

142/2017

**BUDAPEST FŐVÁROS XII. KERÜLET HEGYVIDÉKI
ÖNKORMÁNYZAT
HEGYVIDÉKI SZOCIÁLIS KÖZPONT**
1126 Budapest, Böszörményi út 20. VI. emelet

SZAKMAI PROGRAM

Telephelyek:

Szociális Étterem

1126 Budapest, Kiss János altábornagy utca 34.

Németvölgy Gondozási Központ

1126 Budapest, Kiss János altábornagy utca 33/b.

Virányos Gondozási Központ

1125 Budapest, Szarvas Gábor út 8/c.

Normafa Gondozási Központ

1121 Budapest, Normafa út 1/a.

Készítette:



Druskóczi Tünde
intézményvezető



Tartalomjegyzék

Bevezető.....	4
I. Az Intézmény működésére vonatkozó általános adatok.....	4
II. Az ellátandó célcsoport jellemzői.....	7
III. A nyújtott szolgáltatások célja, feladata.....	7
III.1 Törvényben előírt, kötelezően megszervezendő szociális szolgáltatások.....	7
III.1.1 Étkeztetés	7
III.1.2 Házi segítségnyújtás.....	8
III.1.3 Idősek nappali ellátása	8
III.2 Önként vállalt tevékenységek	9
III.2.1 „Szépkorúakért a Hegyvidéken” Program	9
III.2.2 Házi segítségnyújtás nem rászorulóknak részére.....	10
III.2.3 Iskolai közösségi szolgálat.....	10
III.2.4 Szépkorúak köszöntése	11
III.2.5 Idősek üdültetése.....	11
III.2.6 „Könyvfutár” szolgálat.....	11
III.2.7 Számítógép felhasználói tanfolyam	11
III.2.8 Idősek Világnapja szervezése	11
IV.A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek leírása	11
IV.1 Törvényben előírt, kötelezően megszervezendő szociális szolgáltatások	11
IV.1.1 Étkeztetés.....	11
IV.1.2 Házi segítségnyújtás.....	12
IV.1.3 Idősek nappali ellátása	15
IV.2 Önként vállalt tevékenységek	16
IV.2.1 „Szépkorúakért a Hegyvidéken” Program	16
IV.2.1.1 Önkéntes program	16
IV.2.1.2 Információs Pont	17
IV.2.1.3 Közösségfejlesztés	18
IV.2.2 Házi segítségnyújtás nem rászorulóknak részére	18
IV.2.3 Iskolai közösségi szolgálat.....	18

IV.2.4 Szépkorúak köszöntése	18
IV.2.5 Idősek üdültetése.....	18
IV.2.6 „Könyvfutár” szolgálat	18
IV.2.7 Számítógép felhasználói tanfolyam	19
V. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége	19
VI. Az ellátás igénybevétele módja.....	21
VII. Az intézményi jogviszony megszűnése, megszüntetése	24
VIII. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja	25
IX. Más intézményekkel történő együttműködés, annak módja	25
X. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogai és kötelességei.....	26
X.1 Az ellátottak jogai	26
X.1.1 Az egyes ellátotti csoportok speciális jogai	27
X.2 A szociális szolgáltatást végzők jogai.....	27
X.3 A szociális szolgáltatást végzők kötelességei	28
Záró rendelkezések	29
Záradék	29

Bevezető

A demográfiai idősödés, az időskorúak népességen belüli számának és arányának növekedése mára már Európa-szerte általános jelenséggé vált. A hosszú élet forradalma – az egyéni lehetőségek és az egész társadalom kulturális, szellemi, lelki gazdagodása, fejlődése mellett - kollektív kihívást is jelent az országok, a gondozási rendszerek számára.

A hazai népesség folyamatos csökkenése a lakosság idősödésével párhuzamosan zajlik a '60-as évek óta. Emelkedik az időskorúak, az egyedül élők népességen belüli aránya. A várható élettartam növekedése ezért növekvő szükségleteket eredményez az idősellátás területén. A családok egyre kevésbé tudják betölteni a természetes védőháló szerepét, a személyes gondozási feladatok ellátását, emiatt az állam által biztosított intézmények szolgáltatásai iránt egyre nagyobb a kereslet.

A Hegyvidéki Önkormányzat vezetése elkötelezett a kerület időskorú lakosságának szükségleteit kielégítő szociális alapszolgáltatások fenntartására, működtetésére.

Intézményünk a helyi igények kielégítésével jelentős szerepet vállal az igénybevevők szociális helyzetének javításában, egészségük megőrzésében, mentális állapotuk fenntartásában és elősegíti a közösségi kapcsolatok erősödését.

I. Az Intézmény működésére vonatkozó általános adatok

Intézmény megnevezése:

Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Hegyvidéki Szociális Központ

Rövidített neve: **Hegyvidéki Szociális Központ**

Székhely címe: 1126 Budapest, Böszörményi út 20. VI. emelet

Telefonszám: 06/1 200 8712

Telephelyek:

Szociális Étterem

Telefonszáma:

1126 Budapest, Kiss János altábornagy utca 34.

06/1 457 0648

Németvölgy Gondozási Központ

Telefonszáma:

1126 Budapest, Kiss János altábornagy utca 33/b

06/1 457 0648

Normafa Gondozási Központ

Telefonszáma:

1121 Budapest, Normafa út 1/a

06/1 395 8176

Virányos Gondozási Központ

Telefonszáma:

1125 Budapest, Szarvas Gábor út 8/c

06/1 200 4841

Intézményi törzsszám:

680637

Adószám:

16918669-2-43

Számlaszám:

12001008-01341457-00100008

Számlavezető bank:

Raiffeisen Bank

TEÁOR szám:

8810 idősek, fogyatékosok szociális ellátása bentlakás

nélkül

Szakágazat száma:	8899 M.n.s. egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül
	881000 idősek, fogyatékosok szociális ellátása bentlakás nélkül
Kormányzati funkciók:	
Házi segítségnyújtás	107052
Étkeztetés	107051
Nappali ellátás	102031
KSH azonosító:	16918669 8810 322 10

Az Intézmény önkormányzati költségvetési szervként alanyi illetékmentes.

Az Intézmény a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatások közül **étkeztetést, házi segítségnyújtást és idősek nappali ellátása** (idősek klubja) szolgáltatásokat működtet integrált formában. Illetékessége és működési területe a XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat közigazgatási területére terjed ki. Jogállását tekintve önálló jogi személy.

Az Intézmény működését, tevékenységét meghatározó legfontosabb jogforrások

Törvények:

- **1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról**
- 2015. évi CXXXIII. törvény az egészségügyi alapellátásról
- 2013. évi CLV. törvény a támogatott döntéshozatalról
- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2005. évi LXXXVIII. törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról

Kormányrendeletek:

- 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról
- 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről
- 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi, ágazatban történő végrehajtásáról
- 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról

Miniszteri rendeletek:

- 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről,
- 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól
- **1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,**
- 8/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról,
- 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról,
- 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről,

Helyi rendelet:

- 10/2005. (VIII. 10.) Budapest Hegyvidék XII. kerületi Önkormányzat rendelete a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokról
- 2/2015. (II. 27.) Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat rendelete a szociális rászorultságtól függő pénzügyi és természetbeni ellátásokról

II. Az ellátandó célcsoport jellemzői

A Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat (a továbbiakban: Önkormányzat) által fenntartott **Hegyvidéki Szociális Központ** (a továbbiakban: **Intézmény**) a Budapest Főváros XII. kerület közigazgatási területén élő lakosok részére nyújt szolgáltatást.

Budapest XII. kerület **területe** 26.7 km², állandó lakosságának – nyilvántartott száma 2017. év december 31-én **58 417 fő** volt, ami Budapest népességének 3.32%-a, Magyarország népességének pedig **0.59%-a**. (forrás: <http://nepesseg.com/budapest/budapest-12-kerulet#3>)

A 2013-ban készült Helyi Esélyegyenlőségi Programot (HEP) megalapozó helyzetjelentés felhívta a figyelmet a 7 folyamatosan növekedése mellett a 14 év alatti állandó lakosok száma is emelkedik, de előbbinél nagyobb mértékben. A HEP 2017. évi felülvizsgálata során frissített adatok megerősítik, hogy bár a Hegyvidék öregedési indexe még mindig magas, de évről évre kedvezőbb képet mutat (2008-ban 196,7%, 2011-ben 185,8 %, 2015-re pedig már 168,2 %). Ezen adatok alapján elmondható, hogy fővárosi szinten a Hegyvidék az egyik leginkább előregedett településrész, így a következő években is várható az idősök által helyben igénybe vehető szociális szolgáltatások iránti igények folyamatos növekedése.

Az öregségi nyugdíjak átlagos havi összegét vizsgálva megállapítható, hogy a legmagasabb összegű öregségi nyugdíjat a fővárosban élőknek folyósítják, átlagosan 143 805 forintot egy ellátottnak. A fővárosi kerületek közül a XI. és a XII. kerület emelkedik ki, közel *164 ezer forint* átlagos öregségi nyugdíjjal.

