

SZAKMAI PROGRAM

SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT ÉRD

Házi Segítségnyújtás



Tartalomjegyzék

I. Szolgáltató adatai	3
II. Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői.....	3
II.1. Ellátandó célcsoport.....	3
II.2. Ellátandó terület jellemzői.....	4
III. A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei.....	6
III.1. Átfogó cél.....	6
III.2. Specifikus cél.....	7
III.3. Szolgáltatás feladata	7
III.4. Alapelvek.....	7
III.5. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatások és tevékenységek leírása.....	8
IV. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formáinak köre és rendszere	10
IV.1. A feladatellátás módja, módszerei.....	10
V. Az ellátás igénybevétele módja	12
V.1. A kérelem benyújtásának módja	12
V.2. Igénybevétel feltételei	12
V.3. Tájékoztatások, értesítések.....	12
V.4. Megállapodás megkötésének jelentősége	13
V.5. A Szolgáltató és az Igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja.....	14
V.6. Nyitvatartási, ügyfélfogadási rend.....	14
V.7. Elérhetőségek.....	14
V.8. Panaszjog gyakorlásának módja	14
VI. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	15
VII. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	15
VII.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai	15
VII.1.1. Adatvédelem	15
VII.2. Betekintési jog.....	16
VII.3. Jogorvoslathoz való jog	17
VII.4. Egyenlő bánásmódhoz való jog.....	17
VII.5. A szolgáltatást nyújtók jogai	18
VII.6. Az Ellátott Jogi Képviselő intézménye	18
VIII. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása.....	18
1. számú melléklet: Megállapodás	20

I. Szolgáltató adatai

Intézmény neve:	Szociális Gondozó Központ Érd
Intézmény székhelye:	2030 Érd, Topoly u. 2.
Fenntartója:	Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata
Fenntartó székhelye:	2030 Érd, Alsó utca 1.
A szolgáltató tevékenység típusa:	házi segítségnyújtás szociális segítség és személyi gondozás formában
Ellátási terület:	Érd Megyei Jogú Város és Diósd közigazgatási területe

II. Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői

II.1. Ellátandó célcsoport

Azok az érdi és diósdai illetékességű

- **időskorú személyek**, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem képesek és róluk nem, vagy csak részben gondoskodnak,
- **pszichiátriai betegek, fogyatékos személyek, valamint szenvedélybetegek**, akik szomatikus állapotukból adódóan, az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására képesek, és a környezetükben nem érhető el az adott célcsoportnak megfelelő szociális alapszolgáltatás,
- **egészségi állapotuk miatt rászoruló személyek**, akik ezt az ellátási formát igénylik, és gondozási szükségletük van (akut, krónikus, rehabilitációs egészségügyi ellátás mellett/után), a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához,
- **személyek**, akik elhelyezési kérvényüket beadták és gondozási szükségletük dokumentált szakosított ellátást biztosító intézménybe, de bekerülésükre még egyéb okok miatt (pl. férőhelyhiány) nincs lehetőség.

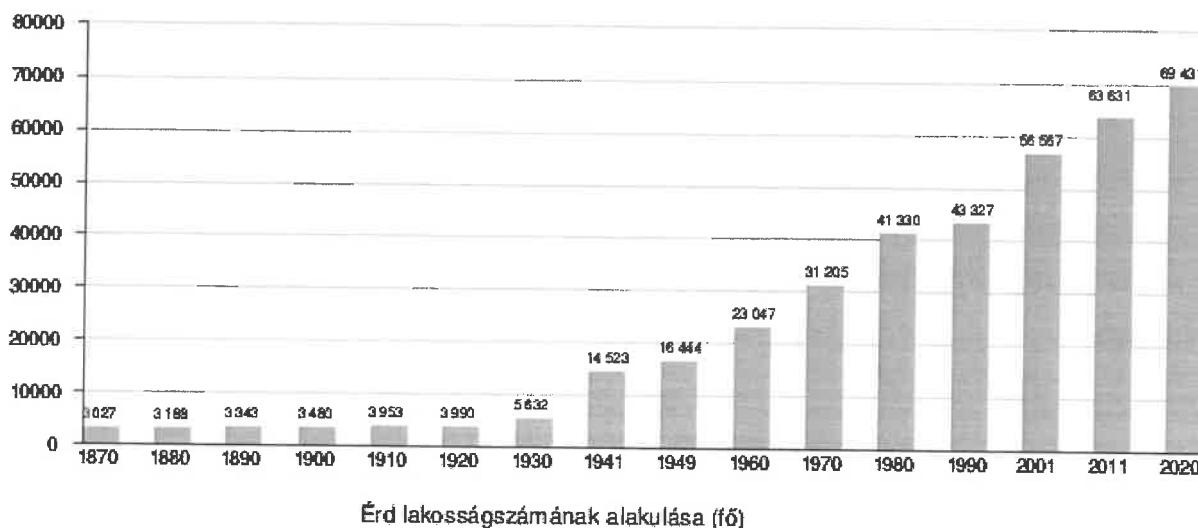
A házi segítségnyújtást igénybe vevők száma és jellemzőik 2019-ben és 2020-ban

