

SZAKMAI PROGRAM

SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT

Időseket Ellátó Központ

Szociális étkeztetés



Készítette:

Szilaj Krisztina
tagintézmény-vezető

Török Anna
szociális munkatárs

Tartalom

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | <i>Szolgáltató adatai</i> | 4 |
| 2 | <i>Jogszabályi háttér</i> | 4 |
| 2.1 | Törvények | 4 |
| 2.2 | Rendeletek | 5 |
| 2.3 | Egyéb | 6 |
| 3 | <i>Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői</i> | 6 |
| 3.1 | Ellátandó célcsoport | 6 |
| 3.2 | Potenciális igénybe vevői kör nagysága | 6 |
| 3.3 | Ellátandó terület jellemzői | 8 |
| 3.4 | A szolgáltatás működtetésének jelentősége az ellátási területen: | 8 |
| 4 | <i>A szolgáltatás célja, feladata</i> | 9 |
| 4.1 | Átfogó cél | 9 |
| 4.2 | Specifikus cél | 9 |
| 4.3 | Szolgáltatás feladata | 9 |
| 5 | <i>A program bemutatása</i> | 9 |
| 5.1 | Más intézményekkel történő együttműködés módja | 10 |
| 5.2 | Kapacitás jellemzők | 11 |
| 5.3 | A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek | 12 |
| 6 | <i>Az ellátás igénybevételének módja</i> | 12 |
| 6.1 | A kérelem benyújtásának módja | 12 |
| 6.2 | Igénybevétel feltételei | 13 |
| 6.3 | Megállapodás megkötésének jelentősége | 14 |
| 6.4 | A Szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja | 15 |
| 6.4.1 | Nyitvatartási, ügyfélfogadási rend | 15 |
| 6.4.2 | Elérhetőségek | 15 |
| 6.5 | Panaszjog gyakorlásának módja igénybevételi eljárás során | 15 |
| 6.6 | Tájékoztatás az ellátás során | 16 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| 7 | <i>Tájékoztatás helyi módja</i> | 16 |
| 8 | <i>Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok</i> | 16 |
| 8.1 | A szolgáltatást igénybevevők jogai | 16 |
| 8.1.1 | Adatvédelem | 16 |
| 8.1.2 | Adatkezelés jogszabályi felhatalmazás alapján: | 17 |
| 8.1.3 | Adatkezelés hozzájárulás alapján: | 17 |
| 8.1.4 | Betekintési jog | 17 |
| 8.1.5 | Szolgáltatást igénybevevő betekintési joga: | 17 |
| 8.1.6 | Ellátott Jogi Képviselő betekintési joga | 18 |
| 8.1.7 | Az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv betekintési joga | 18 |
| 8.2 | Jogorvoslathoz való jog | 18 |
| 8.3 | Egyenlő bánásmódhoz való jog | 18 |
| 8.4 | A szolgáltatást nyújtók jogai | 19 |
| 8.5 | Az ellátott jogi képviselő intézménye | 19 |
| 9 | <i>A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének módja, formái</i> | 19 |
| | <i>1. számú melléklet: Megállapodás tervezet</i> | 21 |
| | <i>2. számú melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat</i> | 24 |

1 Szolgáltató adatai

| | |
|--|--|
| Intézmény neve: | Szociális Gondozó Központ |
| Intézmény székhelye: | 2030 Érd, Emma u. 7. |
| Telephely neve: | Időseket Ellátó Központ Szociális étkeztetés |
| 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: | szociális étkeztetés |
| Ellátási terület: | Érd Megyei Jogú Város közigazgatási területe |

2 Jogsabályi háttér

A Szociális étkeztetés szolgáltatásban folyó szakmai munka az alábbi jogszabályokban előírtak figyelembevételével történik:

2.1 Törvények

- Magyarország Alaptörvénye
- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló **1993.évi III. törvény** (továbbiakban: Szociális törvény),

