

20/2021

**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 36.

---

**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:

**Dr. Fojtiková Katarina**  
intézményvezető-helyettes



## Tartalomjegyzék

<b>Bevezető .....</b>	<b>4</b>
<b>I. Az Intézmény működésére vonatkozó általános adatok .....</b>	<b>4</b>
<b>II. Az ellátandó célcsoport jellemzői .....</b>	<b>7</b>
<b>III. A nyújtott szolgáltatások célja, feladata .....</b>	<b>7</b>
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 Iskolai közösségi szolgálat .....	12
III.2.3 Szépkorúak köszöntése .....	12
III.2.4 Idősek üdültetése .....	12
III.2.5 „Könyvfutár” szolgálat .....	12
III.2.6 Számítógép felhasználói tanfolyam .....	12
III.2.7 Idősek Világnapja szervezése .....	13
<b>IV. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek leírása .....</b>	<b>13</b>
IV.1 Törvényben előírt, kötelezően megszervezendő szociális szolgáltatások .....	13
IV.1.1 Étkeztetés .....	13
IV.1.2 Házi segítségnyújtás .....	14
IV.1.3 Idősek nappali ellátása .....	16
IV.2 Önként vállalt tevékenységek .....	17
IV.2.1 „Szépkorúakért a Hegyvidéken” Program .....	17
IV.2.1.1 Információs Pont .....	17
IV.2.1.2 Önkéntes program .....	18
IV.2.1.3 Közösségfejlesztés .....	19
IV.2.1.4 Szállítási szolgálat .....	19

IV.2.1.5 Demencia tanácsadás – Demencia Iroda működtetése .....	20
IV.2.1.6 Veszélyhelyzeti koordináció .....	21
IV.2.2 Iskolai közösségi szolgálat.....	22
IV.2.3 Szépkorúak köszöntése .....	22
IV.2.4 Idősek üdültetése .....	22
IV.2.5 „Könyvfutár” szolgálat .....	22
IV.2.6 Számítógép felhasználói tanfolyam .....	23
<b>V. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége .....</b>	<b>23</b>
<b>VI. Az ellátás igénybevételének módja.....</b>	<b>25</b>
<b>VII. Az intézményi jogviszony megszűnése, megszüntetése.....</b>	<b>28</b>
<b>VIII. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja .....</b>	<b>29</b>
<b>IX. Más intézményekkel történő együttműködés, annak módja .....</b>	<b>29</b>
<b>X. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogai és kötelességei.....</b>	<b>30</b>
X.1 Az ellátottak jogai .....	30
X.1.1 Az egyes ellátotti csoportok speciális jogai .....	31
X.2 A szociális szolgáltatást végzők jogai .....	31
X.3 A szociális szolgáltatást végzők kötelességei .....	32
<b>Záró rendelkezések .....</b>	<b>33</b>
<b>Záradék .....</b>	<b>33</b>

## 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 36.

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

8899 M.n.s. egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül



Szakágazat száma:	881000 idősök, 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 idősök nappali ellátása** (idősök 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
- 2020. évi LVIII. törvény a veszélyhelyzet megszűnésével összefüggő átmeneti szabályokról és a járványügyi készülségről
- 2015. évi CXXIII. 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:*

- 88/2020. (IV. 5.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet során teendő, egyes szociális és gyermekvédelmi ellátásokkal kapcsolatos intézkedésekről, valamint a szociális szolgáltatásoknak a veszélyhelyzet során elrendelt működési rendjéről
- 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,
- 25/2017. (X. 18.) EMMI rendelet a vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatókat nyújtó személyek vezetőképzéséről

*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 pénzbeli 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 km<sup>2</sup>, állandó lakosságának – nyilvántartott száma 2019. év január 1-én **59 168 fő** volt, ami Budapest népességének 3.32%-a, Magyarország népességének pedig **0.59%-a**. (forrás: <http://nepesseg.com/budapest/budapest-12-kerulet#3>)

A 65 év feletti lakosok száma 15.083 fő, a 85 év felettieké 2.266 fő.

A 2013-ban készült Helyi Esélyegyenlőségi Programot (HEP) megalapozó helyzetjelentés felhívta a figyelmet a kerület magas öregedési indexére (2011-ben 185,8 %), ami akkor azt mutatta, hogy közel kétszer annyi a 65 év felettek száma, mint a 14 év alatti lakosoké (Budapesten ez a mutató ugyanekkor 149,3 % volt). 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

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.

