

SZAKMAI PROGRAM

SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT

Időseket Ellátó Központ

Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás



Készítette:

Szilaj Krisztina tagintézmény vezető

Tartalomjegyzék

I. Szolgáltató adatai	3
II. Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői	4
<i>II.1. Ellátandó célcsoport</i>	<i>4</i>
<i>II.2. Potenciális igénybe vevői kör nagysága</i>	<i>4</i>
<i>II.3. Az ellátandó terület jellemzői</i>	<i>4</i>
III. A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei	5
<i>III.1. A szolgáltatás működtetésének jelentősége az ellátási területen:</i>	<i>5</i>
<i>III.2. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatások és a tevékenységek leírása</i>	<i>6</i>
<i>III.3. Kapacitás jellemzők</i>	<i>7</i>
<i>III.4. Más intézményekkel történő együttműködés módja</i>	<i>8</i>
IV. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formáinak köre és rendszere	9
<i>IV.1. A szolgáltatás tevékenységei</i>	<i>9</i>
<i>IV.2. A segítségnyújtás folyamatának leírását</i>	<i>9</i>
<i>IV.3. A rendszer ismertetése</i>	<i>10</i>
<i>IV.4. A műszaki rendszer leírása</i>	<i>10</i>
<i>IV.5. Diszpécserközpont</i>	<i>11</i>
V. Az ellátás igénybevételének módja	11
V.1. Értesítések	12
V.2. A szociális rászorultság igazolása	12
V.3. Megállapodás megkötésének jelentősége	13
V.4. Panaszjog gyakorlásának módja igénybevételi eljárás során	14
V.5. Tájékoztatás	14
VI. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	15

VII. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	15
<i>VII.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai</i>	<i>15</i>
VII.1.1. Adatvédelem.....	15
<i>VII.2. Betekintési jog.....</i>	<i>16</i>
<i>VII.3. Jogorvoslathoz való jog.....</i>	<i>17</i>
<i>VII.4. Egyenlő bánásmódhoz való jog</i>	<i>17</i>
<i>VII.5. A szolgáltatást nyújtók jogai.....</i>	<i>17</i>
<i>VII.6. Az ellátott jogi képviselő intézménye</i>	<i>18</i>
VIII. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása	18
1.számú melléklet: Megállapodás	19

I. Szolgáltató adatai

Intézmény neve:	Szociális Gondozó Központ
Intézmény székhelye:	2030 Érd, Topoly u. 2.
Telephely neve:	Időseket Ellátó Központ Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás
Telephely címe:	2030 Érd, Topoly u. 2.
Fenntartója:	Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata
Fenntartó székhelye:	2030 Érd, Alsó utca 1.
Ágazati azonosító:	S0237534
A szolgáltató tevékenység típusa:	jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
Ellátási terület:	Érd Megyei Jogú Város, Tárnok és Diósd közigazgatási területe

II. Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői

II.1. Ellátandó célcsoport

A szolgáltatás célcsoportja Érd, Diósd és Tárnok településeken saját otthonukban élő egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociálisan rászoruló személyek, akik a jelzőkészüléket megfelelő módon használni képesek.

Szociálisan rászorult az a személy:

- egyedül élő 65 év feletti,
- egyedül élő súlyosan fogyatékos, vagy pszichiátriai betegséggel élő személy,
- kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai betegséggel élő személy, ha egészségi állapota indokolja a szolgáltatás folyamatos biztosítását,

A Szociális Gondozó Központ 2020. évi adatai alapján az ellátottak 80%-a egyedül élő. Tapasztalataink szerint az ellátottak körében nagyon népszerű a szolgáltatás, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás nagyfokú biztonságérzetet nyújt számukra és hozzátartozóik számára is. Az ellátás lehetővé teszi, hogy az igénybe vevők rászorultságuk ellenére is otthonukban éljenek, önálló életvitelüket fenntartsák.

II.2. Potenciális igénybe vevői kör nagysága

Igénybe vevői kör Érd város, Tárnok és Diósd települések közigazgatási területén élő időskorú és 60 év alatti tartós betegséggel élő felnőttek köréből kerül ki.

II.3. Az ellátandó terület jellemzői

Az ellátásban **érdi, diósdai és tárnoki** állandó lakosok részesülhetnek.