(forrás: *KSH-statisztika*)

III. A nyújtott szolgáltatások célja, feladata

III.1. Törvényben előírt, kötelezően megszervezendő szociális szolgáltatások

Az Intézmény szolgáltatásaival hozzájárul a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 86. § (4) bekezdésében foglalt, a fővárosi kerületi önkormányzat számára kötelezően előírt feladatok ellátásához, ezáltal az Önkormányzat szociálpolitikai céljainak megvalósításához.

Az Intézmény célja a kerület, elsősorban időskorú lakosai részére az egyének önrendelkezési jogának tiszteletben tartása mellett, magas színvonalú szolgáltatásokkal, a minőségi életéveket előtérbe helyező ellátásokkal az időskorú kerületi lakosság szociális biztonságának megteremtése, az egyéni élethelyzetek ismeretében számukra személyre szabott szolgáltatások biztosítása.

A **szociális gondoskodás olyan komplex tevékenység, melynek célja** egy-egy korcsoport, népréteg vagy problémákkal küzdő társadalmi csoport életminőségének javítása, fenntartása jogi eszközök és etikai szabályok adta lehetőségek kihasználásával.

A **szociális gondozás** a szociális gondoskodás egyénhez kötött, gyakorlati megvalósítása, az eszközök és módszerek szintjén. **Célja és feladata:** a szükségletekhez igazodó, személyre szabott segítségnyújtás, melynek mértékét, terjedelmét, gyakoriságát és formáját a segítségre szoruló egyén testi, lelki és szociális állapota határozza meg.

Formái:

III.1.1 Étkeztetés

Az Szt. 62. § (1) bekezdés c) pontja alapján az étkeztetés a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatások körébe tartozó ellátási forma. Célja a szolgáltatást igénylő részére biztosítani a napi megszervezett meleg étkezést.

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodunk, akik azt önmaguk, illetve eltartottaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, és szenvedélybetegségük miatt. A jogosultsági feltételeket az önkormányzat helyi rendeletében határozza meg.

III.1.2 Házi segítségnyújtás

A házi segítségnyújtás az Szt. 63. §-a alapján a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatások körébe tartozó ellátási forma. A házi segítségnyújtás tipikusan a szociális és az egészségügyi ellátás határán mozgó szolgáltatás, amelynek keretében a rászoruló személyről saját otthonában gondoskodunk. Ez az ellátási forma azoknak az idős, beteg, fogyatékos személyeknek nyújt segítséget, akik nem képesek önmagukat ellátni, s így a mindennapi élet nélkülözhetetlen feladataiban (bevásárlás, takarítás, tisztálkodás, hivatalos ügyintézés, főzés, mosás, fűtés) másokra szorulnak. A házi segítségnyújtás célja, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy részére saját lakásán, lakókörnyezetében biztosítsuk az önálló életvitel fenntartásához szükséges biztonságos és nyugodt életfeltételeket, megfelelő körülményeket, személyre szóló szolgáltatásokat. A házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget vagy - a szociális segítség tevékenységeit is magába foglaló - személyi gondozást biztosítunk.

Személyi gondozás keretében biztosítjuk

- Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását.
- Gondozási és ápolási feladatok elvégzését.
- A szociális segítség tevékenységeit.

Szociális segítség keretében biztosítjuk

- A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködést.
- A háztartási tevékenységben való közreműködést.
- Segítségnyújtást veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában.
- Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

Az Szt. 63. §. (10) bekezdésében foglaltak alapján gondozási szükséglettel nem rendelkező személy számára is nyújtható a házi segítségnyújtás, ha az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy írásban vállalja a szolgáltatási önköltséggel azonos mértékű személyi térítési díj megfizetését és az ellátást igénylő állapota, szociális kapcsolatainak hiánya a segítséget indokolttá teszi.

III.1.3 Idősek nappali ellátása

A nappali ellátás az Szt. 65/F. §-a alapján szociális alapszolgáltatás. A nappali ellátás keretében elsősorban a saját otthonukban élő, tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek részére biztosítunk lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatok kialakítására, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére.

A szolgáltatást igénylő részére szociális, egészségi, mentális állapotának megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatásokat nyújtunk, az igényeknek megfelelő közösségi programokat szervezünk. A szolgáltatást nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon biztosítjuk. Az Önkormányzat rendelete alapján térítésmentesen biztosítja az idősek nappali ellátását.

III.2. Önként vállalt tevékenységek

III.2.1 „Szépkorúakért a Hegyvidéken” Program

Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat a demográfiai változások ismeretében, előremutató szándékkal, önként vállalt feladatként működteti a „Szépkorúakért a Hegyvidéken” Programot, melynek célja az idősök növekvő számával párhuzamosan jelentkező ellátási szükségletek hatékony kielégítése. Az emberi erőforrás oldaláról a szakemberek, gondozók mindennapi tevékenységének segítése, a hatékonyság növelése, a szervezeti és egyéni célok elérése az önkéntesek bevonásával.

A program elsődlegesen a Hegyvidék idős és idősödő lakosságának, az őket gondozó családoknak, családtagoknak az elérését, támogatását tűzi ki céljául. Alapfeltevés, hogy az idősödés egy folyamat, melyben az életkor, a fizikai és egészségi állapot, mentális egészség összességében hatással van az egyén életminőségére. A családok számára jelentős feladat az idős hozzátartozók esetenkénti vagy mindennapos ellátása.

Figyelembe véve az életkorból adódó nehézségeket, az egészségi állapot romló tendenciáit, kutatások is igazolják, hogy az idős korúak csaknem háromnegyed részére a segítség elsősorban a lakáson kívülről érkezik, és ez komoly feladat elé állítja nemcsak a hozzátartozókat, hanem az államot és a civil szervezeteket is. Az adatokból az is következik, hogy a kor előrehaladtával egyre nő azoknak az idős korúaknak az aránya, akik kénytelenek egyedül élni.

Bár a szociális intézményhálózaton keresztül, a bármely szempontból veszélyeztetett lakosság jelentős részét elérhetjük, a koránál fogva veszélyeztetett, egyedül vagy idős társal élők – jelentős létszámuk ellenére – rendkívül kis százalékban vannak jelen az ellátásokban, vagyis többségükről nem lehet tudni, hogy a felmerülő szükségleteik milyen módon kerülnek kielégítésre.

Fontos az idősök számára a biztonság, az autonómia, valamint a döntés szabadsága. A korosztály tagjai általában ragaszkodnak megszokott környezetükhöz, ezért az életkörülményeik javítása érdekében a lakhatás, a gondozás és a támogatások megfelelő kombinációjának a biztosítása a cél, annak érdekében, hogy minél tovább saját otthonaikban maradhassanak.

További fontos cél az idős emberek testi, lelki jólétének elősegítése, a korosztály hozzásegítése az aktív, tartalmas, független, ám társas kapcsolatokban gazdag élethez.

Társadalmi cél az idősödő lakosság mentális egészségének, fizikai aktivitásának megőrzése, melynek eszköze lehet az informáltság, az önkéntes tevékenység, a társas kapcsolatok, a közösségi együttlét elősegítésének biztosítása.

Programelemek:

Információs pont

Cél a naprakész tájékoztatás nyújtása a kerület azon lakosai – házastársak, gyermekek, unokák, szomszédok, barátok – számára, akik az idősökhöz kapcsolódó tevékenységeik során információra, segítségre, támogatásra szorulnak. Az Információs Pont fontos feladata, hogy segítséget és információt biztosítson a kerületben élő idős emberek számára, amelyek birtokában könnyebben tudnak döntéseket hozni rövid, közép és hosszú távú elképzeléseik, terveik megvalósítása érdekében.

Önkéntes program

Cél az aktív idősödés előtérbe helyezése, a növekvő számú, ám még tevékeny fiatal nyugdíjas korosztály bevonása az otthonaikban élő idősök mindennapi tevékenységeibe, a kortárssegítéssel a társadalmi szolidaritás növelése. Az idősök döntési szabadságának megteremtése, a szociális gondozás fejlesztése, hatékonyságának növelése az elhivatott, felkészült önkéntesek bevonásával.

A program célja az önkéntesek foglalkoztatásával:

- Házi segítségnyújtás szakfeladaton kívül eső tevékenységek ellátása, elsősorban olyan feladatok, melyek a háztartásvezetésben, a mindennapi életben megszerzett alapkompenciák birtokában biztonsággal elvégezhetőek.
- Kerületben élő idős emberek testi-lelki jól létének biztosítása, a magány és az elszigetelődés megelőzése.
- Önkéntes tevékenység kultúrájának népszerűsítése.

Közösségfejlesztés

A közösségfejlesztés célja a helyi közösséghez és a társadalomhoz tartozás elősegítése. A végső cél, hogy minden idős ember tartozzon valahová és valakikhez, közösségi és társadalmi beágyazottságban éljen, legyen esélye-lehetősége saját életfeltételeinek javítására és legyen képes a pozitív változásokra irányuló közös cselekvésben való részvételre. Az öntevékeny kulturális aktivitás megteremtését jeles ünnepnapok, ünnepekhez kötődő rendezvények megtartásával, film- és zenei klubok, szakkörök, kézműves foglalkozások, helytörténeti ismereteket népszerűsítő programok szervezésével biztosítjuk. Programjaink egy része nyitott, a kerületben élő időskorúak számára ezekről külön tájékoztatást is adunk, annak érdekében, hogy minél többen éljenek a lehetőséggel és vegyenek részt ezeken.