Megnevezés	2019		2020	
Várakozók száma	54		12	
Szociális segítséget igénybe vevő-Érd	5		5	
Szociális segítséget igénybe vevő-Diósd	0		0	
Személyi gondozást igénybe vevők-Érd	39		44	
Személyi gondozást igénybe vevők-Diósd	7		10	
Házi segítségnyújtás igénybevétele	51		59	
Gondozási órák száma dec. 31-én	499		720	
Ellátottak kor szerinti megoszlása-Érd	Nő	Férfi	Nő	Férfi
40-59 év	1	1	1	2
60-64 év	3	2	3	1
65-69 év	1	2	1	2
70-74 év	-	-	2	1
75-79 év	8	4	5	2
80-89 év	15	3	19	4
90 év felett	3	1	6	0
Átlag életkor	79 év		79 év	
Ellátottak kor szerinti megoszlása-Diósd	Nő	Férfi	Nő	Férfi
40-59 év	0	0	0	0
60-64 év	0	0	0	0
65-69 év	0	0	0	0
70-74 év	1	1	1	1
75-79 év	0	0	0	0
80-89 év	1	1	2	2
90 év felett	2	1	3	1
Átlag életkor	86 év		86 év	
Ellátásba bekerültek száma-Érd	24		29	
Ellátásba bekerültek száma-Diósd	2		5	
Ellátásból kikerültek száma-Érd	37		22	
Ellátásból kikerültek száma-Diósd	5		3	
Ellátásból történő kikerülés ok szerinti megoszlása-ÉRD	2019		2020	
Elhunyt	17		15	
Intézménybe költözött	12		2	
Saját kérésére	8		5	
Ellátásból történő kikerülés ok szerinti megoszlása-DIÓSD	2019		2020	
Elhunyt	2		3	
Intézménybe került	2		0	
Saját kérésre	1		0	

II.2. Ellátandó terület jellemzői

Igénybe vevői kör Érd Megyei Jogú Város és Diósd közigazgatási területén élő rászoruló lakosság.

Az ország meghatározó demográfiai trendjei – a népesség csökkenése, az egyszemélyes háztartások számának növekedése és az előregedés – Érd város esetében korlátozottan érvényesülnek. Az ország egészére jellemző **népességcsökkenés Érdnél nem követhető nyomon** az elmúlt 10 év statisztikai adatait tekintve, sőt ellenkezőleg markáns népesség növekedés jellemző.



Az ellátási illetékessége, működési területe Érd Megyei Jogú Város és Diósd Város közigazgatási területe. Összlakosságszáma 2020. évben 84 985 fő.

- Magyarország népességének 0.7%-a, Pest megyének 5.47%-a él Érden. Lakosságszáma: 74 382 fő. A város összlakosságszáma évről évre kb. 1%-kal nő.
- Diósd lakossága 2020-ben 10603 fő, ami Pest megyének 0.84%-a, Magyarország népességének 0.11%-a. A népesség alakulása 2010 óta meredek emelkedést mutat.

II.3. 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). 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%-**

nak vannak depresszív tünetei. A gondozási szükségletek növekedése szorosan összefügg a demenciával érintett idősök számának növekedésével is.

Az idősök számának növekedése következtében a szociális ellátórendszer egyre több kihívással néz szembe, továbbra is elsődleges cél az idősök minél hosszabb ideig, saját otthonukban történő segítése, gondozása. Az országos adatok a helyi viszonyokra is leképezhetők. **Az igény a házi segítségnyújtásra mind országosan, mind pedig az ellátási területen folyamatos növekedést mutat.**

Az idősök arányának változása Magyarországon 2001-2018.