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

Az Intézmény célja a kerületben élő, elsősorban időskorú lakosok szociális biztonságának megteremtése, magas színvonalú, a minőségi életéveket előtérbe helyező ellátásokkal, az egyéni élethelyzetek ismeretében személyre szabott - az egyének önrendelkezési jogát tiszteletben tartó - szolgáltatásokkal való ellátása.

## 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 egyszeri meleg étkezést.

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak az étkezéséről gondoskodunk, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségeik, és szenvedélybetegségeik 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. 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 indokoltá 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 biztosítjuk 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, önként vállalt feladatként működteti a „Szépkorúakért a Hegyvidéken” Programot, melynek célja az idősök növekvő számával párhuzamosan jelentkező ellátási szükségletek hatékony kielégítése.

A program elsődlegesen a Hegyvidék idős és idősödő lakosságának, az őket gondozó családoknak, családtagoknak az elérését, támogatását tűzi ki céljául. Alapvetés, 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 időskorúak csaknem háromnegyed részére a segítség elsősorban 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 időskorúaknak az aránya, akik kénytelenek egyedül élni. Bár a szociális intézményhálózaton keresztül a veszélyeztetett lakosság jelentős részét elérhetjük, a koránál fogva veszélyeztetett, egyedül vagy idős társal élők többségéről 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 (INFO-Pont) működtetése***

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.

- tájékoztatást nyújt az idősöket érintő jóléti ellátásokról, az elérhető szolgáltatásokról,
- segítséget nyújt pénzügyi és természetbeni ellátás iránti kérelmek benyújtásában,
- krízishelyzet észlelése esetén azonnali intézkedést kezdeményez,
- segítséget nyújt bentlakásos intézményi elhelyezés iránti kérelmek benyújtásában, az ügyintézés folyamatában.

## *Önkéntes program*

Cél az aktív idősödés előtérbe helyezése, a növekvő számú, ám még tevékeny fiatal nyugdíjas korosztály bevonása, a kortárssegítéssel a társadalmi szolidaritás növelése. A program kiemelt célja az önkéntesek bevonásával a kerületben élő idős emberek testi, lelki jólétének biztosítása, a magány oldása. Ennek érdekében a felkészített önkénteseink az otthonukban élő idős embereket keresik fel. A szakképzett gondozók munkáját kiegészítve minden olyan tevékenységet elvégezhetnek, melyek nem igényelnek szakképesítést. A házi segítségnyújtásban dolgozó szakemberek, mint mentorok kísérik figyelemmel az önkéntesek tevékenységét.

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 elvégezhetők.
- Az idősök döntési szabadságának növelése, a szociális gondoskodás fejlesztése, hatékonyságának növelése az elhivatott, felkészült önkéntesek bevonásával.
- Az idős emberek testi-lelki jólétének biztosítása, a magány és az elszigetelődés megelőzése.
- Önkéntes tevékenység kultúrájának népszerűsítése.

## *Közösségfejlesztés*

A közösségfejlesztő program célja az idősök öntevékenységének, önszerveződésének támogatása, a szomszédsági kapcsolatok erősítése, a helyi nyilvánosság fejlesztése. 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.

## *Szállítási szolgálat*

A Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Képviselő-testületének 3/2019. (III. 5.) önkormányzati rendelete 2019. április 01-től új szolgáltatással bővítette a Hegyvidéki Szociális Központ által ellátott feladatok körét.

Az új szolgáltatás célja elsősorban az állapotjavító- és megőrző szolgáltatások elérésének, igénybevételének elősegítése Budapest közigazgatási határain belül, így különösen:

- előjegyzett vizsgálatokra, kontrollra eljuttatás
- gyógyászati segédeszközök beszerzéséhez, méretvételhez, próbához szükséges személyes megjelenés elősegítése,
- rehabilitációs programokban (pl. gyógytorna, fizikoterápia) való részvétel segítése
- egyéb közszolgáltatások elérése, igénybevétele céljából történő szállítás.

A szolgáltatás igénybevételéért a helyi rendeletben meghatározott térítési díjat kell fizetni.



### *Demencia tanácsadás – Demencia Iroda működtetése*

A program célja: demenciabarát közösség építése a Hegyvidéken

A demenciabarát közösség nem pusztán azt jelenti, hogy megpróbáljuk megkönnyíteni a demenciával élők és családtagjaik életét, hogy kielégítjük fizikai és egészségügyi igényeiket – ennél többről szól. Egy olyan közösségi szemléletről, mely a demenciával élő személyt támogatja abban, hogy a számára elérhető legjobb életminőségben éljen, elismerjék, képességeihez mértén bevonják a róla szóló döntésekbe, értelmes tevékenységet végezhesen és ameddig csak lehetséges, független maradjon.

