

SZAKMAI PROGRAM
SZOCIÁLIS GONDOZÓ KÖZPONT ÉRD
Házi segítségnyújtás



Tartalomjegyzék

I. Szolgáltató adatai	3
II. Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői.....	3
<i>II.1. Ellátandó célcsoport.....</i>	<i>3</i>
<i>II.2. Ellátandó terület jellemzői.....</i>	<i>4</i>
III. A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei	5
<i>III.1. Átfogó cél.....</i>	<i>5</i>
<i>III.2. Specifikus cél.....</i>	<i>5</i>
<i>III.3. Szolgáltatás feladata</i>	<i>5</i>
<i>III.4. Alapelvek.....</i>	<i>5</i>
<i>III.5. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, szolgáltatási elemek és tevékenységek leírása.....</i>	<i>6</i>
IV. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formáinak köre és rendszere	9
<i>IV.1. A feladatellátás módja, módszerei.....</i>	<i>9</i>
<i>IV.2. Más intézményekkel történő együttműködés módja.....</i>	<i>10</i>
V. A szolgáltatás igénybevételének módja	10
<i>V.1. A kérelem benyújtásának módja</i>	<i>10</i>
<i>V.2. Igénybevétel feltételei.....</i>	<i>11</i>
<i>V.3. Tájékoztatások, értesítések.....</i>	<i>11</i>
<i>V.4. Megállapodás megkötésének jelentősége</i>	<i>11</i>
<i>V.5. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja.....</i>	<i>12</i>
<i>V.6. Nyitvatartási, ügyfélfogadási rend.....</i>	<i>12</i>
<i>V.7. Elérhetőségek.....</i>	<i>12</i>
<i>V.8. Panaszjog gyakorlásának módja</i>	<i>13</i>
VI. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	13
VII. Az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	14
<i>VII.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai</i>	<i>14</i>
<i>VII.1.1. Adatvédelem</i>	<i>14</i>
<i>VII.2. Betekintési jog.....</i>	<i>15</i>
<i>VII.3. Jogorvoslathoz való jog</i>	<i>15</i>
<i>VII.5. A szolgáltatást nyújtók jogai</i>	<i>16</i>
<i>VII.6. Az ellátottjogi képviselő intézménye.....</i>	<i>16</i>
VIII. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása	17
<i>2. számú melléklet.....</i>	<i>25</i>
<i>3. számú melléklet.....</i>	<i>31</i>
<i>4. számú melléklet.....</i>	<i>33</i>

I. Szolgáltató adatai

Intézmény neve:	Szociális Gondozó Központ Érd
Intézmény székhelye:	2030 Érd, Topoly u. 2.
Fenntartója:	Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata
Fenntartó székhelye:	2030 Érd, Alsó utca 1.
A szolgáltató tevékenység típusa:	házi segítségnyújtás
Szolgáltatási terület:	Érd Megyei Jogú Város közigazgatási területe

II. Az ellátandó célcsoport, ellátandó terület jellemzői

II.1. Ellátandó célcsoport

Azok az érdi illetékességű

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

II.2. Ellátandó terület jellemzői

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

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

Az ellátási illetékessége, működési területe Érd Megyei Jogú Város közigazgatási területe. Összlakosságszáma 2024. évben 71 338 fő.

II.3. A szolgáltatás működtetésének jelentősége az szolgáltatási 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 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%-nak vannak depresszív tünetei.** A gondozási szükségletek növekedése szorosan összefügg a demenciával érintett idősök számának növekedésével is.

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

III. A szolgáltatás célja, feladata és alapelvei

III.1. Átfogó cél

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

III.2. Specifikus cél

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

III.3. Szolgáltatás feladata

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

III.4. Alapelvek

- Az idős emberek társadalmi integrációja, aktivitásuk megőrzésének támogatása, társadalmi hozzájárulásuk elismerése, szükség esetén a **megfelelő gondoskodás és gondozás** biztosítása.
- **Egyéni szükségletek elve:** a szolgáltatás biztosításánál figyelembe kell venni az idős személyek sajátos igényeit,
- **Biztonság és megfelelő életminőség,** a betegségek kockázatának alacsonyan tartása, az emberi méltóság megőrzése és a funkcionális önállóság elősegítése,
- **Hatásosságra és hatékonyságra való törekvés,** miszerint az ügyfelek minél nagyobb körének a minél szélesebb körű szükséglete szerinti szolgáltatás nyújtása
- Az **emberi méltóság,** érték, jogok tiszteletben tartása
- **Diszkrimináció és előítélet mentesség**

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

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

A házi segítségnyújtás feladata az idős emberek számára a lakókörnyezetükben biztosított segítségnyújtás, amelyet személyre szabott gondoskodás formájában biztosítunk.

