

SZAKMAI PROGRAM

SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT

Időseket Ellátó Központ

Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás



Készítette:

Szilaj Krisztina
tagintézmény-vezető

Török Anna
szociális munkatárs

Tartalomjegyzék

| | | |
|-----------|---|-----------|
| 1 | Tartalom | |
| I. | Szolgáltató adatai | 4 |
| 2 | Jogszabályi háttér..... | 4 |
| 2.1 | <i>Törvények.....</i> | 4 |
| 2.2 | <i>Rendeletek.....</i> | 4 |
| 2.3 | <i>Egyéb</i> | 5 |
| 3 | A szolgáltatás célja, feladata | 5 |
| 3.1 | <i>Ellátandó célcsoport.....</i> | 6 |
| 3.2 | <i>Potenciális igénybe vevői kör nagysága.....</i> | 7 |
| 3.3 | <i>Az ellátandó terület jellemzői</i> | 8 |
| 3.4 | <i>A szolgáltatás működtetésének jelentősége az ellátási területen:</i> | 9 |
| 3.5 | <i>Program bemutatása</i> | 9 |
| 3.6 | <i>Kapacitás jellemzők.....</i> | 10 |
| 4 | A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek..... | 10 |
| 4.1 | <i>A szolgáltatás tevékenységei.....</i> | 10 |
| 4.2 | <i>A segítségnyújtás folyamatának leírását</i> | 10 |
| 4.3 | <i>A HelpBox rendszer ismertetése</i> | 11 |
| 4.4 | <i>A műszaki rendszer leírása</i> | 11 |
| 4.5 | <i>Diszpécserközpont</i> | 12 |
| 4.6 | <i>Az ellátás igénybevételének módja</i> | 12 |
| 4.6.1 | <i>Értesítések</i> | 13 |
| 4.6.2 | <i>A szociális rászorultság igazolása</i> | 13 |
| 4.7 | <i>Megállapodás megkötésének jelentősége</i> | 14 |
| 4.8 | <i>Panaszjog gyakorlásának módja igénybevételi eljárás során.....</i> | 14 |

| | | |
|----------|--|-----------|
| 4.9 | <i>Tájékoztatás az intézménybe való felvételkor</i> | 15 |
| 5 | Más intézményekkel történő együttműködés módja | 15 |
| 6 | Tájékoztatás helyi módja | 16 |
| | 1.számú melléklet: Megállapodás | 17 |
| | 2. számú melléklet: Szervezeti és működési szabályzat | 20 |

I. Szolgáltató adatai

| | |
|--|---|
| Intézmény neve: | Szociális Gondozó Központ |
| Intézmény székhelye: | 2030 Érd, Emma u. 7. |
| 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 |

2 Jogsabályi háttér

Az Időseket Ellátó Központ Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtásban folyó szakmai munka az alábbi jogsabályokban előírtak figyelembevételével történik:

2.1 Törvények

- Magyarország Alaptörvénye,
- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló **1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szociális törvény)**,
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló **2011. évi CXII. törvény**,
- A Polgári Törvénykönyvről szóló **2013. évi V. törvény**.

2.2 Rendeletek

- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló **29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet**,

- A személyes gondoskodás igénybevételével 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 hatósági nyilvántartásáról 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**,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevételéről 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 gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló **36/2007. (XII.22) SzMM rendelet**,
- Érd Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének Érd Megyei Jogú Város fenntartásában működő szociális és gyermekjóléti intézményekben dolgozó közalkalmazottak juttatásainak szabályairól szóló **17/2008. (III.28.) önkormányzati rendelete**,
- 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 rendelete**,
- Az elektronikus ügyintézés részletes szabályairól szóló **451/2016. (XII. 19.) Kormány rendelet**,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és 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**.

2.3 Egyéb

- Szociális Munka Etikai Kódexe.

3 A szolgáltatás célja, feladata

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

3.1 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 2019. évi adatai alapján az ellátottak több mint 75%-a egyedül élő. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás nagyfokú biztonságérzetet nyújt számukra és hozzátartozóik számára is. Az ellátás lehetővé teszi, hogy az igénybevevők rászorultságuk ellenére is otthonukban éljenek, önálló életvitelüket fenntartsák.