A nappali ellátás keretében szervezett rendszeres közösségi programok közül a Németvölgyi Gondozási Központ ad teret a minden héten működő Média-tanfolyamnak, a kéthetente gyűlést tartó Szomszédsági önkénteseknek, valamint a kézműves Rozi Szalon is a Németvölgyi Gondozási Központban tevékenykedik minden második héten.

III.2.2 Házi segítségnyújtás nem rászorulóknak részére

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokról szóló 10/2005. (VIII. 10.) Budapest Hegyvidék XII. kerületi Önkormányzat rendelete 5A. § alapján az Sz. 63. § -ában meghatározott feltételek hiányában is házi segítségnyújtásban részesíthető az a személy, aki a rendelet 3. melléklete szerinti értékelő adatlap alapján - állapotát, helyzetét, készségeit figyelembe véve – legalább 20 pontszámot elér. Az így biztosított házi segítségnyújtás időtartama a napi 1 órát nem haladhatja meg. A feltételek fennállását a Szociális Központ félévente felülvizsgálja. Ugyanezen rendelet 21. § (2a) bekezdése alapján gondozási szükséglettel nem rendelkező személy részére biztosított házi segítségnyújtás esetén a személyi térítési díj a házi segítségnyújtás szolgáltatási önköltségével azonos mértékű. A szolgáltatási önköltség mértéke: 4.480 Ft/óra.

Cél: az önálló életvitelt segítő szolgáltatás biztosítása a kerületben bejelentett lakcímmel, tartózkodási hellyel rendelkező személy részére. Az ilyen jogcímen ellátott személy után a központi költségvetésről szóló törvényben biztosított állami támogatás nem vehető igénybe.

III.2.3 Iskolai közösségi szolgálat

Cél, szervezett keretek között (iskolai osztály, csoport, évfolyam,) biztosítani a résztvevők személyes fejlődésének lehetőségét, szociális érzékenyítését, a másokért való felelősségvállalás megtapasztalását.

Számos készség fejlesztése is célja lehet a közösségi szolgálati programoknak. Fejlesztheti például a demokratikus készségeket: az együttműködést, az empátiát, az érzelmi intelligenciát, a kommunikációt, a döntéshozatalt, az önbizalmat, a részvételt, a felelősségvállalást, a problémamegoldást, a kritikus gondolkodást, a kreatív gondolkodást és a hiteles vezetői készségeket. Minden esetben az Intézmény koordinátort jelöl ki a diákok mellé, akinek feladata a tájékoztatás és a feladatvégzés figyelemmel kísérése.

III.2.4 Szépkorúak köszöntése

Cél az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény előírásainak messzemenő figyelembevétele mellett a kerületben élő 90., 95., 100. és 100.+ születésnapját ünneplők köszöntése.

III.2.5 Idősek üdültetése

Az Önkormányzat helyi rendeletében foglaltak szerint a kerületben élő 65 év feletti lakosok üdültetése.

III.2.6 „Könyvfutár” szolgálat

A Hegyvidéki Szociális Központ a Fővárosi Szabó Ervin Könyvtár Ugocsa utcai fiókjával kötött megállapodás értelmében gépkocsi vezetőjén keresztül biztosítja havi egy alkalommal a könyvtárból a kölcsönzött könyvek házhozszállítását, a mozgásukban akadályozott, továbbá idős, ágyhoz, lakáshoz kötött személyek részére.

III.2.7 Számítógép-felhasználói tanfolyam

A „Nem csak a húszéveseké a világháló” program keretében az idős kerületi lakosok számára ingyenes számítógépes oktatás.

III.2.8 Idősek Világnapja szervezése

IV. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

IV.1. Törvényben előírt, kötelezően megszervezendő szociális szolgáltatások

A Hegyvidéki Önkormányzat közigazgatási területén élő szociálisan rászorultak száma, szociális helyzete indokolja az étkeztetés, a házi segítségnyújtás és a nappali ellátás megszervezését és működtetését. A megvalósítandó program a jogi szabályozások figyelembevételével a kitűzött ágazati célok megvalósítását is igyekszik szolgálni.

IV.1.1 Étkeztetés

A XII. kerületben jelentős azoknak a személyeknek a száma, akik szociális helyzetük – aktív korú, tartós munkanélküliek –, illetve életkoruk – idősek –, egészségi állapotuk – betegek – miatt a napi egyszeri meleg étkezést önmaguk, illetve eltartottaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

A napi egyszeri meleg ételt az Önkormányzat külső szolgáltatóval közbeszerzési eljárást követően megkötött vállalkozói szerződés alapján biztosítja.

A lakosság szükségleteire tekintettel az étkezés igénybevételének lehetősége folyamatosan – az év 365 napján – biztosított. Házi orvos/szakorvos javaslatára diétás étkezést is biztosítunk.

Az étkeztetés az alábbi formákban kerül megszervezésre:

- *Kiszolgálással egyidejű helyben fogyasztással.* Az étkezők számára biztosított az étel kulturált elfogyasztása (evőeszköz, étkészlet), a kézmosási lehetőség és a telephelyeken nemenként elkülönített illemhely.
- *Az étel elvitelének lehetővé tételével* – saját váltórendszerű ételhordóban és/vagy előre csomagolt kiszerelésben.
- *Lakásra szállítással,* a főzőkonyha által előre csomagolt ebéd kiszállításával. Házhozszállítás igénylése esetén a házi orvos javaslata szükséges (85 éves életkor alatt), mely szerint az igénylő egészségi állapota miatt indokolt az ebéd házhozszállítása. A szállítási tevékenység a kerületben a Hegyvidéki Szociális Központ és külső szolgáltató között létrejött vállalkozási szerződés alapján történik.

Az idősek klubjaiban – a Németvölgy Gondozási Központ esetén a szemközti Szociális Étteremben - az étkezők számára biztosítottak az étel kulturált elfogyasztásához szükséges feltételek (evőeszköz, étkészlet), kézmosási lehetőség és a nemenként elkülönített szociális helyiségek (illemhely).

Az ételek tálalása, kiosztása és tárolása a vonatkozó szabályoknak megfelel, valamint felszereltsége miatt a speciális étrenddel rendelkezők igényeit is ki tudjuk elégíteni (gluténmentes, cukor- és epediéta).

A tálalókonyha a napi ételt badellákban kapja meg, melyek kiszállítása 10:00 és 11:00 óra között történik. A higiéniai szabályok betartásával kerül átadásra az étel a technikai dolgozók részére, akik szakszerűen lemérik, értékelik (HACCP szerinti tálalási napló), rögzítik, illetve a felszolgálásig tárolják az ételeket.

Az étel minőségére vonatkozó észrevételek és panaszok kezelésére havonta egy alkalommal megbeszélést rendszeresítettünk, melyen a főzőkonyha képviselői, intézményünk munkatársai és az ellátottak képviselői közösen átbeszélnek a felmerült problémákat, az esetleges minőségi kifogásokat és a megoldási lehetőségeket.

IV.1.2 Házi segítségnyújtás

A XII. kerületben jelentős azon időskorúak száma, akik saját lakásukban, lakókörnyezetükben az önálló életvitel fenntartásához igényelnek segítséget.

A házi segítségnyújtás keretében 207 fő (engedélyezett létszám) - főként időskorú -, egészségi állapota miatt rászoruló személy ellátását biztosítjuk szociális segítség és személyi gondozás keretében.

A házi segítségnyújtást a Hegyvidéki Szociális Központ szakemberei, gondozói végzik. A tevékenység során elsődleges a szolgáltatást igénybe vevő önálló életvitelének segítése, meglévő képességeinek megtartása, szükségleteinek – életkorának, egészségi állapotának, élethelyzetének, szociális kapcsolatainak, képességeinek figyelembevételével – lakáson, lakókörnyezetében történő kielégítése.

A gondozó a házi segítségnyújtás során együttműködik az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

A házi segítségnyújtás szolgáltatási elemei:

- a személyi gondozás keretében *gondozást és háztartási segítségnyújtást,*
- a szociális segítség keretében *háztartási segítségnyújtást* biztosítunk.

A **gondozás** szolgáltatási elem az alábbi tevékenységeket foglalja magába:

- *megkereső tevékenység*

Az ellátási területen élő potenciális igénybevevői kör tájékoztatása a házi segítségnyújtás szolgáltatásról annak érdekében, hogy egyéni szükségleteik, rászorultságuk és saját döntésük alapján a megfelelő ellátást vehessék igénybe életminőségük javítása céljából.

Az információnyújtás mellett fontos cél egy közös jelzőrendszer kialakítása a helyi önkormányzattal, a környék egészségügyi és szociális intézményeivel, otthonápolási szolgálattal, hogy azok az idősek, fogyatékkal élők, pszichiátriai- és szenvedélybetegek, illetve akik állapotuknál fogva rászorulnak az ellátásra, adekvát segítséget kapjanak annak ellenére, hogy önmaguktól nem akarják vagy nem képesek igényelni a szolgáltatást.