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

Mindezek mellett fontos tény, hogy a gondozásra és segítségre való igény folyamatosan és nagymértékben növekszik. Ennek oka, hogy a lakosság körében folyamatosan növekszik az idős korúak aránya, az életkor növekedése a legtöbb esetben magában hordozza az egészségi állapot romlását, a szükségletek növekedését. Az ügyfelek helyzetét nehezíti, hogy a gyermeke(ik) külön élnek, saját családban, gyakran elköltöznak a városból. Egyre több a magányos, egyedül élő idős ember, akik a gondozókon kívül máshonnan segítséget nem kapnak.

Jelenleg Érden a házi segítségnyújtás szolgáltatásban ellátható személyek száma 72 fő. A szolgáltatás bejegyzése határozatlan idejű.

A házi segítségnyújtás során **szociális segítség keretében háztartási segítségnyújtás**, illetve **személyi gondozás keretében gondozás és háztartási segítségnyújtás** valósul meg.

- **Szociális segítség keretében 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.

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben),
- mosás és tiszta ruházat biztosítása, tisztántartása szennyes- és tisztaruha különválasztása, ruha áztatása, mosógép használata, ruha szárítása, hajtogatása
- vasalás.

A háztartási tevékenységben való közreműködés

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása,
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében,
- mosogatás,
- ruhajavítás,
- ágyazás, ágyneműcsere,
- közkútról, fűrkútról vízfordás,
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel), betartva a tűzvédelmi előírásokat, tűzbiztonságot
- télen hó eltakarítás és síkosság mentesítés a lakás bejárata előtt,
- kísérés – felügyelet mellett vagy önálló ügyintézése közben saját és mások személyi biztonsága érdekében folyamatos figyelmet biztosít számára

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

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

- **Személyi gondozás keretében gondozás és háztartási segítségnyújtás**

A szolgáltatást igénybe vevő célzott támogatása mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket csak részben képes elvégezni vagy egyáltalán nem, 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.

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

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

Segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása

- információnyújtás,
- tanácsadás és mentális támogatás a napi életritmus fenntartásához, a biztonságos és minőségi életvitelhez
- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése,
- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés,
- a mindennapi élethez tartozó ügyintézés támogatása az ügyfél érdekeinek védelmében: posta, bank, gyógyszertár

Gondozási és ápolási feladatok

- napi, heti testi higiéniai biztosítása (mosdatás, fürdetés, tusolás, hajápolás)
- ruhaviseléssel kapcsolatos segítség igény szint szerint öltöztetés (ruha kiválasztása, ruha fel- és levétele, tanácsadás a ruhák kiválasztásában)
- ágyazás, ágyneműcsere,
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése,
- haj, arcszőrzet ápolás,
- száj, fog és protézis ápolása,
- körömápolás, bőrápolás,
- folyadékpótlás, étkeztetés önállóan vagy segítséggel
- mozgatás ágyban, ágyból történő mobilizáció
- decubitus megelőzés,

- felületi sebkezelés,
- sztómazsák cseréje,
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása,
- vérnyomás és vércukor mérése,
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, ellenőrzése és nyomon követése, karbantartásában való segítségnyújtás,
- a házi orvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig).