- A menedékjogról szóló **2007. évi LXXX. törvény**,
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló **2011. évi CXII. törvény**,
- A megváltozott munkaképességű személyek ellátásairól és egyes törvények módosításáról szóló **2011. évi CXCI. törvény**,
- A Polgári Törvénykönyvről szóló **2013. évi V. törvény**

2.2 Rendeletek

- A súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól szóló **141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet**,
- A személyes gondoskodás igénybevitelével kapcsolatos eljárásokban közreműködő szakértőkre, szakértői szervekre vonatkozó részletes szabályokról szóló **340/2007 (XII.15.) Korm. rendelet**,
- A szociális gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről szóló **369/2013. (X.24.) Korm. rendelet**,
- A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló **415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet**,
- Az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról szóló **381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet**,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybeviteléről szóló **9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet**
- A személyi gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló **1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet**,
- A személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról szóló **8/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet**,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló **9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet**,
- A vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatókat nyújtó személyek vezetőképzéséről szóló **25/2017 (X. 18.) EMMI rendelet**,
- Érd Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, a közétkeztetésről, azok igénybeviteléről és a fizetendő térítési díjak megállapításáról szóló **83/2011. (XII.22.) önkormányzati rendelete**
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló **29/1993. (II.17.) Korm. rendelet**.

2.3 Egyéb

- Szociális Munka Etikai Kódexe

3 Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői

3.1 Ellátandó célcsoport

A szolgáltatás célcsoportjához tartozik minden olyan személy, aki Érd területén bejelentet lakcímmel (kivéve a hajléktalanok) és szociális rászorultsággal rendelkezik. A Szociális Törvény alapján szociálisan rászoruló az a személy, kora, egészségi állapota, fogyatékosága, pszichiátriai betegsége, szenvedélybetegsége, hajléktalansága miatt önmaga ellátását biztosítani nem képes.

3.2 Potenciális igénybe vevői kör nagysága

A demográfiai változások, mint amilyen a népességnövekedés vagy a Magyarországra jellemző elöregedés, hatással vannak az ellátórendszer alakulására.

Igénybevevői kör Érd város közigazgatási területén élő idős és 65 év alatti krónikus vagy akut betegsége miatt önmaga ellátásáról gondoskodni nem tudó felnőttek köréből kerül ki.

A demográfiai mutatókra és a házi orvosok jelzéseire támaszkodva elmondható, hogy az elkövetkező években a segítségre szoruló idős emberek száma emelkedik, illetve százalékos arányban akár meg is duplázódhat.

Érd népességszáma folyamatosan emelkedik, és bár az átlag életkor alapján fiatal városnak tekinthető, a felnőtt (18 év feletti) lakosság 26 %-a 65 éven felüli. . A potenciálisan ellátandó időskorú lakosság száma közel 12.000 fő, a 2018-as adatok alapján.

Tapasztalataink alapján az idősebb korosztály egyre nagyobb mértékben szorul a szociális alapellátásokra. A hozzánk fordulókat vagy egyedül maradtak, vagy a támogató család sem képes – a szociális alapellátás igénybevétele nélkül – biztosítani hozzátartozójuk önálló életvitelének viszonylagos fenntartását.

Az érdi népesség kor szerinti megoszlása 2018-ban

| Korcsoport | Férfiak | Nők | Összesen | férfiak | nők |
|--------------|---------|-------|----------|---------|--------|
| 18-59 éves | 19844 | 19381 | 39225 | 29,16% | 28,48% |
| 60-64 | 2133 | 2481 | 4614 | 3,13% | 3,64% |
| 65 év felett | 4819 | 6737 | 11556 | 7,08% | 9,90% |

- **Igénybe vevők száma**

Ellátottak kor és nem szerinti megoszlása 2019-ben

| | Férfi/fő | Nő/fő | Összesen |
|-----------------|-----------|-----------|-----------|
| 40 – 59 éves | 6 | 4 | 10 |
| 60 – 64 éves | 2 | 5 | 7 |
| 65 – 69 éves | 9 | 6 | 15 |
| 70 – 74 éves | 3 | 5 | 8 |
| 75 – 79 éves | 3 | 7 | 10 |
| 80 – 89 éves | 6 | 27 | 33 |
| 90 – éves | 0 | 4 | 4 |
| Összesen | 28 | 56 | 87 |

Az ellátást igénybe vevők 66%-a nő, amit valószínűsíthetően a nők magasabb életkora, valamint a férfiak egészségi állapotának korai romlása, és ezzel együtt korábbi halála eredményez.

