfelelő minőségűek és összemérhetőek legyenek;
- Kialakítani egy mintaszerű együttműködési kultúrát és rendszert;
- Kialakítani a hálózati tapasztalatokhoz való hozzáférést;
- Megfelelő támogatottságot biztosítani (anyagi, szakmai, szervezeti szinten) a szolgáltatás hosszú távú fennmaradásához;
- Együttműködni annak érdekében, hogy más szolgáltatásokban is hasznosítható, átvehető legyen a FECSKE Szolgálat működési modellje.

2.2. A FECSKE Szolgálat szolgáltatói hálózatának szereplői

Finanszírozó: A FECSKE szolgálat működésének finanszírozója.

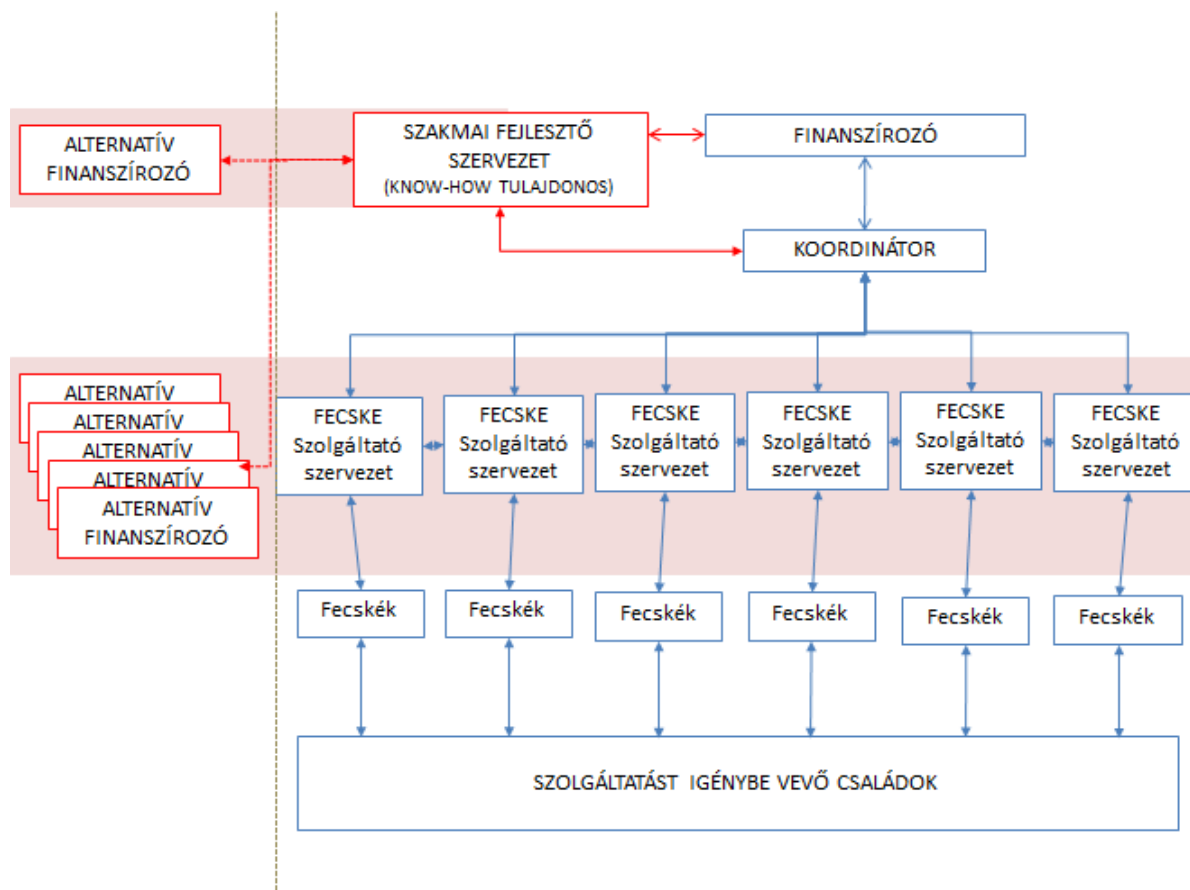
A Finanszírozó a támogatási szerződésben foglaltaknak megfelelően ellenőrizheti az általa biztosított források felhasználását és a szolgáltatás működését.

Szakmai fejlesztő szervezet (Know-how tulajdonos): A Kézenfogva Alapítvány a FECSKE Szolgálat know-how-jának tulajdonosa. Felel a szolgáltatás folyamatos szakmai és módszertani fejlesztéséért, a szolgáltatás minőségének fenntartásáért és a Szolgáltatás Irányító Rendszer (SZIR) működtetéséért, a hálózati tagok felkészítéséért, továbbképzéséért.

FECSKE szolgáltatói hálózat koordinátora (Koordinátor): A szakmai működtetési és koordinációs feladatok megvalósításáért, irányításáért és szakmai és pénzügyi ellenőrzéséért és megvívásáért közvetlenül felelős szervezet. Felel a szolgáltatás hálózati szintű szakmai és pénzügyi tervének elkészítéséért, a szolgáltatás kapacitásainak elosztásáért, valamint a szolgáltató szervezetek kiválasztásáért.

FECSKE Szolgáltató szervezet: A FECSKE szolgáltatást közvetlenül biztosító szervezet, amely a támogatási szerződésekben meghatározott keretek közötti, a szolgáltatási protokollnak megfelelő szolgáltatás biztosításáért felelős.

2.3. Szervezeti felépítés



2.4. Hozzáférés a know-how-hoz

A FECSKE Szolgálat, mint a fogyatékos emberek ellátását segítő, a gyakorlatban felhasználható modell szellemi alkotás, azon belül is a szerzői jogvédelem alatt álló alkotás (know-how), amelynek működtetése speciális eljárásrendben rögzített. A szolgáltatási know-how annak kidolgozójának, a Kézenfogva Alapítványnak a jogi

oltalom alatt álló kizárólagos szellemi tulajdonát képi, amelyre a Polgári Törvénykönyv rendelkezései biztosítanak védelmet.

A FECSKE szolgáltatás logója (védjegy) a Kézenfogva Alapítvány tulajdona (Szellemi Tulajdon Nemzeti Hivatala 2012869 számon lajstromozta).

