

SZAKMAI PROGRAM

SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT

Támogató Szolgálat



Készítette:

Bakondi Józsefné
tagintézmény-vezető helyettes

Támogató szolgálat szakmai program

Tartalom

1. A szolgáltató adatai	4
1. Jogszabályi hivatkozások	
<i>Törvények</i>	<i>4</i>
<i>Rendeletek</i>	<i>5</i>
<i>Egyéb</i>	<i>5</i>
3. Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői.....	6
3.1. <i>Az ellátandó célcsoport:.....</i>	<i>6</i>
3.2. <i>Az ellátandó terület jellemzői:.....</i>	<i>8</i>
3.3. <i>Területi jellemzők.....</i>	<i>8</i>
4. A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei.....	8
4.1. <i>A szolgáltatás célja.....</i>	<i>8</i>
4.2. <i>Feladat</i>	<i>9</i>
<i>Általános feladatok:</i>	<i>9</i>
4.3. <i>Alapelvek</i>	<i>10</i>
4.4. <i>A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása.....</i>	<i>11</i>
<i>A program bemutatása.....</i>	<i>11</i>
4.5. <i>A létrejövő kapacitások.....</i>	<i>12</i>
4.6. <i>A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek.....</i>	<i>13</i>
<i>Biztosított szolgáltatási elemek</i>	<i>13</i>
5. A feladatellátás szakmai tartalma	15
5.1. <i>A feladatellátás módja.....</i>	<i>15</i>
5.2. <i>A biztosított ellátások formái, köre, rendszeressége</i>	<i>16</i>
<i>A szolgáltatás formái.....</i>	<i>16</i>
<i>Az ellátási formák rendszeressége.....</i>	<i>16</i>
5.3. <i>A gondozási /nevelési/ fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja</i>	<i>16</i>
6. Az ellátás igénybevételének módja	18
6.1. <i>A kérelem benyújtásának módja.....</i>	<i>18</i>
6.2. <i>Igénybevétel feltételei.....</i>	<i>18</i>
6.3. <i>Értesítések</i>	<i>19</i>
6.4. <i>Nyilatkozatok.....</i>	<i>19</i>
6.5. <i>Megállapodás megkötésének jelentősége:.....</i>	<i>19</i>
6.6. <i>A Szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja:</i>	<i>20</i>
6.6.1. <i>Nyitvatartási, ügyeleti, ügyfélfogadási rend</i>	<i>20</i>

6.6.2. Gondozási körzetek	20
6.6.3. Elérhetőségek	20
7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	20
8. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme.	21
8.1.1. Adatvédelem:	21
8.1.2. Betekintési jog:	22
8.1.3. Jogorvoslathoz való jog:	23
9. 1. számú melléklet: Megállapodás	
10. 2. számú melléklet Szervezeti és Működési Szabályzat	

1. A szolgáltató adatai

Intézmény neve:	Szociális Gondozó Központ
Intézmény székhelye:	2030 Érd, Emma u 7.
Telephely neve:	Család- és Gyermejkölési Szolgálat Támogató Szolgálat
Telephely címe:	2030 Érd, Enikő utca 2.
Fenntartója:	Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata
Fenntartó székhelye:	2030 Érd, Alsó utca 1.
Ágazati azonosító:	S0506992
A szolgáltató tevékenység típusa:	Támogató szolgáltatás
Ellátási területe:	Érd Megyei Jogú Város, Tárnok, Diósd közigazgatási területe

2. Jogszabályi hivatkozások

A Támogató Szolgálatban folyó szakmai munka az alábbi jogszabályokban előírtak figyelembevételével történik

Törvények

- Magyarország Alaptörvénye
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló **1992. évi XXXIII. törvény**,
- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló **1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szociális törvény)**,
- A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló **1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyermekvédelmi 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**,
- Az államháztartásról szóló **2011. évi CXCV. törvény**,
- A Munka Törvénykönyvéről szóló **2012. évi I. törvény**,
- a Polgári Törvénykönyvről szóló **2013. évi V. törvény**

Rendeletek

- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról **29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet,**
- A gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról **149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet,**
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, gyermekjóléti szolgálatok és személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló **235/1997.(XII.17.) Korm. rendelet,**
- A közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról **257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet,**
- A súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól **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 támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről **191/2008. (VII. 30.) Korm. rendelet,**
- Az államháztartás működési rendjéről **368/2011. (XII.31.) Korm. rendelet,**
- A szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről **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 gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről **15/1998. (IV. 30.) NM rendelet,**
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybeviteléről **9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet**
- a személyi gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről **1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet,**
- a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról **8/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,**
- a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról **9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,**
- az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről szóló **81/2004. (IX. 18.) ESzCsM 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 Közgyűlése a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, a közétkeztetésről, azok igénybeviteléről és a fizetendő térítési díjak megállapításáról szóló **83/2011. (XII.22.) önkormányzati rendelete.**

Egyéb

- Szociális Munka Etikai Kódexe.

3. Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői

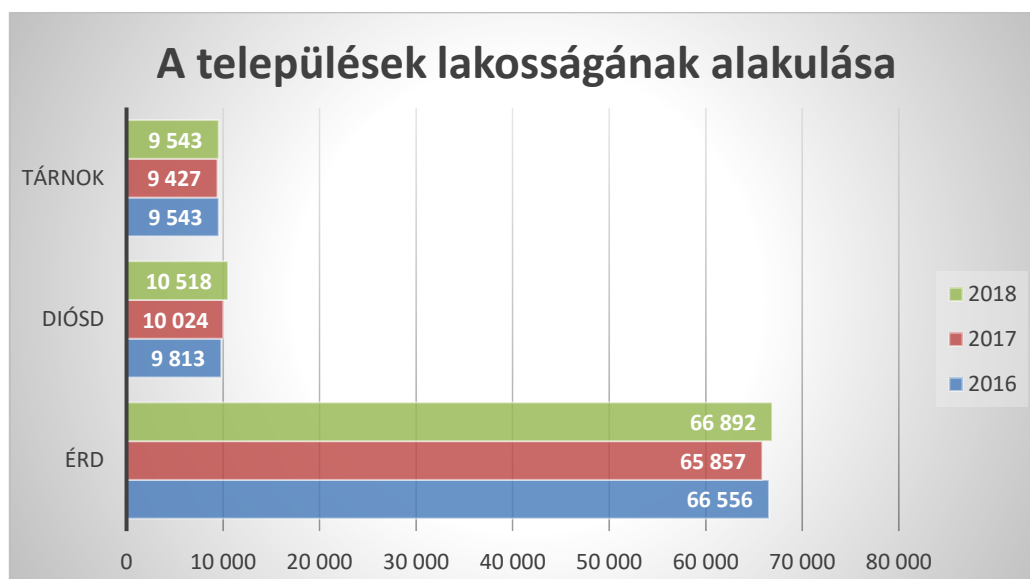
3.1. Az ellátandó célcsoport:

Célcsoportunk Érd Megyei Jogú Város közigazgatási területén élő szociálisan rászorultnak minősülő súlyos fogyatékos személyek köre, mint a

- látási fogyatékoság
- hallási fogyatékoság
- értelmi fogyatékoság
- mozgásszervi fogyatékoság
- pervazív fejlődési zavarok
- halmozottan fogyatékoság

A Támogató Szolgálat ellátási területének, demográfiai és célcsoportjának jellemző mutatói a következők

- Igénybevevők száma: 65
- Várakozók száma: 0
- Potenciális igénybe vevői kör nagysága: A potenciálisan ellátandó fogyatékkal élők száma Érd Megyei Jogú Város közigazgatási területén közel 1200fő.
- Demográfiai megoszlás:



Az ügyfelek korcsoportos megoszlásának összehasonlítása 2017-2018 évben

Korcsoport	2017		2018	
	Férfi	Nő	Férfi	Nő
0-17 év	10	13	11	11
18-59 év	15	11	17	15
60-	4	10	5	11
Összesen	29	34	33	37
Összes ügyfél	63 fő		70 fő	

A fenti statisztikai adatok alapján látható, hogy a különböző korcsoportok mutatóinak százalékos aránya igen hasonló az igénybe vevők százalékos megoszlásával, azzal az eltéréssel, hogy a 18 éven aluliak, valamint a 60 éven felüliek népesebb számban képviseltetik magukat az ellátásban, mint az várható volna. Ennek oka abban mutatkozik meg, hogy a kisgyermekes családok és az inaktív korúak kiszolgáltatottabb helyzetben vannak az aktív korú népességnél, így közülük többen szorulnak segítő szolgáltatásra.

Ügyfeleink közül a gyermekek és felnőtt fiatalok köréből elsősorban halmozottan sérültek és autisták szorulnak ellátásra, míg a mozgás- és látássérülteket az idősebb generáció tagjai képviselik.

Az ügyfelek fogyatékoság szerinti megoszlása.

- értelmi sérült 16 fő
- mozgássérült 18 fő
- látássérült 13 fő
- hallássérült 0 fő
- halmozottan sérült 15 fő
- autista 12 fő
- egyéb: 0 fő

A célcsoportok funkcióképességét figyelembe véve klienskörünk

- 10 %-a képes az önálló életvitelre. Ők azok, akik családban élnek, ezért közös feladatunk és célunk, hogy minél tovább fenntartható legyen számukra ez az állapot.
- 20 %-a részben önálló. Cél az önálló életvitel támogatása saját lakókörnyezetükben
- 60%-a nem csak a lakókörnyezetében történő ellátást veszi igénybe, hanem: nappali ellátást, fejlesztő foglalkoztatást, valamint az oktatást-fejlesztést biztosító ellátást. Cél a szolgáltatásokhoz való hozzájutás elősegítése.
- 10%-a tartós bentlakást nyújtó intézményt igénybe vevők
- Jövedelmi helyzet. szociálisan rászorult

Klienseink szociális helyzetére jellemző, hogy többségben vannak azok a családok, akik teljes családmoddelt képviselnek, de egy keresettel rendelkeznek. Kisebb számban vannak az egyedülállók, illetve sérült gyermeket egyedül nevelők, akik szintén egy jövedelemből tartják fenn magukat. Jellemző a halmozottan megjelenő jövedelemtípus, ezek között a leggyakoribb az emelt összegű családi pótlék, a fogyatékosági támogatás és a rokkant járadék. Egyre több olyan család jelentkezik szolgálatunknál, ahol nem egy, hanem két, illetve több sérült gyermeket nevelnek.

Ügyfeleink felismerték a szolgálat nyújtotta előnyöket, lehetőséget teremtve az esélyegyenlőségre, mely nagyon fontos a mai társadalomban. Nem csak a szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítja ezt számukra, hanem intézhetik hivatalos ügyeiket, információt kérhetnek, tanácsadáson vehetnek részt ezzel is elősegítve önfejlődésüket.

3.2. Az ellátandó terület jellemzői:

Területi jellemzők

A Támogató Szolgálat ellátási területe Érd Megyei Jogú Város, Diósd és Tárnok települések, melyek a főváros vonzáskörzetébe tartoznak, és évről évre bővülő lakosságállományt mutatnak, ami az ellátotti létszám exponenciális növekedését eredményezi. Ezen belül az ügyfelek köre főként Érd városából kerül ki, míg Diósd és Tárnok leginkább a szállítás igénybevételére van rászorulva területi elhelyezkedésük miatt, illetve a közlekedési lehetőségek figyelembe vételével.

A házi orvosok, gyermekorvosok, védőnők és a Dr. Dizseri Tamás Habilitációs Központ segítségével történő felmérés alapján a szolgáltatásra potenciálisan jogosultak száma meghaladja az 1 000 főt. A szolgáltatásra potenciálisan jogosultak köréből 65 db megállapodással rendelkezünk, ebből következtetve közel 7% jogosultnak biztosítjuk a különböző szolgáltatások elérhetőségét. Mindezzel összefüggésben meg kell jegyezni, hogy Érd városában magánszolgáltatás keretében másik támogató szolgálat is működik, aki a felmerülő szükségletek kielégítésében részt vesz. A fennmaradó szükségletek kielégítésében a családok és egyéb szociális szolgáltatók – családsegítők, nappali ellátás, stb. - is közreműködnek jelentős feladatot felvállalva.

Érd Megyei Jogú Város földrajzi jellemzőit figyelembe véve, mely igen kiterjed területen helyezkedik el, valamint Diósd és Tárnok település ellátása a Támogató Szolgálat kapacitás kihasználtságára, szállítás logisztikai kivitelezésére jelentős hatást gyakorol.

4. A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei

4.1. A szolgáltatás célja

A támogató szolgáltatás tulajdonképpen egy személyes gondoskodást nyújtó professzionális szolgáltatás. Maga a szolgáltatás a szükségletek speciális kielégítését végzi az ügyfél

életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően a meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével.

Alapvető cél: A legmagasabb fokú önálló életvitel támogatása a saját lakókörnyezeten belül és kívül nyújtott tevékenységekkel, a lakókörnyezeten kívüli szolgáltatásokkal való kapcsolat megteremtése által.