Megnevezés	2001	2009	2012	2014	2016	2017	2018
Lakónépesség száma összesen (fő)	10 200 298	10 030 975	9 931 925	9 877 365	9 830 485	9 797 561	9 778 371
Ebből 60 éves és idősebb (fő)	2 079 224	2 223 732	2 332 013	2 411 429	2 521 684	2 559 600	2 573 867
Idősök aránya a népességben (%)	20,4	22,1	23,5	24,4	25,7	26,1	26,3

Forrás: KSH, Szociális statisztikai évkönyvek, 2001-2018.

Érd Város demográfiai jellemzői, a 60 évnél idősebb lakosság korcsoportonkénti és nemenkénti megoszlása 2021.

Korcsoport (év)	Férfi (fő)	Nő (fő)	Összesen	Arány a teljes lakosságon belül (%)	Férfi (%)	Nő (%)
60-64	1829	2132	3961	5	46,2	53,8
65-69	2048	2601	4649	6	44,1	55,9
70-74	1897	2529	4426	6	42,9	57,1
75-79	1123	1479	2602	3	43,2	56,8
80-84	488	921	1409	2	34,6	65,4
85-89	249	508	757	1	32,9	67,1
90-	85	253	338	0,5	25,1	74,9
Összesen	7719	10423	18142	24	42,5	57,5

Forrás: Személyi adat és lakcímnnyilvántartás

III. A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei

III.1. Átfogó cél

- A szociális alapszolgáltatás keretein belül működtetve az igénybe vevő részére a saját lakókörnyezetében biztosítani az önálló életvitel fenntartását előmozdító segítséget.

III.2. Specifikus cél

- Gondozásra szoruló ember szükségleteihez igazodó segítségnyújtás biztosítása megfelelő időben, magas színvonalon
- Életminőség és biztonságátmozatásában való közreműködés

III.3. Szolgáltatás feladata

Jogszabályok által előírt feltételek biztosítása - mind infrastrukturális, mind emberi erőforrások terén – mellett segítséget nyújtani az ellátást igénybe vevőnek abban, hogy fizikai, mentális, szociális szükséglete saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen. További feladat az ellátott fizikai, mentális és egészségügyi állapotának megőrzése. A házi segítségnyújtás feladatellátása során segíti az ellátottat abban, hogy hosszú távon saját környezetében, életkorának megfelelően, egészségi állapotának szinten tartásával élje mindennapjait.

III.4. Alapelvek

- Az idős emberek társadalmi integrációja, aktivitásuk megőrzésének támogatása, társadalmi hozzájárulásuk elismerése, szükség esetén a **megfelelő gondoskodás és gondozás** biztosítása.
- **Egyéni szükségletek elve:** a szolgáltatás biztosításánál figyelembe kell venni az idős személyek sajátos igényeit,
- **Biztonság és megfelelő életminőség,** a betegségek kockázatának alacsonyan tartása, az emberi méltóság megőrzése és a funkcionális önállóság elősegítése,
- **Szubszidiaritás elve,** vagyis az egyén ellátása alapvetően a család felelőssége, s amilyen mértékben ez nehezül, vagy lehetetlenné válik, úgy lépni be a gondoskodásba.
- **Hatásosságra és hatékonyságra való törekvés,** miszerint az ellátottak minél nagyobb körének a szükséglete szerinti szolgáltatás nyújtása
- Az **emberi méltóság, érték, jogok** tiszteletben tartása
- **Diszkrimináció és előítélet mentesség**
- Az információk felelős kezelése, titoktartás

- Az ellátást oly módon kell végezni, hogy figyelemmel legyenek a gondozottak személyét megillető **alkotmányos és emberi jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására,**
- **A tájékoztatáshoz való jog:** az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz, információkhoz való hozzáférés biztosítása.
- **Az ellátást igénybe vevő személyes adatainak védelme:** az ellátott személyes élettörténetének, egészségi állapotának, szociális és anyagi helyzetének bizalmas kezelése az ellátás során (pl. esetmegbeszélések)
- Az idős emberek társadalmi integrációja, **aktivitásuk megőrzésének támogatása,** társadalmi hozzájárulásuk elismerése, szükség esetén a megfelelő gondoskodás és gondozás biztosítása.
- **Törekvés az életöröm, az autonómia megőrzésére és az önmegvalósításra.**

III.5. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatások és tevékenységek leírása

A házi segítségnyújtás feladata az idős emberek számára a lakókörnyezetükben biztosított segítségnyújtás, amelyet személyre szabott gondoskodás formájában biztosítunk. Biztonságos környezetben segítséget nyújtva gondoskodunk az ellátottak személyi gondozásáról és szociális segítségükről.