Diósd lakossága 2019-ben 10.603 fő, ami Pest megyének 0.84%-a, Magyarország népességének 0.11%-a. A népesség alakulása 2010 óta meredek emelkedést mutat.

Tárnok lakossága 2018-ban 10044 fő, ami Pest megyének 0.8%-a, Magyarország népességének 0.1%-a.

2021.-es adatok alapján **Érd 60 évnél idősebb lakosságának száma:**

korcsoport	férfi	nő	összesen	korcsoportok közötti arányuk (%)
60-64	1829	2132	3961	21,83
65-69	2048	2601	4649	25,62
70-74	1897	2529	4426	24,39
75-79	1123	1479	2602	14,34
80-84	488	921	1409	7,76
85-89	249	508	757	4,17
90 felett	85	253	338	1,86
összesen:	7719	10423	18142	100

Érd teljes népessége 2021. elején: 74.382 fő.

A 65 évesnél idősebbek aránya 19 %, ami megfelel az országos átlagnak.

III. A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás célja, hogy a saját otthonukban élő egészségi állapotuk, szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időszerű vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére a felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtson segítséget, elősegítve és biztonságosabbá téve az önálló életvitel fenntartását.

III.1. A szolgáltatás működtetésének jelentősége az ellátási területen:

Magyarországon 1990 és 2017 között a 65 éves és ennél idősebb népesség aránya 13%-ról 19%-ra növekedett (jelenleg 1,8 millió fő) és az előrejelzések szerint 2070-re eléri a 29%-ot (2,7 millió fő). Érdén a belső korösszetétel változása azt mutatja, hogy gyors ütemben növekszik a 80 éves és idősebb, azaz a nagyon idősök száma és aránya. Míg 1990-ben 260 ezer, 2016-ban már 412 ezer ilyen korú lakost számlált a KSH. Gondozás szempontjából az egyik leginkább rászoruló csoportnak az egyedül élő idősök számítanak. A 2016-os mikrocenzus adatai szerint a 65 éves és idősebb népesség 31%-a élt egyedül (554 ezer fő). A 65 év feletti nők 11, míg a férfiak 21%-ának nincs olyan élő gyermeke, aki szükség esetén a gondozását el tudná látni, ez az arány az életkor növekedésével romlik. Jellemző a nők túlsúlya: a 65 év feletti nők 40, míg a férfiak 17%-a élt

egyedül. Az egyedül élés mögött azonban nem csak a megözvegyülés áll, hanem a válások növekvő aránya is. A nagyon idősök esetén gyakori a mentális probléma. A súlyos depresszió fennállásának valószínűsége a 80 év felettiek körében a legmagasabb (24%), és további 19%-uknak vannak depresszív tünetei. A gondozási szükségletek növekedése szorosan összefügg a demenciával érintett idősök számának növekedésével is.

A magyarországi időspolitika egyik legfontosabb megoldandó kérdése az időskorúak diszkriminációjának megszüntetése és esélyegyenlőségének megteremtése.

III.2. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatások és a tevékenységek leírása

Az ellátás igénybevételét Érd Megyei Jogú Város önkormányzata térítésmentesen lehetővé teszi, Tárnok és Diósd településeken pedig a feladat ellátási szerződés alapján történik.

Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata az alapellátást megállapodás útján biztosítja.

A megállapodás alapján a szerződő cég biztosítja:

- jelzőkészülékeket,
- jelzőkészülékek felügyeletét,
- 24 órában üzemelő diszpécserközpontot,
- nyilvántartás és dokumentáció vezetését.

Szociális Gondozó Központ biztosítja:

- ügyeletet teljesítő gondozónőket,
- szerződéskötést az ellátottakkal,
- készülék telepítését,
- hívószám küldés szolgáltatás kezdeményezését,
- minden egyéb, a szolgáltatás nyújtásához szükséges feltétel,
- adminisztratív feladatok ellátását, nyilvántartást, dokumentáció vezetését.

Személyi feltételek:

Megfelel a jogszabályban előírtaknak és a fenntartó elvárásainak.

Tárgvi feltételek:

- ügyeletes táská biztosítása,
- riasztást lehetővé tevő mobiltelefon biztosítása,
- gondozónők szállításához gépkocsi.