Az életkor szerinti megoszlást tekintve már viszonylag fiatalon is igény mutatkozik a szolgáltatásra, ugyanakkor az ellátottak 43%-a 80 év feletti idős személy.

- **Igénybe vevők jövedelmi helyzete**

Az ellátottak között a többség öregségi nyugdíjjal rendelkezik, de akadnak rokkantsági vagy fogyatékosági ellátásban részesülők is – ők többnyire a fiatalabb korosztályból kerülnek ki. A jövedelmek 28.000-186.000 Forint között alakulnak, a többség 100.000 Forint körüli bevétellel rendelkezik.

- **Várakozók száma**

A Szociális étkeztetésben nincs várakozó. Minden felmerülő igényt ki tudunk elégíteni.

3.3 Ellátandó terület jellemzői

Az Intézmény illetékessége, működési területe Érd Megyei Jogú Város közigazgatási területe. Magyarország népességének 0.7%-a, Pest megyének 5.47%-a él Érden. A város összlakosság száma 2017. évhez képest 1%-kal nőtt.

A főváros agglomerációjában található Érd kertvárosi hangulatú, az emberek többsége jellemzően családi házban él. A város kiterjedése óriási, 60,54 km². A távolságok nagyok.

3.4 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 feletti 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.

A szociális étkeztetés alapszolgáltatás biztosításával az egészségügyi állapot szinten tartása várható. Ugyanis a napi egyszeri meleg főétkezéssel változatosabb, kiegyensúlyozottabb, és ezáltal egészségesebb étrend biztosítható. Ez hosszabb távon akár betegségmegelőző hatása is lehet, és az egészségügyi vagy szociális okokból kialakult alultápláltság is megelőzhető. Emellett kiemelkedő jelentősége van a napi egyszeri rendszeres táplálkozásnak. Ez az idősök, egyedül élők életvezetését segíti, napi rendszeres programmá válik az ebéd meghozatala, az Önkormányzat alkalmazottjával való találkozás, az elzártság érzésének oldása. Az étel kiszállítás lehetőséget ad arra, hogy az

érintettek segítséget kérjenek, jelzést kaphatunk állapotának esetleges romlásáról, illetve, hogy orvosi segítségre van szüksége.

4 A szolgáltatás célja, feladata

4.1 Átfogó cél

Célja, hogy meghatározza a vonatkozó jogszabályok alapján a helyi sajátosságok figyelembevételével az étkeztetés szakmai programját, tevékenységét, az ellátottak körét, a feladatellátás szakmai tartalmát, rendszerességét, igénybevételek módját.

4.2 Specifikus cél

- A városban ne legyen ellátatlan személy, illetve minden rászoruló a jogszabályokban szabályozott módon megfelelő minőségű ellátást kapjon.
- Az ellátottak életminőségének fenntartása, és emberi méltóságuk megőrzése.
- A helyi lakosság egészségügyi, mentális, fizikai vagy egyéb szociális rászorultságából adódó hátrányainak enyhítése.
- A város lakosságmegtartó erejének növelése a szociális szolgáltatások biztosításának javításával.

4.3 Szolgáltatás feladata

A szolgáltatás feladata a szociálisan rászorult személyeknek a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről történő gondoskodás, akik azt önmaguknak, illetve önmaguknak és eltartottjaik részére tartósan, vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, ideértve azokat is, akik koruk, vagy egészségi állapotuk miatt nem képesek az étkezésről más módon gondoskodni.