Demenciával élő ellátottjaink speciális és magasabb szintű ellátási igényeit igyekszünk úgy kielégíteni, hogy az igénybe vevő szociális, testi és szellemi állapotának megfelelően a meglévő vagy korlátozottan meglévő testi-szellemi funkcióinak megtartására, helyreállítására igyekszünk szakmai lépéseket tenni.

A házi segítségnyújtás módja: **szociális segítségben,** illetve **személyi gondozásban** valósul meg.

- **Szociális segítség keretében**

Az igénybe vevőknek a szolgáltatás segítséget nyújt mindennapi ügyeik intézésében, ám minden esetben szem előtt kell tartani, hogy a döntéshozatal továbbra is az ő feladatuk. Ennek megfelelően be kell vonni az ellátottakat a tevékenységek végzésébe saját aktivitási szintjüknek megfelelően.

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálósobában, fürdőszobában,

konyhában és illemhelyiségben),

- mosás,
- vasalás.

A háztartási tevékenységben való közreműködés

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása,
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében,
- mosogatás,
- ruhajavítás,
- ágyazás, ágyneműcsere,
- közkútról, fűrkútról vízhordás,
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel),
- télen hó eltakarítás és síkosság mentesítés a lakás bejárata előtt,
- kísérés.

A veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtás.

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

- **Személyi gondozás keretében**

A személyi gondozás magába foglalja a szociális segítség keretében végzett valamennyi tevékenységet, illetve ezen felül további szolgáltatásokat is biztosít a rászorulóknak. A segítségnyújtás minden esetben személyre szabottan történik. Feladata igen változatos, mindenkor a ráutaltság, illetve az igénybe vevő állapota, egyéni sajátosságai és a gondozási szükséglete határozza meg.

Külön figyelmet kell fordítani a fertőzött betegek gondozására, amely esetben egy állandó gondozót kell kijelölni számukra, aki beszerzi és biztosítja a szükséges tárgyi eszközöket a további fertőzés elkerülése érdekében.

Segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása

- információnyújtás,
- tanácsadás és mentális támogatás,
- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése,

- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés,
- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében.

Gondozási és ápolási feladatok

- mosdatás, fürdetés,
- öltöztetés,
- ágyazás, ágyneműcsere,
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése,
- haj, arcszőrzet ápolás,
- száj, fog és protézis ápolása,
- körömápolás, bőrápolás,
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül),
- mozgatás ágyban,
- decubitus megelőzés,
- felületi sebkezelés,
- sztómazsák cseréje,
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása,
- vérnyomás és vércukor mérése,
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás,
- a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig).

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

IV.1.A feladatellátás módja, módszerei

A házi segítségnyújtás a szakorvosi és háziorvosi ellátás előírásait figyelembe véve, az ellátott gondozási szükségleteit előtérben tartva látja el feladatát. A feladatellátás az ellátottak gondozási szükségletei szerint differenciált szolgáltatást biztosít. A házi szociális gondozó közreműködik az

önálló életvitel fenntartásában, az ellátott lakókörnyezetének, higiénés körülményeinek megtartásában, szükség esetén kialakításában. Fontos feladata továbbá a vészhelyzetek kialakulásának megelőzése, kialakulását követően azok megszüntetése. Az ellátás során a gondozónő közreműködik az ellátást igénybe vevő háztartásának vitelében, különösen a bevásárlás, takarítás, mosás, orvos által előírt alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátásában. Segítséget nyújt az ellátott környezetével való kapcsolattartáshoz és a szükséges szociális és egészségügyi ellátásokhoz való hozzájutáshoz. A gondozók munkanapokon, munkaidőben, 7,30-15,30 óráig állnak a gondozottak rendelkezésére. A helyettesítésről a munkáltatói jogkör gyakorlója gondoskodik. A gondozottak és a gondozók közötti kapcsolatnak a bizalomra kell épülnie és biztonságérzetet kell teremtenie. A feltételek kialakulásának érdekében a gondozók munkájuk során lehetőség szerint azonos gondozotti kört látnak el, a feladatok hatékonyabb és szakszerűbb ellátása érdekében heti rendszerességgel team megbeszéléseket tartunk.