A know-how jogosultját, birtokosát a szerzői jogi védelem mellett megilleti a titokvédelem is. A jogtalan nyilvánosságra hozatal esetén pedig a jogosultat védik a tisztességtelen verseny elleni törvény és a Polgári Törvénykönyv üzleti titokvédelemre vonatkozó szabályai.

Koordinátor: A Kézenfogva Alapítvány, mint a know-how, és FECSKE védjegy tulajdonosa külön szerződés alapján jogot biztosít a Koordinátor számára a know-how hasznosítására, és a védjegy használatára, melyekre a feljogosított szervezet visszavonásig jogosult. A know-how hasznosítása jogi oltalom alá eső szellemi tevékenység.

FECSKE Szolgáltató szervezet: A Kézenfogva Alapítvány, mint a know-how és FECSKE védjegy tulajdonosa külön arra irányuló szerződés alapján jogot biztosít a Szolgáltató szervezet számára a know-how hasznosítására és a védjegy használatára, melyekre a feljogosított szervezet visszavonásig jogosult.

Minden hálózati tag hozzáférhet minden szakmai fejlesztéshez, új szakmai dokumentumhoz, módszertani és szervezetfejlesztési útmutatóhoz a támogatási szerződésben meghatározott keretek között.

2.5. A FECSKE szolgáltatói hálózat tagjainak jogai és kötelezettségei

2.5.1. Szakmai fejlesztő szervezet (Know-how tulajdonos)

Minőség: Irányítja és koordinálja a szolgáltatás szakmai, módszertani fejlesztését (SZIR fejlesztése, szolgáltatók és auditorok képzése, szakmai, szervezeti és együttműködési sztemderdek megvalósulásának értékelése, audit folyamatának fejlesztése és felügyelete), mely a magas minőségű szakmai szolgáltatás alapja.

Beszámoltatás: A Koordinátor által biztosított beszámolók alapján ellenőrzi a mindenkor know-how-nak való megfelelést.

Dokumentáció: Felel a dokumentációs felület (SZIR – Szolgáltatás Irányító Rendszer) fejlesztéséért, karbantartásáért és működtetéséért. Felel a szolgáltatási dokumentumok frissítéséért.

Döntéshozás: A Szakmai fejlesztő szervezet a Fecske Szolgálat működését, szolgáltatásszervezését érintően a Koordinátorral és a FECSKE Szolgáltató szervezetekkel történt egyeztetés után dönt az esetleges, stratégiai szintű, szükséges módosításokról, valamint szükség szerint operatív szintű módosítást kezdeményez a Koordinátor felé.

2.5.2. Koordinátor

Minőség: A Koordinátor a minőségmenedzsment rendszer betartását ellenőrzi és annak alapján a FECSKE Szolgáltató szervezetek szakmai munkáját irányítja. Feladata a gyakorlati tapasztalatok, problémák, igények, megoldandó kérdések folyamatos továbbítása a Szakmai fejlesztő szervezet felé a minőségfejlesztés érdekében. Feladata a szakmai fejlesztések gyakorlatba történő átültetésének biztosítása és felügyelete.

Beszámoltatás: A Koordinátor a FECSKE Szolgáltató szervezeteket havonta beszámoltatja szakmai tevékenységükről, a szolgáltatás menetéről, az igénybevétel gyakoriságáról, a felhasználók fogyatékosági típusáról és életkoráról, a biztosított szolgáltatásokról, valamint a felmerült problémákról és visszajelzésekről és pénzügyi adatokról.

Dokumentáció: A Koordinátor a szolgáltatás különböző adatait összesíti és kimutatásokat készít, amelyeket a Finanszírozó, a Szakmai fejlesztő szervezet és a FECSKE Szolgáltató szervezetek részére hozzáférhetővé tesz.

Döntéshozás: A Koordinátor a Fecske Szolgálat működését, szolgáltatásszervezését érintően döntés előkészítő, kezdeményező, javaslattevő, véleményező, valamint a döntések végrehajtásának folyamatában elemző és értékelő tevékenységet végez.

2.5.3. FECSKE Szolgáltató szervezet

Minőség: A FECSKE Szolgáltató szervezetek vállalják, hogy a szolgáltatás minőségét mindig szem előtt tartják, ennek érdekében a meghatározott sztenderdeket betartják, a FECSKE Szolgáltatói Kézikönyvben szabályozott indikátorok és eszközök figyelembevételével a tevékenység minőségét mérik. A FECSKE Szolgáltató szervezetek a szolgáltatás és a hálózati együttműködés minőségmenedzsment rendszerének fejlesztéséhez információt nyújtanak a Koordinátornak és a Szakmai fejlesztő szervezetnek. Részt vesznek a Hálózati Tanács munkájában, ahol javaslataikat, véleményüket a FECSKE Szolgáltató szervezetekkel megosztják, az ennek érdekében tartott találkozókra felelős személy részvételét biztosítják és az elkészült sztenderdek betartását magukra nézve kötelezőnek tartják.

Beszámoltatás: A FECSKE Szolgáltató szervezetek munkájukról, a szolgáltatás menetéről, szakmai és pénzügyi adataikról valamint a felmerült problémákról és visszajelzésekről rendszeresen beszámolnak a Koordinátornak.

Dokumentáció: A FECSKE Szolgáltató szervezetek a szolgáltatást igénybevevő családokról, a felhasználók fogyatékosági típusáról, életkoráról, létszámáról, a szolgáltatások tartalmáról, gyakoriságáról, időtartamáról és a szolgáltatás költségeiről pontos nyilvántartásokat vezetnek, melyeket havi rendszerességgel összesítenek.

Döntéshozás: A Szolgáltató szervezetek a Fecske Szolgálat működését, szolgáltatásszervezését érintően döntés előkészítő, kezdeményező, javaslattevő, véleményező tevékenységet végeznek.

2.6. A hálózati együttműködés során felmerülő problémák kezelése

A FECSKE szolgáltatói hálózat a legnagyobb fokú nyitottságon, átláthatóságon, elszámoltathatóságon és kölcsönös tiszteleten alapul.

A hálózat bármely tagját érintő, a szolgáltatás megvalósítását potenciálisan befolyásoló, de nem a szolgáltatáson belüli panasz felmerülése esetén, valamint a szolgáltatás egészének hitelét veszélyeztető magatartás esetén az érintett Szolgáltató szervezet a Koordinátort informálja. A Koordinátor felülvizsgálatot végez, és megoldási javaslatot tesz, valamint a vizsgálat eredményéről az érintetteket tájékoztatja. A FECSKE Szolgáltató szervezet együttműködik a Koordinátorral a felülvizsgálat során a megoldás érdekében.