A cél egy olyan közösség kialakítása, ahol a demenciával élő és hozzátartozója nem érzi „kínosan” magát, ha az érintett nem az „elvárt” normák szerint viselkedik például a bankban, a fodrásznál, a mise vagy egy koncert alatt, hanem megértésre, elfogadásra talál. És fordítva is igaz – ha a fodrásznak van ismerete a demenciáról, akkor egyrészt könnyebben tud kommunikálni a beteggel, illetve, ha valakin észleli a tüneteket, akkor jelezni tudja azt, és így az érintett hamarabb juthat el az orvoshoz.

### *Veszélyhelyzeti koordináció- a Hegyvidéki Segítő Központ működtetése*

Veszélyhelyzet idején a Hegyvidéki Szociális Központ feladatai kibővülnek a Hegyvidéki Segítő Központ (a továbbiakban: Segítő Központ) feladataival.

A Segítő Központ feladatai: a leginkább veszélyeztetett lakossági csoporttal - elsősorban a 70 év feletti, de egyedi, speciális esetekben (fiatalabb, de mozgáskorlátozott, frissen műtött stb. egyedülálló), önmaguk ellátását családtagjaik, rokonaik, ismerőseik közreműködése hiányában megoldani nem tudó XII. kerületi polgárokkal - történő kapcsolattartás, illetve az érintettek ellátásában résztvevő önkormányzati munkavállalók illetve önkéntesek tevékenységének koordinálása.

A veszélyeztetett lakossági csoport ellátási igényt jelenthet be a Segítő Központhoz:

- meleg étel házhozszállítására,
- élelmiszer házhozszállítására,
- gyógyszer házhozszállítására.

Meleg étel házhozszállítására igényt bejelenteni munkanapokon, telefonon keresztül lehet. A telefonos rendelés leadásával kérelmező hozzájárul ahhoz, hogy a megrendeléshez fűződő adatait az intézmény rögzítse. A meleg étel biztosítására a szociális étkeztetés keretein belül és feltételeinek megfelelően kerül sor azzal a kitételrel, hogy a házhozszállítás megszervezése a Segítő Központ feladata.

Élelmiszer valamint a gyógyszer házhozszállításának igénybevételére és megszervezésére a Segítő Központ mindenkorai alapdokumentumai alapján kerül sor.

Az élelmiszer és gyógyszer házhozszállítása elkülönül a házi segítségnyújtás keretein belül biztosított hasonló jellegű szolgáltatásoktól.

A házhozszállítást önkormányzati munkavállalók és közérdekű feladatot ellátó – az Intézmény által kiállított megbízólevéllel és kifizetővel rendelkező – önkéntesek látják el, akik nem jogosultak az Ellátottak lakásába belépni. Az ellátás keretében nyújtott házhozszállítás ingyenes, a megvásárolt termékek vételárát Ellátott köteles megfizetni.

### ***III.2.2. 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.2.3. Szépkorúak köszöntése***

A 255/2008. (X. 21) Korm. rendelet szerint a személyes köszöntésre és az azzal járó okiratra, továbbá jubileumi juttatásra a 90., a 95. és a 100. életévüket betöltött, Magyarországon bejelentett lakóhellyel rendelkező magyar állampolgárok és a Korm. rendeletben meghatározott további személyek jogosultak.

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

### ***III.2.4. Idősek üdültetése***

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

### ***III.2.5. „Könyvfutár” szolgálat***

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

### ***III.2.6. Számítógép-felhasználói tanfolyam***

Az idős korcsoporton belül magas a digitális kirekesztettség aránya. A „Nem csak a húszéveseké a világháló” program megoldást szeretne kínálni az idősebbek számára, hogy ők is élvezhessék az internet adta lehetőségeket. A program keretében az idős kerületi lakosok számára ingyenes számítógépes oktatásban való részvételhez nyújtunk lehetőséget.

### ***III.2.7. Idősek Világnapja szervezése***

Az Idősek Világnapja alkalmából minden évben megszervezzük a kerületben élő idős emberek ünnepélyes köszöntését, ezt az alkalmat színvonalas kulturális programmal tesszük emlékezetessé.