Specifikus célok:

- Az egyéni és társas szükségletek fogyatékoságnak, egészségi állapotnak, szociális körülményeknek és egyéni elvárásoknak megfelelő kielégítése
- Az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel, társadalmi integráció elősegítése
- A társadalmi életben való teljes jogú részvétel biztosítása, elősegítése
- A fogyatékos személy izolációjának, szegregációjának elkerülése, csökkentése
- Infokommunikációs tevékenység által a Támogató Szolgálat megismertetése, valamint részvétel a lakosság érzékenyítése terén, mely a célcsoporttal szembeni fennálló előítélet kapcsán jelen van

4.2. Feladat

- A fogyatékos személy szükségleteinek kielégítése, önálló életvitel támogatása
- A szolgáltató és az igénybe vevő közötti személyes segítő kapcsolat, bizalom kiépítése
- Magas szintű szakmai tudás, gyakorlati tapasztalat során a tudatosan kialakított szakmai célok megvalósítása a segítő támogatásával
- A szükségletek kielégítése speciális módszerek és eszközök segítségével
- Az ügyfelek életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően egyedi, személyre szabott szolgáltatás biztosítása
- A legmagasabb fokú önálló életvitel támogatása a segítő irányításával, támogatásával annak érdekében, hogy a segített személy esetében a képességeket működtessük, a funkcióvesztés minél későbbi és minél kisebb arányú legyen.
- Önálló életvitel teljessége érdekében támogatás nyújtás a személyes térre, valamint hozzáférhetőség biztosítása a közösségi élet és kapcsolatteremtés terén az egyén izolációjának megszüntetésével.

A szolgáltatás az igénybe vevő, a szolgáltató és a szolgáltatási környezet kölcsönhatására épül.

Általános feladatok:

- Feltérképezni Érd területén működő egyéb Támogató Szolgáltatást működtető szolgáltatókat, megismerni szakmai munkájukat.
- Tájékozódni a településeken élő fogyatékos személyek számszerű adatairól.
- Tájékoztatni a települések lakosságát a szolgáltatás által nyújtott lehetőségekről.
- Adminisztrációs feladatok a módszertani útmutató alapján.

4.3. Alapelvek

A következő alapelveket szükséges figyelembe venni a szolgáltatás tervezése során:

- Egyéni szükségletek elve – Szolgáltatásunk minden esetben szem előtt tartja az ügyfelek fizikai és szellemi szükségleteit, tekintettel a fogyatékoságukra és egészségi állapotukra. A tárgyi és személyi feltételeket, valamint a szolgáltatási környezetet szintén az egyedi igények figyelembe vételével igyekszünk megvalósítani.
- Normalizáció elve – Ez az alapelv elsődleges iránymutatója a szolgáltatásnak. Törekednünk kell az ügyfél társadalmi integrációjára, hogy minél inkább egyenlőnek érezhesse magát a társadalom más tagjaival. Ehhez segítségnyújtásra és megfelelő eszközrendszerre van szüksége, ugyanakkor fontos szempont az egyén közreműködése is. Az igénybe vevőnek önmagának is törekednie kell az önállóbb életvitel elérésére, melyet szakembereink teljes odaadással támogatnak.
- Önrendelkezés elve – Az ellátás igénybe vételének fontos eleme a felelősségteljes önálló döntéshozatal. Amennyiben az ügyfél egészségi állapota nem korlátozza az önálló mérlegelésben és döntéshozatalban, addig törekednünk kell arra, hogy beavatkozás nélkül segítsük és támogassuk az igénybe vevő aktivitását képességeinek figyelembe vételével, és hozzá kell járulni a döntés megvalósításához.
- Azonos jogok és kötelezettségek elve – A szolgáltatás elfogadja az ügyfelet, úgy, mint jogok és kötelezettségek alanyát. Biztosítja számára ezek megismerését, és segítséget nyújt érvényesítésükben, illetve betartásukban.
- Rehabilitáció és prevenció – A szolgáltatás működésének kiemelkedő szempontja az ügyfél fogyatékoságából és az ahhoz kapcsolódó problémákból eredő káros hatások csökkentése vagy megakadályozása, továbbá a másodlagos ártalmak minimalizálása, illetve az ellátás eszközrendszerének lehetőségeihez mérten ezek kompenzációja.
- Egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása – Szolgáltatásunk készséggel áll azok rendelkezésére, akik a társadalom többi tagjához hasonlóan igénybe kívánják venni a közszolgáltatásokat, és más egyéb szolgáltatásokat. Emellett hozzáférést biztosítunk minden szükséges információhoz és speciális segédeszközhöz, ami intézményünk rendelkezésére áll. Szolgáltatásunk működési rendjének kialakításakor külön figyelmet fordítunk a különböző fogyatékosági típusok azonos ellátására, valamint a tárgyi és személyi feltételrendszer is ehhez igazítjuk.
- Alapszükségletek prioritása – Szolgáltatásunk előnyben részesíti azokat a rászorulókat, akik az alapvető szükségleteik kielégítéséhez kérik segítségünket, és minden lehetséges eszközzel támogatást nyújtunk ennek megvalósításában.

- Legkisebb változtatások elve – Intézményünk törekszik arra, hogy a működési rend változása a lehető legkisebb mértékben fejtse ki hatását az ügyfelekre. A szükségletek kielégítésekor a szerint kell rangsorolni az ügyfelek között, hogy lehetőség szerint senki ne kerüljön hátrányos helyzetbe, ugyanakkor szem előtt kell tartani az alapszükségletek kielégítését, mely továbbra is prioritást élvez a többi szükséglettel szemben.
- Szakmai autonómia elve – A szolgáltatás vezetőjének joga és kötelessége az ellátás módjának, tartalmának, formájának és rendszerességének felülvizsgálata. Amennyiben a hatékonyság nem kielégítő, akár egyoldalú módosítással, akár szükség szerint az ügyfél beleegyezésével törekednie kell a szolgáltatás módosítására, és ezen keresztül a hatékonyság növelésére.

4.4. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása

A program bemutatása

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény alapján a fogyatékos személyek számára nyújtott komplex szolgáltatás biztosítja az esélyegyenlőséghez, az önálló életvitelhez és a társadalmi életben való aktív részvételhez való jogokat. Feladatellátásunk a törvényben előírányzott célokat és feladatokat vállalta fel.

Feladatunk

- a személyes és lakókörnyezeti, szomatikus és mentális higiéné biztosítása személyi segítség biztosításával
- a szállítás biztosítása, tehát a hely- és helyzetváltoztatásban való közreműködés
- információs és tájékoztató szolgáltatás biztosítása
- egyéb alapeladatokon túli szolgáltatások biztosítása a lehetőségek és szabad kapacitások tükrében

A szolgálat feladatait egy segítő - gépjárművezető - és két szociális gondozó látja el a szolgálat vezetőjének irányításával és útmutatásával. A feladat és szállítási rend összeállítása jelentős logisztikai igénnyel jár, továbbá az esetleges időpontváltozásokat is azonnal kezelni kell az újonnan ellátásba kerülők egyéni igények szervezése, végrehajtása mellett. Lényeges kiemelni a szolgáltatás biztosítását megelőzően az előgondozást, mely az állapot-, szükséglet- és igények felmérésére, valamint a szociális szférába tartozó ellátások megítélésre fókuszál, melyet a szolgálatvezető és személyi segítő végez el.