5 A program bemutatása

Érd Megyei Jogú Városban a szociális ellátásokat a Szociális Gondozó Központ fogja össze, melynek egyik szervezeti egysége az Időseket Ellátó Központ. Az ide tartozó integrált

szolgáltatások, a bentlakást biztosító otthon, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, házi segítségnyújtás, az idősek nappali ellátása és a szociális étkeztetés, melyek egy szakmai irányítás alatt működnek. Az étkeztetés feladat ellátását az intézmény napi egyszeri meleg étkeztetés (ebéd) biztosításával végzi Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata és a szolgáltató által kötött vállalkozási szerződés alapján. Ennek koordinálását és szakmai dokumentációját egy fő szociális segítő látja el. Az ételek elvitele és kiszállítása a szolgáltatást igénybe vevő által biztosított ételhordóban történik. Az ételhordó tisztítása a szolgáltatást igénybe vevőt terheli, de ismételt tisztítást és fertőtlenítést a szolgáltató is végez. Az étel házhoz szállítását a Szociális Gondozó Központ munkatársa végzi 11.00 és 14.00 között. Azon rászorulóknak, akik az ételért nem képesek fizikai állapotuk miatt kimenni, kollégánk beviszi és fogyasztáshoz feltáralja az ennivalót. A szolgáltatást munkanapokon lehet igénybe venni.

5.1 Más intézményekkel történő együttműködés módja

A Szociális étkezés szoros együttműködésben áll az Időseket Ellátó Központ szervezeti egység többi szolgáltatásával, a Család- és Gyermejkölési Szolgálattal, továbbá kapcsolatot tart fent az egészségügyi, oktatási és munkaügyi szolgálatokkal az esetleges igénybe vételi jelzések kapcsán. Ezen kívül a szociális étkeztetés részegység folyamatosan kapcsolatot tart fenn a Gyámhivatal által kijelölt gondnokokkal, házi orvosokkal, a házi segítségnyújtásban dolgozó gondozónőkkel, valamint a feladatellátásban résztvevő közétkeztetést biztosító Pensió Kft.- vel.

| <i>Kapcsolattartás</i> | <i>Gyakoriság</i> | <i>Megtett intézkedések</i> | <i>Elért eredmények</i> | <i>Megoldásra váró problémák</i> |
|--|--------------------------|---|--|--|
| Pensió Kft étkeztetés vezetője és dietetikusa | Havi | Étlapegyeztetés és diétás ételek kérelme, bővítése. Az ebéd korábbi szállítása a konyháról. | Kedvelt ételek az étlapon, többféle diétás étel lehetősége. | Az esetenként előforduló rossz minőség kiküszöbölése. |
| Konyhai dolgozók | Napi | Ételköstölés (munkatársa részéről), minőség és mennyiség ellenőrzése, napi adag-, listaegyeztetés. | Minőség javulása, kellő mennyiség adagolása. | Változatosabb ételek készítése. |

| | | | | |
|------------------------------------|---|--|---|---|
| Sofőrök | Napi | Címlista egyeztetése, napi információcsere. | Cukorbetegek időben kapják az ebédjüket. | Szabadság, betegség esetén helyettes sofőr. |
| Ellátottak | Szükség szerint | Tájékoztatók kiküldése a változásokról, telefonos kapcsolattartás. | Bizalommal fordulnak hozzánk a problémáikkal. | Egyedi jelleggel. |
| Hozzártartozók | Szükség szerint | Ha az ellátott nem tudja képviselni magát. | Eljárnak hozzártartozóik ügyeiben. | Nincs. |
| Háziorvosok | Az ellátott nem képes eljutni az igazolásáért | Személyesen járunk el az orvosi igazolás beszerzésében. | Jelzik felénk a rászorulókat, informálják őket az ellátás lehetőségekről. | Nincs. |
| Szociális intézmények. | Szükség szerint | Rászorultság esetén tájékoztatás, ellátásba vétel. | Szükségletek szerint küldjük egymáshoz a rászorulókat. | Nincs. |
| Tájékoztatók kihelyezése, átadása. | Folyamatos | Orvosi rendelőkbe, gyógyszerárakba, rendelőintézetbe, személyesen. | Szélesebb körben megismerik az igénybe vehető ellátásokat. | Nincs. |

A kapcsolattartás módja az intézményekkel és szolgáltatókkal történhet írásban, elektronikus módon, telefonon, vagy személyes úton. Intézményünkben heti rendszerességgel tartunk munkatársainknak team megbeszéléseket, ahol lehetőség van a napi aktuális helyzetek és programok ismertetésére és a szervezés részleteinek megbeszélésére.