## **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 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. Háziorvos/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 kiszerelesben.
- *Lakásra szállítással,* a főzőkonyha által előre csomagolt ebéd kiszállításával. Házhozszállítás igénylése esetén a háziorvos 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 helyiség (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 idősök, 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 jogviszonnal 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, vércukorszint), 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 házi orvosi 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 rosszullét, 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 folyadékpotlásban, személyi higiéne biztosításában, a gyógyszerelésben, gyógyszerek bevételében.

- *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 idős 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 prevencióos 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 idős emberek 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 hétköznapijait. 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 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 szorúlnak.

A „Szépkorúakért a Hegyvidéken” program e részfeladatának alapja a munkanapokon 08<sup>00</sup>-18<sup>00</sup> 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. 2.1.2 Önkéntes program**

A „Szépkorúakért a Hegyvidéken” Program alapjait az Önkormányzat Idősügyi Konceptiója valamint a Helyi Esélyegyenlőségi Program határozzák meg.<sup>1</sup> Mindkét dokumentum kiemelten kezeli a helyi szintű idősbarát politika kialakítását, az idősek 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

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

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 kötelességeit 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).

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 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 feletti 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.2.1.3 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.2.1.4. Szállítási szolgálat**

A szolgáltatás tartalma: akadálymentesített, több személy egyidejű szállítására is alkalmas gépjárművel történő, kedvezményes díjszabású személyszállítás olyan idős emberek részére, akik lakáson kívüli helyváltoztató mozgásukhoz segítségre, illetve speciális segédeszközökre (bot, járókeret, kerekesszék) szorulnak. Budapest XII. kerület közigazgatási területén lakó, elsősorban idős emberek vehetik igénybe munkanapokon 7.00 és 16.00 óra között.

A szállítás módja: csak ülő testhelyzetben történhet, fekvőbeteg szállítása nem végezhető.

A szolgáltatás elhatárolása más engedélyköteles szolgáltatásoktól:

- nem szociális *támogató szolgáltatás*
- nem egészségügyi *betegszállítás*.

Ennek megfelelően

- nem az 1993.évi.III. tv. (Szt.) 65/C. § szerinti szolgáltatási tartalommal működik, nem a fogyatékossgal élő személyek számára működtetett szociális szolgáltatás.
- nem az 1997. évi CLIV. tv (Eütv.) 97. § szerinti betegszállítás, mivel nem orvosi elrendelés alapján kerül sor a szállításra és speciális testhelyzetet igénylő személyek szállítására nem vehető igénybe. Friss traumás beteg szállítását, akut belgyógyászati, sebészeti, neurológiai stb. ellátást igénylő betegek szállítása nem végezhető. Nem igényelhető szállítás, ha a szállítandó személy a szállítás közben gyógyszeres, perfúzoros, infúziós terápiák alkalmazására szorul, vagy út közbeni monitorozása, altatása és gépi lélegeztetése szükséges.

Ellátottak köre:

- mozgásukban akadályozott idősök
- egészségi állapota miatt tömegközlekedési eszközök használatára nem képes személyek

A szállítási szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az igénylő kérelmére történik. A kérelmet szóban (telefonon) vagy írásban (elektronikus levélben) az intézményvezető részére kell benyújtani. A szolgáltatás igénybevételéért a helyi rendeletben meghatározott térítési díjat kell fizetni.

### **IV.2.1.5. Demencia tanácsadás – Demencia Iroda működtetése**

Annak ellenére, hogy most már egyre több csatornán viszonylag sok információ érhető el a demenciával kapcsolatban, még mindig tabu téma, nem szívesen beszél róla az, akinek felbukkan a családjában. Az érintettek vagy egyáltalán nem kapnak diagnózist, vagy ha igen, akkor is rendszerint már csak a középsúlyos stádiumban. Pedig a korai diagnózis kulcsfontosságú lenne, egyrészt akkor még jobb az esély arra, hogy az állapotromlást lassítsák, másrészt az érintett maga is részt vehet a gondozási tervének felvázolásában, meg

tudja fogalmazni akaratát. A diagnózis következménye azonban a legtöbb esetben stigmatizáció és növekvő társadalmi izoláció.

A Demencia Iroda fő tevékenységei az alábbiak:

1. ismeretátadás, prevenció
2. tanácsadás – demenciával élők és hozzátartozóik támogatása
3. közösségépítés
4. egészségügy és szociális szférák közötti kapcsolat erősítése
5. workshopok, konferenciák szervezése.