A segítségnyújtás a segélyhívástól a krízishelyzet megoldásáig tartó folyamat. Ennek ellátását az Időseket Ellátó Központ bentlakásos intézményben 12 órában szolgálatot teljesítő (munkafolyamatot önként vállaló) gondozók végzik, a beosztásnak megfelelően 24 órás ellátás biztosításával.

Az ügyeletes gondozó segélyhívás esetén, a helyszínen haladéktalanul, maximum 30 percen belül megjelenik. A gondozónak azonnal meg kell tennie intézkedését a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldásának érdekében. Ezen kívül szükség esetén további - a krízishelyzet elhárításában illetékes - szervet (egészségügy, szociális ellátás, rendvédelem, kárelhárítás) is bevon a kialakult krízishelyzet megszüntetése érdekében.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás megszervezése jelentős szerepet tölt be az ellátotti területen élők szociális ellátásának fejlesztésében, ezzel egy krízishelyzetben nélkülözhetetlen segítséget jelentő ellátást biztosítva a biztonságérzet növelése mellett.

III.3. Kapacitás jellemzők

A 2020-as évben 180 db készülék működtetésére kötött szerződés, így az összes kihelyezett készülékszám elérte a 178-at 201 fő ellátottra lebontva. Ennek oka, hogy néhány esetben a házaspárok együttesen veszik igénybe a szolgáltatást, aminek eredményeként csak egy db készülék kerül kihelyezésre.

- **Igénybe vevők száma: 209 fő**

Az igénybe vevők szociális rászorultság szerinti megoszlása 2020-ban

Szociális rászorultság oka	Létszám
Egyedül élő 65 év feletti személy	169
Egyedül élő súlyosan fogyatékos személy	0
Kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti	35
Kétszemélyes háztartásban élő súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg	5
Összesen	209

A három településen a kihelyezett készülékszám 2020-ban:

2020. év.	„Kihelyezett készülékekkel bíró napok száma”	Hónap napjainak száma	Ténylegesen teljesített feladatmutató

	a	b	c = a / b
Január	5497	31	177.32
Február	5120	29	176.55
Március	5528	31	178.32
Április	5340	30	178
Május	5544	31	178.84
Június	5334	30	177.8
Július	5461	31	176.16
Augusztus	5351	31	172.61
Szeptember	4930	30	164.33
Október	5143	31	165.9
November	5045	30	168.17
December	5174	31	166.9
Összesen:	63467	366	173.41

Éves segélyhívási összesítő településenkénti bontásban:

Települések neve	Megye	Ellátásban részesülők száma (fő)	Kihelyezett készülékek száma (db)	Segélyhívások száma (db)		
				Segítségnyújtást igénylő riasztás	Téves riasztás	Összesen
Érd		175	151	126	414	540
Diósd		24	20	14	40	54
Tárnok		10	9	1	25	26
Összesen:		209	180	141	479	620

III.4. Más intézményekkel történő együttműködés módja

A Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szoros együttműködésben áll az Időseket Ellátó Központ szervezeti egység többi szolgáltatásával, a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat, továbbá

kapcsolatot tart fent az egészségügyi, oktatási és munkaügyi szolgálatokkal az esetleges igénybevételi jelzések kapcsán.

Más, hasonló típusú szolgáltatókkal történő együttműködés során a szolgáltatók kölcsönösen tájékoztatják egymást az általuk szerzett szakmai tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, és ezek eredményeiről. Az együttműködéssel megvalósítható, hogy az ellátást igénybe vevők a részükre adekvát szociális ellátásban részesüljenek.

A gondozók, ápolók a segítségnyújtás során folyamatosan együttműködnek a diszpécser központtal, az orvosi ügyelettel, mentőszolgálattal, továbbá szükség esetén a tűzoltósággal, katasztrófavédelemmel, és más krízishelyzetet elhárító szervekkel.

IV. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formáinak köre és rendszere

1/2000. SzCsM rendelet 28/A. § alapján a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás *felügyelet* szolgáltatási elemet biztosít.

IV.1. A szolgáltatás tevékenységei

- az Időseket Ellátó Központ bentlakásos intézményének ügyeletes gondozója 30 percen belül megjelenik a segélykérő tartózkodási helyén,
- azonnali intézkedést kezdeményez a probléma megoldására,
- szükség esetén további ellátást kezdeményez a krízis elhárítása érdekében.