A szolgálat működési rendje jellemzően az oktatási tanévhez igazodik a jelentős tankötelezett gyermek ügyfél, vagy fejlesztő foglalkoztatásban részt vevő személy szállítása miatt. A nyári szünet ideje alatt a felszabadult kapacitás jellemzően a személyi segítségre koncentrált, valamint az egyéb alapeladatokon túli szolgáltatások elérhetőségére, mint egészségügyi szolgáltatások és kulturális tevékenységek elérhetősége, vásárlás, ügyintézés, stb).

A szállítás mellett a személyi segítség nagy jelentőséggel bír szolgálatunk működésében. A fogyatékoság okán bekövetkező funkcióképeségek szükségleteinek kielégítésében a képzett személyi segítők közreműködnek mind az eredeti és alternatív tevékenység támogatásában, mind az önálló segítő tevékenységekben.

Ügyfelek részére jellemzően elvégzett tevékenységek:

- gondozás, ápolás
- felügyelet
- háztartási segítségnyújtás
- szállításhoz kapcsolódó segítség
- mobilizáció lakókörnyezeten belül és kívül
- ügyintézés

Információnyújtás és tájékoztatás, valamint tanácsadás végzése a napi feladatok részét képezi.

A szolgálat irodája Érd, Enikő u.2./A szám alatt lévő irodahelyiségünk akadálymentes körülmények között fogadja az ügyfeleket.

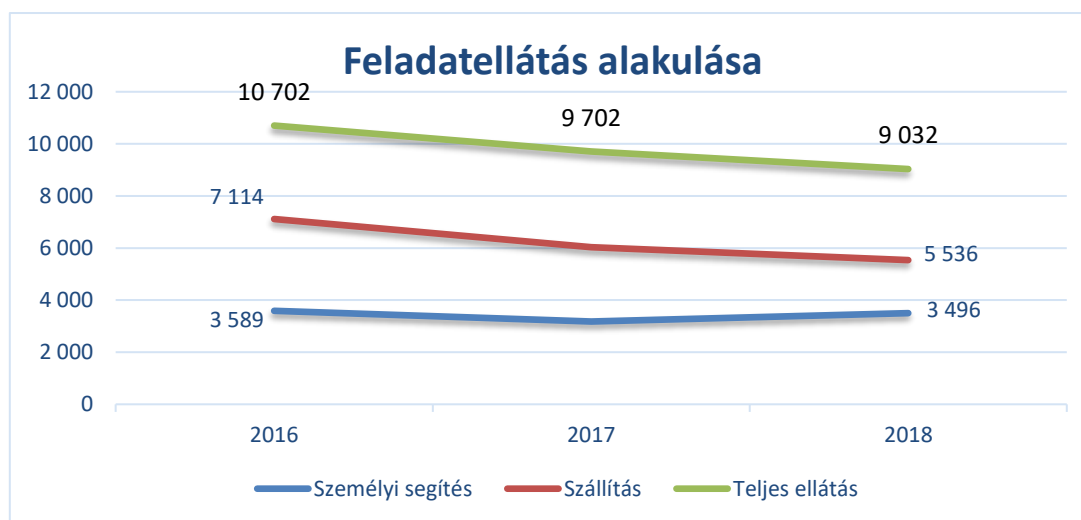
A felmerülő szükségletek és igények terén vizsgáljuk azok indokoltságát is, ennek megállapítását a szolgálatvezető végzi. Továbbá kiemelt figyelmet fordítunk a szolgáltatást akadályozó tényezők (pl. fertőző betegség, kompetenciák, testi épség veszélyeztetése, stb.) feltárására is.

4.5. A létrejövő kapacitások

Munkánkat 2009. január 1-től finanszírozási szerződés alapján látjuk el, míg 2016. januárjától a költségvetési törvény változása még stabilabb finanszírozást biztosított a szolgáltatásoknak. A Támogató Szolgálatok finanszírozása a teljesített perc alapú ellátás alapján feladatmutatókkal (FE) kerül meghatározásra különböző fogyatékosági csoportokba történő besorolás után.

Támogató Szolgálat feladatmutatóinak alakulása 2016-2019 év

Év	Szállító szolgáltatás	Személyi segítség	Engedélyezett feladatmutató	Szállító szolgáltatás	Személyi segítség	Összes teljesített feladatmutató
2016	1800	1200	3000 FE	7114	3589	10 703 FE
2017	3800	1200	5000 FE	6029	3178	9 207 FE
2018	3800	1200	9000 FE	5536	3496	9 032 FE



A fentiekből látható, hogy 2018. évben kapacitásunk kihasználtsága maximális volt. A finanszírozási pályázatban elnyert támogatásra vonatkozó feladatmutatókat jelen ideig minden évben túlteljesítettük. 2019. októberében is elmondható, hogy a tervezett feladatmutató időarányosan megfelelő értéket mutat.

4.6. A nyújtott szolgáltatáselemek és tevékenységek

A szolgálat szervezési feladatait, esetmenedzselést, valamint a szolgáltatás tervezését, koordinálását, a képviselő ellátását a szolgálatvezető végzi, míg a mindennapi munka team munkában teljesül. Mindemellett a szolgálatvezető kiemelt feladatként kezeli a célok, feltételrendszerek rendelkezésre állását, az elért eredmények elemzését, hatékonyság vizsgálatát, határidők betartatását, gondozási tervek értékelését. Mindezek eredményeit a szolgálatvezető a munkatársakkal egyeztet, belső továbbképzéseket tart, mely az ellátás színvonalát emeli. Hangsúlyos elemként kezeljük a munkatársak tájékoztatását az ügyfelek jogairól, a bánásmód fontosságáról, a panaszjog rendszeréről.

Kiemelendő, hogy Érd Megyei Jogú Város fenntartója a Támogató Szolgálat szolgáltatásait mind személyszállítás, mind személyi segítség tekintetében térítési díj nélkül biztosítja a szociálisan rászorultak részére.

Biztosított szolgáltatási elemek

Gondozás

- az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését,

Felügyelet:

- az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai

Háztartási segítségnyújtás

- az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani,

Készségfejlesztés

- az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására

Gyógypedagógiai segítségnyújtás

- a fogyatékosságból adódó akadályozottság kompenzációjára szolgáló - a gyógypedagógia körébe tartozó - komplex tevékenységrendszer az igénybe vevő, családja és környezete képességeinek legteljesebb kibontakoztatása, a funkciózavarok korrekciója és a rehabilitáció érdekében,

Személyi szállítás

- javak vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz, vagy az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldhatók meg,

Tanácsadás

- az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésre reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul,

Esetkezelés

- az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe

5. A feladatellátás szakmai tartalma

5.1. A feladatellátás módja

A feladatellátást jogi és szakmai szabályzók, valamint a megállapodásokban vállaltak szerint végezzük meglévő kapacitásaink kihasználtságának maximalizálása mellett. Éves szinten szolgáltatási célok meghatározása történik az ellátási terület és az ügyfélkör jellemzői alapján, mely ezt követően egy éves szolgáltatási tervben teljesedik ki. Heti szinten szolgáltatási terv kerül kidolgozásra, melynek végrehajtása és ellenőrzése folyamatosan történik.