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

IV.1.A feladatellátás módja, módszerei

A házi segítségnyújtás a szakorvosi és házi orvosi szolgáltatás előírásait figyelembe véve, az ügyfél gondozási szükségleteit előtérben tartva látja el feladatát. A feladatellátás az ügyfelek gondozási szükségletei szerint differenciált szolgáltatást biztosít. A házi szociális gondozó közreműködik az önálló életvitel fenntartásában, az ügyfél lakókörnyezetének, higiéniás körülményeinek megtartásában, szükség esetén kialakításában. Fontos feladata továbbá a vészhelyzetek kialakulásának megelőzése, kialakulását követően azok megszüntetése. A szolgáltatás során a gondozónő közreműködik a szolgáltatást igénybe vevő háztartásának vitelében, különösen a bevásárlás, takarítás, mosás, orvos által előírt alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátásában. Segítséget nyújt az ügyfél környezetével való kapcsolattartáshoz és a szükséges szociális és egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzájutáshoz. A gondozók munkanapokon, munkaidőben, 7.30-15.30 óráig állnak a gondozottak rendelkezésére. Szükség szerint a hétvégi szolgáltatást is megoldható. A helyettesítésről a munkáltatói jogkör gyakorlója gondoskodik. A gondozottak és a gondozók közötti kapcsolatnak a bizalomra kell épülnie és biztonságérzetet kell teremtenie. A feltételek kialakulásának érdekében a gondozók munkájuk során lehetőség szerint azonos gondozotti kört látnak el, a feladatok hatékonyabb és szakszerűbb szolgáltatása érdekében heti rendszerességgel esetkezelő team megbeszélés történik.

IV.2. Más intézményekkel történő együttműködés módja

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

A gondozók a házi segítségnyújtás során folyamatosan együttműködnek az egészségügyi (házi orvosok, szakorvosok, házi szakápolási szolgálat), illetve a szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel, valamint a feladat ellátásához szükséges hivatalokkal és közszolgáltatókkal. Érd városában a házi orvosokkal és a szakrendelőben tevékenykedő orvosokkal jól működő munkakapcsolatot alakítottunk ki, melynek eredményeként a gondozónők soron kívül bemehetnek a rendelésekre az ügyfeleink ügyeinek intézése céljából, továbbá szóróanyagainkat a szakrendelőben és a házi orvosi rendelőkben készséggel átadják az érdeklődőknek.

A szakembereink együttműködnek a területi ápolási szakszolgálattal és a bentlakást nyújtó intézményekkel az elhelyezések ügyében. Szükség esetén állapotromlásnál, illetve az önrendelkezés akadályoztatása esetén jelzéssel élnek a Család- és Gyermejkölési Szolgálat felé, és tájékoztatást nyújtanak a gondnokság alá helyezések ügyében.

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

V. A szolgáltatás igénybevételének módja

V.1.A kérelem benyújtásának módja

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes alapú és a szolgáltatást igénylő vagy annak törvényes képviselője írásban kérelmezheti a szervezeti egység megbízott vezetőjénél. A jogszabályokban meghatározott formanyomtatványokat megfelelően kitöltve az intézmény székhelyén (2030 Érd, Topoly u 2.) dolgozó koordinátornak kell leadni személyesen vagy postai úton megküldeni.

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

V.2. Igénybevétel feltételei

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

V.3. Tájékoztatások, értesítések

A szolgáltatásba történő befogadáskor tájékoztatjuk a szolgáltatást igénybe vevőt, és/vagy törvényes képviselőjét, illetve hozzátartozóját

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

V.4. Megállapodás megkötésének jelentősége

Az intézményvezető vagy az általa megbízott személy a szolgáltatást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével írásban megállapodást köt. A megállapodás megkötéséhez a szolgáltatást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges. A cselekvőképességében részlegesen korlátozott személy minden olyan ügyben önállóan tehet érvényes jognyilatkozatot, amely nem tartozik abba az ügycsoportba, amelyben cselekvőképességét a bíróság korlátozta.

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

A megállapodás tartalmazza:

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

Megállapodás megkötéséhez, aláírásához kapcsolódó tevékenységek

A **megállapodás** a szolgáltató, valamint a szolgáltatást igénybe vevő/törvényes képviselője között létrejövő szerződéses jogviszony. A megállapodás megkötése előtt megtörténik a **megállapodás tartalmi elemeinek részletes ismertetése** a szolgáltatást igénybe vevők részére, különös tekintettel a nyújtható szolgáltatások tartalmi elemeire, valamint a személyi térítési díj megállapítására, megfizetésére vonatkozóan, valamint adatvédelmi információkra.

V.5. A szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja

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

V.6. Nyitvatartási, ügyfélfogadási rend

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

V.7. Elérhetőségek

Koordinátor elérhetősége:

Cím: 2030 Érd, Topoly u. 2.