- *információ nyújtása, tájékoztatás*

A személyre szabott szükségletek kielégítése érdekében alapvető a folyamatos és részletes informálás, az idős saját személyére vonatkozó döntési jogának gyakorlásához szükséges megfelelő tájékoztatás és az átadott információ kellő mélységű megértése. A tájékoztatást befolyásolja a demenciában szenvedő beteg állapot romlásának fokozata.

Az informálás kiterjed:

- az intézményi jogviszonnyal kapcsolatos ismeretekre (jogviszony létesítése, megszűnése, térítési díj, más szolgáltatások, ellátások, adatkezelés, panaszjog gyakorlásának lehetőségéről és módjáról)
- a gondozási folyamattal, kitűzött célokkal kapcsolatos tájékoztatásra
- az állapot-megfigyeléssel, adatrögzítéssel kapcsolatos tudnivalókra
- minden, az ellátott által feltett kérdés megválaszolására.

Az információ szolgáltatás az ellátás időszaka alatt folyamatosan működik.

- *személyi higiéne biztosítása*

A személyi higiéne biztosítása alapvető ellátási feladat, melyben segítséget nyújt a gondozó, ápoló a szolgáltatást igénybe vevő részére. A bőrápolás lényege a bőr tisztítása, tisztán tartása, egészségének megőrzése.

A fürdetés, mosdatás előtt - amely történhet a fürdőszobában, a lakószobában, fekvő ellátottnál az ágyban - a megfelelő higiéne és biztonsági eszközöket előkészítjük, a mosdatás során a bőrt megtisztítjuk, ezáltal a keringést stimuláljuk, a testszagot csökkentjük, ezáltal jó közérzetet biztosítunk az ellátott számára. A hajmosást szükség szerint a fürdetéssel, mosdatással egy időben végzi a gondozó.

Esztétikai és egészségügyi szempontból is fontos a körmök rendben tartása. Ezt a tevékenységet is célszerű összekötni a fürdetéssel, mosdatással.

- *alapvető életfunkciók és értékek vizsgálata, dokumentálása*

Az alapvető életfunkciók vizsgálatának célja, hogy megismerjük az ellátott milyen értékekkel rendelkezik (vérnyomás, pulzus, testhőmérséklet, légzésszám, vércukor szint), s ezek az értékek az ellátás alatt hogyan és milyen módon változnak. Az elvégzett vizsgálatok után a mért értékeket a gondozó, ápoló a megfelelő dokumentációkban rögzíti.

- *gyógyszerek kiadagolása, beadása*

A gyógyszerek kiadagolása orvosi utasítás szerint történik. A kiadagolás gyakorisága, rendszeressége az ellátott mentális állapota alapján változhat. A gyógyszereket az orvos előírásainak megfelelően készíti ki a gondozó.

A gyógyszer beadási módját (pl. éhgyomorra, étkezés közben, étkezés után, megfelelő mennyiségű folyadékkal, stb.) az orvos határozza meg, a gondozónak ennek megfelelően kell eljárnia.

- *mozgatás, kényelmi eszközök használatának segítése*

Ágyban fekvő beteg mozgatásának, kényelmi eszközök használatának célja a decubitus kialakulásának és más, a passzivitásból eredő betegségek megelőzése. Fontos a magatehetetlen egyén 2 óránkénti testhelyzet-változtatása, a kényelmi eszközök megfelelő és szakszerű használata. A házi segítségnyújtásban a kényelmi eszközök alkalmazását és a használatát a gondozó, ápoló önállóan végzi.

- *egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése*

Az egészségügyi szolgáltatáshoz való hozzáférés során a gondozó kapcsolatot tart a háziorvosi szolgálattal és az egészségügyi szakellátókkal.

A gondozó segít az időpont egyeztetésben, figyelemmel kíséri a kontroll vizsgálatok időpontját és figyelmezteti, felkészíti az ellátottat a közelebbi, esedékes vizsgálatra. Szükség esetén segít megszervezni a rendelőbe való eljutást, kíséretet.

Akut rosszullet, baleset esetén elsősegélynyújtás, orvosi ügyelet, vagy mentő hívása a feladat. A házi segítségnyújtás gondozója a szűrővizsgálatokra felhívja az ellátottak figyelmét, valamint az odajutásban segítséget nyújthat.

Amennyiben szakorvos elrendeli gyógytorna, fizioterápia szükségességét, a hozzájutás megszervezése lehet a gondozó feladata.

- *felügyelet*

A felügyelet során alapápolási feladatok elvégzése valósul meg: segítségnyújtás a hely- és helyzetváltoztatásban, kontinencia elősegítésében, táplálék és folyadékpótlásban, személyi higiéné biztosításában, a gyógyszerelésben, gyógyszerek bevitelében.

- *ügyintézés*

A gondozó feladata, hogy az ellátott által jelzett vagy a munkavégzés során feltárt problémát beazonosítsa, és hivatalos ügyintézés keretében törekedjen arra, hogy a szükséglet megfelelő módon kielégítésre kerüljön, a probléma elháruljon. A gondozó az idős emberrel együtt, illetve helyette intézi annak hivatalos ügyeit.

A szociális ügyintézés elsődleges feltétele, hogy a gondozó ismerje a jogszabály biztosította lehetőségeket és a juttatás feltételeit, illetve tájékozódjon ezekről.

A feltárt szükségletnek megfelelő ügyintézési folyamat során a gondozó beszerzi a kitöltendő adatlapot, formanyomtatványt, kérelmet. Segítséget nyújt a kitöltéshez, szükség esetén kitölti. A szükséges mellékleteket csatolja, ha valamely okmány, irat vagy igazolás hiányzik, kezdeményezi a beszerzését illetve beszerzi azt. Az így összeállított iratanyagot az illetékes hivatalhoz személyesen vagy postai úton továbbítja. A továbbiakban figyelemmel kíséri az beadványra érkezett válaszokat, szükség esetén gondoskodik a hivatal által kért hiánypótlásról.

A **háztartási segítségnyújtás** szolgáltatási elem az alábbi tevékenységeket foglalja magába:

- a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködést,
- a háztartási tevékenységben való közreműködést,
- a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást,
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítségét.

IV.1.3 Idősek nappali ellátása

Nappali ellátás keretében az igénybevevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító, közösségi szolgáltatásokat szervezünk.

A kerületben három idősek klubja fogadja a nappali ellátást igénylőket.

1. Németvölgy Gondozási Központ - 50 férőhely,
2. Normafa Gondozási Központ - 45 férőhely,
3. Virányos Gondozási Központ - 45 férőhely.

Ellátottjainknak szükség szerint biztosítjuk az alábbi *szolgáltatási elemeket*:

- *tanácsadást*: Az ellátásban részesülők közösségbe való beilleszkedéshez, az új társas kapcsolatok kialakításához, és a mindennapos konfliktusok kezeléséhez, életvezetéshez nyújtunk igény szerint segítséget.
Évente két alkalommal bűnmegelőzési előadást szervezünk, és egészségügyi szűrővizsgálatokat is biztosítunk, amellyel prevenciós tevékenységet végzünk.
- *esetkezelést*: az igénybe vevő problémájának megoldására, illetve céljai elérésére érdekében közösen felkutatjuk a környezetében lévő erőforrásokat és azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, és az újabb problémák megelőzésébe. Az átmeneti nehéz élethelyzetbe került idősek esetében az eseti segélyek, a temetési költségek enyhítésére szolgáló támogatások, valamint a gyógyszer-támogatás igényléséhez nyújtunk folyamatos segítséget. Szoros kapcsolatot építünk ki a közvetlen családtagokkal, az ellátott fizikai és egészségi állapotának, szociális helyzetének minél alaposabb megismerése érdekében.
- *gondozást*: az igénybe vevő szükségleteihez igazodóan segítjük a higiénés tevékenységek elvégzését, a hely- és helyzetváltoztató mozgást/mozgatást, a fizikai állapot megőrzését elősegítő szükségletek kielégítését, az előírt terápia követését. Heti rendszerességgel életvezetési és egészségügyi előadás keretén belül rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatást nyújtunk, és napi szinten segítő beszélgetés formájában támogatjuk időseinket.
- *felügyeletet*: a lelki és fizikai biztonságot szolgáló módon folyamatos figyelmet és kontrollt biztosítunk és lehetővé tesszük a szabadidős programokon (pl. kirándulás, múzeumlátogatás) készségfejlesztő tevékenységeken (pl. gyógytorna, kézműves foglalkozás) való részvételt.
- *háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtást*: a mindennapi életvitel segítése, személyes szükségletek kielégítését szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása. Havonta közös vásárlást szervezünk gépkocsival azoknak, akik nem tudják a család segítségével, vagy éppen annak hiányából fakadóan szükségleteiket kielégíteni. A ruházat tisztítására is lehetőség van és a tisztálkodási lehetőség is biztosított.
- *készségfejlesztést*: az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására. Hetente több alkalommal a zenés egészségmegőrző torna, a gyógytorna és a kreatív foglalkozások, a kvíz-játékok, társas vetélkedők elősegítik a fizikai állóképességet és mentális egészség megőrzését, az aktív idősödés feltételeinek megteremtését.