IV.2. Más intézményekkel történő együttműködés módja

A házi segítségnyújtás szolgáltató a Szociális Gondozó Központ többi szervezeti egységével szoros kapcsolatot ápol, főként a Család- és Gyermekjóléti Szolgálattal és a Hajléktalanokat Ellátó Központtal. A velük és más hasonló típusú intézményekkel való együttműködés során a szolgáltatók kölcsönösen tájékoztatják egymást az általuk szerzett szakmai tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, és ezek eredményeiről. Ez az együttműködés segíti a férőhely kihasználtság optimalizálását, továbbá annak megvalósulását, hogy az ellátást igénybe vevők a részükre megfelelő szociális intézményi ellátásban részesüljenek.

A gondozók a házi segítségnyújtás során folyamatosan együttműködnek az egészségügyi (házi orvosok, szakorvosok, házi szakápolási szolgálat), illetve a szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel, valamint a feladat ellátásához szükséges hivatalokkal és közszolgáltatókkal.

Érd városában a háziorvosokkal és a szakrendelőben tevékenykedő orvosokkal jól működő munkakapcsolatot alakítottunk ki, melynek eredményeként a gondozónők soron kívül bemehetnek a rendelésekre az ellátotti ügyek intézése céljából, továbbá szóróanyagainkat a szakrendelőben és a háziorvosi rendelőkhöz készséggel adják az érdeklődőknek.

Szolgálatunk együttműködik továbbá a területi ápolási szakszolgálattal és a bentlakást nyújtó intézményekkel az elhelyezések ügyében. Szükség esetén állapotromlásnál, illetve az önrendelkezés akadályoztatása esetén jelzéssel él a Család- és Gyermekjóléti Szolgálat felé, és tájékoztatást nyújt a gondnokság alá helyezések ügyében.

Az együttműködés módja más intézményekkel és szolgáltatókkal történhet írásban, elektronikus módon, telefonon vagy személyes úton.

V. Az ellátás igénybevételének módja

V.1. A kérelem benyújtásának módja

Az ellátás igénybevétele önkéntes alapú és az ellátást igénylő vagy annak törvényes képviselője írásban kérelmezheti a szervezeti egység megbízott vezetőjénél. A jogszabályokban meghatározott formanyomtatványokat megfelelően kitöltve az Idősek Nappali Ellátásának épületében (2030 Érd, Topoly u 2.) dolgozó koordinátornak kell leadni személyesen vagy postai úton megküldeni.

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, melyet teljes mértékben figyelembe kell venni.

V.2. Igénybevétel feltételei

A tagintézmény vezetője írásban vagy telefonon tájékoztatja az ellátást igénylőt vagy törvényes képviselőjét a kérelem nyilvántartásba vételéről, valamint az állapotfelmérés elvégzésének időpontjáról. A kérelemmel együtt szükséges benyújtani a jogszabályban előírt, háziorvos által előzetesen kitöltött „Egészségi állapotra vonatkozó igazolást”, valamint az állapotfelméréshez szükséges, részben szintén a háziorvos által kitöltött „Értékelő adatlapot”, melyben az orvos az egészségi állapotra vonatkozó részét pontozás módszerével értékeli. Ezt követően történik meg az igénylő szociális állapotának a felmérése, szintén a pontozás módszerével. A kérelem elutasítása esetén a kiértékelés írásos formában történik, melynek felülvizsgálatát 8 napon belül lehet kérelmezni az intézmény fenntartójánál.

A beérkezett kérelmek sorrendjéről az intézmény nyilvántartást vezet, és ennek megfelelően értesíti a soron következő potenciális igénybe vevőt a felvétel eredményéről.

V.3. Tájékoztatások, értesítések

A szolgáltatásba történő befogadáskor tájékoztatjuk az ellátást igénybe vevőt, és/vagy törvényes képviselőjét, illetve hozzátartozóját

- a szolgáltatásban biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,

- panaszjoguk gyakorlásának módjáról,
- a szolgáltatói jogviszony megszűnésének eseteiről,
- a fizetendő térítési díjról, annak teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről,
- valamint az ellátást igénybe vevő jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről,
- az adatvédelemről.

V.4. 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. A cselekvőképességében részlegesen korlátozott személy minden olyan ügyben önállóan tehet érvényes jognyilatkozatot, amely nem tartozik abba az ügycsoportba, amelyben cselekvőképességét a bíróság korlátozta.

A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni. A cselekvőképtelen nagykorú jognyilatkozata semmis, nevében gondnoka jár el.