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

V.8. Panaszjog gyakorlásának módja

- az ügyfél (törvényes képviselő) az őt ért sérelem, méltánytalanság orvoslása céljából az **intézményvezetőhöz** fordulhat panaszával,
- az ügyfél, ha a hozott intézkedéssel nem ért egyet, úgy panaszával tájékoztatás kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény **fenntartóhoz** (Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata) fordulhat jogorvoslatért,
- valamint a területileg illetékes **ellátottjogi képviselőhöz** (Integrált Jogvédelmi szolgálat, telefonszám: +36 (1) 8969 000) fordulhat.

A fenti illetékes szervek aktualizált elérhetőségei az intézményi faliújságon tekinthetők meg (Érd, Topoly u.2.).

VI. Szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

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

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

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

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

VII.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai

VII.1.1. Adatvédelem

Adatkezelés jogszabályi felhatalmazás alapján:

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: infotv.) 20. §-a, valamint a Szociális Gondozó Központ Érd 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 szolgáltatások, szolgáltatások finanszírozásának tervezhetősége, valamint az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program keretében előírt adatszolgáltatás teljesítése.

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

Adatkezelés hozzájárulás alapján:

Az Infotv. 6. § (5) bekezdése helyébe az Adattovábbítás feltételei cím lépett, 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 intézmény ügyfele személyes adatok védelmével, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismerésével kapcsolatos panaszaival a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) fordulhat.

VII.2. Betekintési jog

1. Szolgáltatást igénybe vevő betekintési joga:

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

2. Ellátottjogi képviselő betekintési joga

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

3. Az állam fenntartói feladatainak ellátására a Kormány rendeletében kijelölt szerv betekintési joga az Szt. 131/A. § (3) bekezdése alapján

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

b) megismerheti és kezelheti az ügyfélnek, 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 szolgáltatásra irányuló jogviszony keletkezésével, fennállásával és megszűnésével összefüggő iratokba, kérheti azok bemutatását, és azokról másolatot készíthet.

VII.3. Jogorvoslathoz való jog

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

VII.4. Egyenlő bánásmódhoz való jog

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

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

VII.5. A szolgáltatást nyújtók jogai

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

Közfeladatot szolgáltató személynek minősül a Szociális Gondozó Központ Érd valamennyi munkatársa.

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

VII.6. Az ellátottjogi 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 ügyfelek jogait, segíti őket azok megismerésében és érvényesítésében.

Ellátottjogi képviselő elérhetősége:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Telefon: +36 (1) 8969 000

www.ijsz.hu

Levelezési cím: 1365 Budapest, Pf: 646

VIII. A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültségének biztosítása

A házi segítségnyújtásban dolgozók szakmai létszáma 13 fő.

Státusz neve	Létszám
Szociális munkatárs	1 fő
Szociális gondozó és ápoló	12 fő
Összesen:	13 fő


A munkatársak rendelkeznek a jogszabályban előírt képesítésekkel, valamint az intézmény biztosítja számukra a szükséges munkaruházatot és munkaeszközt (vérnyomásmérő, vércukorszintmérő, pulzoximéter), védőeszközt (gumikesztyű, kézfertőtlenítő, szájmaszk) és gyógyászati segédeszközöket.

A szakmai és intézményi kultúra, a közös szakmai nyelv és szolgáltatások színvonalának tekintetében nagy jelentősége van a külső és belső képzéseknek, 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, amelyet a belépéstől számított 4 éven belül kell elvégezniük. A megadott időszak alatt a középfokú végzettséggel rendelkezőknek 60, a felsőfokú végzettséggel rendelkezőknek pedig 80 pont elérése szükséges.


A szakmai munka minősége és a szakemberek szakmai kiteljesedése ugyanakkor elengedhetetlen az intézmény fejlődésében, a 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. Az intézményi képzés és továbbképzés rendjét az intézményi „Képzés, továbbképzés” ütemterv alapozza meg. Az ütemterv szerinti megvalósulást és ellenőrzést a szervezeti egységvezető végzi.

A belső továbbképzések rendjét, tartalmát a szervezeti egységvezető alakítja ki, jellemzően negyedévente, illetve jogszabályi változások alkalmával és szakmai szükségletek alapján.

Érd, 2025.06.06.


.....
szervezeti egységvezető




.....
intézményvezető

1.számú melléklet

Megállapodás házi segítségnyújtás igénybevételére személyi gondozás esetén

Megállapodás
házi segítségnyújtás
igénybevételére személyi gondozás esetén

Mely létrejött egyrészről az **Érd Megyei Jogú Város Önkormányzat Szociális Gondozó Központ Érd** (2030 Érd, Topoly utca 2.), **képviselője**, szervezeti egységvezető, továbbiakban **szolgáltató**, másrészről a szolgáltatást igénybe vevő, továbbiakban **ügyfél** részéről.