5.2 Kapacitás jellemzők

A szolgáltatást igénybe vevők száma folyamatosan emelkedik, ezzel együtt minden igényt ki tudunk elégíteni.

Jelenleg 55-60 fő számára biztosítjuk a házhoz szállítást és nappali ellátás keretében 30 fő helyben történő étkeztetéséről gondoskodunk.

5.3 A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek

Étkeztetés keretében napi egyszeri főétkezést (ebéd), idősek nappali ellátása keretében, helyben fogyasztás esetén napi háromszori étkezést (reggeli, ebéd, uzsonna) biztosítunk.

Vállalkozási szerződés alapján szakorvos javaslatára lehetőség van diétás étkezés biztosítására is. Az ellátás keretében az alábbiakban felsorolt étrendek kerültek igénybevételre:

- normál
- cukorbetegek részére diabetikus,
- laktóz érzékenyeknek tejmentes diéta,
- colitiszes, és
- cukros-epés diéta.

Az ételt igény szerint házhoz szállítjuk, helyben fogyasztásra az idősek nappali ellátása keretében van lehetőség.

- Az étel házhoz szállítása két gépkocsival történik, így a város egész területén biztosított a szolgáltatás 11 – 14 óra között. A gépkocsik átlagban napi 45 - 50 km-t tesznek meg, ami általában 2 – 2,5 órát vesz igénybe.
- A szállításról saját maguk gondoskodók részére a Topoly u.2. szám alatti Időseket Ellátó Központ tálalókonyhájáról történik az étel kiszolgálása 11 – 14 óra között.
- Az Idősek és demenciával élő személyek nappali ellátása esetében (Érd, Jázmin u. 8.) 11 – 13 óra között biztosított az ebéd helyben fogyasztása.

6 Az ellátás igénybevételének módja

6.1 A kérelem benyújtásának módja

Az ellátás igénybevétele önkéntes az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére. Ezen felül bárki, aki a környezetében rászorult személyt észlel, jelzéssel élhet.

A kérelmet a tagintézmény vezető bírálja el a törvényi előírásoknak megfelelően, illetve a szociális rászorultság előzetes vizsgálatával, melynek részeként a kérelemhez kell csatolni a jogosultság elbírálásához szükséges dokumentumokat.

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

Az ellátott az étkeztetés igénybevételéért térítési díjat fizet, melynek megállapításához a havi jövedelmét kell alapul venni.

6.2 Igénybevétel feltételei

Az étkeztetést az önkormányzat annak a szociálisan rászoruló személynek biztosítja, aki:

- 65 életévét betöltötte,
- mozgásában korlátozott, krónikus vagy akut megbetegedése miatt önmaga ellátásáról nem tud gondoskodni,
- házi segítségnyújtásban részesül,
- pszichiátriai vagy szenvedélybeteg és önmaga ellátására részben képes,
- illetve aki bejelentett lakóhellyel nem rendelkezik, vagy bejelentett lakóhelye a hajléktalan szállás.

Amennyiben nem helyben fogyasztja az ételt az ellátást igénybevevő, akkor gondoskodnia kell két ételhordóról, melyben az étel szállítás megoldható.

A jogosultságot igazolni kell. Az életkort a személyazonosításra alkalmas okmány másolatával, egészségi állapotot a két évnél nem régebbi, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 1. számú mellékelt I. része szerinti orvosi igazolással, házi segítségnyújtás igénybevételét a szolgáltató igazolásával, fogyatékosági támogatást a támogatás megállapítását ill. folyósítást igazoló határozattal, szenvedélybetegséget, pszichiátriai betegséget (és az önellátásban való akadályozottságot) pszichiáter, neurológus szakorvos szakvéleményével, a hajléktalanságot lakcímet igazoló hatósági bizonyítvány másolatával kell igazolni.