Megállapodás tartalmazza:

- az ellátott személyes adatait,
- az ellátás kezdetét,
- a szerződés tárgyát,
- az ellátás időtartamát (határozott, határozatlan),
- a szolgáltatás által biztosított szolgáltatási köröket,
- a térítési díj megállapításáról és megfizetéséről szóló tájékoztatást,
- a panaszok kezelésének módját,
- a szolgáltatási jogviszony megszűnésének eseteit,
- a személyes adatok országos TAJ alapú elektronikus nyilvántartásban történő kezeléséről szóló tájékoztatást.

Megállapodás megkötéséhez, aláírásához kapcsolódó tevékenységek

A **megállapodás** az Ellátó, valamint az Ellátást igénybe vevő/Törvényes képviselője között létrejövő szerződéses jogviszony. A megállapodás megkötése előtt megtörténik a **megállapodás**

tartalmi elemeinek részletes ismertetése az ellátást igénybe vevők részére, különös tekintettel a nyújtható szolgáltatások tartalmi elemeire, valamint a személyi térítési díj megállapítására, megfizetésére vonatkozóan, valamint adatvédelmi információkra.

V.5. A Szolgáltató és az Igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja

A Szolgáltató és az Igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja történhet személyesen, írásban (postai úton, vagy e-mailben) és telefonon.

V.6. Nyitvatartási, ügyfélfogadási rend

A szolgáltatás nyújtásának ideje 07.30 – 15.30. Ügyfélfogadás előre egyeztetett időpontban történhet a szolgáltatás koordinátorával vagy a tagintézmény vezetőjével. A gondozókkal a kapcsolattartás folyamatos.

V.7. Elérhetőségek

Tagintézmény vezető: Szilaj Krisztina

Cím: 2030. Érd Topoly utca 2.

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

Koordinátor: Csepregi Mónika

Cím: 2030 Érd, Topoly u. 2.

Elérhetőség: Telefon: +36204217777, e-mail: hazigondozas@szocgond.hu

V.8. Panaszjog gyakorlásának módja

- az Ellátott (törvényes képviselő) az őt ért sérelem, méltánytalanság orvoslása céljából az **Intézményvezetőhöz** fordulhat panaszával.
- az Ellátott, ha a hozott intézkedéssel nem ért egyet, úgy panaszával tájékoztatás kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény **Fenntartóhoz** (Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata),
- valamint a területileg illetékes **Ellátott jogi képviselőhöz** (Sajtos Éva, tel.: 06-20-4899-657) fordulhat.

A fenti illetékes szervek aktualizált elérhetőségei az intézményi faliújságon tekinthetők meg (Érd, Jázmin u. 8.).

VI. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A házi segítségnyújtás alapszolgáltatás igénybevételének módjáról elsősorban a Szociális Gondozó Központ honlapján tájékozódhat a lakosság (www.szocgond.hu). Az érdeklődő itt átfogó képet kaphatnak az idősellátás valamennyi szolgáltatásáról (nappali ellátás, étkeztetés, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, valamint a tartós bentlakás igénybevételének és a házi segítségnyújtás lehetőségeiről).

A háziorvosokkal és a szakrendelőben tevékenykedő orvosokkal való jól működő kapcsolatunknak köszönhetően szóróanyagainkat elhelyezhettük a rendelőintézetben. A szóróanyagok a város területén több ponton is elérhetők. Ezen kívül a szolgáltatást hirdetjük plakátokon a város forgalmasabb részein (pl. buszmegállók hirdetési felületein, egyéb médiafelületeken).

Az érdeklődők személyesen megkereshetik a házi segítségnyújtás koordinátorát előre egyeztetett időpontban tájékoztatás céljából, de telefonon és e-mailen is adunk felvilágosítást. A minél szélesebb információ nyújtása érdekében a helyi média is segítséget nyújt. (Érdi Újság, Érd TV, ÉRDFM online rádió).

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 Hatósághoz (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) betekinthet 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 Intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az Intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 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:

- a szolgáltatást nyújtóápoló, gondozó, szociális munkatárs,

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: 0620 4899657,

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

Levelezési cím: 1365 Budapest, Pf: 646

VIII. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

A házi segítségnyújtás létszáma 13 fő.

Státusz neve	Létszám
Szociális munkatárs	1 fő
Szociális gondozó és ápoló	12 fő

Összesen:	13 fő
------------------	--------------

A munkatársak rendelkeznek a törvényben előírt képesítésekkel, valamint az intézmény biztosítja számukra a szükséges munkaruházatot, és a munkavégzéshez szükséges egészséges és biztonságos környezetet.