IV.2. A segítségnyújtás folyamatának leírását

A Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszerben működik. A szolgáltatás igénybevételének megkezdésekor a gondozott lakásán a Szociális Gondozó Központ munkatársa két berendezést telepít:

- egy dobozba épített adóberendezést tápegységgel és antennával,
- továbbá az ellátott személyek számának megfelelő mennyiségű távkapcsolót, amely az ellátottnál lévő kis nyakba akasztható vagy csuklóra szerelhető jelzőgomb.

A diszpécserközpontba érkező segélyhívás esetén a diszpécser a segítséget kérő nevének, címének és az egyéb rendelkezésre álló információknak (pl. fennálló krónikus betegségei) a közlésével értesíti a vészhelyzet megoldásában segítséget nyújtó szolgálatot teljesítő gondozót, továbbá szükség esetén az orvosi ügyeletet, mentőszolgálatot, rendőrséget, tűzoltóságot.

A diszpécser által jelzett segélykérést követően a gondozó értesíti a Szociális Gondozó Központ munkatárát, aki biztosítja számára a segélyhívás helyszínére történő eljutást. A helyszínen az ellátott otthonába történő bejutást az igénybe vevő kulcsmásolata biztosítja, amelyet a szolgáltatás kezdetekor a gondozók rendelkezésére bocsát.

A segélyhívást kiváltó probléma jellegétől függően a gondozó a helyzet ismeretében a problémát önállóan megoldja, fizikai és mentális támogatást nyújt, illetve szükség esetén külső segítséget hív. A mobiltelefon mellett rendelkezik azokkal az eszközökkel is, amelyek szükségesek a feladat ellátásához (készenléti táska, amely alapvető elsősegélynyújtó felszerelést tartalmaz).

Minden segélyhívás bejegyzésre kerül a riasztási jegyzőkönyvbe az ellátott nevének, címének, a hívás okának, továbbá a helyzet megoldási módjának megjelölésével.

IV.3. A rendszer ismertetése

A diszpécserközpontban kialakított informatikai rendszer lehetővé teszi a segítségkérést pusztán egyetlen gombnyomással. A vízhatlan jelzőgomb kényelmesen viselhető folyamatosan csuklón, vagy nyakba akasztva.

A jelzést követően kétoldalú beszédkapcsolat jön létre, illetve a jelzés beérkezésekor a diszpécser számára megjelenik a felhasználó neve, címe, egészségi állapota és a korábbi gyógykezelésére vonatkozó adatok.

IV.4. A műszaki rendszer leírása

Az ellátottak egészségi állapotuknak, igényeiknek megfelelően választhatnak két műszaki megoldás közül.

Az egyik műszaki megoldáshoz analóg vezetékes telefon szükséges, a másik esetben a nyújtott szolgáltatás igénybevétele mobil hálózaton keresztül történik.

Vezetékes telefon esetén:

Az ellátásban használt rendszer egy asztali készülékből, illetve egy nyakba akasztható vagy csuklón hordható távirányítóból áll. A távirányító vízhatlan, ütésálló, így a rászorultak minden helyzetben magukon tarthatják.

Mobil hálózat igénybevétele esetén:

Az ellátotthoz egy nyakba akasztható készülék és egy töltő kerül.

A készülékek bérleti konstrukcióban kerülnek ki a rászorultakhoz, így meghibásodás esetén a szolgáltató díjmentesen gondoskodik a készülék cseréjéről, amennyiben a meghibásodást nem szándékos rongálás okozta. Szándékos rongálás esetén a felelősség a megbízót (Szociális Gondozó Központot) terheli.

IV.5. Diszpécserközpont

A jelzés beérkezésekor a rendszer azonosítja a riasztás kezdeményezőjét név és lakóhely szerint, valamint a monitoron megjelenik a rászorult korábbi egészségügyi problémáinak, gyógykezeléseinek és gyógyszeres terápiájának dokumentációja.

Vezetékes telefon esetén: a készülék hangkapcsolatot hoz létre a diszpécserközpont és a segélyt kérő személy között, és a készülékbe épített nagy érzékenységű mikrofon segítségével a lakás távolabbi pontjaiból is megbízhatóan tudnak kommunikálni egymással.

A rendszerbe épített digitális hangrögzítő a hívás befejezéséig rögzít, majd a rendszer tárolja a teljes beszélgetés hanganyagát.