A FECSKE Szolgáltató szervezetek közötti konfliktust, krízist az érintett szervezetek először egymással rendezik a Koordinátor szervezetet tájékoztatva, ennek sikertelensége esetén a Koordinátor felülvizsgálatot végez, és megoldási javaslatot tesz. A hálózati tagok kríziseikről kifelé csak a Koordinátor dokumentált beleegyezésével kommunikálnak (annak érintettsége esetén az összes tag egyetértésével).

A Koordinátor minden panaszról, konfliktusról tájékoztatja a Szakmai fejlesztő szervezetet.

Minden hálózati tag és a Koordinátor szervezet egyaránt megtesz mindent a panaszok, konfliktusok mielőbbi megnyugtató kezelése és az átlátható működés érdekében.

2.7. A hálózatba bekerülés feltételei

Feltételek az új belépő szervezettel kapcsolatban:

- Legalább három éves tapasztalattal rendelkezik fogyatékos emberekkel kapcsolatos szolgáltatások terén,
- Bizonyítottan, éven túlnyúlóan, dolgozik partneri kapcsolatban más hasonló szervezetekkel,
- Szervezeti működése megfelel az általános szervezeti sztenderdeknek.
- Meghatározza a stratégiájának főbb elemeit.
- Felelősen, tervszerűen, átláthatóan és tisztességesen működik.
- Működésében figyelembe veszi a kliensek igényeit.
- Egyértelműen elhatárolja, hogy ki az, aki a szervezet szolgáltatásaiból részesül, aki dolgozik bennük, és aki ellenőrzi a szervezet működését.
- Rendszeresen és részletesen beszámol tevékenységéről és gazdálkodásáról.
- A fentieknek való megfelelést, mind a hálózatba való bekerüléskor, mind pedig évenként, az audit során a minőségi sztenderdeknek való

megfeleléssel bizonyítja. Új hálózati tag jelentkezésekor az auditor három megelőző működési évet vizsgál az audit sztenderd sorban leírtak alapján.

- Sikeres pályázat esetén az új hálózati tag vállalja, hogy a FECSKE Szolgálatot a FECSKE Szolgálat kézikönyvében leírtaknak megfelelően működteti.
- A pályázatában megjelölt megyében található a székhelye, ahol (de legalább egy a megyében található telephelyén) saját irodával rendelkezik, melyen belül egy teljesen felszerelt munkaállomást tud biztosítani- számítógép internet kapcsolattal, telefon és zárható irattároló szekrény, fénymásoló és nyomtató használatával.

A pályázat részletes menete és a bekerülés feltételei a Kézikönyv II-III. részében találhatóak együtt a nyilatkozatokkal melyek az új hálózati tag vállalásait formalizálják.

Előnyök a pályázó szervezetek kiválasztásával kapcsolatban:

- amennyiben többféle szolgáltatást nyújtanak fogyatékos emberek számára.
- Fecske Szolgálathoz hasonló típusú szolgáltatást végeznek.

2.8. Az hálózati tagok tagságának megszűnése, kilépés, kizárás

Szolgáltatói hálózatból való kizárás

A FECSKE Szolgálatban a Szolgáltató szervezetek törekszenek arra, hogy mindenkor a lehető legjobb eredményeket éri el. Ennek érdekében elkötelezettek a FECSKE Szolgálat alapértékeinek megvalósulása, valamint a minőség menedzsment fejezetben meghatározott elvek és keretek betartása mellett. Amennyiben a Szolgáltató szervezetek nem tartják be a FECSKE Szolgálat Szolgáltatói Kézikönyvében meghatározott szakmai és működési elveket a FECSKE szolgáltatói hálózatból kizárásra kerülnek.

- Kötelező, minimum, sztenderdek nem teljesülése esetén:
 - o az első alkalommal történő nem teljesülést írásban történő hiánypótlási felszólítás követi.
 - o a hiánypótlás elmulasztását írásbeli elmarasztalás követi.
 - o kötelező sztenderdek két egymást követő évben való nem teljesítését a hálózatból való kizárás követi.
- Hálózati együttműködés akaratlagos megtagadása, a hálózati együttműködési fejezetben meghatározottak megsértése:
 - o első alkalmat követően írásbeli figyelmeztetéssel jár
 - o ismételt esetben a hálózatból való kizárást eredményez.
- A FECSKE Szolgálat hírnevének akaratlagos, gondatlan hitel rontása amennyiben bizonyítást nyer, akkor az a hálózatból való azonnali kizárással jár.
- Bármely tevékenység, mely büntető eljárást von maga után és bizonyítást nyer, a hálózatból való azonnali kizárással jár:

- személyes adat kezelés súlyos akaratlagos megsértése
- szolgáltatói adatok megmásítása, eltitkolása
- pénzügyi adatok, elszámolások, bizonylatok megmásítása, eltitkolása
- hatalommal való visszaélés, térítési díjon felül elvárt juttatásokért, előnyökért biztosított szolgáltatások esetén
- panaszkezelési szabályok megsértése. Szervezetten belüli, a kliensekkel vagy azok hozzátartozóival szembeni súlyos visszaélés esetén.

Szolgáltatói hálózathoz való kilépés

Bármely FECSKE Szolgáltató szervezetnek jogában áll a hálózati tagságát megszüntetni. A megszüntetési szándékát fél évvel előbb köteles bejelenteni.

Záró rendelkezések

Kilépéskor és kizáráskor, minden jog és eszköz visszaszáll a Szakmai fejlesztő szervezetre (Know-how tulajdonosra). A Szolgáltató szervezet ez esetben

- elveszti a SZIR hozzáférési jogát
- köteles megsemmisíteni az elektronikus dokumentum mintákat, szabályzatokat, folyamatleírásokat és dokumentumokat. köteles visszaszolgáltatni a Kézikönyvet, SZIR használati utasítást, kommunikációs és marketing eszközöket, stb.
- lekerül a FECSKE web oldalokról
- semmilyen módon nem használhatja A FECSKE Szolgálat arculati elemeit, vagy tűnhet úgy, mintha a FECSKE Szolgálat keretein belül dolgozna
- a know-how-t semmilyen módon nem használhatja fel.