A szolgáltatási tervet a következő szempontok alapján készítjük el:

- Szolgáltatás típusa: személyi segítség, vagy szállítás
- Időbeli eloszlás: napi/heti/havi/alkalomszerű/állandó
- Feladatot ellátó személye szerint: személyi segítő, vagy gépkocsivezető
- Szabadságolások figyelembevétele

Tervezés során

- először a szolgáltatási kapacitás mennyiségi és minőségi kapacitásait határozzuk meg, ez adja a kerete, melyek között az igényeket elosszuk
- másodsor a beérkezett igényeket osszuk el

A szolgáltatási igények és azok elbírálása napi szinten folyik. Lényeges kiemelni a partneri kapcsolatokat és tájékoztatásokat más kapcsolódó szervezetekkel, mely elősegíti a kompetenciák alapján történő ellátások/tevékenységek biztosításának szabályszerűségét, biztonság megteremtését.

A feladatok ellátásában a szolgálat személyzete vesz részt, akik a törvény által előírt munkakörhöz kötött képzés elvégzését igazoló dokumentummal rendelkeznek. Az emberi erőforrás a jogszabálynak megfelelően rendelkezésre áll. Munkatársaink 8 órában, heti 40 órás munkarendben teljesítenek szolgálatot, közalkalmazotti jogviszonyban.

A feladatelvégzés mellett lényeges a kötelezően vezetendő dokumentumok szakszerű vezetése, statisztikák rendszeres és naprakész jelentésének elvégzése, valamint feladatmutatók és teljesítmények havi elemzése.

Az adminisztrációs feladatok naprakész elvégzése elengedhetetlen, az elvégzett teljesítést a szállított személy, illetve törvényes képviselője igazolja le.

Kötelezően vezetendő dokumentumok:

- Egyéni gondozási terv
- Gondozási napló
- Szállítási elszámoló adatlap
- Szállítólevél
- Havi nyilvántartás a tényleges feladatmutató számításáról

5.2. A biztosított ellátások formái, köre, rendszeressége

A szolgáltatás formái

Fizikai ellátás

Ez az ellátási forma a személyi segítség keretei között valósul meg. Segítségével megnyugtató módon biztosítható a rászoruló kliensek életfeltételeihez szükséges otthoni ellátás. (Ápolási és gondozási feladatok, felügyelet, higiénés feladatok, a fogyatékoság jellegéből adódó szükségletek kielégítése.)

Mentális gondozás

A fogyatékkal élő emberek személyiségének, szokásainak, esetleges lelki sérüléseinek megfelelő gondozása. Szükség esetén tanácsadás, krízisintervenció, prevenció, konfliktuskezelés, segítő beszélgetés. Célunk az izoláció elkerülése, az integráció elérése, és az esélyegyenlőség növelése.

Egészségügyi ellátás

Betegség esetén az orvos értesítése, gyógyszer kiváltása, adagolása, fekvő beteg esetében az ápolás és gondozás egyes feladatainak ellátása, állapotuk figyelemmel kísérése, és az egészséges életmódra vonatkozó tanácsadás.

Foglalkoztatás

Célja a kliensek testi és lelki egészségének érdekében megvalósuló elfoglaltság biztosítása. Gondoskodni kell az ügyfél állapotától függő fizikai, illetve érdeklődésének megfelelő szellemi tevékenységről. Mindezt elsősorban beszélgetés, újságolvasás, szabadidős programok, és csoportfoglalkozások keretei között.

Az ellátási formák rendszeressége

Az egyes szolgáltatási formák rendszerességét a megállapodásban vállaltak határozzák meg. A személyi segítség és szállítás szükség szerint vehető igénybe, és bármikor lemondható indoklás nélkül. Ezek feltételeit a megállapodás tartalmazza. Az egyes feladatokat az esetkezelés jellege határozza meg. Amennyiben az ügyfél eláll az igénybevételtől, köteles a Támogató Szolgálat vezetőjét a lehető leghamarabb értesíteni.

5.3. A gondozási /nevelési/ fejlesztési feladatok jellege, tartalma, módja

Elsősorban a sérült gyermekeket nevelő családok és a mozgásukban, látásukban korlátozott egyedülállók veszik igénybe a szolgáltatáselemeket. A tevékenység során szükséges szem előtt tartani, hogy a döntéshozatal továbbra is a szolgáltatást igénybe vevők feladatköre, így a saját aktivitási szintjüknek megfelelően, bevonva őket az egyes részfolyamatokba végezzük tevékenységeinket.

Gondozás

- egyéni gondozási terv alapján végezzük, tervezése az egyén bevonásával történik
- alapvető és speciális szükségletek kielégítését az ügyfél lakókörnyezetében biztosítjuk
- gondozási lap vezetése, teljesítésigazolása. A gondozási lapokat a gondozott, illetve kiskorú és gondnokság alatt álló esetében a képviselője kézjegyével igazolja.

Felügyelet

- szállítás alatti felügyelet biztosítása indokolt esetben
- lakókörnyezetben történő felügyeletet, ezt ritkán kérelmezik

Háztartási segítségnyújtás

- mindennapi életvitelben történő segítség: ügyeik intézése, környezetük rendben tartása, amelyre önmagukban nem képesek
- gyógyszerek, gyógyászati eszközök beszerzésében segítség
- vásárlásban közreműködés
- tömegközlekedés helyi ismeretének átadása pl. látásukban korlátozott részére

Készségfejlesztés

- társadalmi beilleszkedés segítése: kapcsolati készségek, magatartásformák erősítése, fejlesztése
- családi kapcsolatok fenntartása, erősítése
- kommunikációs készségek fejlesztése
- kapcsolatteremtés elősegítése a településen szerveződő önszervező csoportokkal

Gyógypedagógiai segítségnyújtás

- közvetítő szerepet biztosítása szállítás rendelkezésre állásával: klienseink eljuttatása a speciális nevelési és oktatási intézményekbe, korai fejlesztő központokba, illetve rehabilitációs intézményekbe

Személyi szállítás

- a szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz, illetve a szolgáltatáshoz való eljutás elősegítése
- ügyfeleink munkavállaláshoz, munkavégzéshez történő eljuttatása
- egyes közszolgálati intézményekhez, szabadidős és kulturális programokhoz való hozzájutás elősegítése

Tanácsadás

- Tájékoztatás nyújtása: a fogyatékkal élő személyeket érintő eseményekről, szolgáltatásokról, és az elérésük lehetőségeiről
- Tanácsadás a cselekvésre ösztönzés érdekében, problémák elkerülésében

Esetkezelés

- Az ügyfél problémáinak kezelése, céljainak elérésére irányuló segítség
- A megállapodás tartalmának szakszerű és pontos dokumentálása

6. Az ellátás igénybevételének módja

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes. Kérelmezhetik azon súlyos fogyatékkal élő személyek, akik a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. III. törvény (továbbiakban Szt.) 65/C § (5) alapján:

- magasabb összegű családi pótlékban részesülnek,
- fogyatékosági támogatásban részesülnek,
- vakok személyi járadékában részesülnek.