Mobil hálózat igénybevétele esetén: riasztást az ország bármely pontjáról le lehet adni, hozzátartozó a készüléket egyedi hívószámon keresztül hívhatja., a készüléket viselő tartózkodási helye meghatározható.

V. Az ellátás igénybevételének módja

Az ellátás igénybevétele önkéntes az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére az Időseket Ellátó Központban. A szolgáltatás igénybevételi kérelmét a megbízott tagintézmény vezető bírálja el a törvényi előírásoknak megfelelően. Ezen kívül a segélyhívó biztosításának feltétele, hogy az igénylő rendelkezzen a készülék rendeltetésszerű használatának képességével.

A cselekvőképességében részlegesen korlátozott személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő. A cselekvőképességében teljesen korlátozott személy kérelmét törvényes képviselője terjeszti elő a gondnokság alatt álló személy véleménynyilvánításával, amelyet teljes mértékben figyelembe kell venni.

A tagintézmény vezető szóban vagy írásban tájékoztatja az ellátást igénylőt vagy törvényes képviselőjét az igény nyilvántartásba vételéről, majd a pozitív elbírálást követően megállapodást kötnek egymással.

Az ellátást igénybe vevők saját elhatározásukból átvételi elismervény ellenében vészhelyzet esetére a lakásba való bejutás megkönnyítése céljából átadják a lakás kulcsait a gondozásban résztvevő

munkatársnak. Ennek értelmében az együttműködés feltételezi a kölcsönös bizalom meglétét. A kulcsok a diszpécser által megadott és nyilvántartott ügyfél azonosító számmal (ID-számmal) ellátva a készenléti táskában található zárható fémkazettába kerülnek.

V.1. Értesítések

A kérelem benyújtásakor a tagintézmény vezető tájékoztatja a kérelmezőt a szolgáltatás lehetőségeiről, feltételeiről.

A szolgáltatás biztosításának alkalmával a tagintézmény vezető tájékoztatja a jogosultat és hozzátartozóját:

- a szolgáltatás nyújtás alkalmával biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- a panaszjog gyakorlásának módjáról,
- a szolgáltatási jogviszony megszűnésének eseteiről,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről

A jogosult és hozzátartozója a szolgáltatásban történő felvételkor köteles:

- nyilatkozni a tájékoztatásban foglaltak tudomásul vételéről, tiszteletben tartásáról,
- adatokat szolgáltatni a szolgáltatásban vezetett nyilvántartásokhoz,
- nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli a tagintézmény vezetőjével.

Tájékoztatás a szolgáltatás nyújtása során:

A tagintézmény vezető köteles értesíteni, ill. tájékoztatni a jogosultat és az általa megjelölt hozzátartozóját:

- a szolgáltatás biztosításában felmerült akadályoztatásról, a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetéséről

Igénybenyújtás helye: Időseket Ellátó Központ, Jelzőrendszeres Házi segítségnyújtás (2030 Érd, Topoly u. 2.)

V.2. A szociális rászorultság igazolása

A szolgáltatás igénybevételéhez mellékelni szükséges a szociális rászorultságot igazoló iratokat, mely lehet két évnél nem régebbi orvosi igazolás, pszichiátriai betegséget igazoló szakorvosi

vélemény, a fogyatékossgot igazoló okmányok, továbbá olyan iratok, amik az egyedül élést vagy az életkort igazolják.

Az iratok vizsgálata után a rászorultság fennállását vagy annak hiányát a tagintézményvezető nyilvántartásba veszi, majd írásban értesíti az igénylőt a döntéshozatalról.

Amennyiben az igénylő nem rendelkezik a szükséges iratokkal, 60 napon keresztül szociális rászorultnak tekinthető a vezető döntése alapján, majd az iratok pótlásának vagy annak elmaradásának függvényében visszamenőleg szociálisan rászorultnak, vagy nem rászorultnak kell nyilvánítani. Ugyanez vonatkozik a határozott idejű szociális rászorultságra is.

A szolgáltatás a 83/2011. (XII.22.) helyi önkormányzati rendelet 20.§ (2) b) pontja értelmében térítésmentesen vehető igénybe, így ennek megfelelően nem szükséges jövedelemvizsgálatot végezni.

V.3. Megállapodás megkötésének jelentősége

A fenntartó vagy az általa megbízott személy az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével írásban megállapodást köt. A megállapodás megkötéséhez az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevitelével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.