Az igénybe vevők szociális rászorultság szerinti megosztása 2019-ben

| Szociális rászorultság oka | Létszám |
|--|----------------|
| Egyedül élő 65 év feletti személy | 153 |
| Egyedül élő súlyosan fogyatékos személy | 4 |
| Kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti | 27 |
| Kétszemélyes háztartásban élő súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg | 4 |
| Szociálisan nem rászorult | 13 |
| Összesen | 201 |

- **Igénybe vevők száma**

Érd városban a népesség területi eloszlása településrészenként igen egyenetlen, illetve a lakosság létszámának emelkedése mellett az életkor is igen magas. Az elvégzett környezettanulmányok és az ápolási kötelezettség ellenőrzése alapján azt tapasztaljuk, hogy az előrehaladott korúak között egyre nagyobb szükség van a szociális szakellátásokra.

Az érintett népesség kor szerinti megoszlása 2018-ban

| | 18-54 év | 55-59 év | 60-69 év | 70-79 év | 80-X év | Összesen |
|----------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------|-----------------|
| Érd | 34 755 | 4 038 | 8 707 | 4 850 | 2 071 | 54 421 |
| Diósd | 5 051 | 453 | 1 084 | 602 | 303 | 7 493 |
| Tárnok | 5 156 | 561 | 1 060 | 622 | 268 | 7 667 |
| Összesen | 44 962 | 5 052 | 10 851 | 6 074 | 2 642 | 69 581 |

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

A 65 év feletti igénybe vevők kor szerinti megoszlása

| Életkor | 65-69 év | 70-74 év | 75-79 év | 80 év feletti | Összesen |
|-----------------------|-----------------|-----------------|-----------------|----------------------|-----------------|
| egyedül élő személy | 3 | 13 | 32 | 105 | 153 |
| családban élő személy | 0 | 4 | 10 | 17 | 31 |
| Összesen | 3 | 17 | 42 | 122 | 184 |

Az ellátást igénybe vevők 90%-a 65 év feletti idős ember. Magyarországon a munkahelyek miatti migráció következtében gyakori, hogy a családtagok különböző településen élnek, így egyre inkább szükségessé válik az idős emberek támogatása, főként, ha a család a nagy távolságok miatt nem képes megoldani a krízishelyzet elhárítását.

3.2 Potenciális igénybe vevői kör nagysága

Igénybevevői kör Érd város közigazgatási területén élő időskorú és 60 év alatti tartós betegséggel élő felnőttek köréből kerül ki. A potenciálisan ellátandó 60 évnél idősebb népesség száma közel 15.400 fő a 2017. évi adatok alapján.

Érd demográfiai mutatói 2013-2017 év

| Kor | Nemek szerint | 2013.01.01. | 2014.01.01. | 2015.01.01. | 2016.01.01. | 2017.01.01. |
|-----------------------|-----------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 0 – 3 | férfi | 1307 | 1257 | 1298 | 1375 | 1443 |
| | nő | 1133 | 1126 | 1250 | 1323 | 1360 |
| 4 – 6 | férfi | 1054 | 1076 | 1038 | 1039 | 1048 |
| | nő | 983 | 977 | 1038 | 949 | 940 |
| 7 – 14 | férfi | 2008 | 2813 | 926 | 2893 | 2951 |
| | nő | 2637 | 2690 | 2863 | 2777 | 2813 |
| 15 – 18 | férfi | 1427 | 1405 | 1382 | 1408 | 1407 |
| | nő | 1399 | 1341 | 1364 | 1367 | 1370 |
| 19 – 60 | férfi | 19843 | 19862 | 19469 | 19755 | 19838 |
| | nő | 19431 | 19349 | 19302 | 19381 | 19457 |
| 61 – 99 | férfi | 5771 | 6039 | 6295 | 6442 | 6599 |
| | nő | 7769 | 8096 | 8374 | 8613 | 8805 |
| 100 év feletti | férfi | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | nő | 7 | 7 | 8 | 8 | 7 |
| Összesen | férfi | 31411 | 32454 | 32627 | 32913 | 33287 |
| | nő | 33359 | 33596 | 33930 | 34418 | 34752 |
| | összesen | 64770 | 66050 | 66557 | 67331 | 68039 |

- **Várakozók száma**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban jelenleg **12 fő** várakozót tartunk nyilván.

3.3 Az ellátandó terület jellemzői

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

Magyarország népességének 0.7%-a, Pest megyének 5.47%-a él Érden. A város összlakosság száma 2017. évhez képest 1%-kal nőtt.

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.

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 felettek 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.

3.5 Program bemutatása

Az ellátást az Érd Megyei Jogú Város önkormányzata térítésmentesen biztosítja az érdi rászorulóknak részére, Tárnok és Diósd településeken pedig a feladat ellátási szerződés alapján történik.

A segítségnyújtás a segélyhívástól a krízishelyzet megoldásáig tartó folyamat. Ennek ellátását az Idősöket 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.