Az étkeztetés alapellátás igénybevételét megelőzően tájékoztatjuk az érdeklődőt, és/vagy törvényes képviselőjét, illetve hozzátartozóját

- biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjoguk gyakorlásának módjáról,
- az alapellátás megszűnésének eseteiről,

- a fizetendő térítési díjról, annak teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről,
- valamint az ellátást igénybe vevő jogait és érdekeit képviselő szervezetekről.

Dokumentáció

Az ellátás igénybevétele során az alábbi nyomtatványokat és iratokat alkalmazzuk:

- általános tájékoztatás
- kérelem a szolgáltatás igénybevételéhez
- tájékoztató a szociális szolgáltatás térítési díjáról
- tájékoztató a szociális szolgáltatás térítési díjának változásáról
- nyilatkozat az Intézményi térítési díj megfizetéséről
- adatkezelési tájékoztató
- értesítés a szolgáltatás biztosításáról
- értesítés arról, hogy a szociális rászorultság feltételei nem állnak fenn
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet I. Egészségi Állapotra Vonatkozó Igazolás
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet II. Jövedelemnyilatkozat

6.3 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 igénybevételével 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 igénybevevő természetes személyazonosító adatait,
- az ellátás kezdeti időpontját,
- az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartamát,
- az ellátást igénybe vevő törvényes képviselőjének adatai – gondnokoltság esetén

- A térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, és megfizetéséről szóló tájékoztatás
- jogorvoslatról szóló tájékoztatást,
- megállapodás megszűnésének eseteit,
- adatkezelési tájékoztatót.

6.4 A Szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja

A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja személyesen, írásban (postai úton, vagy emailben), telefonon keresztül történik.

6.4.1 Nyitvatartási, ügyfélfogadási rend

Az étkeztetés alapellátás ügyfélfogadása hétköznap 8.00 – 16.00 között történik az Érd, Jázmin u. 8. szám alatt. A szolgáltatás koordinátora Török Anna szociális munkás. A szakemberekkel a kapcsolattartás folyamatos.

6.4.2 Elérhetőségek

Tagintézmény vezető: Szilaj Krisztina

Cím: 2030. Érd Topoly utca 2.

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

Koordinátor: Török Anna

Cím: 2030 Érd, Topoly u. 2.

Elérhetőség: Telefon: +36203586468 email: jelzorendszer@szocgond.hu

6.5 Panaszjog gyakorlásának módja igénybevételi eljárás során

Az intézménybe való felvételkor a tagintézmény 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 jogorvoslattal.

6.6 Tájékoztatás az ellátás során

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

- az ellátás biztosításában felmerült akadályoztatásról, az ellátás ideiglenes szüneteltetéséről,
- a díjfizetési hátralék következményeiről, valamint a behajtás érdekében kezdeményezett intézkedésről.

7 Tájékoztatás helyi módja

Az igénybevétel módjáról, a szociális ellátás feltételeiről, a szolgáltatások formáiról tájékoztatni szükséges az ellátást igénybe vevőt, de szélesebb körben a település lakosságát is. Különösen nagy figyelmet fordítunk a potenciális igénybevevők elérésére. Szórólapjaink megtalálhatóak a háziorvosi 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, Érd Tévé) segítségével. Ezen kívül az ellátottjogi képviselő elérhetőségét az Időseket Ellátó Központban jól látható helyen kifüggesztettük.

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

8.1 A szolgáltatást igénybevevők jogai

8.1.1 Adatvédelem

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, illetve magánéletével kapcsolatos adatainak védelme. Az adatkezelés során biztosítani kell, hogy az adatokhoz illetéktelen személy ne jusson hozzá.

8.1.2 Adatkezelés jogszabályi felhatalmazás alapján:

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: info tv.) 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.).

8.1.3 Adatkezelés hozzájárulás alapján:

Az Info tv. 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.

8.1.4 Betekintési jog

8.1.5 Szolgáltatást igénybevevő 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.

8.1.6 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,

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

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

- a) betekinthez 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.

8.2 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 jogorvoslatért.

8.3 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.

8.4 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 jogaikat, 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.

8.5 Az ellátott jogi képviselő intézménye

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

Ellátottjogi képviselő neve: Sajtos Éva

Ellátottjogi képviselő elérhetősége:

Telefon: 06204899657,

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

Levelezési cím: 1365 Budapest, Pf.: 646

9 A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének módja, formái

A Szociális étkeztetés létszáma 1 fő.

Szakmai Program 2020

A munkatársunk rendelkezik a törvényben előírt képesítésekkel, valamint az intézmény biztosítja számára 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 2020-ig kell elvégezniük.

A szakmai munka minősége és a szakemberek szakmai kiteljesedése ugyanakkor elengedhetetlen az intézmény fejlődésében, a kiégés 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 munkakörhöz kötött kötelező képzést 2022. december 31-ig kell elvégezni. A megadott időszak alatt középfokú végzettséggel rendelkezőknek 60, a felsőfokú végzettséggel rendelkezőknek 80 pont elérése szükséges.

A belső továbbképzések rendjét, tartalmát a tagintézmény vezetők alakítják ki, jellemzően negyedévente, illetve jogszabályi változások alkalmával és szakmai szükségletek alapján ad hoc jellegűen tartják. 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, 2020. 01. 10.

Tagintézmény-vezető

1. számú melléklet: Megállapodás tervezet

Megállapodás szociális étkeztetés biztosításáról

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

Ellátott

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

A szerződés tárgya

Az intézmény igénybe vevő részére az alapellátást szociális étkeztetés ellátás 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.

Étkeztetés módja (megfelelő rész aláhúzendó)

-helyben fogyasztva a nappali ellátás keretében Időseket Ellátó Központ Nappali Ellátás (2030 Érd, Jázmin u. 8.)

-elvitellel

-kiszállítással, az intézmény gépkocsijával

Étrend (megfelelő rész aláhúzandó)

-normál

-diétás: _____

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 az 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.

A személyi térítési díj megállapítására, fizetésére és az étkezés igénybevételének határidőben történő lemondására vonatkozó részletes szabályokat a megállapodás megkötése előtt a térítési díj tájékoztatóban átvettem, azt megismertem.

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

- tudomásul veszi a megállapodásban foglaltakat és azokat, valamint a szolgáltatás belső szabályait elfogadja,
- tudomásul veszi, hogy az intézmény a 415/2015. (XII.23.) Korm. rendeletben megfogalmazottak alapján személyes adatait felhasználva elektronikus formában napi jelentést készítse az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság Központja részére további ügyintézés céljából,
- a szociális ellátásra való jogosultság feltételeiben és a jogosult, továbbá az általa megjelölt személy személyazonosító adataiban beállott változásokról és minden olyan körülményről, amely a térítési díj megállapításához szükséges haladéktalanul tájékoztatni fogja a szervezeti egység vezetőjét,
- adatkezelési tájékoztatót megismerte, megértette és az abban foglaltakat tudomásul veszi.

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

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.

2. A megállapodást

- az Ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül felmondhatja,
- a Tagintézmény vezetője felmondhatja a megállapodást, ha az Ellátott, vagy a törvényes képviselője (a térítési díjat megfizető személy) a térítési díj megfizetési kötelezettségének nem tesz eleget. Ha a térítési díjat fizető személy jövedelmi viszonya oly mértékben megváltozott, amely nem teszi lehetővé a térítési díj fizetését, kezdeményezheti a rendkívüli jövedelemvizsgálatot,
- ha az ellátott veszélyezteti a szolgálat munkatársának egészségét, és testi/mentális épségét,
- az ellátott jogosultsága megszűnik.

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 Érd Megyei Jogú Város Önkormányzatához 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 irányadóak.

Érd, 20 ___év ___hó ___ nap

PH

Tagintézmény-vezető

Ellátást igénybevevő

Törvényes képviselő

2. számú melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat

Érd, 2020.01.10.

Tagintézmény-vezető