Megállapodás tartalmazza:

- az igénybe vevő természetes személyazonosító adatait,
- az ellátás kezdeti időpontját,
- az igénybe vevő számára nyújtott szolgáltatások tartamát,
- az ellátást igénybe vevő törvényes képviselőjének adatai – gondnokság esetén
- A térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, és megfizetéséről szóló tájékoztatás
- jogorvoslatról szóló tájékoztatást,
- megállapodás megszűnésének eseteit,
- adatkezelési tájékoztatót.

Elérhetőségek:

Tagintézmény vezető: Szilaj Krisztina

Cím: 2030. Érd Topoly utca 2.

Ügyfélfogadás telefonon előre egyeztetett időpontban

Telefon: +3623375185, e-mail: idosellatas.vezeto@szocgond.hu

Kapcsolattartó: Török Anna

Cím: 2030 Érd, Topoly u. 2.

Ügyfélfogadás: 8:00-16:00 óra között

Elérhetőség: 06 20/359 64 68, e-mail: jelzorendszer@szocgond.hu

V.4. Panaszjog gyakorlásának módja igénybevételi eljárás során

A szolgáltatás nyújtás alkalmával tagintézmény vezető tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára a panaszjoguk gyakorlásának módjáról. Panaszbejelentést követően a tagintézmény vezető/Intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben határidőn belül nem történik intézkedés, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

V.5. Tájékoztatás

A kérelem benyújtása előtt a tagintézmény vezető tájékoztatja a kérelmezőt a szolgáltatás lehetőségeiről, feltételeiről.

A szolgáltatás biztosítását megelőzően a tagintézmény vezető tájékoztatja a jogosultat és hozzátartozóját:

- a szolgáltatás nyújtás alkalmával biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- a szolgáltatás által vezetett nyilvántartásokról,
- a panaszjog gyakorlásának módjáról,
- a szolgáltatási jogviszony megszűnésének eseteiről,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről

A jogosult és hozzátartozója a szolgáltatásban történő felvételkor köteles

- nyilatkozni a tájékoztatásban foglaltak tudomásul vételéről, tiszteletben tartásáról,
- adatokat szolgáltatni a szolgáltatásban vezetett nyilvántartásokhoz,

- nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli a tagintézmény vezetőjével.

Tájékoztatás a szolgáltatás nyújtása során:

A tagintézmény vezető köteles értesíteni, ill. tájékoztatni a jogosultat és az általa megjelölt hozzátartozóját:

- a szolgáltatás biztosításában felmerült akadályoztatásról, a szolgáltatás ideiglenes szüneteltetéséről

VI. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Az igénybevétel módjáról, a szolgáltatások formáiról tájékoztatjuk az ellátást igénybe vevőt, de szélesebb körben a település lakosságát is. Különösen nagy figyelmet fordítunk a potenciális igénybe vevői kör elérésére. Szórólapjaink megtalálhatóak az ellátási területen a háziiorvosi rendelőkben, szakorvosi rendelőkben, szociális intézményekben is. Tapasztalataink szerint személyes ajánlást követően is sokan jelentkeznek a szolgáltatás igénybevétele céljából.

A tájékoztatás személyesen, írásos formában, elektronikus módon a Szociális Gondozó Központ hivatalos honlapján a www.szocgond.hu felületen, vagy a média (Érdi Újság, Diósdhéjban, Tárnokhír, Érd Tévé) segítségével.

VII. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

VII.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai

VII.1.1. Adatvédelem

Adatkezelés jogszabályi felhatalmazás alapján:

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: infotv.) 20. §-a, valamint a Szociális Gondozó Központ Adatkezelési Szabályzata (továbbiakban: Szabályzat) alapján az adatkezelés célja a jogszabályban meghatározott jogok érvényesülésének elősegítése, a jogszabályban előírt nyilvántartások vezetése, a Központi Elektronikus Nyilvántartás vezetése, szociális ellátások, szolgáltatások finanszírozásának tervezhetősége, valamint az Országos statisztikai adatgyűjtési program keretében előírt adatszolgáltatás teljesítése.

Az adatkezelés jogalapja: a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.).