2.9. A Szolgáltatás munkakörei

A **FECSKE Szolgálat programvezetője** a szolgáltatás irányítását és felügyeletét végzi a teljes szolgáltatói hálózatot vezeti. Felel a FECSKE Szolgálatnak a FECSKE Szolgálat Szolgáltatói Kézikönyvében részletezett protokolljának megfelelő működéséért, a források célszerű felhasználásának ellenőrzéséért és a szolgáltatás minőségéért.

A **FECSKE Szolgálat asszisztense** a szolgáltatás központi adminisztrációját és a SZIR rendszer fenntartásához szükséges adminisztrációt végzi. A Szolgáltató szervezetek felé használati ügyfélszolgálatot lát el. Kapcsolatot tart szervezetekkel és beszállítókkal, adatelemzéseket és statisztikákat készít. A Koordinátor pénzügyi dokumentumait tartalmilag ellenőrzi, a program szerint elkülönített könyvelését ellenőrzi. A programok finanszírozók felé való elszámolásait előkészíti és összeállítja A programhoz tartozó WEB-lapot kezeli.

A **fecske segítő**⁵ a FECSKE Szolgálat szakmai szolgáltatója, aki a szolgáltatást igénybevevő családoknál a fogyatékos családtagra felügyel, azt kíséri a család által jelzett és a diszpécser által kiközvetített időpontban. Felel a család igényei szerinti szolgáltatás ellátásáért és annak minőségéért és adminisztrációjáért.

A **diszpécser** a FECSKE Szolgálat elsődleges kapcsolattartó személye a szolgáltatást igénybe vevők és a Szolgáltató szervezet között. A szakmai vezető irányítása alatt ő végzi a szolgáltatási igények felvételét és a családok számára a megfelelő szolgáltató kiközvetítését. Felel a szolgáltatás első regisztrációjától, a szolgáltatás teljesüléséig a folyamat koordinációjáért és nyomon követéséért, és a szolgáltatás alatt történt, azzal kapcsolatos beérkezett panasz rögzítéséért.

A **szakmai vezető** ellátja a FECSKE Szolgáltató szervezet teljes körű szakmai tervezési, szervezési, irányítási, ellenőrzési és felügyeleti feladatait. Felel a szolgáltatásban dolgozók kiválasztásáért, szakmai fejlődésük biztosításáért és munkájuk minőségének biztosításáért, valamint ellenőrzéséért. Felelős a szolgáltatás szakmai és szervezési feladatainak ellátásáért, a FECSKE Szolgálat Szolgáltatói Kézikönyvében részletezett szakmai irányelvek, dokumentumok, folyamatleírások és protokollok betartásáért és betartatásáért. Felelős a szolgáltatás finansziális forrásainak átlátható, tervszerű és célszerű felhasználásáért, annak dokumentálásáért és elszámolásáért. A szolgáltatás hálózati szintű fejlesztéséért és minden közösen meghatározott információ átadásáért, valamint a közös fejlesztési eredmények felhasználásáért.

A **pénzügyi adminisztrátor** a FECSKE Szolgáltató szervezeten belül, elsődlegesen a pénzügyi háttér adminisztrációért felel. Közvetlen kapcsolatba nem kerül a szolgáltatást igénybe vevő családokkal. A szolgáltatás során keletkezett pénzügyi bizonylatok adatait rögzíti a SZIR-be, valamint összeállítja az elszámolást, elektronikusan előkészíti a tároláshoz.

Az **interjúztató szakember** meglátogatja a szolgáltatást első körben igénylő családokat, tájékoztatást nyújt a szolgáltatásról. Majd felveszi az adatlapot és begyűjti a jogosultsági dokumentumok másolatát. A szakmai vezető felé (amennyiben nem ő végzi az első interjúkat) javaslatot tesz a fecske segítő tudását és egyéb képességeit illetően a család által megfogalmazott igények, szükségletek és a saját szakmai tudása és tapasztalata alapján.

A FECSKE Szolgálaton belül a fecske segítő tevékenységre és egyéb szakértői illetve alkalmi szervezői feladatokra **önkéntes** személyeket is alkalmazunk.

⁵ A fecske segítő az a személy, aki a családhoz kimegy és a FECSKE Szolgáltatást nyújtja. Írásmódjában a Kézikönyvben mindig kisbetűvel szerepel mint általános alany.

3. A FECSKE SZOLGÁLAT FOLYAMATI PROTOKOLLJA

Ebben a fejezetben a szolgáltatás menetét és a szolgáltatásnyújtás alapelveit ismertetjük. A részletes protokollt, szabályokat a Kézikönyv II. részében a FECSKE Szolgálat folyamati protokollja és SZIR használati útmutató tartalmazza.

3.1. Szolgáltatás Irányító Rendszer (SZIR)

A szolgáltatás működtetésében és finanszírozásában egyaránt kiemelt figyelmet kap a szakmai hitelesség, az átláthatóság és az ellenőrizhetőség. Mindezen minőségi kritériumok megvalósulása érdekében a FECSKE Szolgálat kifejlesztette a Szolgáltatás Irányító Rendszert (SZIR), mely a szolgáltatás összes szereplőjének, résztvevőjének és folyamatának adatait tartalmazza, valamint az egyidejű, folyamatos adatfeltöltésnek köszönhetően segíti a szolgáltatási folyamat irányítását és a döntések előkészítését, meghozatalát.

3.2. A szolgáltatás alapfeladatai, és protokolljának főbb elemei

A szolgáltatás megkezdése előtt a szolgáltatásban érintett szereplők adatait (beleértve a munkatársak és a családok adatait is) fel kell vinni a SZIR törzsadatok felületére.

Rögzítésre kerülnek a jogosultságot igazoló adatok alapján a fogyatékosokról és a szükségletekről, igényekről felvett adatok, a szolgáltatással kapcsolatos preferenciák. Mind a munkatársak, mind a családok adatait rendszeresen frissíteni kell, és legalább évente felül kell vizsgálni.

A szolgáltatás szervezésének alapfeltétele, hogy a fecske segítők legalább kéthetente megadják a kapacitásaikat és a rendelkezésre állásukat (mikor és hány órát tudnak vállalni).