Ügyfél

Név:	
Születési neve/leánykori név:	
Anyja neve:	
Születési hely, idő:	
Személyi azonosító okmány száma:	
TAJ száma:	
Lakcím:	
A szolgáltatás kezdete:	

A szolgáltatást igénybe vevő gondnokság alatt áll-e: igen - nem*

Ha gondnokság alatt áll, annak foka: részlegesen korlátozó - teljesen korlátozó*

*(megfelelő rész aláhúzendó)

A szolgáltatást igénybe vevő törvényes képviselőjének

Neve:	
Születési neve/leánykori neve:	
Anyja neve:	
Születési hely, idő:	
Tartózkodási helye:	
Értesítési címe:	
Telefon/egyéb elérhetősége:	
Kirendelő szerv megnevezése:	
Kirendelő határozat száma, kelte, jogerőre emelkedés időpontja:	

Tartásra, gondozásra köteles és képes személlyel rendelkeznek-e: igen - nem*

*(megfelelő rész aláhúzendó)

Neve:	
Lakóhelye:	
Telefon/egyéb elérhetősége:	

Tartási vagy öröklési szerződést kötött-e: igen - nem*

*(megfelelő rész aláhúzendó)

Neve:	
Lakóhelye:	
Telefon/egyéb elérhetősége:	

1. A szerződés tárgya

Az intézmény igénybe vevő részére az alapellátást **személyi gondozás szolgáltatás formájában nyújtja, mely magába foglalja a szociális segítség tevékenységeit is.**

Az intézmény a szolgáltatástévhónap napjától kezdődően biztosítja, és a **szolgáltatás időtartama határozatlan** idejű.

A **szolgáltatás határozott időtartama** év hó napjától év hó napjáig tart.

2. Az intézmény által biztosított szolgáltatások köre

A szociális segítség a következő tevékenységeket foglalja magába

1. A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

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

2. A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

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

3. Veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult vészhelyzet elhárításában.

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

A személyi gondozás a következő tevékenységeket foglalja magába

1.A szociális segítség keretében végzett tevékenység

2.Segítő kapcsolatok kialakítása és fenntartása

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

3. Gondozási és ápolási feladatok

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

2.1. Az ügyfél számára nyújtott szolgáltatások tartalma (a szükséges és az ügyfél által igényelt szolgáltatások)

Az 1/2000. (I.7.) SZCSM. rendelet 5. sz. mellékletében szereplő (szociális segítség, illetve személyi gondozás keretében) tevékenységek közül az alábbiakban felsoroltak.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

3. Térítési díj megállapítása és megfizetése

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

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdését megelőzően megvizsgálja a szolgáltatást igénylő rendszeres havi jövedelemét, amely a személyi térítési díj számításának alapja.

Az adott hónapban történő elszámolásnál a személyi térítési díj konkrét összegének meghatározásakor a tevékenységi naplóban, hónap végén megjelenített zárásban szerepeltett óraszám, illetve a mindekkori intézményi térítési díj alapján történik a fizetési számla kiállítása.

Az intézményi térítési díj összege évente egyszer felülvizsgálatra kerül.

4. Nyilatkozatok, ügyféli kötelezettségek

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

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

A szervezeti egységvezető köteles értesíteni, illetve tájékoztatni a szolgáltatást igénybe vevő által megjelölt hozzátartozót:

(szolgáltatást igénybe vevő döntése alapján töltendő ki)

- a jogosult állapotának lényeges változásáról,

- az egészségügyi intézménybe történő beutalásáról,
- a szolgáltatás biztosításában felmerült akadályoztatásról.

Neve: _____

Lakcíme: _____

Telefonszáma: _____

A lakásba történő biztonságos bejutást az ügyfél, illetve a hozzátartozója biztosítja. Az ügyfél a szolgáltatást 24 órán belül lemondhatja, vagy szüneteltetheti az erre a célra rendszeresített nyomtatványon, krízishelyzet esetén telefonon.