Adatkezelés hozzájárulás alapján:

Az Infotv. 6. § (5) bekezdése alapján, ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor (Képek, felvételek zártkörű rendezvények képei, stb.), az adatkezelő a felvett adatokat törvény eltérő rendelkezésének hiányában a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából, ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll további külön hozzájárulás nélkül, valamint az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelheti. Az önkéntes adatszolgáltatáshoz engedély szükséges, melyet az elévülési idő végéig nyilván kell tartani.

A személyes adatok védelmével, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismerésével kapcsolatos panaszaival a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságához (NAIH) fordulhat.

VII.2. Betekintési jog

1. Szolgáltatást igénybe vevő betekintési joga:

- A Szt. 22. § (1) bekezdése alapján az, akire a 18-18/B. §-ban, a 20. §-ban vagy a 20/C. §-ban szabályozott nyilvántartás adatot tartalmaz, a személyére vonatkozó adatok tekintetében a betekintési, a helyesbítési vagy törlési jogának érvényesítése mellett kérheti a jogai gyakorlásához szükséges adatainak közlését a nyilvántartást kezelő szervtől vagy a szociális intézmény vezetőjétől.

2. Ellátott Jogi Képviselő betekintési joga

- Az Szt. 94/K. § (8) bekezdés b) pontja alapján az ellátott jogi képviselő jogosult a vonatkozó iratokba betekinteni, azokról másolatot készíteni, az intézmény működésére vonatkozó dokumentumokat megismerni,

3. Az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv betekintési joga

Az Szt. 131/A. § (3) bekezdése alapján

a) betekinthet a 20. § és a 20/C. § szerinti nyilvántartásokba, megismerheti és kezelheti a nyilvántartásokban szereplő adatokat,

- b) megismerheti és kezelheti az ellátottnak, törvényes képviselőjének és a térítési díjat megfizető személynek, valamint a fenntartó és a szociális szolgáltató, szociális intézmény alkalmazottjának a fenntartó és a szolgáltató, intézmény által kezelt személyes adatait, és
- c) betekinthez a személyes gondoskodást nyújtó ellátásra irányuló jogviszony keletkezésével, fennállásával és megszűnésével összefüggő iratokba, kérheti azok bemutatását, és azokról másolatot készíthet.

VII.3. Jogorvoslathoz való jog

- Az Szt. 94/E (14) bekezdése alapján az intézmény vezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézmény vezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

VII.4. Egyenlő bánásmódhoz való jog

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, az e törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat is biztosítani kell.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

VII.5. A szolgáltatást nyújtók jogai

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy:

- az intézményi ellátásban foglalkoztatott ápoló, gondozó, szociális munkatárs, terápiás munkatárs, segítő, fejlesztő pedagógus;

November 12-e a Szociális Munka Napja, amely a személyes gondoskodást nyújtó intézményeknél, szolgáltatóknál munkaviszonyban vagy közalkalmazotti jogviszonyban álló dolgozókra kiterjedően munkaszüneti nap.

VII.6. Az ellátott jogi képviselő intézménye

Az ellátott jogi képviselői hálózatot az egészségügyért, a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által vezetett minisztérium önálló szervezeti egységként az Integrált Jogvédelmi Szolgálat (IJSZ) működteti. Az ellátott jogi képviselő – törvényekben és a jogszabályokban meghatározott keretek között – védi az ellátottak jogait, segíti őket azok megismerésében és érvényesítésében.

Ellátott jogi képviselő neve: Sajtos Éva

Ellátott jogi képviselő elérhetősége:

Telefon: 06204899657,

e-mail: eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu.

Levelezési cím: 1365 Budapest, Pf: 646

VIII. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

Az intézmény dolgozói az éves továbbképzési terv alapján minden évben konferenciákon, továbbképzéseken vesznek részt. Az egyenletes munkavégzés és a szakmai felkészültségének biztosítása érdekében a kollégák részt vesznek:

intézményi team

esetmegbeszélő team

szupervízió

Rendszeres szakmai továbbképzésen a képzési tervben megfogalmazottak szerint.

Érd, 2021. május 17.