A fent részletezett adatszolgáltatásra és adatrögzítésre a zökkenőmentes, gyors, rugalmas, átlátható és szükségletközpontú szolgáltatásszervezés érdekében van szükség. Ezek a FECSKE Szolgáltatás minőségi jegyei.

Fogyatékos embert gondozó család felveszi a kapcsolatot a FECSKE Szolgálattal, ahol a jogosultság megvizsgálását (részletes leírását lásd az 1.5 A FECSKE Szolgálat jogosultsági köre fejezetben) és egy interjút követően a FECSKE Szolgálat ajánlatot tesz a család számára. Amennyiben a család elfogadja az ajánlatot, szolgáltatási keret megállapodást köt a szolgálattal. A szolgáltató legalább két fecske segítőt közvetít ki a családhoz (a Kézikönyvben meghatározott szempontok figyelembe vételével), akik rendszeresen végzik majd a szolgáltatást. Ha a család nem fogadja el a fecskét, lehetősége van más fecske segítőt kérni, amiről a szolgáltató dönt és intézkedik. Mindezek után a szolgáltató a család konkrét szolgáltatási igényeit igyekszik kielégíteni.

A család jelzi konkrét szolgáltatási igényét melyet a SZIR segítségével a diszpécser megszervez és erről értesíti a családot és a fecske segítőt is.

A szolgáltatásszervezésnél a szolgáltatási igények és a rendelkezésre álló kapacitások jelentős eltérése esetén a szolgáltató az alábbi szakmai szempontok alapján mérlegel és állítja fel a **szolgáltatási sorrendet**. Azok a családok részesülnek előnyben, akik az alábbi kategóriák valamelyikébe vagy akár azok közül többbe is beletartoznak. Az alábbi felsorolás nem jelent sorrendiséget:

- súlyosan halmozottan sérült személyt nevelő család,
- fogyatékos gyermeket egyedül nevelő család,
- szociálisan hátrányos helyzetű család,
- munkahely megtartás és munkaerő piacra való visszatérés érdekében történő szolgáltatás-igénylés,
- egyéb szolgáltatásban nem részesülő család
- Vis major helyzet

A szolgáltatási sorrend felállításához a szakmai vezető segítségül használhatja a korábbi döntések esettárát.

A fecske segítő minden szolgáltatási látogatás végén esetnaplót tölt ki az elvégzett szolgáltatásról, amiben azt is jelzi, ha valamilyen rendkívüli esemény történt. Az esetnaplót a család képviselője és a fecske segítő is aláírja igazolandó a szolgáltatás létrejöttét. A szolgáltatás vezetője aláírásával igazolja a szolgáltatás teljesülését. A szolgáltatás megvalósulásának adatai a SZIR-ben kerülnek rögzítésre, melyek a pénzügyi elszámolás alapjait képezik.

Amennyiben a család nem írja alá a szolgáltatás teljesülését igazoló esetnaplót, mert valamilyen kifogása van, vagy más módon panasz érkezik a Szolgálathoz a fecske segítő vagy a szolgáltatás valamely munkatársa ellen, akkor azt a szolgáltató rögzíti a SZIR rendszerben, s intézkedik a panasz kivizsgálásáról. Bárki tehet panaszt, minden panasszal foglalkozni kell. Minden panaszt ki kell vizsgálni és írásban rögzíteni kell. A panaszost minden esetben értesíteni kell a vizsgálat eredményéről és a meghozott intézkedésekről. A részletes szabályokat lásd a Panaszkezelési szabályzatban.

A havi szolgáltatásról a szolgáltató szakmai és pénzügyi beszámolót készít az elszámolási rendnek és a számviteli törvénynek megfelelően. A szakmai és a pénzügyi elszámolási dokumentumoknak mindenben teljesen meg kell egyezniük a SZIR-ben szereplő adatokkal. A szolgáltató a szakmai és pénzügyi beszámolókat elektronikus úton eljuttatja a Koordinátornak, amely ellenőrzi és elfogadja, vagy végleg visszautasítja a tételeket.

A finanszírozás módja, ütemezése a mindenkori finanszírozó által meghatározott rendben történik, melyet a mindenkori finanszírozói szerződés szabályoz.

4. SZOLGÁLTATÁSMENEDZSMENT ES KAPACITÁSELOSZTÁS

A szolgáltatás mindenkor tervezetten, a szakmai és pénzügyi elvek figyelembe vételével működik. A kapacitások elosztása során a korábban ismertetett szakmai szempontok szerinti szolgáltatási sorrend érvényesítendő. Ez természetesen nem zárja ki az egyéb családokat, csupán szűkös kapacitású ellátási környezetben nyújt kiszolgálási sorrendet.

A FECSKE Szolgálat finansziális forrásai:

- Államháztartási források
- Családok térítési díja
- Magán és céges adományok
- Egyéb

A tervezési tevékenység során a szolgáltató szervezet a várható bevételei alapján, a szakmai alapelvek teljesítése mentén kell, hogy elérje a maximálisan kiszolgálható családi kört, a FECSKE hálózat által előre definiált minőségben.

A tervezés célja nem profit teremtés, hanem a hosszútávon fenntartható és minőségi működés tudatos biztosítása a források leghatékonyabb felhasználásával, hogy a megfogalmazott szociál-szakmai célok megvalósuljanak. A szolgáltatás jellegéből adódóan a korábban meghatározott etikai elveket is figyelembe kell venni. E miatt **jelentős trendváltás, növekedés vagy csökkenés a szolgáltatásokban, csak akkor engedhető meg, amennyiben éven túl biztosított a finanszírozás.**

A FECSKE Szolgálat Koordinátorának feladata biztosítani, hogy a pénzügyi és szakmai alapelvek hatékonyan valósuljanak meg és a következő három érintett csoport érdekei érvényesüljenek:

- A finanszírozók az általuk biztosított források felhasználásáról megfelelő módon tanúsítvány kapjanak, elősegítve ezzel a fenntarthatóságot hosszútávon.
- A működtetők számonkérhetően folytassák a szolgáltatást, felelős vezetők legyenek.
- A szolgáltatásban részesülők számára minőségi és igény vezetett szolgáltatás biztosítása történjen; a pénzügyi egészség és fenntarthatóság elveinek megvalósulása mellett.

A tervezési folyamat minden esetben a valós szolgáltatási adatokra épül. A tervezés pénzügyi szempontból mindenkor azt az elvet kell érvényesítse, hogy az erőforrások döntő többségét a szolgáltatások megvalósítására és ne a saját működésére fordítsa a mindenkori szolgáltató szervezet.

A tervezési és működési tevékenységek ellenőrzése két szinten valósul meg.

- Egyrészt a mindenkori finanszírozó által elvárt transzparenciát kiszolgáló évközi, rendszeres szakmai és pénzügyi ellenőrzések. Ennek részletes szabályait és menetét lásd a Kézikönyv II. fejezetében..

- Másrészt a minimum éves szintű, minőségmenedzsmentben meghatározott szakmai, pénzügyi, szervezeti vizsgálat (audit). Részletes elemeket lásd Kézikönyv II. részében.

Az ellenőrzési folyamat mindenkor a működésre és a tervezésre vonatkozó következtetésekkel zárul. Ezeknek kétféle kimenetele lehetséges. Vagy megerősítik a mindenkori működést, vagy javító, korrekciós akciók megfogalmazása történik meg. Az auditnál nem csupán az előre definiált szabályok betartatása, betartatásának megállapítása a cél! Az ellenőrzés célja az, hogy felmérje milyen további javulás érhető el a szervezet működésében.

A FECSKE szolgálat hiszi, hogy mindig van lehetősége a javításra, fejlődésre, ezt érvényesíti a pénzügyi tervezési és működtetési folyamataiban is.

A fenti elvek mentén történő tervezés-működés-ellenőrzés-korrekció négyese túlmegy a szokásos számviteli és pénzügyi törvények, egyéb vonatkozó működési szabályok teljesítésén. Az elvek lényege, hogy a hálózat folyamatosan optimalizáljon. A lehetőségeket maximálisan hasznosítva dinamikusan alkalmazkodjon a változó, de igényvezérelt körülményekhez amellet, hogy a potenciális kockázatokat transzparensé teszi, és azokat minimalizálja.

5. MINŐSGMENEDEZSMENT

A minőségbiztosítás kiemelt célja, hogy szakmai, szervezeti és pénzügyi sztenderdjei meghatározásával megalapozza és fenntartsa a magas minőségű szakmai szolgáltatást minden FECSKE Szolgáltató esetében. A FECSKE minőségmenedzsment rendszerének elvi keretei:

- Tanúsítható, de alkalmas az önértékelésre.
- Áttekinthető, egyértelmű és érthető.
- A vizsgálat megismételhető.
- Az audithoz szükséges adatok, bizonyítékok könnyen előállíthatóak.
- A sztenderdek teljesíthetőek, és garanciát nyújtanak a családoknak és a mindenkori finanszírozóknak.

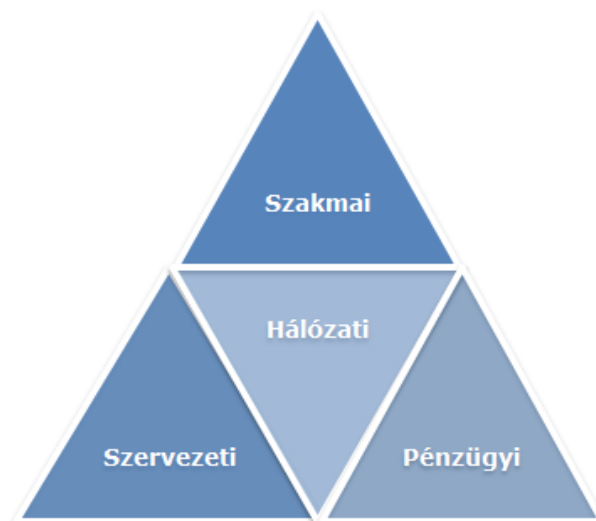
5.1. Minőségmenedzsment fogalmi keretei

A minőség jelentése a FECSKE Szolgálat számára:

- a nyújtott szolgáltatás az érdekeltek elvárásainak megfelelően zajlik,
- a Szolgáltató szervezetek működésében és szolgáltatásaiban törekszenek a kiválóságra,
- a Szolgáltató szervezetek tanulnak a hibákból és eredményekből.

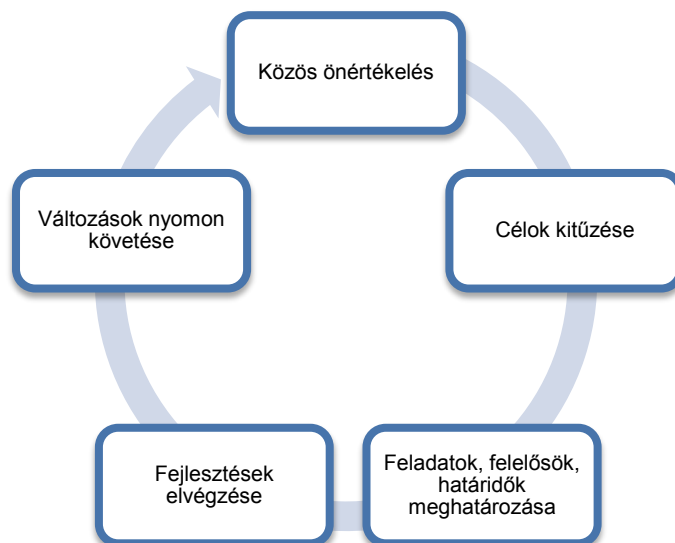
A minőségmenedzsment rendszer olyan irányelveket, folyamatokat és eljárásokat tartalmaz, amelyeket a szervezet az alap- és a támogató tevékenységekben egyaránt alkalmazhat a tervezés, a végrehajtás, a monitorozás-értékelés és a folyamatos javítás során.

Az alábbi négy területen folyik a minőségmenedzsment általi szabályozás a FECSKE Szolgálatban:



A hálózati tagok legalább évenkénti gyakorisággal elvégzik a fejlesztési ciklust amelynek dokumentumait területeként, sztenderdenként és indikátoronként összerendezik és ezeket a dokumentumokat az auditor(ok)nak bemutatják.

A fejlesztési ciklus elemei:



A hálózati tagoknál lezajlott audit után a minőség biztosítás fenntartása és fejlesztése keretében korrekciók, célok módosítása, újra fogalmazása történik meg. Ezen változások megvalósítása és követése a hálózati tagok feladata. Teljesülésüket a következő audit során ellenőrzik. A fejlesztési ciklus így biztosít egy évről évre ismétlődő keretet, a minőség folyamatos fenntartása és fejlesztése érdekében a hálózati tagok szintjén.