Ezek a tevékenységek több elemből állnak össze:

1. ismeretátadás, prevenció:

a, Alzheimer Café-k (a Hegyvidéki Kulturális Szalonban és online is a facebook-on)

b, önkormányzati rendezvények, ahol a megelőzésre hívjuk fel a figyelmet (művészeti napok, vásárok, szűrések) – Hegyvidéki Kulturális Szalonnal és a János Kórház EFI-vel együttműködve

c, érzékenyítés, tréning különböző lakossági célcsoportoknak (önkéntesek bevonásával)

d, információs anyagok készítése, terjesztése – EFI -vel együttműködve.

2. tanácsadás – demenciával élők és hozzátartozóik támogatása:

a, információ nyújtás a betegségekre vonatkozóan, olyan témákkal kapcsolatban, ami nem igényel orvosi szakértelmet

b, támogatás nyújtása hozzátartozói csoport segítségével

3. közösségépítés:

a, a hozzátartozói csoport mellett olyan programok szervezése, ami kikapcsolódást nyújt a hozzátartozónak és a demenciával élőknek egyaránt – táncklub (senior örömtánc), közös éneklés, koncertélmény,

b, közös figyelemfelkeltő séta az Alzheimer világhónapban

c, a gondozást vállaló hozzátartozók bevonása tapasztalati szakértőként a közösségépítésbe – egymást segítő hálózat erősítése – önkéntesek bevonásával

d, a demenciával élők és hozzátartozóik szükségleteinek feltérképezése, igényekhez való kapcsolódás – Alzheimer Café-k és egyéb rendezvények után kérdőív segítségével, hozzátartozói csoportfoglalkozásokon beszélgetve, a gondozók bevonásával

e, általános iskolákban információ terjesztése, generációk közötti kapcsolat erősítése (közösségi szolgálat keretében, önkéntesek bevonásával)

4. egészségügy és szociális szférák közötti kapcsolat erősítése

a, adatbázis építése kerületi szakemberekkel – a kerületi házi orvosok, a János kórház orvosai és szakrendelőinek közreműködésével

b, demenciával élők és gondozók életminőségét javító szolgáltatások megszervezése, lehetőségek felkutatása

5. workshopok, konferenciák szervezése

a, 12. kerületi demencia stratégia elkészítése

b, eredmények bemutatása

c, szakmai napok szervezése: pl. házi orvosoknak, gondozóknak, a kerületben idősökkel foglalkozók részére (pl. kulturális programok, sportprogramok szervezőinek)

Megjelenés, arculat:

A Demencia Irodának egy saját, jól felismerhető és a tevékenységét kifejező logót terveztünk. Középen egy nefelejcs látható, ami az Alzheimer betegség szimbóluma, körülötte pedig egymás kezét fogó emberek: az összekapaszkodást, egymás segítségét, a közösség megtartó erejét mutatja. Az elmosódott szín pedig az eltűnő emlékekre utal.



#### ***IV.2.1.6. Veszélyhelyzeti koordináció***

Veszélyhelyzet idején a leginkább veszélyeztetett lakossági csoporttal - elsősorban a 70 év feletti, de egyedi, speciális esetekben (fiatalabb, de mozgáskorlátozott, frissen műtött stb. egyedülálló), önmaguk ellátását családtagjaik, rokonaik, ismerőseik közreműködése hiányában megoldani nem tudó XII. kerületi polgárokkal - történő kapcsolattartás, illetve az érintettek ellátásában résztvevő gondozók és önkéntesek tevékenységének koordinálása.

A veszélyeztetett lakossági csoport ellátási igényt jelenthet be:

- meleg étel házhozszállítására,
- élelmiszer házhozszállítására,
- gyógyszer házhozszállítására.

Meleg étel házhozszállítására igényt bejelenteni munkanapokon, telefonon keresztül lehet. A telefonos rendelés leadásával kérelmező hozzájárul ahhoz, hogy a megrendeléshez fűződő adatait az intézmény rögzítse. A meleg étel biztosítására a szociális étkeztetés keretein belül és feltételeinek megfelelően kerül sor azzal a kitételrel, hogy a házhozszállítás megszervezése a Segítő Központ feladata.

Élelmiszer valamint a gyógyszer házhozszállításának igénybevételére és megszervezésére a Segítő Központ mindenkor alapdokumentumai alapján kerül sor.

Az élelmiszer és gyógyszer házhozszállítása elkülönül a házi segítségnyújtás keretein belül biztosított hasonló jellegű szolgáltatásoktól.

A házhozszállítást önkormányzati munkavállalók és közérdekű feladatot ellátó – az Intézmény által kiállított megbízáólevéllel és kitűzővel rendelkező – önkéntesek látják el, akik nem jogosultak az Ellátottak lakásába belépni. Az ellátás keretében nyújtott házhozszállítás ingyenes, a megvásárolt termékek vételárát Ellátott köteles megfizetni.

#### ***IV.2.2 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 tehessenek. Az értelmes elfoglaltság érdekében előzetes tájékoztatót, szükség szerint felkészítőt tartunk azon fiataloknak, akik kedvet, elhivatottságot éreznek az idősek, hátrányos helyzetűek szabadidős programjainak szervezésében, közös programok lebonyolításában.

#### ***IV.2.3 Szépkorúak köszöntése***

A kerület szépkorú polgárjainak születésnapi 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.2.4 Idősek 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.2.5 „Könyvfutár” szolgálat***

A Hegyvidéki Szociális Központ az Ugozca utcai könyvtárral kötött megállapodás értelmében gépkocsi vezetőjén keresztül biztosítja havi egy alkalommal a könyvtárból kölcsönzött könyvek házhozszállítását, a mozgásukban akadályozott, továbbá idős, ágyhoz, lakáshoz kötött személyek részére.

#### ***IV.2.6 Számítógép-felhasználói tanfolyam***

A program célja, hogy megtanítsa az idősebb korosztály tagjait a digitális írástudásra, a számítógép használatára, és az Internetben rejlő lehetőségekre. A hallgatók öt alkalommal, esetenként négy-négy órában ismerkedhetnek meg a számítógép rejtelmivel. A megismert lehetőségek segítségével képesek lesznek hasznos és érdekes információkat önállóan megkeresni, illetve távoli ismerőseikkel e-mail útján kapcsolatot tartani, a fontosabb közérdekű információkat megtudni a közlekedés, e-ügyintézés, egészségügy, e-könyv, közélet, kultúra, szórakozás stb. terén.

A képzés gyakorlatorientált, minden résztvevő saját gépen ismerkedhet meg az internet világgal, az internetes ügyintézással. A tanfolyam nem csak azoknak a nyugdíjasoknak szól, akik még, csak most barátkoznak a számítógéppel, de azoknak is, akiknek már van némi jártasságuk e téren, és az Internetet szeretnék használni információk keresésére, valamint szórakozásra vagy kapcsolattartásra.

A „Nem csak a húszéveseké a világháló” programra a Hegyvidéki Szociális Központ székhelyén és telephelyein lehet jelentkezni a laci cím 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 napi egyszeri 2 fogásos 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 11<sup>30</sup> és 13<sup>00</sup> 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 ebédelhetnek.

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.



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

Programok: autóbuzsos kirándulás (telephelyenként évente két alkalommal), évi két - három alkalommal Társasági szintér – a területben 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 08<sup>00</sup> – 16<sup>00</sup> óra között, rendezvény esetén 08<sup>00</sup> – 18<sup>00</sup> óra között biztosított.

Az idősök 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 megszüntetésétől 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 háziorvos, 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 étkezést igénybe vevők esetében az étkeztetésszervező - szociális segítő -, a nappali ellátást vezetők 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 tájékozik 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 igénybevételét. 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](http://www.hegyvidek.hu) tájékoztatást nyújtunk az elérhető szolgáltatásainkról.
- Az intézmény honlapján: [www.hegyvidekigondozas.hu](http://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/kezelő orvosokkal,
- 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 kezelő orvossal,
- munkaügyi szolgáltatókkal, intézményekkel,
- pártfogó felügyelői szolgálattal, valamint a büntetés-végrehajtási szervezetnél 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 igénybevételére. 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 jogvédelmi 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 teljeskörűen 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 szerezhesen 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 igénybevételére, 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 figyelembevételével 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 igénybevételekor 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,
- Házi rend - Nappali ellátás,
- Házi rend - Szociális Étterem,
- Megállapodások.

A Szakmai program a felsorolt mellékletekkel 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 20/2018. (VI. 12.) számú határozatával jóváhagyott Szakmai program hatályát veszti.

Budapest Hegyvidék, 2020. december 15.



**Dr. Fojtiková Katarina**  
intézményvezető-helyettes

## Záradék

A polgármester a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdésében biztosított hatáskörében eljárva a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat által fenntartott Hegyvidéki Szociális Központ új szakmai programját a 86/2020. (XII.15.) számú határozatával jóváhagyta.



**Pokorni Zoltán**  
polgármester