Intézmény vezető



Tagintézmény vezető

1.számú melléklet: Megállapodás

Megállapodás jelzőrendszeres házi segítségnyújtás biztosításáról

Mely létrejött egyrészről az **Érd Megyei Jogú Város Önkormányzat Szociális Gondozó Központ Időseket Ellátó Központ** (2030 Érd, Topoly utca 2., továbbiakban intézmény), képviselője tagintézmény vezető, másrészről az ellátást igénybe vevő,

Ellátott

Név:	
Születési név:	
Anyja neve:	
Születési hely, idő:	
Személyi azonosító okmány száma:	
TAJ száma:	
Lakóhely:	

A szerződés tárgya

Az intézmény igénybe vevő részére az alapellátást jelzőrendszeres házi segítségnyújtás formájában nyújtja.

Az intézmény az ellátást _____ év _____ hónap _____ napjától kezdődően biztosítja, és az **ellátás időtartama határozatlan** idejű.

Az **ellátás határozott időtartama** _____ év _____ hó _____ napjától _____ év _____ hó _____ napjáig tart.

Az intézmény által biztosított szolgáltatások köre

- Jelzőrendszer telepítése, műszaki probléma esetén a probléma elhárítása, készülék és tartozékai cseréje,
- leadott kulcsok azonosító számmal történő ellátása, biztonságos körülmények között történő tárolása,
- az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozó a helyszínen történő 30 percen belüli megjelenése,
- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtétele, krízishelyzet elhárítása,
- amennyiben kompetencia hiányában a problémát nem sikerül elhárítani, úgy sürgősséggel ügyeletes orvos, mentő, rendőrség, illetve tűzoltóság hívása,

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás alapszolgáltatás igénybevételekor az igénybe vevő köteles:

- Lakásának kulcsait átadni az intézményi munkatársának.
- Biztosítani a kivonuló gondozónő számára a lakásba való zavartalan, biztonságos bejutást.
- Viselni a készüléket.
- Segélyhívást kizárólag indokolt esetben kezdeményezni.

Az igénybe vevő tudomásul veszi, hogy a jelzőkészülék nem rendeltetésszerű használatából eredő meghibásodás javítási költségei őt terhelik.

Érd Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, a közétkeztetésről, azok igénybevételéről és a fizetendő térítési díjak megállapításáról szóló 83/2011 (XII.22.) önkormányzati rendeletének 20. § (2) bekezdés b) pontja alapján *jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén nem kell térítési díjakat fizetni.*

A szervezeti egység vezető köteles értesíteni, illetve tájékoztatni az ellátást igénybe vevő által megjelölt hozzátartozót:

(ellátást igénybe vevő döntése alapján töltendő ki)

Neve:

Lakcíme:

Telefonszáma:

- a) a jogosult állapotának lényeges változásáról,
- b) az egészségügyi intézménybe történő beutalásáról.

Az ellátás megszűnésének, megszüntetésének esetei

1. Az intézményi jogviszony megszűnik

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejáratával,
- megállapodás felmondásával. A megállapodást igénybe vevő indokolás nélkül írásban felmondhatja. Az Intézményvezető írásban mondhatja fel a megállapodást, ha az igénybe vevő jogosultsága megszűnik.

A felmondási idő 15 nap.

Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott (törvényes képviselő) vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül Érd Megyei Jogú Város Önkormányzatához (2030 Érd, Alsó u. 1-3.) fordulhat.

Bíróságtól kérhető a felmondás jogellenességének megállapítása, abban az esetben, amikor az **ellátott, illetve törvényes képviselője** indoklás nélkül felmondja a szerződést, és a felmondás jogszerűségét a fenntartó vitatja.

Bíróságtól kérhető a fenntartói döntés jogellenességének megállapítása, ha azt az **ellátott**, vagy a **törvényes képviselője** vitatja.

A szolgáltatást igénybe vevő, vagy törvényes képviselője panasszal a szolgáltatást nyújtó intézmény vezetőjéhez fordulhat. Panasszal a szolgáltatást igénylő (törvényes képviselője) Érd Megyei Jogú Város Önkormányzatához. Panaszügye kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

- Az ellátott jogi képviselet elérhetősége:
- Tel.: 0620/489-9657
- Honlap: www.ijisz.hu/
- E-mail: eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu

Az ellátást mindaddig változatlan feltételek mellett biztosítani kell, míg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a szociális ellátásokra vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései, valamint a Polgári Törvénykönyv rendelkezései irányadóak.

Érd, 20 ____év ____hó ____ nap

PH

.....

Tagintézmény vezető

.....

Ellátást igénybe vevő

.....

Törvényes képviselő