A fenti folyamattal párhuzamosan, ugyanez az önértékelési, audit folyamat zajlik le hálózati szinten is, a hálózati szttenderdeknek megfelelően. A Szakmai fejlesztő szervezet és a Koordinátor ez alapján hozza meg a teljes hálózatra vonatkozó korrekciókat és célokat, melyeket a hálózat az auditot követő év során valósít meg. Ezzel biztosítva, hogy a minőség folyamatosan fennmaradjon és fejlődjön a FECSKE Szolgálat hálózati szintjén is.

5.2. Minőségi szolgáltatás eszközei

5.2.1. Képzés

A FECSKE Szolgálat szakképzett munkatársakkal (fecske segítőkkel) dolgozik, akik a szolgáltatás megkezdése előtt, de a legalább a szolgáltatás megkezdésétől számított 6 hónapon belül elvégzik a Szakmai fejlesztő szervezet által akkreditált „Új utak a fogyatékos emberek kísérésében” című 60 órás továbbképzést.

A fecske segítők modul rendszerben további képzési modulokat is elsajátíthatnak azon témakörökben, amik a munkájukhoz elengedhetetlenek, és amelyekben tudásbeli hiányosságaik vannak.

Évente egy alkalommal a Koordinátor országos fecske napot szervez a hálózat minden tagja részére, s amelyen szintén lehetőséget biztosít tematikus, előre megtervezett képzési modulok megtartására.

5.2.2.Esetmegbeszélés

A FECSKE Szolgálat munkatársai naponta kerülhetnek olyan helyzetekbe, amelyek megoldásához eszköztelennek érezhetik magukat. Ezen tapasztalatok megosztásához ad formális keretet az esetmegbeszélés.

Az esetmegbeszélések megszervezése a Szolgáltató szervezetek szakmai vezetőinek feladata.

5.2.3.Szupervízió

A FECSKE Szolgálatban a fecske segítő jellemzően egyedül dolgozik a fogyatékos gyermekkel, illetve felnőttel az otthonában. Ez olyan helyzet, ami kölcsönös bizalmi viszonyt feltételez, ugyanakkor mindkét fél számára magában hordozza a kiszolgáltatottság veszélyét is. Tehát fokozott érzelmi és pszichés megterhelést jelent, ami növeli a kiégés veszélyét. Ugyanakkor az önálló, a családdal szoros együttműködésben, a család életterében végzett munka növeli az érzelmi bevonódás lehetőségét és elhomályosíthatja a szakmai éleslátás képességét. Mindezen kockázatok csökkentése és a fecske szakmai tudatosságának növelése, a szakmai szintű önismeretük növelése és az önreflektív képességük javítása érdekében a FECSKE Szolgáltató szervezet köteles havi rendszerességgel szupervíziót biztosítani a fecske segítőknél.

5.2.4.Kapacitásfejlesztés

A szolgáltatás minőségi megvalósításához hozzá tartozik a munkatársak és a szervezetek folyamatos fejlődése, tanulása. Ennek érdekében a Szakmai fejlesztő szervezet évi legalább egy alkalommal az audit tapasztalatokból kiindulva, valamint a szolgáltató szervezetek által megfogalmazott igényekre építve minden szervezetnél kapacitásfejlesztő tevékenységet végez. Ennek keretében mind a szolgáltatást végző szakemberek képességfejlesztésére (pl. számítógép kezelés, SZIR kezelés, projektvezetés, kockázatelemzés, tervezés, stb.), mind a szervezetek fejlesztésére (pl. stratégiai tervezés folyamata, folyamatszabályozás, stb.) lehetőséget biztosít.

5.2.5.Szolgáltatásfejlesztés

A szolgáltatás működtetéséről folyamatos strukturált adatgyűjtés történik. Ezen adatok rendszeres elemzése, értékelése után fejlesztési célok megfogalmazása történik meg. Ez a fejlesztési tevékenység vonatkozik a szolgáltatási protokoll minden elemére, és a szakmai tartalmakra egyaránt. A szolgáltatás fejlesztését a Szakmai fejlesztő szervezet felügyeli és irányítja, de minden hálózati tag megfogalmazhatja változtatási, fejlesztési javaslatát.

5.2.6.Audit

Az audit célja a minőségi követelmények teljesülésének ellenőrzése és azok elérésének segítése, valamint az átlátható, magas színvonalú szolgáltatás biztosítása érdekében az alulteljesítők kiszűrése és tanulási lehetőség biztosítása. Ezek mellett, a FECSKE licenz újbóli megítélésének feltétele az éves auditon való megfelelés. Az éves licenz-et a Szakmai fejlesztő szervezet adja ki a megfelelés alapján. Az éves auditot a Szakmai fejlesztő szervezet felügyeli.

Az auditálás területei

Szakmai ellenőrzés

- A családok elégedettségmérése (fókuszcsoport, kérdőív)
- A FECSKE Szolgáltató szervezetek szakmai felkészültségi szintjének és attitűdjének mérése és a FECSKE szolgálati protokollnak való megfelelés mérése
- Fókuszcsoportos beszélgetés szervezése a fecskékkel, a szolgáltatással való elégedettség mérése, esetleges panaszok feltárása.

Szervezeti ellenőrzés

A magas színvonalon végzett szakmai munka feltétele a stabil, átláthatóan, jogszerűen és tervezetten működő szervezet.

A szervezeti sztenderdek tartalmazzák azon szabályokat, melyek a szervezeti stabilitás meglétének és szintjének értékelésére szolgálnak.

Pénzügyi ellenőrzésnek négy területe van:

- A pénzügyi egészség vizsgálatának célja felmérni, hogy mennyire kiegyensúlyozott és fenntartható a szervezet gazdálkodása.
- A FECSKE Szolgálat költségeinek felhasználási hatékonysága.
- A Szolgáltató szervezet mennyire áll készen arra, hogy pénzügyi gazdálkodásáért felelősséget vállaljon.
- Vizsgálja, hogy a Szolgáltató szervezet transzparensen működteti-e programjait.

Az audit megállapításait a Koordinátor visszajelzi a Szolgáltató szervezeteknek a fejlesztési javaslatokkal együtt, valamint a képzési, oktatási és kapacitásfejlesztési tervekbe integrálja azokat a Szakmai fejlesztő szervezet instrukciói alapján. Amennyiben a Koordinátor hálózati szintű beavatkozást igénylő jelenséget tapasztal a Szakmai fejlesztő szervezet instrukciói alapján intézkedik.

6. KOMMUNIKÁCIÓ

A hálózati szintű kommunikációs elvek kialakításának célja, hogy a FECSKE Szolgálat értékeit és eredményeit hitelesen tükröző és egységes kommunikáció valósuljon meg, amelyre hosszú távú partneri és szolgáltatói együttműködés alapozható.

6.1. FECSKE Szolgálat kommunikációjának alapelvei

1. A hitelesség és átláthatóság alapelve –a megjelenő üzenetek, a kommunikáció tartalma, mindenkor megfelel a valóságnak, valamint konzekvensen tükrözi a szakmai alapelveket.
2. Az egyértelműség és érthetőség alapelve – az üzenetek mindenkor a kommunikáció célcsoportjának megfelelően, érthetően kerülnek megfogalmazásra, valamint törekszenek a félreérthetőség minimalizálására.
3. A naprakészség és teljes körű információ biztosításának alapelve –az üzenetek mindig friss információt közölnek és törekednek a tartalommal kapcsolatos összes információ közlésére.
4. Az adatvédelmi szabályoknak való teljes körű megfelelés elve –ellenőrzi és teljesíti az előírt adatvédelmi szabályokat bármely kommunikáció esetében.
5. Az emberi méltóság tiszteletének alapelve –tisztelőben tartják az üzenettel kapcsolatos, abban szereplő valamint az érintett csoportok emberi méltóságát.
6. A szakmai korrektség alapelve –a szociális szakmai alapelveket mindenkor figyelembe véve és azokkal harmóniában kommunikálnak.
7. A politikai függetlenség alapelve – a FECSKE Szolgálat politikailag független. A Szolgáltató szervezetek politikai tartalmú üzenetet nem közölnek, valamint politikai tartalmú eseményhez nem csatlakoznak, azon részt nem vesznek.
8. A hozzáférhetőség alapelve – a hálózati tagok számára egyenlő mértékben hozzáférhetőek az arculati elemek, és eszközök. Kötelező az arculati kézikönyvben előírtak betartása. A hálózati tagok nem változtathatnak az elemeken sem tartalmilag sem pedig kinézetükben.

A mindenkori támogatási szerződés tartalmazza a fentiekre vonatkozó formalizált kötelezettségeket.

6.1.1. Disszeminációs tevékenység

A FECSKE Szolgálat számára fontos a tapasztalatainak, eredményeinek, módszertanának megismertetése, disszeminációja.

Célja, hogy a FECSKE Szolgálat által elért eredményeket folyamatosan és transzparensen elérhetővé tegye a meglévő marketing és kommunikációs erőforrásokon keresztül.

Kommunikációjukban a Szolgáltató szervezetek csak az arculati kézikönyvben szereplő a szervezeti szintet megjelenítő elemeket használhatják. Amennyiben egy Szolgáltató szervezet teljesen új, arculati kézikönyvön kívüli elemeket, eszközöket szeretne használni, jóvá kell hagyatnia azt a Szakmai fejlesztő szervezettel (know-how tulajdonossal) és a Koordinátorral. **Minden kommunikáció során kötelező megjeleníteni az üzenetben azt, hogy a szolgáltatás országos hálózat része.**

A hálózati tagok kötelesek:

- Országos és regionális szintű események, kampányok, kommunikáció esetén mindenkor egyeztetni az érintett hálózati tagsággal, a Szakmai fejlesztő szervezettel és a Koordinátorral.
- Helyi események, kampányok, kommunikáció esetén tájékoztatni a Szakmai fejlesztő szervezetet és a Koordinátort.

6.2. A FECSKE Szolgálat kommunikációs eszközei

Az arculati kézikönyv elemei

fecske.kezenfogva.hu MICROSITE

WEB SHOP

7. ÖNKENTESSÉG

A FECSKE Szolgálat célja olyan önkéntes programok kidolgozása és megvalósítása, amely segítheti a Szolgálat tevékenységének szélesebb körű társadalmi megismertetését és kapacitásainak bővítését. Önkéntes tevékenységek a FECSKE Szolgálat bármely területén megvalósulhatnak.

7.1. Önkéntesség alapelvei

Az önkéntesség olyan tevékenység, amely hozzáadott értéként jelenik meg a fogadó szervezet életében, idő adomány. Az önkéntes tevékenység közvetlen anyagi haszonnal nem jár annak végzője számára, továbbá az önkéntes nem helyettesíti a fizetett munkaerőt.

Az önkéntes tevékenység négy legfontosabb jellemzője:

- saját elhatározáson alapul, semmiféle külső kényszerítő hatás nem érvényesülhet
- közvetlen anyagi juttatás nem jár érte (bár az önkéntes kiadásai megtéríthetőek)
- a szűkebb értelemben vett családi és baráti körön kívül zajlik
- a közösség számára hasznos, a közjót szolgálja

7.2. Önkéntes tevékenység feltételei és szabályai

Az önkéntes tevékenység megkezdésének feltételei a FECSKE Szolgálatban:

- megfelelő tájékoztatás előzi meg a FECSKE Szolgálat tevékenységével és alapelveivel kapcsolatban
- a tevékenységbe tartozó feladatokat, jogköröket és felelősségeket, szükséges ismereteket és szabályokat a felek egyértelműen meghatározzák, tisztázzák.
- írásos szerződéskötés a mindenkor önkéntes tevékenységet szabályozó jogszabálynak megfelelően.
- a munkavégzéshez szükséges feltételeket az alkalmazó szervezetnek, hálózati tagnak, Koordinátornak, Szakmai fejlesztő szervezetnek kell biztosítania.
- az önkéntes fecske segítőknek részt kell venniük a Fecskeképzésben, amely biztosítja, hogy tevékenységüket a Szolgálatban meghatározott minőségben végezzék.
- az önkéntes számára mindenkor ki kell jelölni egy referenst, aki a tevékenységét felügyeli, támogatja, értékeli.
- az önkéntes jogosult ugyanolyan körülmények igénybevételére, mely az adott tevékenységbe fizetett alkalmazott munkatársak számára biztosított (Pl. Önkéntes fecske segítő jogosult szupervízióra, esetmegbeszélésre, útiköltség térítésre, stb.).