3.6 Kapacitás jellemzők

A 2018-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.

| Település neve | Ellátásban részesülők száma (fő) | Kihelyezett készülékek száma (db) | Segítségnyújtást igénylő riasztások száma | Teszt riasztások száma | Téves riasztások száma | Riasztások száma összesen |
|-----------------|----------------------------------|-----------------------------------|---|------------------------|------------------------|---------------------------|
| Érd | 168 | 149 | 94 | 81 | 74 | 249 |
| Diósd | 23 | 21 | 15 | 10 | 10 | 35 |
| Tárnok | 10 | 8 | 1 | 2 | 6 | 9 |
| Összesen | 201 | 178 | 110 | 93 | 90 | 293 |

4 A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek

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

4.1 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.

4.2 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 Club Taxi ügyeletes munkatársát, aki biztosítja számára a segélyhívás helyszínére történő eljutást. A helyszínen az ellátott otthonába történő bejutást az igénybe vevő kulcsmásolata biztosítja, melyet 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.

4.3 A HelpBox rendszer ismertetése

A diszpécserközpontban kialakított informatikai rendszer a legmodernebb számítástechnikai hardver- és szoftvereszközöket alkalmazza, ami 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.

Sok esetben a riasztások nem igényelnek sürgős intézkedést, amit a rendszer felépítésével ki lehet szűrni, és elegendő telefonon, vagy a hozzátartozó tájékoztatásával nem sürgősségi ellátás keretében megoldani a felmerült problémát. Ez jelentős munkaerő és dologi megtakarítást jelent a szolgáltatást nyújtó intézmény számára.

4.4 A műszaki rendszer leírása

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. A készülék használatához vonalas analóg telefonvonal szükséges.

A készülék bérleti konstrukcióban kerül ki a rászorultakhoz, így meghibásodás esetén a HB Rendszerház Kft. legkésőbb 48 órán belül díjmentesen gondoskodik a készülék cseréjéről, amennyiben a meghibásodást nem szándékos rongálás okozta. Szándékos rongálás esetén a felelősség a megbízót (Szociális Gondozó Központot) terheli.

4.5 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.

A készülék hangkapcsolatot hoz létre a diszpécserközpont és a segílyt 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.

4.6 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, illetve a szociális rászorultság előzetes vizsgálatával. Ezen kívül a segílyhívó biztosításának feltétele, hogy az igénylő rendelkezzen a készülék rendeltetésszerű használatának képességével, valamint vonalas telefonnal.

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.

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.

4.6.1 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

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

4.6.2 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 fogyatékoságot 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 rászorulóknak vagy nem rászorulóknak 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.

4.7 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.

Elérhetőségek:

Tagintézmény vezető: Szilaj Krisztina

Cím: 2030. Érd Topoly utca 2.

Ügyfélfogadás telefonon előre egyeztetett időpontban

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

Szolgáltatás koordinátora: Török Anna

Cím: 2030 Érd, Topoly u. 2.

Ügyfélfogadás: 2030 Érd, Jázmin u. 8.

Ügyfélfogadás: 8:00-16:00 óra között

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

4.8 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.

4.9 Tájékoztatás az intézménybe való felvételkor

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

5 Más intézményekkel történő együttműködés módja

A Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szoros együttműködésben áll az Időseket Ellátó Központ szervezeti egység többi szolgáltatásával, a Család- és Gyermejjóléti Szolgálattal, 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, a szállításukért felelős taxi szolgálattal, továbbá szükség esetén a tűzoltósággal, katasztrófavédelemmel, és más krízishelyzetet elhárító szervekkel.

6 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 igénybevevői kör elérésére. Szórolapjaink megtalálhatóak az ellátási területen a háziorvosi rendelőkben, szakorvosi rendelőben, 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 Tévê) segítségével.

Érd, 2020.01.10.

Tagintézmény-vezető

1.számú melléklet: Megállapodás

Megállapodás jelzőrendszeres házi segítségnyújtás biztosításáról

Mely létrejött egyrészről az **Érd Megyei Jogú Város Önkormányzat Szociális Gondozó Központ Idősek 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 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

- 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.

Az ellátásért térítési díjat fizetni nem kell.

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 116-117. §-a alapján a fizetendő térítési díj összege nem haladhatja meg jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetében az ellátott havi rendszeres jövedelmének 2%-át.

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 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 igénybevevő által megjelölt hozzátartozót:

(ellátást igénybevevő 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.

2. A megállapodást

- az Ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül felmondhatja,
- 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) 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.

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