A szolgálat vezetője a szolgáltatás igénybevétele előtt, illetve a jogosultságot igazoló dokumentum lejártakor (de maximum kétévente) megvizsgálja az igénybe vevő szociális rászorultságát. A vizsgálathoz az ügyfél köteles a kért dokumentumokat benyújtani, ennek hiányában írásban szükséges elutasítani a kérelmezőt.

Az ellátásban részesülő fogyatékkal élő személy vagy hozzátartozója, törvényes képviselője 15 napon belül köteles értesíteni a Támogató Szolgálat vezetőjét, amennyiben a szociális ellátásra jogosultság feltételeiben, jövedelmi viszonyaiban, a jogosult vagy törvényes képviselője személyes adataiban változás történik. Ennek elmaradása vagy valótlan adatok közlése a szolgáltatási jogviszony megszüntetését vonja maga után.

6.1. A kérelem benyújtásának módja

A kérelemhez a következő dokumentumok benyújtása szükséges:

- a fogyatékoság és a szociális rászorultság igazolására szolgáló iratokat,
- az egészségügyi állapotra vonatkozó igazolást,
- az ügyfél illetve az egy háztartásban élő személyek rendszeres havi jövedelméről szóló jövedelemnyilatkozatot és jövedelemigazolásokat,
- 18 év alatti ügyfél esetében a TKVSZRB által kiállított szakértői véleményt,
- alapszolgáltatás igénybevételi nyilatkozatokat,
- adat nyilvántartási nyilatkozatot,
- amennyiben az Ügyfél korlátozó vagy kizáró gondnokság alatt áll, a gondnokságot elrendelő határozat másolatát.

6.2. Igénybevétel feltételei

A szolgáltatás szóbeli, illetve írásbeli kérelem alapján történik, melynek feltétele, hogy a szociális rászorultság és a jogosultság tényét hitelt érdemlően szakvéleménnyel, határozattal igazolni tudja a kérelmező. Ha az ellátást igénylő cselekvőképtelen, a kérelmet törvényes

képviselője terjesztheti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő.

6.3. Értesítések

Az ellátásban részesülő fogyatékkal élő személy vagy hozzátartozója, törvényes képviselője 15 napon belül köteles értesíteni a Támogató Szolgálat vezetőjét, amennyiben a szociális ellátásra jogosultság feltételeiben, jövedelmi viszonyaiban, a jogosult vagy törvényes képviselője személyes adataiban változás történik. Ennek elmaradása vagy valótlan adatok közlése a szolgáltatási jogviszony megszüntetését vonja maga után.

6.4. Nyilatkozatok

A jogviszony megkezdése előtt nyilvántartásba szükséges venni a kérelmezőt, mely helyettesíti a várólistát is.

A nyilvántartás tartalmazza:

- az ügyfelek alapvető személyi adatait,
- az ügyfelek állampolgárságát,
- az ügyfelek lakhelyét, ill. tartózkodási helyét,
- az intézményi ellátásra való jogosultság feltételeire és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatokat,
- a térítési díj megállapításához szükséges jövedelmi adatokat,
- az intézményi ellátás igénybevételének és megszűnésének időpontját.

A fenti nyilvántartásokból adat csak az adatigénylésre jogosult szervnek és a jogosultságot megállapító szociális hatáskört gyakorló szervnek szolgáltatatható. Az ügyfél a személyére vonatkozó adatok tekintetében a betekintési, a helyesbítési vagy törlési jogának érvényesítése mellett kérheti a jogai gyakorlásához szükséges adatainak közlését a szolgálat vezetőjétől.

Az intézmény a nyilvántartásában kezelt adatokat személyes azonosító adatok nélkül statisztikai célra felhasználhatja, illetve azokból statisztikai célra adatot szolgáltathat.

6.5. Megállapodás megkötésének jelentősége:

A szolgáltatás a megállapodás aláírásával kezdődik, s annak megszűnéséig tart. A szolgáltatás megszüntetésére vonatkozó szabályokat a megállapodás tartalmazza.

A szolgáltatások a megállapodásban rögzített időponttól és feltételekkel vehetők igénybe. A szolgáltatás biztosítása során a jogi és szakmai szabályok változásának, az ügyfél igényeinek és más befolyásoló körülmények figyelembevételével a megállapodás módosítható, kiegészíthető, szükség esetén új megállapodás köthető.

6.6. A Szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja:

A kapcsolatfelvétel történhet személyesen a nyitva álló telephely helyiségében, annak nyitvatartási idejében, mely munkanapokon 7 – 15 óráig tart, vagy történhet az ügyfél kérésére a lakókörnyezetében. A szolgálattal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás történhet személyesen, telefonon, levélben és elektronikusan. Gyámság, gondnokság esetén a törvényes képviselő tartja a kapcsolatot a fent leírt módokon.

Meghatározott ügymenetek során mindazon személyek, és más intézmények által megbízott személy, aki a klienssel kapcsolatban áll, felkeresheti a Szolgálatot és az ügyfél érdekében eljárhat.

6.6.1. Nyitvatartási, ügyeleti, ügyfélfogadási rend

Nyitvatartási rend:	Hétfő:	7-15
	Kedd:	7-15
	Szerda:	7-15
	Csütörtök:	7-15
	Péntek:	7-15

6.6.2. Gondozási körzetek

Az ellátási terület Érd Megyei Jogú Város, Tárnok, Diósd közigazgatási területe, kifejezett gondozási körzet nincs.

6.6.3. Elérhetőségek

Személyesen: 2030 Érd Hivatalnok utca 42.
telefon/ telefonügyelet: +36-20-577-02-80
e-mail: tamogato.vezeto@szocgond.hu
online: www.szocgond.hu

7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Felvételkor az igénybevétel módjáról és a szolgáltatások formáiról tájékoztatni szükséges a kérelmezőt. A tájékoztatás történhet személyesen, írásos formában, elektronikus módon, és a média segítségével. A Támogató Szolgálat szóróanyaggal rendelkezik, és a Szociális Gondozó Központ hivatalos honlapján, a www.szocgond.hu felületen is bemutatjuk. Az ellátottjogi képviselő elérhetőségét a nyitva álló helyiségen belül jól látható helyen kifüggesztettük.

8. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelme

8.1.1. Adatvédelem:

Az Szt. 20//C. §-a alapján a szociális hatóság a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások, szolgáltatások finanszírozásának ellenőrzése céljából nyilvántartást vezet.

Az adatkezelés időtartama: Az Szt. 23. § alapján, ha a törvény másként nem rendelkezik, a fenti nyilvántartásokból a szociális ellátásra való jogosultság megszűnésétől számított öt év elteltével törölni kell az adott személyre vonatkozó adatokat

A szolgáltatást igénylő személy, ügyfelet érintő nyilvántartott adatok körét az Szt. 20 § (2) és (4) bekezdése tartalmazza, mely alapján az igénylők és ügyfelek nyilvántartott és kezelt adatai:

A szolgáltató, intézmény vezetője által vezetett nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a kérelmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,
- a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,
- a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,
- a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,
- a kérelmező törvényes képviselőjének, a kérelmező megnevezett hozzátartozójának, továbbá tartós bentlakásos intézményi ellátás esetében a kérelmező nagykorú gyermekének neve, születési neve, telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,
- a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja,
- soron kívüli ellátásra vonatkozó igény és
- az előgondozás lefolytatásának időpontja, ha annak elvégzése kötelező.
- az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma, az ellátás megszüntetésének módja, oka,
- a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok,
- bentlakásos ellátás esetén, a soron kívüli elhelyezésre vonatkozó döntés, a férőhely elfoglalásának időpontja, közgyógyellátásban részesül-e.

A szolgáltatást kérelmezők és ügyfelek érintő nyilvántartott adatok továbbításának rendje
Az Intézmény csak azokat az adatokat továbbítja, melyet jogszabály rendel el. Az elrendelést az Szt. 20.§ (2a) bekezdése, 20/B.§ és a 20/C. §-a, Gyvt. 134.-136 §-a rögzíti.

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.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) 38. § (2) bekezdése alapján a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (a továbbiakban: Hatóság) feladata a személyes adatok védelméhez, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése.

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

8.1.2. Betekintési jog:

- 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.

A Gyvt. 136/A. § (1) és (2) bekezdése alapján a gyermek szülője vagy törvényes képviselője a szolgáltató (intézmény) vezetőjénél kérelmezheti, hogy betekinthesse a külön jogszabály szerinti gyermekvédelmi nyilvántartásnak a gyermek vonatkozásában kitöltött adatlapjaiba, valamint - a (2) bekezdésben foglalt kivétellel - a gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltatónál, intézménynél keletkezett, illetve részére megküldött, a gyermekkel kapcsolatos iratba. Az iratokról kivonat vagy másolat kérhető. Az Ákr.-ben meghatározottakon túl az érintett írásbeli hozzájárulása hiányában nem lehet betekinteni a másik szülőre vonatkozó, különleges adatot tartalmazó iratba, kivéve, ha az a gyermek érdekében kezdeményezett, a gyermek védelembe vételére vagy nevelésbe vételére irányuló gyámhatósági eljárás, illetve a gyermek elhelyezésének megváltoztatására irányuló bírósági eljárás megindításához elengedhetetlenül szükséges.

- 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,

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

Az Szt. 131/A. § (3) bekezdés alapján

- a) betekinthesse 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 alkalmazotjának a fenntartó és a szolgáltató, intézmény által kezelt személyes adatait, és

c) betekinhet a személyes gondoskodást nyújtó ellátásra irányuló jogviszony keletkezésével, fennállásával és megszűnésével összefüggő iratokba, kérheti azok bemutatását, és azokról másolatot készíthet.

A Gyvt. 145/C. § (3) bekezdése alapján

a) betekinhet a 139. § (1) és (2) bekezdése szerinti nyilvántartásokba, megismerheti és kezelheti a nyilvántartásokban szereplő adatokat,

b) megismerheti és kezelheti a szolgáltatói nyilvántartás nem nyilvános adatait,

c) megismerheti és kezelheti az ellátottnak, törvényes képviselőjének és a térítési díjat megfizető személynek, valamint a fenntartó és a szolgáltató, intézmény alkalmazottjának a fenntartó és a szolgáltató, intézmény által kezelt személyes adatait, és

d) betekinhet az intézményi jogviszony keletkezésével, fennállásával és megszűnésével összefüggő iratokba, kérheti azok bemutatását, és azokról másolatot készíthet.

8.1.3. Jogorvoslathoz való jog:

Ellátottjogi képviselő elérhetősége: Sajtos Éva

06-20-489-96-57

H-Cs: 8-16,30

P.: 8-14

eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu

1365 Budapest, Pf: 646.

Gyermekjogi képviselő elérhetősége: Berze Mariann

06-20-489-95-65

mariann.berze@ijb.emmi.gov.hu

Érd, 2020. 03. 05.

Bakondi Józsefné
tagintézmény-vezető helyettes

1. számú melléklet – Megállapodás a Támogató Szolgálat igénybevételéhez

Nyilvántartási szám:.....

Megállapodás

Támogató Szolgálat igénybevételére

Amely létrejött egyrészről a Szociális Gondozó Központ Támogató Szolgálata (2030 Érd, Hivatalnok u 42.), mint ellátást biztosító - képviselőjében eljáró személy (továbbiakban Szolgálatvezető), másrészt:

Név:

Leánykori név:

Anyja neve:

Születési hely, idő:

Lakcím:

szám alatti lakos (továbbiakban Ellátott), illetve a nevében eljáró törvényes képviselő, gondnok

Név:

Leánykori név:

Anyja neve:

Születési hely, idő:

Lakcím:

(továbbiakban törvényes képviselő, gondnok) mint ellátást kérelmező között, az alulírott helyen és napon az alábbi feltételekkel:

1. Az ellátás igénybevételének időtartama:

- **Határozott időtartamú*:** 20.... év hónap napjától 20.... év hónap napjáig a szolgálatvezető biztosítja a kérelmező részére a Támogató Szolgálat, mint személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatás igénybevételének lehetőségét.
- **Határozatlan időtartamú**:** 20.... év hónap napjától a szolgálatvezető biztosítja a kérelmező részére a Támogató Szolgálat, mint személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

* megfelelőt kérjük aláhúzással jelölni

** megfelelőt kérjük aláhúzással jelölni

2. A Szolgáltató az Ellátott részére az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:

Szolgáltatási elemek – személyi segítség								
Megnevezés	Tanácsadás	Esetkezelés	Szállítás	Gondozás	Háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás	Felügyelet	Készség fejlesztés	Gyógypedagógiai segítségnyújtás
Heti/napi/alkalom/órában								

Megjegyzés:

.....

.....

.....

Szállítás

Megnevezés	Személyi szállítás		Szállításhoz kapcsolódó személyi segítség	
Időpont:	Honnan	Hová	Honnan	Hová
Dátum/idepont				

Megjegyzés:

.....