A szakmai és intézményi kultúra, a közös szakmai nyelv és szolgáltatások színvonalának tekintetében nagy jelentősége van a képzés, továbbképzés és belső továbbképzéseknek. Mindezekben belül a kredit pontszerző továbbképzések jelentősége kiemelendő, mivel ez feltétele a szakdolgozói működésnek, foglalkoztathatóságnak. A képzési rendszerben a munkatársak regisztrálva vannak és a munkakörhöz kötött kötelező képzést folyamatosan végzik, melyet 2021-december 31-ig, illetve a belépéstől számított 4 éven belül kell elvégezniük. A megadott időszak alatt a középfokú végzettséggel rendelkezőknek 60, a felsőfokú végzettséggel rendelkezőknek pedig 80 pont elérése szükséges.

A szakmai munka minősége és a szakemberek szakmai kiteljesedése ugyanakkor elengedhetetlen az intézmény fejlődésében, a kiegészítő megakadályozásában és az innovatív programok, szolgáltatások, jó gyakorlatok megalapozásában. A képzések, szervezett tréningek, továbbképzések iskolarendszerben, e-learning és közvetlen formában történnek, sok esetben helyi megszervezéssel. A továbbképzések terén törekszünk a helyben tartott és ingyenes képzések igénybevételére.

Az intézményi képzés és továbbképzés rendjét az intézményi „Képzés, továbbképzés” ütemterv alapozza meg. Az ütemterv szerinti megvalósulást és ellenőrzést a tagintézmény vezetők, illetve a humán erőforrás munkatárs végzi.

A belső továbbképzések rendjét, tartalmát a tagintézmény vezetők alakítják ki, jellemzően negyedévente, illetve jogszabályi változások alkalmával és szakmai szükségletek alapján. Az intézmény vezetősége kiemelt figyelmet fordított a képzések, továbbképzések támogatására, foglalkoztatottak szakmai tudásának minőségének emelésére, ezért az intézményi költségvetésében pénzügyi forrásokat biztosított a képzési díjak kifizetésére.

Érd, 2021.....

.....
 Idősellátás vezető



1. számú melléklet: Megállapodás

Megállapodás
házi segítségnyújtás biztosításáról

Mely létrejött egyrészről az **Érd Megyei Jogú Város Önkormányzat Szociális Gondozó Központ Idősellátás** (2030 Érd, Topoly utca 2.), képviselőjeIdősellátás vezető, továbbiakban **Ellátó**, másrészről az ellátást igénybe vevő, továbbiakban **Ellátott** részéről.

Ellátott

Név:	
Születési név:	
Anyja neve:	
Születési hely, idő:	
Személyi azonosító okmány száma:	
TAJ száma:	
Lakcím:	
Az ellátás kezdete:	

1. A szerződés tárgya

Az intézmény igénybe vevő részére az alapellátást **szociális segítség /személyi gondozás** ellátás formájában nyújtja.

Az intézmény az ellátástévhónap 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**Az Ellátott számára nyújtott szolgáltatások tartalma szociális segítség keretében****1. A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:**

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)
- mosás
- vasalás

2. A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében),
- gyógyszer kiváltása
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
- mosogatás

- ruhajavítás
- közkútról, fűrkútról vízfordás
- tüzelő behordása kályhához,
- egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
- télen hó eltakarítás és síkosság-mentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés

3. Veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában.

4. Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

Az Ellátott számára nyújtott szolgáltatások tartalma *személyi gondozás* keretében

1.A szociális segítség keretében végzett tevékenység

2.Segítő kapcsolatok kialakítása és fenntartása

- információnyújtás
- tanácsadás és mentális támogatás
- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése
- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés
- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében

3.Gondozási és ápolási feladatok

- mosdítás, fürdetés
- öltöztetés
- ágyazás, ágyneműcsere
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése
- haj, arcszőrzet ápolás
- száj, fog és protézis ápolása
- körömápolás, bőrápolás
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)
- mozgatás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés
- sztomazsák cseréje
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
- vérnyomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
- a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig)

A gondozási tevékenységek köre, mértéke, rendszeressége a szociális és egészségi állapot, családi kapcsolatok, a megállapított gondozási szükséglet értékének figyelembevételével kerül megállapításra.

Házi segítségnyújtás során az Ellátott/Törvényes képviselője/Térítési díjat megfizető más személy a szolgáltatás keretében végzett tevékenységet minden alkalommal a gondozó által vezetett gondozási naplóban aláírásával igazolja. A gondozási napló képezi az ellátásért fizetendő térítési díj számításának alapját.