- *közösségi fejlesztést*: Intézményünk törekszik az aktív idősödés szemléletének meghonosítására, segíti a tevékeny idősor kialakítását. Gazdag programkínálattal strukturáljuk ellátottjaink mindennapjait, felkeltjük érdeklődésüket és fejlesztjük képességeiket, ritmikus mozgásukat. Előadások megszervezésével, helytörténeti, zenei és egyéb kulturális programokkal színesítjük hétköznapjaikat. Teret biztosítunk a kerületben működő számos csoportnak, közösségnek. Rendszeresen szervezünk előadásokat egészségügyi, kulturális, irodalmi témában és az ellátást igénybe vevők közül is többen vállalnak szerepet egy-egy program megvalósításában.

IV.2 Önként vállalt tevékenységek

IV.2.1 „Szépkorúakért a Hegyvidéken” Program

IV.2.1.1 Önkéntes program

A „Szépkorúakért a Hegyvidéken” Program alapjait az Önkormányzat Idősügyi Konceptiója valamint a Helyi Esélyegyenlőségi Program határozzák meg.¹ Mindkét dokumentum kiemelten kezeli a helyi szintű idősbarát politika kialakítását, az idősök alapvető szükségletei mellett felhívja a figyelmet az aktív idősor fontos szerepére is.

A program egyik legfontosabb kezdeményezése az önkéntes tevékenység, az önkéntesek foglalkoztatásának lehetősége, melynek kereteit a közérdekű önkéntes munkáról szóló 2005. évi LXXXVIII. törvény szabályozza. Az Országgyűlés célja a törvény meghozatalában az volt, hogy egyrészt meghatározza az önkéntes tevékenység fogalmát, körét, valamint azoknak a körét, akik önkéntes tevékenységet végezhetnek, meghatározza azokat a garanciákat és ösztönző jellegű dolgokat, amelyek minél szélesebb körben elősegítik az önkéntes munkavégzést. Így például rendelkezik mindazon juttatások köréről, ami az önkéntes munkavégzésért adható, ugyanakkor szigorúan szabályozza az önkéntesnek a fogadó szervezettel szembeni kötelezéseit is, mint például a felelősségteljes munkavégzést, vagy a titoktartást. Az önkéntes munka tehát nem egyenlő az amatőr, fizetés nélküli munkavégzéssel. Szabályai vannak, amit be kell tartania nem csak az önkénteseket fogadó szervezeteknek, hanem maguknak az önkénteseknek is.

A megvalósítás kapcsán legfontosabb feladatunknak tekintjük az idősök körében a veszélyhelyzetek felismerését és azok szükség szerinti kezelését, a házi segítségnyújtás szakgondozói feladatán túlmutató feladatok ellátását, valamint egy olyan önkéntes-hálózat kialakítását, amelynek keretén belül valóban élő kapcsolatunk lehet az idős korosztállyal. Mindezek mellett fontos célunk az önkéntes tevékenység kultúrájának, módszereinek megismertetése, népszerűsítése, valamint a Hegyvidéki Szociális Központ szakembereinek ez irányú érzékenyítése.

Az önkéntesek által végzett, a szakgondozói tevékenységeken túlmutató feladatok lehetnek:

- közös együttlét, beszélgetés, felolvasás, közös séta, közös főzés, nagytakarítás, udvar rendbe tétele, hólapátolás, felügyelet, egyéb, a mentális egészséget támogató tevékenységek;
- személyi segítség (pl. kerületen kívüli hivatalos ügyek intézésének segítése, orvoshoz, kezelésekre történő kísérés);
- egyéb szociális tevékenység (pl.: adományok eljuttatása a rászorulóknak).

¹ <http://www.hegyvidek.hu/hivatal/strategiak>

Az elmúlt évek tapasztalata alapján, időseink részéről az alábbi tevékenységekre mutatkozik a legnagyobb igény:

- séta
- kísérés, elsősorban háziorvoshoz, szakrendelésre, fodrászhoz, vásárláshoz
- beszélgetés, felolvasás
- felügyelet

Az önkéntes segítők az idősellátásban, a házi segítségnyújtás területén dolgozó szakemberek (mentorok) segítségével végzik tevékenységüket. A mentor feladata az önkéntes támogatása, munkájának figyelemmel kísérése, valamint rendszeres kapcsolattartás az önkéntes koordinátorral és az Intézmény vezetőjével. A kölcsönös, bizalomra épülő kapcsolat elengedhetetlenül fontos az idős ember – mentor – önkéntes – koordinátor – valamint a vezető között.

Az Önkéntes program megvalósításában a Szociális Központ kiemelt feladata egy olyan dokumentációs rendszer (adatbázis) elkészítése és karbantartása, amelyben az önkéntesek, együttműködő szervezetek, kapcsolatfelvételt kérők mind egy helyen megtalálhatóak.

Másik kiemelt feladata pedig az önkéntes menedzsment egyes lépcsőfokainak koordinálása, így különösen:

- önkéntesek toborzása, kiválasztása, felkészítése (képzése),
- az önkéntesek nyilvántartása,
- önkéntesek vállalásainak, valamint tevékenységének rögzítése,
- szerződéskötés az önkéntesekkel,
- önkéntesek regisztrálása, bejelentése,
- önkéntes tevékenység ellenőrzési rendszerének kialakítása és működtetése,
- önkéntesek mentális egészségének védelme esetmegbeszélésekkel és közösségi programokkal.

A projekt keretében, a 80 év felettiiek védelmére megvalósuló speciális jelzőrendszer (kapcsolati háló) kialakítását is végezzük

- rendőrség bevonásával,
- háziorvosok felkeresésével,
- kórházakkal, rehabilitációs intézményekkel való hatékonyabb együttműködéssel,
- egyházak, civil- és nyugdíjas szervezetek megkeresésével.

IV.2.1.2 Információs Pont

Információs Pont működtetése a kerület azon lakosai számára – gyermekek, házastársak, unokák, szomszédok –, akik az idősekhez kapcsolódó tevékenységeik során napra kész információra, segítségre, támogatásra szorulnak.

A „Szépkorúakért a Hegyvidéken” program e részfeladatának alapja a munkanapokon 08⁰⁰-18⁰⁰ óra között – ingyenesen – hívható zöldszám, a napi egy óra időtartamban elérhető Skype-kapcsolat, valamint a személyes konzultáció.

Információt nyújtunk

- jóléti ellátásokról (pénzbeli, természetbeni juttatások),
- személyes segítő szolgáltatásokról (alapszolgáltatások, szakosított – átmeneti és tartós – ellátások),
- speciális ápoló, gondozó programokról (szakápolás, demens ellátás),
- a kerületben igénybe vehető egyéb szolgáltatásokról,
- a hegyvidéki programokról (kultúra, egészség, sport, stb.)
- pályázati lehetőségekről.

IV.2.1.3 Közösségfejlesztés

Kiemelt figyelmet fordítunk közösségteremtő, kulturális és más programjainkkal arra, hogy időseink teljes értékű polgárnak érezzék magukat, elkerülve az elmagányosodás, a mentális leépülés érzését.

Olyan közösségi programokat szervezünk, ahol kellemesen eltölthetik szabadidejüket, ismerkedhetnek, barátkozhatnak. Helyet adunk ismeretterjesztő előadásoknak, beszélgetéseknek, egészségvédő, egészségmegőrző tájékoztatóknak, foglalkozásoknak, kézműves, varró és kézimunkakörnek.

IV.2.2 Házi segítségnyújtás nem rászorulóknak részére

A XII. kerületben élő, az otthoni életvitelt segítő preventív ellátás biztosításával azoknak a kerületi lakosoknak kívánjuk biztosítani a szolgáltatást, akiknek gondozási szükséglete nem éri el a jogszabályban meghatározott jogosultsági szintet az önkormányzati rendelet értelmében.

A rendelet 21. § (2a) bekezdése alapján gondozási szükséglettel nem rendelkező személy részére biztosított házi segítségnyújtás esetén a személyi térítési díj a házi segítségnyújtás szolgáltatási önköltségével azonos mértékű. A szolgáltatási önköltség mértéke: 4.480 Ft/óra.

A megállapodás, valamint a szolgáltatás igénybevétele állami finanszírozás hiányába nem kerül rögzítésre a TEVADMIN-KENYSZI rendszerben.

IV.2.3 Iskolai közösségi szolgálat

Szervezett keretek között (iskolai osztály, csoport, évfolyam,) együttműködési megállapodás megkötését követően lehetőséget biztosítunk a kerületi középiskolákban tanuló diákoknak, az intézménybe jelentkező középiskolás fiataloknak, hogy a köznevelési törvényben előírt 50 óra közösségi, szolgálatteljesítési kötelezettségüknek eleget telessenek. Az értelmes elfoglaltság érdekében előzetes tájékoztatót, szükség szerint felkészítőt tartunk azon fiataloknak, akik kedvet, elhivatottságot éreznek az idősök, hátrányos helyzetűek szabadidős programjainak szervezésében, közös programok lebonyolításában.