.....

.....

Igénybevevő köteles bármely felmerülő váratlan ok miatt az igényelt szolgáltatást azonnal, de legkésőbb még aznap a szolgálat vezetője felé telefonon, illetve írásban jelezni.

3. Szolgáltatás biztosítása

A szolgáltatás biztosításának időszaka a megállapodásban meghatározottak alapján történik. Szükség esetén (jogszabályi környezet változása, ellátási igények vagy a szolgáltatást érintő egyéb lényeges tényező módosulása) annak tartalma felülvizsgálható és az igénybe vevővel egyeztetettek alapján módosítható.

4. A szolgáltatás igazolása

Támogató Szolgálat során az **Ellátott/törvényes képviselője** a szolgáltatás keretében végzett tevékenységet minden alkalommal a gondozó által vezetett gondozási naplóban, szállítás esetén a naplóban és a menet levélen aláírásával igazolja.

5. Szolgáltatás megszüntetése

A szolgáltatás biztosítását a jogviszony megszűnése zárja le. Ez létrejöhet valamely jogviszonyt objektíven érintő tényező beálltától (pl. határozott időtartam lejárta) vagy a szolgáltató vagy az igénybe vevő kinyilvánított, megszűnést előidéző nyilatkozatától (felmondás).

Az intézmény jogosult a megállapodást felmondani, ha az Ellátott a házirendet súlyosan megszegi. A felmondási idő 15 nap.

6. Szolgáltató és szolgáltatást igénybe vevő jogai és kötelezettségei

Jogok

A szolgáltatást igénybevevőjének joga van ahhoz, hogy

- A szolgáltatást másokkal egyenrangú módon, bármilyen hátrányos megkülönböztetés nélkül igénybe vegye.

- egyéni szükségleteihez, igényeihez és elvárásaihoz igazodó szolgáltatást kapjon, a tárgyi és személyi feltételek megfeleljenek a kért szolgáltatásnak.
- a szolgáltatásról megfelelő tájékoztatást kapjon, véleményét a szolgáltatásról nyíltan, hátrányos következmények nélkül elmondja, szolgáltatással kapcsolatos kérését, visszajelzését, esetleges panaszát megfelelő módon tisztelettel kezeljék.
- a kapott szolgáltatáshoz kapcsolódó döntésekbe bevonják, a döntéshez szükséges információkat megkapja, döntését nyomásgyakorlással, valótlan információkkal és egyéb módon ne befolyásolják, döntését szabadon kinyilváníthassa, és döntését tiszteletben tartásuk.
- a személyes véleményét, adatait, a gondozáshoz kapcsolódó információkat a szolgálat bizalmasan kezelje, mások számára ne adja ki, azokkal vissza ne éljen.

Az ellátott és/ vagy törvényes képviselője kijelenti, hogy az intézmény kijelölt munkatársától az intézmény házirendjét megkapta, azt megértette és teljeskörűen tudomásul vette.

A szolgáltatást végzőnek joga van

- mérlegelni a kért szolgáltatás indokoltságát, s ez alapján dönteni a nyújtott szolgáltatás mennyiségéről, tartalmáról.
- megtagadni annak a tevékenységnek az elvégzését, mely nem tartozik a munkakörébe, meghaladja szakmai kompetenciáját, személyiségi jogait sérti, balesetveszélyes helyzetet teremt, jogszabályba vagy etikai normába ütközik.

Kötelezettségek

A szolgáltatást igénybevevőjének kötelessége, hogy

- a jogszabályokban rögzített követelményeknek eleget tegyen, a kért dokumentumokat határidőre benyújtsa.
- a szolgáltatást végző személyek emberi méltóságát és személyiségi jogait tiszteletben tartsa, mindazt a tiszteletet, amit tőlük kap, viszonozza.
- a szolgáltatást igénybevevő más személyek emberi méltóságát és személyiségi jogait tiszteletben tartsa.
- képességeinek megfelelően törekedjen az önálló, aktív életre, a tevékenységek elvégzésébe képességeinek megfelelően bekapcsolódjon.
- vegye figyelembe a szolgáltatás erőforrásainak korlátait.

A szolgáltatást végző személyek kötelezettsége, hogy

- tiszteletben tartsa a szolgáltatást igénylő jogait.
- képességeinek, szaktudásának és hivatásának megfelelően felelősségteljesen végezze munkáját.

7. Térítési díj fizetéséről

A személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról, azok igénybevételéről és a fizetendő térítési díjak megállapításáról szóló 83/2011 (XII.22) önkormányzati rendelet módosításáról szóló 17/2019. (IX. 30.) önkormányzati rendelet 1. számú melléklet 17-19. pontja alapján a támogató szolgálat keretében biztosított személyi szállításért és személyi segítségért, térítési díjat nem kell fizetni.

8. Panaszjog gyakorlásának módja, jogorvoslat

Az ügyfelek a szolgáltatással kapcsolatos panaszaikkal, kifogásaikkal az intézményvezetőhöz fordulhatnak. Az intézményvezető a panasz kivizsgálása után írásban tájékoztatja az észrevételt tevőt. Amennyiben a panaszos az intézményvezetői tájékoztatással szemben is kifogással kíván élni, akkor az intézmény szakmai működését felügyelő Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata, valamint a Pest Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályához fordulhatnak.

9. Ellátott jogi/ gyermekjogi képviselő

Az ellátottjogi képviselő – törvényekben és a jogszabályokban meghatározott keretek között – védi az ellátottak jogait, segíti őket azok megismerésében és érvényesítésében.

Ellátottjogi képviselő elérhetősége: Sajtos Éva
06-20-489-96-57
H-Cs: 8-16,30
P.: 8-14
eva.sajtos@ijb.emmi.gov.hu
1365 Budapest, Pf: 646.

Gyermekjogi képviselő elérhetősége: Berze Mariann
06-20-489-95-65
mariann.berze@ijb.emmi.gov.hu

10. Egyéb rendelkezések

A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá az szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv., és az azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Alulírott, kijelentem, hogy a biztosított támogató szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, tartalmáról, a vezetett nyilvántartásokról, a fizetendő térítési díjról, a teljesítés feltételeiről, illetve a mulasztás következményeiről, a szolgáltatást igénybe vevő jogairól és kötelezettségeiről, a panaszjog gyakorlásának módjáról; az ellátott jogi képviselőről és elérhetőségéről; a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást megkaptam, és azt tudomásul vettem.

Tudomásul veszem, hogy az igénybevett szolgáltatást az Ügyfél, illetve az Ellátott törvényes képviselője, vagy az általa mellékletben megjelölt személy(ek) aláírásával kell, hogy igazolja.

Szakmai Program 2020

Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.

Alulírottak a jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Érd, 2020 ____ hónap ____ napján.

Ellátott / Ellátott törvényes képviselője,
Gondnok

Támogató szolgálat vezetője