2. Térítési díj megállapítása és megfizetése

A szociális ellátások igénybevételét, a fizetendő térítési díjak mértékét a mindenkor hatályos szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. Kormányrendelet szabályozza. Érd Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése intézményi térítési díjakat a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, a közétkeztetésről, azok igénybevételéről és a fizetendő térítési díjak megállapításáról szóló 83/2011 (XII.22) önkormányzati rendeletében és annak módosításaiban szabályozza.

Az intézményi térítési díj összege évente egyszer felülvizsgálatra kerül.

3. Nyilatkozatok, ellátotti kötelezettségek

Az ellátást igénybe vevő/törvényes képviselő/tartást és gondozást szerződésben vállaló személy/a jelen megállapodás szerint fizetést vállaló személy a jelen megállapodás megkötésével az alábbiakban nyilatkozik arról, hogy

- a) tudomásul veszi a megállapodásban foglaltakat és azokat, valamint a szolgáltatás belső szabályait elfogadja,
- b) tudomásul veszi, hogy az intézmény a 415/2015. (XII.23.) Korm. rendeletben megfogalmazottak alapján személyes adatait felhasználva elektronikus formában napi jelentést készít az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság Központja részére további ügyintézés céljából,
- c) a szociális ellátásra való jogosultság feltételeiben, a térítési díj megállapításához szükséges adatok, valamint a jogosult, továbbá az általa megjelölt személy személyazonosító adataiban beállott **változásokról** haladéktalanul tájékoztatni fogja a tagintézmény vezetőt,
- d) a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó részletes szabályokat, a szolgáltatások tartalmát, az adatvédelmi tájékoztatót a megállapodás megkötése előtt átvette, azt megismerte.

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

(ellátást igénybe vevő döntése alapján töltendő ki)

- a jogosult állapotának lényeges változásáról,
- az egészségügyi intézménybe történő beutalásáról,
- az ellátás biztosításában felmerült akadályoztatásról.

Neve:

Lakcíme:

Telefonszáma:

A lakásba történő biztonságos bejutást az ellátott, illetve a hozzátartozója biztosítja.

Az ellátott a szolgáltatást 24 órán belül lemondhatja, vagy szüneteltetheti az erre a célra rendszeresített nyomtatványon, krízishelyzet esetén telefonon.

4. Jogorvoslati lehetőségek

- a) az ellátott (törvényes képviselő) az őt ért sérelem, méltánytalanság orvoslása céljából az Intézményvezetőhöz fordulhat panaszával.
- b) az ellátott, ha a hozott intézkedéssel nem ért egyet, úgy panaszával tájékoztatás kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény Fenntartóhoz (Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata),
- c) valamint a területileg illetékes Ellátott Jogi Képviselőhöz (Sajtos Éva, tel.: 06-20-4899-657) fordulhat.

A fenti illetékes szervek aktualizált elérhetőségei az intézményi faliújságon tekinthetők meg (Érd, Jázmin u. 8.).

5. Az ellátás megszűnésének, megszüntetésének esetei

1. Az ellátási jogviszony megszűnik

- a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a jogosult halálával,
- c) határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejáratával,
- d) a megállapodás felmondásával

2. A megállapodást

- a) az ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül felmondhatja,
- b) a tagintézmény vezetője felmondhatja,
 - ha az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítésidő fizetési kötelezettségének nem tesz eleget (Szt. 102. § szerint),
 - ha az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt, vagy további ellátása nem indokolt,
 - ha az ellátott veszélyezteti a szolgálat munkatársának egészségét, és testi/mentális épségét,
 - amennyiben az ellátott egészségi/mentális állapota oly mértékben súlyosbodik, hogy a szociális szolgáltatás nyújtását kockázatosná, lehetetlenné teszi, illetve a szolgáltatás kompetenciahatárait meghaladja (szakápolást igényel),
 - ha az ellátott három hónapon keresztül nem veszi igénybe a szolgáltatást,

- az együttműködés hiányában.

A felmondási idő 15 nap.

Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott (törvényes képviselő, a térítési díjat megfizető személy) vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz 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.

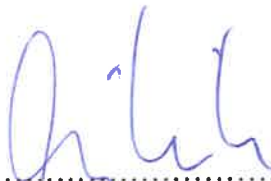
Bíróságtól kérhető a fenntartói döntés jogellenességének megállapítása, ha azt az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személyek valamelyike vitatja.

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 irányadók.

Érd, 20 évhó nap

PH.


.....
Idősellátás vezető

.....
Ellátást igénybe vevő/Törvényes képviselő