5. Jogorvoslati lehetőségek

- az ügyfél (törvényes képviselő) az őt ért sérelem, méltánytalanság orvoslása céljából az intézményvezetőhöz fordulhat panaszával.
- az ügyfél, ha a hozott intézkedéssel nem ért egyet, úgy panaszával tájékoztatás kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartójához (Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata),
- valamint a területileg illetékes ellátottjogi képviselőhöz fordulhat.

A fenti illetékes szervek aktualizált elérhetőségei az intézményi faliújságon tekinthetők meg (Érd, Topoly utca 2.).

6. A Megállapodás módosítása, a szolgáltatás megszűnésének, megszüntetésének esetei

A megállapodás módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A módosítás közös megegyezéssel történik. A jelen megállapodás érdemi rendelkezését érintő jogszabály vagy egyéb körülmény módosulása esetén a felek a megállapodást együttesen módosíthatják.

1. A szolgáltatási jogviszony megszűnik

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

2. A megállapodást

- az ügyfél, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül felmondhatja,
- a szervezeti egységvezetője felmondhatja,
 - ha az ügyfél, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítésdíj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget (Szt. 102. § szerint),
 - ha az ügyfél másik intézményben történő elhelyezése indokolt, vagy további ellátása nem indokolt,

- ha az ügyfél veszélyezteti a szolgálat munkatársának egészségét, és testi/mentális épségét,
- amennyiben az ügyfél egészségi/mentális állapota oly mértékben súlyosbodik, hogy a szociális szolgáltatás nyújtását kockázatosná, lehetetlenné teszi, illetve a szolgáltatás kompetenciahatárait meghaladja (szakápolást igényel),
- az együttműködés hiányában.

A szolgáltatás felmondási ideje 15 nap.

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

Bíróságtól kérhető a felmondás jogellenességének megállapítása, abban az esetben, amikor az ügyfél, 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 ügyfél, a **törvényes képviselője** vagy a **térítési díjat megfizető személyek** valamelyike vitatja.

A szolgáltatást 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.

A szolgáltatást igénybe vevő a megállapodás tartalmát aláírását megelőzően elolvasta, annak vagy hozzátartozója, törvényes képviselője, vagy más – nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó – segítség útján megismerte, azt megértette, egyező akaratát kifejezte.

A megállapodás egy eredeti példánya az aláírásával egyidejűleg a szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője részére átadásra kerül.

Érd, 20 évhó nap

PH.

.....
szervezeti egységvezető

.....
szolgáltatást igénybe vevő/Törvényes
képviselő

2. számú melléklet

Megállapodás házi segítségnyújtás igénybevételére szociális segítség esetén

Megállapodás házi segítségnyújtás igénybevételére szociális segítség esetén

Mely létrejött egyrészről az **Érd Megyei Jogú Város Önkormányzat Szociális Gondozó Központ Érd** (2030 Érd, Topoly utca 2.), **képviselője**, szervezeti egységvezető, továbbiakban **szolgáltató**, másrészről az szolgáltatást igénybe vevő, továbbiakban **ügyfél** részéről.

Ügyfél

Név:	
Születési neve/leánykori név:	
Anyja neve:	
Születési hely, idő:	
Személyi azonosító okmány száma:	
TAJ száma:	
Lakcím:	
A szolgáltatás kezdete:	

A szolgáltatást igénybe vevő gondnokság alatt áll-e: igen - nem*

Ha gondnokság alatt áll, annak foka: részlegesen korlátozó - teljesen korlátozó*

*(megfelelő rész aláhúzendó)

A szolgáltatást igénybe vevő törvényes képviselőjének

Neve:	
Születési neve/leánykori neve:	
Anyja neve:	
Születési hely, idő:	
Tartózkodási helye:	
Értesítési címe:	
Telefon/egyéb elérhetősége:	
Kirendelő szerv megnevezése:	
Kirendelő határozat száma, kelte, jogerőre emelkedés időpontja:	

Tartásra, gondozásra köteles és képes személlyel rendelkezik-e: igen - nem*

*(megfelelő rész aláhúzendó)

Neve:	
Lakóhelye:	
Telefon/egyéb elérhetősége:	

Tartási vagy öröklési szerződést kötött-e: igen - nem*

*(megfelelő rész aláhúzendó)

Neve:	
Lakóhelye:	
Telefon/egyéb elérhetősége:	

1. A szerződés tárgya

Az intézmény igénybe vevő részére az alapellátást **szociális segítség szolgáltatás formájában nyújtja.**

Az intézmény a szolgáltatástévhónap napjától kezdődően biztosítja, és a **szolgáltatás időtartama határozatlan idejű.**

A **szolgáltatás határozott időtartama** év hó napjától év hó napjáig tart.

2. Az intézmény által biztosított szolgáltatások köre

A szociális segítség a következő tevékenységeket foglalja magába

1. A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

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

2. A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

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

3. Veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult vészhelyzet elhárításában.

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

2.1. Az ügyfél számára nyújtott szolgáltatások tartalma (a szükséges és az Ügyfél által igényelt szolgáltatások)

Az 1/2000. (I.7.) SZCSM. rendelet 5. sz. mellékletében szereplő (szociális segítség keretében) tevékenységek közül az alábbiakban felsoroltak.

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

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

3. Térítési díj megállapítása és megfizetése

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

A szolgáltató a szolgáltatás nyújtásának megkezdését megelőzően megvizsgálja a szolgáltatást igénylő rendszeres havi jövedelemét, amely a személyi térítési díj számításának alapja.

Az adott hónapban történő elszámolásnál a személyi térítési díj konkrét összegének meghatározásakor a tevékenységi naplóban, hónap végén megjelenített zárásban szerepeltett óraszám, illetve a mindekkori intézményi térítési díj alapján történik a fizetési számla kiállítása.

Az intézményi térítési díj összege évente egyszer felülvizsgálatra kerül.

4. Nyilatkozatok, ügyféli kötelezettségek

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

- e) tudomásul veszi a megállapodásban foglaltakat és azokat, valamint a szolgáltatás belső szabályait elfogadja,

- f) tudomásul veszi, hogy az intézmény a 415/2015. (XII.23.) Korm. rendeletben megfogalmazottak alapján személyes adatait felhasználva elektronikus formában napi jelentést készít a szolgáltatást igénybe vevőkről
- g) a szociális szolgáltatásokra való jogosultság feltételeiben, a térítési díj megállapításához szükséges adatok, valamint a jogosult, továbbá az általa megjelölt személy személyazonosító adataiban beállott **változásokról** haladéktalanul tájékoztatni fogja a szervezeti egység vezetőjét,
- h) a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó részletes szabályokat, a szolgáltatások tartalmát, az adatvédelmi tájékoztatót a megállapodás megkötése előtt átvette, azt megismerte.

A szervezeti egység vezető köteles értesíteni, illetve tájékoztatni a szolgáltatást igénybe vevő által megjelölt hozzátartozót:

(szolgáltatást igénybe vevő döntése alapján töltendő ki)

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

Neve: _____

Lakcíme: _____

Telefonszáma: _____

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

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

5. Jogorvoslati lehetőségek

- d) az ügyfél (törvényes képviselő) az őt ért sérelem, méltánytalanság orvoslása céljából az Intézményvezetőhöz fordulhat panaszával.
- e) az ügyfél, ha a hozott intézkedéssel nem ért egyet, úgy panaszával tájékoztatás kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartóhoz (Érd Megyei Jogú Város Önkormányzata),
- f) valamint a területileg illetékes ellátottjogi képviselőhöz

A fenti illetékes szervek aktualizált elérhetőségei az intézményi faliújságon tekinthetők meg (Érd, Topoly utca 2.).

6. A megállapodás módosítása, a szolgáltatás megszűnésének, megszüntetésének esetei

A megállapodás módosítását bármelyik fél kezdeményezheti. A módosítás közös megegyezéssel történik. A jelen megállapodás érdemi rendelkezését érintő jogszabály vagy egyéb körülmény módosulása esetén a felek a megállapodást együttesen módosíthatják.

1. A szolgáltatási jogviszony megszűnik

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

2. A megállapodást

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

A szolgáltatás felmondási ideje 15 nap.

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

Bíróságtól kérhető a felmondás jogellenességének megállapítása, abban az esetben, amikor az ügyfél, 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 **ügyfél, a törvényes képviselője** vagy a **térítési díjat megfizető személyek** valamelyike vitatja.

A szolgáltatást 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.

A szolgáltatást igénybe vevő a megállapodás tartalmát aláírását megelőzően elolvasta, annak vagy hozzátartozója, törvényes képviselője, vagy más – nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó – segítség útján megismerte, azt megértette, egyező akaratát kifejezte.

A megállapodás egy eredeti példánya az aláírásával egyidejűleg a szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője részére átadásra kerül.

Érd, 20 ... évhó nap

PH.

.....
szervezeti egység vezető

.....
szolgáltatást igénybe vevő/törvényes képviselő

3.számú melléklet

Megállapodás módosítása házi segítségnyújtás személyi gondozás esetén

Megállapodás módosítása házi segítségnyújtás keretében nyújtott személyi gondozás igénybevételénél

Amely létrejött egyrészről az **Érd Megyei Jogú Város Önkormányzat Szociális Gondozó Központ Érd** (2030 Érd, Topoly utca 2.), **képviselője**, szervezeti egységvezető, továbbiakban **Szolgáltató**, másrészről

Név:	
Születési neve/leánykori név:	
Anyja neve:	
Születési hely, idő:	
Személyi azonosító okmány száma:	
TAJ száma:	
Lakcím:	

a szolgáltatót igénybe vevő, továbbiakban **ügyfél**, illetve (név) **törvényes képviselője** között személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás – **házi segítségnyújtás keretében nyújtott személyi gondozás** – igénybevételére az alábbiak szerint:

1. A felek rögzítik, hogy a napján házi segítségnyújtás keretében nyújtott személyi gondozás igénybevételére határozott/határozatlan (a megfelelő rész aláhúzandó) időtartamra megállapodást kötöttek.
2. Az 1. pontban körülírt megállapodás pontját a felek közös megegyezéssel az alábbiak szerint módosítják.

.....
.....
.....
.....
.....

3. A felek között megkötött megállapodás egyebekben nem módosul.
4. A szolgáltatás igénybevételére kötött megállapodás csak jelen módosítással együtt érvényes.

A szolgáltatást igénybe vevő a megállapodás módosítás tartalmát aláírását megelőzően elolvasta, annak vagy hozzátartozója, törvényes képviselője, vagy más – nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó – segítség útján megismerte, azt megértette, egyező akaratát kifejezte.

A megállapodás módosítás egy eredeti példánya az aláírásával egyidejűleg a szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője részére átadásra kerül.

Érd, 20 évhó nap

PH.

.....
szervezeti egység vezető

.....
szolgáltatást igénybe vevő/Törvényes
képviselő

4.számú melléklet

Megállapodás módosítása házi segítségnyújtás személyi gondozás esetén

Megállapodás módosítása házi segítségnyújtás keretében nyújtott szociális segítség igénybevételénél

Amely létrejött egyrészről az **Érd Megyei Jogú Város Önkormányzat Szociális Gondozó Központ Érd** (2030 Érd, Topoly utca 2.), **képviselője**, szervezeti egységvezető, továbbiakban **Szolgáltató**, másrészről

Név:	
Születési neve/leánykori név:	
Anyja neve:	
Születési hely, idő:	
Személyi azonosító okmány száma:	
TAJ száma:	
Lakcím:	

a szolgáltatót igénybe vevő, továbbiakban **Ügyfél**, illetve (név) **törvényes képviselője** között személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás – **házi segítségnyújtás keretében nyújtott szociális segítség** – igénybevételére az alábbiak szerint:

1. A felek rögzítik, hogy a napján házi segítségnyújtás keretében nyújtott szociális gondozás igénybevételére határozott/határozatlan (a megfelelő rész aláhúzandó) időtartamra megállapodást kötöttek.
2. Az 1. pontban körülírt megállapodás pontját a felek közös megegyezéssel az alábbiak szerint módosítják.

.....

.....

.....

.....

.....

3. A felek között megkötött megállapodás egyebekben nem módosul.
4. A szolgáltatás igénybevételére kötött megállapodás csak jelen módosítással együtt érvényes.

A szolgáltatót igénybe vevő a megállapodás módosítás tartalmát aláírását megelőzően elolvasta, annak vagy hozzátartozója, törvényes képviselője, vagy más – nem a szolgáltató érdekkörébe tartozó – segítség útján megismerte, azt megértette, egyező akaratát kifejezte.

A megállapodás módosítás egy eredeti példánya az aláírásával egyidejűleg a szolgáltatást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője részére átadásra kerül.

Érd, 20 évhó nap

PH.

.....
szervezeti egységvezető

.....
szolgáltatást igénybe vevő/Törvényes
képviselő