IV.2.4 Szépkorúak köszöntése

A kerület szépkorú polgárjainak születésnapjainak köszöntése során az életkor függvényében eltérő mértékben apró ajándékkal kedveskedünk, akik előzetesen hozzájárulásukat adták személyes adataik megismeréséhez. A hölgyek részére virág és bonbon, az urak részére bor és bonbon az ajándék. A 100. életévüket ünneplők ajándékkosarat kapnak, mely a hölgyek esetében virágcsokorral egészül ki.

IV.2.5 Idősök üdültetése

A kerületi lakosok évente két alkalommal – elő és utószezonban – egyhetes Balaton parti nyaraláson vehetnek részt. Az életkorból adódó sajátosságokra is figyelemmel egy-egy turnusban 50 fő ellátása biztosított. A jelentkezést írásban lehet benyújtani jövedelem, és orvosi igazolás csatolásával az Intézmény székhelyén, illetve telephelyein. Helyi rendeletben szabályozott a térítési díj mértéke a szállás és étkezés költségei esetében. A nyaralás szervezett programjai a résztvevők számára ingyenesen igénybe vehetőek.

IV.2.6 „Könyvfutár” szolgálat

A Hegyvidéki Szociális Központ az Ugocsa utcai könyvtárral kötött megállapodás értelmében gépkocsi vezetőjén keresztül biztosítja havi egy alkalommal a könyvtárból a kölcsönzött

könyvek házhozszállítását, a mozgásukban akadályozott, továbbá idős, ágyhoz, lakáshoz kötött személyek részére.

IV.2.7 Számítógép-felhasználói tanfolyam

A „Nem csak a húszéveseké a világháló” programra a Hegyvidéki Szociális Központ székhelyén és telephelyein lehet jelentkezni a lakcím és telefonos elérhetőség megadásával.

A tanfolyamot szervező szakember a megkötött vállalkozási szerződésben rögzítettek szerint bonyolítja a képzést.

V. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

Az **étkeztetés** keretében főétkezésként napi egyszeri meleg ételt biztosítunk.

Ha az étkezésben részesülő személy egészségi állapota indokolja, a házi orvos javaslatára diétás étkeztetést is biztosítunk.

Az étkeztetést a lakosság szükségleteinek megfelelően:

- kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztással,
- elvitelének lehetővé tételével,
- lakásra szállítással biztosítjuk.

Az étkeztetés helyben fogyasztása és elvitele munkanapokon 11³⁰ és 13⁰⁰ óra között biztosított a Szociális Étteremben, a Normafa Gondozási Központban és a Virányos Gondozási Központban.

A szolgáltatást igénybe vevők, akik helyben kívánják elfogyasztani az ebédet, a Szociális Étteremben, valamint a telephelyek ebédlőjében kulturált körülmények között megtehetik.

Azon szolgáltatást igénybe vevők, akik saját részre viszik el az ebédet, a Szociális Étterem és a Gondozási Központok tálalókonyháján vehetik át az ételt egyszer használatos, adagonkénti kiszerezésű dobozokban vagy, ha a feltételek biztosítottak, ételhordóban.

Az étkezés lehetőségét a szolgáltatást igénybe vevő szükségleteinek megfelelően: hétfőtől – péntekig, vagy hétfőtől – vasárnapig biztosítjuk. A munkaszüneti és pihenőnapokon történő étkezés lehetősége csak kiszállítással vehető igénybe.

A **házi segítségnyújtás** keretein belül az alábbi tevékenységeket, és résztvékenységeket látjuk el.

Szociális segítség keretében

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

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

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

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

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet

elhárításában.

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

Személyi gondozás keretében

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

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

Gondozási és ápolási feladatok körében:

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

A gondozó együttműködik a házi orvosi szolgálattal, a kórházi szociális munkással, valamint egyéb egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

A házi segítségnyújtás módját, formáját, időtartamát a gondozási szükséglet felmérését követően a vezető gondozó a szolgáltatást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével együtt, az egyéni szükségleteinek, egészségügyi - mentális állapotának, szociális helyzetének és a napi gondozási szükségletének figyelembevételével határozza meg.

Ha fertőző beteg gondozása szükséges, kijelölésre kerül egy gondozó, aki a fertőző állapot időtartama alatt kizárólag a fertőző beteget gondozza, ilyen esetben a fertőzés elkerülése érdekében szükséges tárgyi feltételek és a felkészítés biztosított.

A gondozó napi gondozási résztevékenységeiről ellátottanként – ha a megállapodás személyi gondozásra került megkötésre – az „A) I. Tevékenységnapló házi segítségnyújtáshoz személyi gondozás esetén” című tevékenységnaplót, a „B) I. Tevékenységnapló házi segítségnyújtáshoz szociális segítség esetén” című tevékenységnaplót szociális segítségre kötött megállapodás esetén vezeti.

A házi segítségnyújtás körébe tartozó tevékenységeket – személyi gondozás, szociális segítség - a hivatásos gondozók, a szociális segítő tevékenységeket társadalmi gondozók is végeznek.

Az Intézmény 100 órás belső képzésben részesíti a segítő munkakörben foglalkoztatott személyeket, akik szakképesítéssel nem rendelkeznek. A képzés célja az idős személyekkel végzett segítő tevékenységre való felkészítés. A képzés ideje alatt önállóan tevékenységet a segítők nem végezhetnek. A képzésen való részvételt, annak elvégzését az intézményvezető igazolja.

Amennyiben a házi segítségnyújtás során szakápolási feladatok ellátása szükséges, kezdeményezzük az otthoni szakápolás keretében történő ellátást.

A szolgáltatás munkanapokon 08⁰⁰ és 16⁰⁰ óra között vehető igénybe. Rendkívül indokolt – egyedülálló, önmaga ellátására képtelen személy – esetben, előzetesen egyeztetett formában, 07⁰⁰ és 21⁰⁰ óra között a hét bármely napján biztosítjuk a szolgáltatást.

A **nappali ellátás** keretében a közösségi együttlétre, pihenésre, a személyi tisztálkodásra és a személyes ruházat tisztítására szolgáló helyiségekkel várjuk a kerület nyugdíjas lakosságának azon rétegét, akik idejüket hasznosan, programokkal, közösségben szeretnék tölteni.

Az idősek klubjainak szolgáltatásai:

- szabadidős programok szervezése (sajtótermékek, könyvek, kártya- és társasjátékok, tömegkommunikációs eszközök biztosítása, rendezvények szervezése),
- szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezése, a szakellátásokhoz való hozzájutás segítése (felvilágosító előadások szervezése, tanácsadás az egészséges életmódról, gyógytorna lehetősége, mentális gondozás),
- hivatalos/ szociális ügyek intézésének segítése,
- életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése,
- speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése.

Egyéb szolgáltatások: fodrászat, kozmetika, masszáz, pedikűr, mentálhigiénés tanácsadás, gyógytorna, meridián torna, gyógyászati segédeszköz kölcsönzés.

Programok: autóbuzsós kirándulás (telephelyenként évente két alkalommal), évi két - három alkalommal Társasági szintér – a kerületben élő időskorú lakosság bevonásával – megrendezése (aktív – kreatív programok, zene, tánc, vendéglátás,), előadások, filmvetítés, zenehallgatás, kézműves foglalkozás, irodalmi délután, kerekasztal beszélgetés, közös sütés, táncoktatás, teadélután, születésnapok és névnapok köszöntése ünnepség keretében csokoládéval, süteménnyel, kávéval.

A szolgáltatás hétfőtől – péntekig 08⁰⁰ – 16⁰⁰ óra között, rendezvény esetén 08⁰⁰ – 18⁰⁰ óra között biztosított.

Az idősek nappali ellátását igénybe vevők esetében az étkeztetés külön eljárással az étkeztetés alapszolgáltatás keretein belül vehető igénybe.

VI. Az ellátás igénybevételének módja

A szociális alapszolgáltatásokat szóban vagy írásban lehet kérelmezni. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy - ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességét nem korlátozta - önállóan terjesztheti elő.

Szociális alapszolgáltatásnak az intézményi jogviszony megszűntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezése esetén az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.

Az **étkeztetés** igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. Az ellátást kezdeményezheti a házi orvos, illetve bárki, aki a lakókörnyezetében ellátatlan idős vagy szociálisan rászorult embert észlel.

A kérelem előterjesztésekor mellékelni kell a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet II. része szerinti jövedelemnyilatkozatot, a havi rendszeres jövedelmet igazoló dokumentummal, valamint a helyi rendeletben előírt orvosi igazolást. A szolgáltatás igénybejelentéséről az étkeztetésszervező – szociális segítő –, illetve a nappali ellátás vezetője nyilvántartást vezet.

Az étkeztetés biztosítását megelőzően „Adatlap” kerül kitöltésre. A szakember tájékozódik az ellátást igénylő életkörülményeiről, szociális helyzetéről, egészségi állapotáról, valamint mérlegeli, hogy a szolgáltató, illetve Intézmény által nyújtott szolgáltatás megfelel-e az igénybe vevő állapotának és szükségleteinek.

A szolgáltatás igénybevételéhez a fent felsorolt dokumentációk szükségesek, ezt követően tudjuk az étkeztetés szolgáltatását biztosítani, értesítésben tájékoztatni a szolgáltatás megkezdésének időpontjáról, a fizetendő személyi térítési díj mértékéről. Az ellátás igénybevételéről a szolgáltatást kérő és a szolgáltató megállapodást köt. A megállapodás megkötéséhez az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.

Az étkeztetésért fizetendő személyi térítési díj mértékét a Hegyvidéki Önkormányzat helyi rendeletében szabályozza. Az intézményi térítés díj differenciált, aszerint, hogy az étkeztetést helyben fogyasztással vagy lakásra szállítással veszik igénybe.

Ha az ellátást betegség vagy más ok miatt az ellátott nem kívánja igénybe venni, a távolmaradást az étkeztetésszervezőnek - szociális segítőnek, illetve a nappali ellátás vezetőjének legalább a távolmaradást megelőző 2 nappal korábban, lehetőség szerint írásban be kell jelenteni. Az ellátott a távolmaradás idejére mentesül a díjfizetés alól. A távolmaradás bejelentésének elmulasztása esetén az ellátott a 3. napot követően mentesül a térítési díj megfizetése alól, a mentesüléssel egy időben az ebéd megrendelése szünetel.

Az étkeztetésért fizetendő személyi térítési díjat havonta, utólag kell megfizetni számla ellenében.

Az étkeztetés igénybe vevők esetében az étkeztetésszervező - szociális segítő -, a nappali ellátást vezető a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 4. számú melléklete alapján vezetik az Étkeztetésre vonatkozó igénybevételi naplót a SzocioNET programban, valamint a TEVADMIN KENYSZI rendszerben naponta adatot szolgáltatnak.

A **házi segítségnyújtás** igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.

A szociális ellátást szóban vagy írásban lehet kérelmezni. A kérelem előterjesztésekor mellékelni kell a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet I. része szerinti egészségügyi állapotra vonatkozó orvosi igazolást, vagy a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve annak megszűnését követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentést, valamint be kell nyújtani az 1. számú melléklet II. része szerinti jövedelemnyilatkozatot, a havi rendszeres jövedelmet igazoló dokumentummal. A szolgáltatás igénybejelentéséről a vezető gondozó nyilvántartást vezet.

A házi segítségnyújtás biztosítását megelőzően a vezető gondozó a szolgáltatást kérő lakásán

tájékoztató az ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, szociális helyzetéről, egészségi állapotáról, valamint mérlegeli azt, hogy a szolgáltató, illetve Intézmény által nyújtott szolgáltatás megfelel-e az igénybe vevő állapotának és szükségleteinek. A látogatás során tapasztaltakat a szociális szakember „Adatlapon” rögzíti, ezzel egyidejűleg kitölti a gondozási szükséglet megállapításához szükséges Értékelő adatlapot (36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 3. számú melléklete). Az értékelő adatlap kitöltésében a házi orvos a megjelölt orvosi szakkérdésekben közreműködik. A gondozási szükséglet vizsgálata keretében megállapításra kerül, hogy az ellátást igénylő esetében szociális segítség vagy személyi gondozás indokolt. A személyi gondozás a 3. számú melléklet szerinti I. vagy II. fokozatban indokolt, szociális segítség a 3. számú melléklet szerinti I. vagy II. fokozatban indokolt, valamint 0. fokozatban akkor indokolt, ha az ellátást igénylő

- hatvanötödik életévét betöltötte és egyedül él,
- hetvenedik életévét betöltötte és lakóhelye közműves vízellátás vagy fűtés nélküli, vagy
- hetvenötödik életévét betöltötte,
- egészségi állapota miatt átmeneti jelleggel - időszakosan vagy tartósan - a lakását nem képes kíséret nélkül elhagyni, háztartási tevékenységeit nem, vagy részlegesen képes ellátni.

Az életkort személyazonosításra alkalmas igazolvány másolatával kell igazolni. A közművesítés hiányát az önkormányzat jegyzője igazolja. Az egészségi állapot fennállását a kezelőorvos igazolja.

Ha a gondozási szükséglet az értékelő adatlap szerint III. fokozatú, a szolgáltatást igénylőt az intézményvezető tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről. Ebben az esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig házi segítségnyújtásra jogosult.

A megállapított gondozási szükségletet a működést engedélyező szerv felülvizsgálhatja és módosíthatja.

Amennyiben a házi segítségnyújtás során szociális segítség biztosítása esetén személyi gondozási feladatok ellátása válik szükségessé, a gondozási szükséglet vizsgálata ismételt elvégzésre kerül.

Az értékelő adatlap a vizsgálat eredményének igazolására is szolgál, másolati példányát át kell adni az igénylőnek, vagy törvényes képviselőjének.

Házi segítségnyújtás esetében a gondozási szükséglettel nem rendelkező személy is ellátható, ha az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy írásban vállalja a szolgáltatási önköltséggel azonos mértékű személyi térítési díj megfizetését.

A szolgáltatás igénybevételéhez a fent felsorolt dokumentációk szükségesek, ezt követően tudjuk a házi segítségnyújtást biztosítani, az ellátottat értesítésben tájékoztatni a szolgáltatás kezdő időpontjáról, a fizetendő személyi térítési díj mértékéről.

Az ellátás igénybevételéről a szolgáltatást kérő és a szolgáltató megállapodást köt szociális segítségre vagy személyi gondozásra.

A házi segítségnyújtás térítés köteles szolgáltatás. A fenntartó Önkormányzat évente határozza meg a fizetendő személyi térítési díj mértékét. A fizetendő szolgáltatási díj alapja a tevékenységnaplóban rögzített – az ellátott aláírásával igazolt – tevékenység, és a havi személyes jövedelem alapján megállapított személyi térítési óradíj szorzata. A díjat havonta utólag kell megfizetni számla ellenében.

A gondozók naponta, ellátottanként vezetik a tevékenységnaplót, melynek adatait naponta a szociális ügyintéző rögzíti a SzocioNET programban. A tárgyhónap utolsó munkanapján a gondozó a tevékenységnaplókat leadja a vezető gondozónak.

A tevékenységnapló az alapja a napi jelentési kötelezettségnek az Igénybevevői nyilvántartás (TEVADMIN KENYSZI) rendszerben.

A **nappali ellátás** igénybevétele önkéntes, a szolgáltatást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.

A szociális ellátást szóban vagy írásban lehet kérelmezni. A kérelem előterjesztésekor mellékelni kell a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet I. része szerinti egészségügyi állapotra vonatkozó igazolást, vagy a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve annak megszűnését követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentést. A nappali ellátás biztosítását megelőzően „Adatlap” kerül kitöltésre. A szolgáltatás igénybejelentéséről a nappali ellátást vezető Nyilvántartást vezet.

A nappali ellátás vezetője a becsatolt iratok alapján dönt a szolgáltatás megkezdéséről.

A szolgáltatás igénybevételéhez a fent felsorolt dokumentációk szükségesek, ezt követően lehet igénybe venni az idősek klubja szolgáltatásait, értesítésben tájékoztatni a szolgáltatást igénylőt a szolgáltatás kezdő időpontjáról. Az ellátás igénybevételéről a szolgáltatást kérő és a szolgáltató megállapodást köt.

Az idősek nappali ellátása térítésmentes szolgáltatás.

A nappali ellátás vezetője a TEVADMIN KENYSZI rendszerben naponta jelenti a szolgáltatás igénybe vételét. A SzocioNET programban a látogatási és eseménynaplót ellátottanként naponta vezeti, a tárgyhónapot követően napi összesítőt készít.

VII. Az intézményi jogviszony megszűnése, megszüntetése

Az intézményi jogviszony megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a megállapodás felmondásával - indoklás nélkül - ha a jogosult, illetve törvényes képviselője kezdeményezi,
- a határozott idejű megállapodásban megjelölt időtartam lejártával,
- ha az igénybe vevő XII. kerületi lakó, állandó lakhelye, illetve tartózkodási helye megszűnik.

A megállapodás felmondását az intézményvezető az alábbi esetekben kezdeményezheti:

- ha az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt, vagy további ellátása nem indokolt,
- ha az ellátott a házirendet súlyosan megsérti,
- az ellátott jogosultsága megszűnik, (jogszabályváltozás miatt alapszolgáltatás esetén a megállapodás felmondása 15 nap),
- ha az ellátott (vagy törvényes képviselője) a térítési díj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget oly módon, hogy:

“ 6 hónapon át folyamatosan térítési díj-tartozása áll fenn, és az a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja,

“ és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.

Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott (törvényes képviselője) vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

Bíróságtól kérhető a felmondás jogellenességének megállapítása, ha azt a fenntartó, vagy a szolgáltatást igénybe vevő/törvényes képviselő valamelyike vitatja.

Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítja a Hegyvidéki Szociális Központ, amíg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

VIII. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módjai:

- Személyes, illetve telefonon történő érdeklődés esetén szóban nyújtunk tájékoztatást.
- Elektronikus levélben történő megkeresés esetén e-mail-ben adunk tájékoztatást.
- Alkalmanként megjelentetünk a Hegyvidék Újságban szolgáltatásainkról szóló tájékoztatót.
- Szórólap kihelyezésével széles körű tájékoztatást nyújtunk a Hegyvidék lakosai számára.
- Az Önkormányzat honlapján: www.hegyvidek.hu tájékoztatást nyújtunk az elérhető szolgáltatásainkról.
- Az intézmény honlapján: www.hegyvidekigondozas.hu részletes tájékoztató található.
- Lakossági fórumokon, közösségi rendezvényeken részt vesznek a Hegyvidéki Szociális Központ munkatársai, segítve ezzel a lakossági tájékoztatást.

IX. Más intézményekkel történő együttműködés, annak módja

A Hegyvidéki Szociális Központ valamennyi szervezeti egysége a szakmai tevékenysége során együttműködik és folyamatos munkakapcsolatra törekszik az illetékességi területén a szolgáltatások által érintett csoport számára ellátást nyújtó intézményekkel, állami, egyházi, civil szervezetekkel, a gazdasági élet szereplőivel:

- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal,
- Budapest Főváros Kormányhivatala Szociális és Gyámhivatalával,
- XII. Kerületi Kormányhivatal – Gyámügyi Osztályával,
- Budapest XII. kerület Hegyvidéki Polgármesteri Hivatal Népjóléti Irodájával,
- szakosított ellátást nyújtó, bentlakást nyújtó intézményekkel – Boldog Gizella Alapítvány Gizella Otthona, Fővárosi Önkormányzat Idősek Otthonai,
- egészségügyi szakellátást nyújtó intézményekkel - kórházi szociális munkással,
- házi orvosokkal/kezelőorvosokkal,
- az otthonápolási szolgálatokkal,
- fogyatékos személy ellátása esetén a gyógypedagógiai, nevelési szakszolgálatokkal és a fogyatékos személyek segítő, érdekvédelmi szervezeteivel,
- pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg esetén a házi orvossal és a kezelőorvossal,
- munkaügyi szolgáltatókkal, intézményekkel,
- pártfogó felügyelői szolgálattal, valamint a büntetés-végrehajtási szervezetenél működő pártfogó felügyelőkkel,
- egyházakkal és szociális intézményeivel,
- civil szervezetekkel,
- oktatási intézményekkel,
- magánszemélyekkel,
- gazdasági szervezetekkel.

Az együttműködés formái:

- Szakmai fórumok, konferenciák, megbeszélések
- Esetmegbeszélés, intézményközi team

- Ellátásra vonatkozó információk átadása, áramoltatása.
- Pályázatokban, közös programokban való együttműködés.

Az együttműködés módja:

- személyes,
- telefonos,
- elektronikus levél (e-mail),
- postai úton (küldemény).

X. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogai és kötelességei

X.1 Az ellátottak jogai

A szolgáltatást igénybe vevőnek joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybe vételére. Az alapszolgáltatásban részesülők számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, a törvényben meghatározott általános/speciális jogokat biztosítjuk.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét betartjuk. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a jogszabályokban meghatározott esetekben és feltételek mellett vizsgáljuk.

A szolgáltatást igénybe vevőknek joga van az Intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

Az intézményünk az ellátást igénybe vevőt megillető alkotmányos jogokat maradéktalanul és teljes körűen tiszteletben tartja, különös figyelemmel

- az élethez, emberi méltósághoz;
- a testi épséghez;
- a testi-lelki egészséghez való jogra.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybe vételi eljárás során különös figyelmet fordítunk arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.

Az intézményvezető biztosítja, hogy a szolgáltatás során az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

A szolgáltatással kapcsolatos panasz esetén az Intézmény vezetője 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben a megadott határidőig nem történik intézkedés, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül az Intézmény fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

X.1.1 Az egyes ellátotti csoportok speciális jogai

A szociális szolgáltatásokat igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének joga van:

- állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információk megismerésére;
- az akadálymentes környezet biztosítására;
- az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására;
- az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására;
- társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, - kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybe vételére, elérésére;
- az emberi méltóság védelmére;
- az ellátottak adatainak, személyiségi jogainak védelmére;
- a képességek, készségek fejlesztésére, illetve az állapotfenntartás vagy -javítás lehetőségeinek megteremtésére;
- a gondnokság alatt álló jogosult érdekeinek védelmében az intézményvezető köteles kezdeményezni új gondnok kirendelését, ha a gondnoki teendőket nem megfelelően látják el, különösen, ha nem a gondnokolt érdekeinek figyelembe vételével végzi a gondok a feladatát.

Az **ellátottjogi képviselő** a személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatások biztosítása esetén a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában.

A szolgáltatás igénybe vételekor az ellátottakat tájékoztatjuk az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről.

A szociális szolgáltató, intézmény vezetője, fenntartója, valamint az ellátottjogi képviselő által megkeresett hatóság a külön jogszabályban meghatározott határidőn belül megvizsgálja az ellátottjogi képviselő észrevételét, kezdeményezését, megkeresését, és az ezzel kapcsolatos érdemi állásfoglalásáról, intézkedéséről őt tájékoztatja.

Az ellátottjogi képviselő jogosult

- a szociális szolgáltató vagy Intézmény működési területére belépni,
- a vonatkozó iratokba betekinteni, azokról másolatot készíteni, az Intézmény működésére vonatkozó dokumentumokat megismerni,
- a szolgáltatást nyújtó személyekhez és az ellátottakhoz kérdést intézni, velük megbeszélést, egyeztetést kezdeményezni és folytatni.
- Az ellátottjogi képviselő köteles az ellátást igénybe vevőre vonatkozó és tudomására jutott orvosi titkot megtartani, és az ellátást igénylő személyes adatait a vonatkozó jogszabályok szerint kezelni.

X.2 A szociális szolgáltatást végzők jogai

A munkáltató a foglalkoztatottak esetében biztosítja, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartja emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismeri, valamint a megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítja számukra. A Hegyvidéki Szociális Központ dolgozói közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

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

X.3 A szociális szolgáltatókat végzők kötelezései

Az Intézmény valamennyi munkatársa munkavégzése során köteles megtartani az alapvető munkajogi és etikai szabályokat, különös tekintettel a Szociális Munkások Etikai Kódexében foglaltakat.

Munkája során a szolgáltatókat igénybe vevőkkel szemben segítőkész, együtt érző, tapintatos és udvarias magatartást köteles tanúsítani.

A szolgáltatókat igénybe vevőktől és azok hozzátartozóitól semminemű ellenszolgáltatást nem fogadhat el. Az ellátottaktól, vagy azok családtagjairól tudomására jutott személyes jellegű információkat hivatali titokként kezeli.

A személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy, valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.

További kötelezettsége a szociális munka elveinek és céljainak megismerése, elfogadása, a sokrétű szociális tevékenységben való aktív részvétel, folyamatos önképzés, továbbképzés, szakmai személyiségfejlesztés.

Folyamatos szakmai fejlődése érdekében köteles részt venni az akkreditált továbbképzéseken, a jogszabályban meghatározott időtartamon belül teljesíteni a továbbképzési kötelezettségét.

Rendszeresen részt venni a team és esetmegbeszéléseken.

A szakmai munka hatékonyságának javítása érdekében esetmegbeszéléseken, szervezetfejlesztéseken, csapatépítő tréningeken való aktív részvétel. A szakmai munka módszereinek, az innovatív megoldások megismerése érdekében hazai és külföldi tanulmányutakon való részvétel.

Záró rendelkezések

A Szakmai program mellékletét képezik az alábbi dokumentumok:

- Szervezeti és Működési Szabályzat,
- Házirend - Nappali ellátás,
- Házirend - Szociális Étterem,
- Megállapodások.

A Szakmai program a felsorolt melléletekkel együtt érvényes.

A Szakmai programot – az időközben bekövetkező változások miatt – szükség szerint, de legalább évente felül kell vizsgálni.

A Szakmai program naprakész állapotban tartásáról és nyilvánosságra hozataláról (közzétételéről) a Hegyvidéki Szociális Központ vezetője gondoskodik.

Ez a Szakmai program a jóváhagyását követő napon lép hatályba, egyidejűleg az Egészségügyi és Szociális Bizottság 29/2017. (VI. 27.) számú határozatával jóváhagyott Szakmai program hatályát veszti.

Budapest Hegyvidék, 2018. június „ „



Záradék

A Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi és Szociális Bizottsága – a Képviselő-testület Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 13/2013. (IV. 30.) Bp. XII. ker. Hegyv. Ök. rendelet 4. mellékletének 1.15 pontjában átruházott hatáskörében eljárva – a Hegyvidéki Szociális Központ Szakmai programját 2018. június 12-ei ülésén, a 20/2018. (VI. 12.) számú határozatával jóváhagyta.

Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki
Önkormányzat Képviselő-testületének
Egészségügyi és Szociális Bizottsága nevében:



