



Előterjesztés az Egészségügyi és Szociális Bizottság ülésére

Tárgy: A Hegyvidéki Szociális Központ új szakmai programja

Tisztelt Egészségügyi és Szociális Bizottság!

A Hegyvidéki Szociális Központ (a továbbiakban Intézmény) szakmai programját 2021. december 6-i ülésén hagyta jóvá az Egészségügyi és Szociális Bizottság (19/2021 (XII. 6.) számú határozat). A szakmai program felülvizsgálatát elsősorban az intézmény székhelyének a változása, illetve a Normafa Gondozási Központ átalakítása indokolta, amely a demenciával élők számára is biztosít nappali ellátást, ennek a feltételeit, az igénybevétel módját, a szolgáltatási elemeit is beépítettük az új szakmai programba. Az Intézmény új székhelyének engedélyeztetése során a működési engedélyt kiadó szerv, Budapest Főváros Kormányhivatalának Szociális és Gyámügyi Osztálya észrevételezte, hogy a szolgáltatási elemek közül a házi segítségnyújtás helyszíne nincs konkrétan megnevezve a szakmai programban. Jelen módosítás tehát azzal egészíti ki a korábbi dokumentumot, hogy a házi segítségnyújtásnál feltüntetjük az ellátás helyszínét, az Intézmény új székhelyét (1122 Budapest, Városmajor u. 16. fszt. 1.).

A Hegyvidéki Szociális Központ intézményvezetője a módosított szakmai programot elkészítette, amihez szükséges a fenntartó jóváhagyása. A szakmai programot az előterjesztés melléklete tartalmazza.

A Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Képviselő-testületének Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 39/2018. (IX. 26.) Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Képviselő-testületének önkormányzati rendelet 4. melléklet Egészségügyi és Szociális Bizottság feladatkörét meghatározó részének 1.15. pontja szerint az Egészségügyi és Szociális Bizottság hagyja jóvá az Önkormányzat által fenntartott szociális és gyermekjóléti intézmények szakmai programját.

Az intézmény által előkészített szakmai programot áttekintettük, az megfelel a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5/A. § (1) bekezdése szerinti jogszabályi rendelkezéseknek.

Az előterjesztésben foglaltakra figyelemmel javasolom, hogy az Egészségügyi és Szociális Bizottság az előterjesztéshez mellékelt dokumentumot hagyja jóvá.



Határozati javaslat:

Az Egészségügyi és Szociális Bizottság –Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Képviselő-testületének Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 39/2018. (IX. 26.) Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Képviselő-testületének önkormányzati rendelet 4. mellékletének 1.15 pontjában biztosított átruházott hatáskörében eljárva – a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat által fenntartott Hegyvidéki Szociális Központ (székhelye: 1122 Budapest, Városmajor u. 16. fszt.) szakmai programját a melléklet szerint jóváhagyja.

(Döntéshozatal módja: egyszerű többség)

Budapest Hegyvidék, 2022. február „8”

Fonti Krisztina

alpolgármester

Láttam:

dr. Gottfried-Tusor Gabriella

jegyző

Pokorni Zoltán

polgármester

Melléklet:

Hegyvidéki Szociális Központ új szakmai programja

**BUDAPEST FŐVÁROS XII. KERÜLET HEGYVIDÉKI
ÖNKORMÁNYZAT
HEGYVIDÉKI SZOCIÁLIS KÖZPONT
1122 Budapest, Városmajor utca 16. földszint 1.**

SZAKMAI PROGRAM

Székhely:

Házi segítségnyújtás koordinálása és adminisztrációja

1122 Budapest, Városmajor utca 6.

Telephelyek:

Szociális Étterem

1126 Budapest, Kiss János altábornagy utca 36.

Németvölgy Gondozási Központ

1126 Budapest, Kiss János altábornagy utca 33/b.

Normafa Gondozási Központ

1121 Budapest, Normafa út 1/a.

Készítette:

Dr. Fojtiková Katarina
intézményvezető

Tartalomjegyzék

Bevezető	3
I. Az Intézmény működésére vonatkozó általános adatok.....	3
II. Az ellátandó célcsoport jellemzői	7
III. A nyújtott szolgáltatások célja, feladata és a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek leírása	8
III.1 Törvényben előírt, kötelezően megszervezendő szociális szolgáltatások	8
III.1.1 Étkeztetés	8
III.1.2 Házi segítségnyújtás	10
III.1.3 Idősek nappali ellátása, demenciával élők nappali ellátása.....	13
III.2 Önként vállalt tevékenységek	21
III.2.1 „Szépkorúakért a Hegyvidéken” Program	21
• Információs Pont	22
• Önkéntes program	22
• Közösségfejlesztés	24
• Szállítási szolgáltatás	25
• Veszélyhelyzeti koordináció	26
III.2.2 Iskolai közösségi szolgálat	26
III.2.3 Szépkorúak köszöntése	27
III.2.4 Idősek üdültetése	28
III.2.5 „Könyvfutár” szolgálat.....	28
III.2.6 Számítógép felhasználói tanfolyam	28
III.2.7 Idősek Világnapja szervezése.....	29
IV. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége	29
V. Az ellátás igénybevételének módja	32
VI. Az intézményi jogviszony megszűnése, megszüntetése	36
VII. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja.....	36
VIII. Más intézményekkel történő együttműködés, annak módja	37
IX. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogai és kötelességei	38
IX.1 Az ellátottak jogai	38
IX.1.1 Az egyes ellátotti csoportok speciális jogai	39
IX.2 A szociális szolgáltatást végzők jogai.....	40
IX.3 A szociális szolgáltatást végzők kötelességei	40
Záró rendelkezések	41

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 21. század előregedő társadalmainak demográfiai helyzetére nemcsak az átlagéletkor növekedése jellemző, hanem az idősek arányának népességen belüli növekedése is. Az egészségügy fejlődésével és a jólét növekedésével társadalmunkban folyamatosan növekszik a várható élettartam. Ez az örömteli fejlemény azonban jelentős feladatnövekedést jelent a családok és az ellátórendszer számára egyaránt. A társadalom előregedésével, az életkor kitolódásával a demenciával élők száma rohamosan nő, így korunk egyik legnagyobb társadalmi kihívásává vált. A betegség legfőbb rizikófaktora az életkor előrehaladása, mivel az idősebb népesség körében nagyobb az esély a megbetegedésre. A memóriavesztéssel járó megbetegedések ma Magyarországon hozzávetőleg 200.000 embert és 700.000 hozzátartozót érintenek. A WHO 2017-2025 közötti akciótervében népegészségügyi prioritásnak jelölte a demencia hatásaira való felkészülést. A Hegyvidéki Önkormányzat vezetése elkötelezett a kerület időskorú lakosságának szükségleteit kielégítő szociális alapszolgáltatások fenntartására, működtetésére és a megfelelő védőháló kialakítása érdekében támogatja a Hegyvidéki Szociális Központ új szolgáltatásokkal bővítését egy célcsoport specifikus nappali **szolgáltatással**, a **demenciával élők nappali ellátásának** kialakításával és működtetésével.

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: 1122 Budapest, Városmajor utca 16. fszt. 1.

Telefonszám: 06/1 200 8712

Székhely címen történik a házi segítségnyújtás koordinálása és adminisztrációja

Házi segítségnyújtás 1122 Budapest, Városmajor utca 16.

Telefonszáma: 06/1 200 8712

Telephelyek:

Szociális Étterem 1126 Budapest, Kiss János altábornagy utca 36.

Telefonszáma: 06/1 457 0648

Németvölgy Gondozási Központ 1126 Budapest, Kiss János altábornagy utca 33/b

Telefonszáma: 06/1 457 0648

Normafa Gondozási Központ 1121 Budapest, Normafa út 1/a

Telefonszáma: 06/1 395 8176

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 idősek, fogyatékosok szociális ellátása bentlakás nélkül

Kormányzati funkciók:

Idősek nappali ellátása 102031

Demens betegek nappali ellátása 102032

Szociális étkeztetés 107051

Házi segítségnyújtás 107052

KSH azonosító: 16918669 8810 322 10

Az Intézmény önkormányzati költségvetési szervként alanyi illetékmentes.

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

Az Intézmény működését, tevékenységét meghatározó legfontosabb jogforrások

Törvények:

- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1996. évi XX. törvény a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról
- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 2005. évi LXXXVIII. törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról
- 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2015. évi CXXIII. törvény az egészségügyi alapellátásról
- 2016. évi CL. törvény az általános közigazgatási rendtartásról
- 2016/679 EP rendelet a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (általános adatvédelmi rendelet)
- 2021. évi I. törvény a koronavírus-világjárvány elleni védekezésről
- 2021. évi XCIX. törvény a veszélyhelyzettel összefüggő átmeneti szabályokról

Kormányrendeletek:

- 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi, ágazatban történő végrehajtásáról
- 340/2007 (XII. 15.) Korm. rendelet a személyes gondoskodás igénybevételével kapcsolatos eljárásokban közreműködő szakértőkre, szakértői szervekre vonatkozó részletes szabályokról
- 368/2011 (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról
- 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről

- 489/2013 (XII. 18.) Korm. rendelet az egyházi és nem állami fenntartású szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok állami támogatásáról
- 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről
- 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról
- 556/2020. (XII. 4.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet ideje alatt teendő, egyes szociális és gyermekvédelmi ellátásokkal kapcsolatos intézkedésekről, valamint a szociális szolgáltatásoknak a veszélyhelyzet során elrendelt működési rendjéről

Miniszteri rendeletek:

- 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 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
- 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól
- 37/2014. (IV. 30.) EMMI rendelet a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás-egészségügyi előírásokról
- 25/2017. (X. 18.) EMMI rendelet a vezetői megbízással rendelkező szociális szolgáltatást 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 **Hegyvidéki Szociális Központ** (a továbbiakban: **Intézmény**) Budapest Főváros XII. kerület közigazgatási területén élő főként **idős**, 65 év feletti lakosok részére nyújt szolgáltatást. Ugyanakkor a jogszabályi előírások alapján nyújtott szociális étkeztetés ellátásban, mintegy az igénybe vevők 20%-a szociálisan rászoruló a kérelem elbírálásakor a 10/2005 (VIII. 10.) helyi önkormányzati rendelet étkeztetésre vonatkozó rendelkezései alapján.

Budapest XII. kerület területe 26,7 km², a Hegyvidéken érvényes lakóhellyel rendelkező népesség száma 57.877 fő (KSH, 2019 január). A 65 év feletti férfiak létszáma 5.708 fő (2018), a nőké 9.375 (2018), összesen 15.083 fő. Az állandó lakosságon belül a 65 év feletti aránya 26%, a 65 év felettiak között a 80 év feletti aránya 30%. A kerületben élők közel harmada tehát idős vagy idősödő. A nagyon idősök esetén gyakori a mentális probléma. A súlyos depresszió fennállásának valószínűsége a 80 év feletti körében a legmagasabb (24%), és további 19%-uknak vannak depresszív tünetei. A gondozási szükségletek növekedése szorosan összefügg a demenciával érintett idősök számának növekedésével is. Magyarországon ugyanis 2017-ben 1000 főre átlagosan 11 megbetegedés jutott. A várható élettartam hazai emelkedése miatt azonban néhány évtized múlva, már nálunk is jóval több beteggel kell számolni, mint manapság.

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 az önkormányzatokat is. Az adatokból az is következik, hogy a kor előrehaladtával egyre nő azoknak az időskorúaknak az aránya, akik kénytelenek egyedül élni.

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. Ebben nyújt segítséget a Hegyvidéki Szociális Központ

A KSH statisztika fent ismertetett adatai alapján elmondható, hogy fővárosi szinten a Hegyvidék az egyik leginkább elöregedett településrész, így a következő években is várható az idősök által helyben igénybe vehető szociális szolgáltatások iránti igények folyamatos növekedése, mi több, már jelenleg is mutatkoznak más típusú szükségletek (tartós bentlakás), amelyek irányába nyitottan kell állnunk.

III. A nyújtott szolgáltatások célja, feladata és a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek leírása

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. § (1) 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 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 betegségük, és szenvedélybetegségük miatt. A jogosultsági feltételeket az önkormányzat helyi rendeletében határozza meg az alábbiak szerint: „Az étkeztetés igénybevétele iránti kérelmet a Szociális Központ vezetőjéhez kell benyújtani. A kérelem elbírálása során szociálisan rászorultnak az tekinthető, aki a) a reá irányadó öregségi nyugdíjkorhatárt betöltötte; b) aktív korú nem foglalkoztatott és csatolja a Munkaügyi Központ igazolását arról, hogy álláskeresőként szerepel, vagy aktívkorúak ellátásában részesül és azt igazolja; c) betegsége miatt mozgásában oly mértékben korlátozott, hogy önmaga ellátására nem képes; d) fogyatékoságát szakorvosi véleménnyel igazolja; e) pszichiátriai-, illetve szenvedélybetegségét pszichiáter vagy szakorvos szakvéleményével igazolja és fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igényel; f) hajléktalan”.

Program konkrét bemutatása

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 eltartottjaik 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 tárgyi 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, valamint különböző diéták együttesen, vegetáriánus étrend).

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 átbeszélik a felmerült problémákat, az esetleges minőségi kifogásokat és a megoldási lehetőségeket.

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 szorulanak. 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.

Program konkrét bemutatása

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 környezet egészségügyi és szociális intézményeivel, otthonápolási szolgálattal, hogy azok az idős, 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 higiéné biztosítása*

A személyi higiéné 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 higiénés 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.

Eszztétikai 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 a szakmai előírásoknak megfelelően 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 közelgő, 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 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.

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.

Program konkrét bemutatása

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

A kerületben kettő idősek klubja fogadja a nappali ellátást igénylőket, melyből a Normafa Gondozási Központ fogad demenciával élőket is.

1. Németvölgy Gondozási Központ - 50 férőhely,
2. Normafa 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 preventív 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.

Az idősek nappali ellátása keretében demenciával élők nappali ellátása

Az idősödő társadalom egészségi állapotának fokozatos romlása, a megváltozott családszerkezet, vagyis a generációk eltávolodása, az így kialakuló elmagányosodás mind szükségesebbé teszi a társadalmi védőháló megerősítését. Ennek megvalósítása érdekében az Szt. 86. § (1) bekezdése alapján a szociális biztonság megteremtése érdekében meghatározza az állam által biztosított szociális szolgáltatások formáit és szervezetét, így támogatva a méltó időskor megélését. A Hegyvidéki Önkormányzat a helyi igényeket felmérve támogatja a célcsoport specifikus nappali szolgáltatások kialakítását, a demenciával élők nappali ellátását.

Program konkrét bemutatása

A szolgáltatás helye:

Normafa Gondozási Központ
1121 Budapest, Normafa út 1.

A szolgáltatás célcsoportja: Elsősorban a Budapest 12. kerület közigazgatási területén élő időskorúak, valamint enyhe/középsúlyos demenciával élő idősek, akik rendelkeznek demencia kórképet megállapító orvosi szakvéleménnyel, melyet a Pszichiátriai/Neurológiai Szakkollégium által befogadott demencia centrum, a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal, a rehabilitációs szakértői szerv vagy pszichiáter, neurológus, geriáter szakorvos állított ki.

A demenciával élő idős emberek ellátása a kerületben integráltan a Normafa Gondozási Központban az idősek nappali ellátása részeként valósul meg.

A szolgáltatás célja: Az integrált szolgáltatás megvalósításakor figyelmet fordítunk a demenciával élő ellátottak egyéni szükségleteire. Képességeiknek és igényeiknek megfelelően tudnak bekapcsolódni a szervezett foglalkozásokba, emellett kiscsoportos foglalkozást szervezünk, mellyel biztosítjuk az értelmet adó tevékenységvégezést, és a fizikai állapot fenntartásához szükséges mozgást. A demenciával élő ellátottak fokozott felügyeleti igényét a nappali intézmény a nyitvatartási idő alatt biztosítja.

Az integrált ellátás előnye, hogy a jó állapotú idősek pozitív hatással vannak a súlyosabb állapotú idősekre, míg a kölcsönös elfogadás elősegíti az emberi értékek megőrzését, csökkenti a kirekesztettség érzését.

A szolgáltatás részletes bemutatása:

Az idősek nappali integrált ellátását a személyközpontú ellátás elve alapján (központban mindig az idős ember áll, demenciával élő idős emberek esetében is, nem a betegségre helyezük a hangsúlyt) biztosítjuk. A tevékenységekben való aktív közreműködés önkéntes, a célszerűség és a normalitás elvei alapján a meglévő képességekre építve, és mindazok megőrzésére törekszünk.

Napi rendszerességgel biztosítunk:

- egyéni és csoportos foglalkozásokat
- a nyitvatartási idő alatt folyamatos gondozói felügyeletet
- az ellátottak meglévő képességeinek megőrzésére és fejlesztésére irányuló programokat, foglalkozásokat.

Célunk

- a szükségletekre választ adó szolgáltatás kialakítása
- izoláció elkerülése, életminőség megőrzése
- a közösen eltöltött idő biztonságban és tevékenyen, jó közérzettel valósuljon meg a klubtagok számára.

A mindennapi tevékenységeket, klubprogramokat a kiszámíthatóság és a biztonság elve alapján állítjuk össze. A programokat a megszokott környezetben - ügyelve az állandóságra, a kiszámíthatóságra- mindig az adott napokon tarjuk, ezzel elősegítjük a demenciával élő klubtagok beilleszkedését a közösségi életbe.

A tervezett havi program napi bontásban is jól látható helyen kifüggesztésre kerül az intézményben, hogy bárki számára elérhetővé váljon.

Kérésre a havi programot elektronikusan is elküldjük, és a soron következő havi programok átbeszélésére van lehetőség a hónap végén egy megadott program keretén belül, ahol maguk a klubtagok javaslatot tehetnek.

A programok széleskörű választéka, sokszínűsége (egészségmegőrző, sport, kulturális, kézműves) lehetővé teszi a különböző érdeklődési köröknek megfelelő választást.

Az összeállításánál a klubtagok mentális és fizikális szükségletei a meghatározóak.

A betegség előrehaladtával a demenciával élő személy állandó felügyeletet igényel, nem hagyható magára, és a mindennapi tevékenységeiben (öltözködés, étkezés, WC használat) egyre több segítséget igényel.

A demenciával élő személyek esetében a személyre szabott gondoskodás, a méltóság megőrzése és a meglévő képességek minél további megőrzése mellett fontos a megfelelő biztonság kialakítása, a lehetőségekhez mérten az önállóság támogatása, valamint a gondozó család tehermentesítése, támogatása is.

Igyekszünk olyan napirendet kialakítani, amely tartható és kellően rugalmas, ezáltal a demenciával élő betegek számára is tervezhetővé válik.

A strukturálható napi tevékenység, az állandóság, segítheti az egyéni szokások megtartását, fejlesztését, valamint nyugalmat, biztonságérzetet ad, továbbá értelmes tartalommal tölti meg a szabadidőt.

A mindennapokban próbálunk olyan elfoglaltságot találni, amely csökkentheti a feleslegesség kialakulásának érzését, a hasznosság és a közösséghez való tartozást segíti elő. (Például közös kertgondozás, viráglocsolás).

Az ellátás során szükség szerint biztosított szolgáltatási elemek

- *Tanácsadás* - Segítséget nyújtunk a közösségbe való beilleszkedéshez, az új társas kapcsolatok kialakulásához, igény szerint beavatkozunk és segítünk a konfliktusok kezelésében. Egészségmegőrző előadásokon való részvételt biztosítunk, vagyon- és életvédelmi tanácsadást, előadást szervezünk közösen a kerületi rendőrkapitánysággal. A tanácsadás lehet ebben az esetben egyéni és csoportos is. Demenciával élő kliensek esetében mentális állapotuknak megfelelően végezzük a tanácsadást (eseti problémamegoldást). A demenciával élő hozzátartozója, törvényes képviselője szintén kérheti a tanácsadást, mely egyszeri alkalom, vagy ismétlődő is lehet, az adott problémát több irányból körbejárva. A tanácsadás egyik fő célja, hogy a mindennapi életvitelre vonatkozó ismereteket átadjuk (például a betegség tüneteiről, a lefolyásáról a jellemzőiről, a krízishelyzetek felismeréséről), továbbá, hogy megerősítést adjunk a hozzátartozónak abban, hogy hogyan tud hatékony lenni a hozzátartozója ellátásában. A tanácsadás mindig az etikai normák és a szakmai kompetenciák betartásával zajlik. A tanácsadást probléma észlelése esetén kezdeményezhetik a szakemberek, a kliens vagy hozzátartozója, törvényes képviselője. Tanácsadás területei: ellátásokhoz való hozzáférés, jogviszony; szolgáltatások igénybevétele, demenciával élők és hozzátartozóik számára segítséget jelentő lehetőségek feltérképezése, igénybevétele; egészségügyi- és mentális állapot változásai; élethelyzetek, konfliktuskezelés; mentálhigiénés és fizikai szükségletek, életmód tanácsok, érdekérvényesítés (jogok); hozzáférhető juttatások, hivatalos ügyek intézése.
- *Esetkezelés* - A váratlan, átmenetileg nehéz élethelyzetbe került idős emberek esetében segítünk felkutatni a közvetlen környezetében rendelkezésre álló erőforrásokat, melyek a probléma megoldását elősegíthetik. Közösen felkutatjuk azokat az erőforrásokat, amelyek bevonhatóak a célok elérése érdekében. Együttműködünk a hozzátartozókkal, és területen dolgozó szakemberekkel a sikeres problémamegoldás érdekében. Demenciával élők esetében szükséges a gondozó családtagok támogatása is a kliens segítése mellett. Esetkezelés csak felsőfokú szociális végzettséggel, vagy mentálhigiénés végzettséggel lehet végezni. Az esetkezelés lehet csoportos vagy egyéni. Területei: krízisintervenció, veszteségek feldolgozása, családi kapcsolatok támogatása, konfliktuskezelés. Gondozó családtag esetében a kiegészítő megelőzése, jövőtervezés, demenciával kapcsolatos információnyújtás.
- *Gondozás* - Az idős emberek gondozása során testi-lelki támogatást nyújtunk, segítünk a megváltozott élethelyzethez való alkalmazkodásban, biztosítjuk a pihenést, figyelemmel kísérjük a klubtagok egészségi állapotát. Rosszullét esetén egészségügyi segítséget hívunk, és elősegítjük a lehető legjobb életminőség elérését. A különböző fejlesztő foglalkozásokkal segítjük a meglévő képességek megőrzését és lassítjuk az állapotromlás folyamatát. A gondozás során reális rövid és hosszú távú célokat tűzünk ki, előre tervezéssel, rendszerességgel a biztonságos környezet kialakításával

könnyebben kezelhetővé tesszük azokat a nehézségeket és kihívásokat, amelyek egy demenciával élő ember életében nap mint nap jelentkehetnek, a segítségnyújtást az ő szükségleteikhez igazítjuk. Megfelelő támogatással és gondozással különös figyelmet fordítunk az emberi méltóság megőrzésére. A gondozás komplex tevékenység, több gondozási elem egyidejű alkalmazásával valósul meg. (pl fizikai és mentálhigiénés támogatás egyszerre) Területei: fizikai, szellemi aktivizálás, fürdetés segítése, szépségápolás, étkezés segítése, folyadékpótlás, mellékhelyiség használatának segítése, gyógyszerelés (orvosi utasítás alapján), kapcsolattartás kezelőorvossal, orvoshoz kísérés, vérnyomás, vércukor, testsúly mérés, elsősegélynyújtás, gyógyászati segédeszközök használatának segítése, mentális támogatás, pihenés támogatása.

- *Felügyelet* - Lelki és fizikai biztonságot nyújtunk, lehetővé tesszük az intézményen kívüli programokon (kirándulás, múzeumlátogatás, erdőjárás) való részvételt. A demenciával élő ember esetében a cél a biztonság megteremtése és fenntartása az adott környezetben úgy, hogy az a legkisebb korlátozást jelentse számára. A folyamatos felügyeletet biztosítani kell az elkóborlás veszélye és a memóriaproblémákból adódó balesetek elkerülése végett. A felügyelet a nyitvatartási időben kiterjed a foglalkozás alatti odafigyelésre, valamint az étkező, mellékhelyiség használatára is. A kísérés (intézménybe való eljutás- hazajutás) is a felügyelet részét képezi. A felügyelet során fontos szempont az önállóság támogatása, melyet a környezet speciális kialakítása is segít. A felügyelet területei: tevékenységek felügyelete, biztonságos környezet kialakítása, agitált viselkedés megakadályozása, bolyongás elkerülése, gyógyszer bevitelének felügyelete, étkezés, diéta, folyadékbevitel felügyelete. A napi tevékenységek során folyamatosan figyelni kell, hogy az igénybe vevők önmaguk és társaik egészségére, testi épségére ne jelentsenek veszélyt.
- *Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás* - Igény szerint segítjük a klubtagjainkat a mindennapi életvitelben felmerülő problémák megoldásában, és a szükségleteinek a kielégítésében a rendelkezésünkre álló eszközök biztosításával. Mosási, vasalási, fürdési lehetőséget biztosítunk, ha ezt a saját háztartásában erre nincsen lehetősége. Havonta közös bevásárlást biztosítunk gépkocsival azoknak, akik nem tudják a család segítségével, vagy éppen annak hiányából fakadóan a szükségleteiket kielégíteni. Demenciával élő kliens esetében is a szolgáltatás mértéke igazodik az igénybevevő állapotához és szükségleteihez. A segítségnyújtás helyszíne az intézmény területe.
- *Készségfejlesztés* - Készségfejlesztés keretében a kézműves foglalkozások során többféle kézműves technikák megismerésére és kipróbálására van lehetőség. Szakember segítségével ékszereket, karácsonyi ajtódíszet, szappant, papucsot, kendőt készítenek, mely a finommotorikát fejleszti és sikerélményt is okoz. A zenés, táncos programok a közös éneklés, zenehallgatás javítja a kedélyállapotot, maradandó közös élmény a klubtagok számára. A programok között a rendszeres mozgásnak kiemelt jelentősége van. A mozgás segít a test és a lélek egyensúlyának megtartásában. Fejleszti a kezek, ujjak ügyességét, fokozza a szellemi és fizikai teljesítőképességet. Csoporton belül közösséget teremt és megkönnyíti a beilleszkedést. Heti két

alkalommal gyógytornász irányításával egyéni és csoportos egészség megőrző tornára van lehetőség, és ezen kívül az ülőtorna, a természetjárás, erdőjárás is a mozgásprogram részét képezi. A tervezett foglalkozások mindig a klubtagok aktuális állapotához, aktivitási szintjéhez igazodik, és önkéntes. Célunk, hogy közösséget teremtsünk, a közös mozgással, a közös énekléssel, zenehallgatással, régi dalokkal elősegítsük a csoporton belüli dinamika, a különböző interakciók, a társas kapcsolatok, a közösséghez való tartozás érzését, és a betegségből fakadó másság elfogadását. A készségfejlesztő foglalkozásokat, a prevenció, és állapotromlás mérséklésének elve alapján úgy állítjuk össze, hogy az idősek integrált formában vehessenek rajtuk részt, a demenciával élő klubtagok készségeinek, igényeit figyelembe véve. Az aktív élet és a testmozgás segít abban, hogy a demenciával élők jobban érezzék magukat, hogy az izmaik, ízületeik jó kondícióban maradjanak. A mindennapi séta késleltetheti a betegség előrehaladtával járó nehezebb mozgások összerendezettségét, koordinációs problémák folyamatait. A mozgásra a közösen végzett egyszerűbb ház körüli, kerti tevékenységek, feladatok, mint a söprés, portörítés, viráglocsolás is alkalmas amikor már a hosszabb séták fizikálisan megterhelővé válnak. Fontos, hogy az étkezésnél minél tovább használja a megmaradt képességeit még akkor is, ha ez hosszabb ideig tart, csak annyit segítsünk amennyit szükséges. Egy egyszerűen és közösen elkészíthető étel, mint például gyümölcssaláta lehet egy csoportos foglalkozás témája. Demenciával élő ellátottak esetében a korábban megszerzett készségek a lehetőségekhez képesti szinten tartására törekszünk. A megmaradt készségek egyénenként eltérőek lehetnek, ezért előzetes készségfelmérés szükséges, hogy a kompetenciák szinten tartása személyre szabott legyen. A felmérés alapján a tevékenységeket a szakemberek úgy tervezik, hogy a lehető legtöbb készségre kiterjedjenek, és sikerélményt okozzanak. Hangsúlyos a tér- és időbeni orientáció, a manuális- és szenzoros készségek használata, önálló életvitel támogatása, társas kapcsolatok segítése, illetve különböző nem gyógyszeres terápiák igénybevétele. (például zene, művészet). A mindennapi tevékenységekben azt hangsúlyozzuk, hogy pozitív változás valósuljon meg, és a kommunikációs, helyzetfelismerési, kapcsolatteremtési képességek napi szinten előtérbe kerüljenek.

- *Közösségfejlesztés* - Célunk a kirekesztődés mérséklése, az izoláció csökkentése, a szociális kapcsolatok erősítése, és a stigmatizáció elkerülése. A szabadidős programokkal, a hozzátartozókkal közös sétákkal, kerti közös programokkal (bogrács parti, közös fűszerkert, virág ültetés) ünnepek megtartásával igyekszünk a szociális érzékenységet fejleszteni, és növelni az egymás iránti elfogadás mértékét.

A demenciával élők számára tervezett foglalkozások felépítése, szervezésének menete

A foglalkozás szervezése csapatmunka, munkatársak együttesen tesznek javaslatot a foglalkozás témájára, menetére. Az együtt végzett feladatok, cselekvések irányítják az érdeklődést, fejlesztik a koncentráció képességet és a kitartást.

A foglalkozások különböző területeket érintenek:

1. **Érzékelés, észlelés:** a program során alapvetően a tapintás, a vizuális érzékelés, az akusztikus érzékelés gyakorlására helyezik a hangsúlyt.

2. **Mozgás:** az egész test átmozgatásával a nagy és finommotorika használatára, a koordinációs zavarok kiküszöbölésére törekednek.

A kézfunkció, a finommozgások, a finommotorikus tevékenységek gyakorlásának elsődleges célja, hogy lehetővé tegye a betegek számára a mindennapi tevékenységek minél további megtartását, önálló végrehajtását.

3. **Az anyanyelvi és kommunikációs készségek** célja: a passzív és aktív szókinccs használata, a beszédértés növelése, valamint az idősek szabad önkifejezésének, közlési vágyainak elősegítése.

4. **Szokások kialakítása:** programok során jól begyakorolt sztereotípiák alakulnak ki, melyek segítségével javíthatók a klubtagok életminősége.

Az egyes foglalkozások időtartama átlagosan 1 óra.

Folyadékpótlásra folyamatosan lehetőség van a program alatt, az időseket vízzel, limonádéval kínálják, és ebben maguk az idősek is aktívan rész vesznek.

Az inkontinens betegek esetében külön figyelmet kell fordítani a higiénés szükségletek kielégítésére.

Az ellátottak állapot-felmérésének módja:

Demenciával élő idősek esetén a szakorvosi vélemény és MMSE teszt segítségével mérjük az ellátottak mentális állapotát. A terápiás munkatárs végzi az MMSE tesztet és annak kiértékelését.

Biztonságos tárgyi környezet bemutatása

Az intézmény az elhelyezkedését tekintve tömegközlekedéssel (Széll Kálmán térről a 21, 21A autóbusszal, a 212 busszal a Királyhágó térről, valamint a 60-as fogaskerekűvel a Városmajortól) és gépjárművel is könnyen megközelíthető.

Az épület akadálymentesített, a klubtagok lépcsőn, valamint lift segítségével eljuthatnak a bejáratig.

A klubhelyiségekben az időskorúaknak megfelelő, kényelmes bútorok, a programok megvalósításához szükséges technikai felszereltség, a kikapcsolódáshoz szükséges eszközök (könyvek, DVD filmek, társasjátékok) rendelkezésre állnak.

Az épületen belül a különböző tevékenységek eltérő helyiségekben zajlanak.

A demenciával élő ellátottak számára különösen fontos, hogy a strukturált napirendhez igazodva legyenek a programok, tevékenységek az adott helyiséghez köthetőek.

Ez segíti a tájékozódást és biztonságot nyújt számukra.

Az előtér alkalmas a klubtagok, és a hozzátartozók fogadására, az előszobában van lehetőség a kabátok és cipők átcserélésére.

A társalgó klubhelyiség a közösségi élettér helye, ami több funkciós, éppen az adott programhoz igazodik.

A foglalkoztató helyiség az idő hasznos eltöltésére, a kisebb csoportos foglalkozások lebonyolítására alkalmas.

Az elvonulásra, pihenésre a pihenőszoba ad lehetőséget, ami könnyen megközelíthető, csendes és a tágas kertre néz.

Az étkezésre alkalmas helyiség családias kis létszámú asztalokkal jól körbejárható.

A higiénés helyiségek jól látható helyen a bejáráshoz közel találhatóak, hogy mindenki számára könnyen elérhetőek legyenek. Az intézmény szépségét az épülethez tartozó kert adja. Hatalmas fákkal, bokrokkal, díszített, a természettel közvetlen kapcsolatot biztosít, így nagyobb szabadságot ad a demenciával élő klubtagok számára is.

A kikapcsolódás tereként szolgál, alkalmas nagyobb közösségi programok lebonyolítására, célzott tevékenységek, mint például a tavasztól őszig a gyógytorna, a kézműves foglalkozások, és a kihelyezett kerti bútorok az aktív és passzív pihenés lehetőségét is biztosítják. A kert zárt és ez megelőzi az elbolyongást.

A területileg illetékes szakorvosi (pszichiátriai, neurológiai, geriátriai) ellátással való együttműködés módja

Az intézmény a demenciával élők nappali ellátása során együttműködik a Szent János Kórház szakorvosaival. Az együttműködés személyes konzultáció, telefonos és elektronikus kommunikáció formájában valósul meg.

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 idős korúak 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 idős korúaknak 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.

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 idős emberekhez 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.

Program konkrét megvalósulása

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

A „Szépkorúakért a Hegyvidéken” program e részfeladatának alapja a munkanapokon 08⁰⁰-16⁰⁰ óra között – ingyenesen – hívható zöldszám, 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.

Krízishelyzet észlelése esetén azonnali intézkedést kezdeményezünk.

A közreműködő munkatárs 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. Az „önkéntes koordinátor” irányítja és kíséri 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 biztonságosan elvégezhetők.

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

Program konkrét bemutatása

A „Szépkorúakért a Hegyvidéken” Program alapjait az Önkormányzat Idősügyi Konceptiója valamint a Helyi Esélyegyenlőségi Program határozzák meg. 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 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 tevékenységek 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 házi orvoshoz, szakrendelésre, fodrászhoz, vásárláshoz
- beszélgetés, felolvasás
- felügyelet

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 felettiek védelmére megvalósuló *speciális jelzőrendszer* (kapcsolati háló) működik a

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

Közösségfejlesztés

A közösségfejlesztő program célja az idősek 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.

Program konkrét bemutatása

A Kulturális Szalonnal szoros együttműködésben tesszük lehetővé és valósíjuk meg 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. 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.

Szállítási szolgáltatás

A Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Képviselő-testületének 10/2005. (VIII. 10.) önkormányzati rendelete 2019. április 1-től új szolgáltatással bővítette a Hegyvidéki Szociális Központ által ellátott feladatok körét, mozgásukban akadályozott, egészségi állapota miatt tömegközlekedési eszközök használatára nem képes személyek részére.

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, fizioterápia) való részvétel segítése
- egyéb közszolgáltatások elérése, igénybevétele céljából történő szállítás.

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

Program konkrét bemutatása

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 szállítás 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 szállítását 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.

A szállítási szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az igénylő kérelmére történik. A kérelmet szóban (telefonon) a Szociális Központ erre a célra megadott telefonszámán kell benyújtani. A szolgáltatás igénybevételeért a helyi rendeletben meghatározott térítési díjat kell fizetni.

Veszélyhelyzeti koordináció- a Hegyvidéki Segítő Központ működtetése

A 2020. évben kialakult „pandémia” és az így kihirdetett veszélyhelyzet indokolta a Hegyvidéki Szociális Központ feladatai bővülését 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 Központ-hoz:

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

Program konkrét bemutatása

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 mindenkori 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 kitzűzővel 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 a tanuló helyi közösségének javát szolgáló, szervezett keretek között folytatott, anyagi érdektől független, egyéni vagy csoportos tevékenység (iskolai osztály, csoport, évfolyam,) biztosítani a résztvevők személyes fejlődésének lehetőségét, szociális érzékenyítését, a másokért való felelősségvállalás megtapasztalását.

Program konkrét bemutatása

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 tehesse. 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.

Fontos, hogy a szolgálat során megvalósuljanak az alábbi elvek:

A helyi közösség erősítése: A közösségi szolgálat során végzett feladat olyan tevékenységet/tevékenységeket jelent, amely(ek) a helyi közösség javát szolgálják, és amelyek az iskolában vagy az iskola közvetlen környezetében – esetleg néhány kilométeres körzetében –, vagy a tanuló lakóhelyén, vagy annak közvetlen környezetében valósulnak meg.
Anyagi érdektől függetlenség elve: Az iskolai közösségi szolgálat kapcsán a felek (pedagógus, intézmény, fogadó szervezet, magánszemély, tanuló, szülő) anyagi érdeke a programban nem merülhet fel, a tanulók tevékenysége nem juttathat senkit ilyen jellegű előnyhöz, haszonhoz.

Kettős cél elve: A tevékenységek során egyszerre kell a szolgálatjellegnek és az élménypedagógia-alapú tanulásnak megvalósulnia. A közösségi szolgálat megvalósulásához szükséges egyfajta tanulási folyamat jelenléte is.

Kölcsönösség elve: A segítő és a segítségre szoruló személy – lehetőségeihez mérten – aktívan bevonódik a programba. A kölcsönösség megélésére a felkészítés során kell érzékeny tenni a tanulókat, így elősegítve, hogy a tanuló nyitott és elfogadó legyen azzal a személlyel, akivel kapcsolatba lép.

Közvetlenség elve: A közösségi szolgálat során nem a szervezetet, hanem közvetlenül a szervezet célcsoportját szolgáló tevékenységet kell végezni. A segítő (tanuló) és a segítségre szoruló között személyközi együttműködés, partnerség jön létre, ami a személyek közötti valódi kapcsolatra helyezi a hangsúlyt, amely alkalmas a személyiségformálásra, az önismeret fejlesztésére.

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 figyelembevétele mellett a kerületben élő 90., 95., 100. és 100.+ születésnapját ünneplők köszöntése.

Program konkrét bemutatása

A kerület szépkorú polgárainak 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 ajándékosarat kapnak, mely a hölgyek esetében virágcsokorral egészül ki.

III.2.4. Idősek üdültetése

Az Önkormányzat 2/2015. (II. 27.) helyi rendeletében foglaltak szerint a kerületben élő nyugdíjasok üdültetése.

Program konkrét bemutatása

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.

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.

Program konkrét bemutatása

A Hegyvidéki Szociális Központ az Ugocsa utcai könyvtárral kötött megállapodás értelmében gépkocsi vezetőjén keresztül a HEP-ben megfogalmazottak alapján azon túl, hogy a könyvtár szolgáltatásait a 70 felettiek ingyenesen vehetik igénybe biztosítja havi egy alkalommal a könyvtárból a kölcsönzött könyvek, valamint a hangos könyvtár – és az ehhez kapcsolódó technikai eszközök 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 kínál 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.

Program konkrét bemutatása

A program célja, hogy megtanítsa az idősebb korosztály tagjait a digitális írástudásra, a számítógép és okoseszközök használatára, és az internetben rejlő lehetőségekre. A résztvevők előre kidolgozott tematika alapján részesülnek képzésben. 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 világával, 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 lakcím és telefonos elérhetőség megadásával. A tanfolyamot szervező szakember a megkötött vállalkozási szerződésben rögzítettek szerint bonyolítja a képzést.

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 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 11³⁰ és 13⁰⁰ óra között biztosított a Szociális Étteremben, a Normafa 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.

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, fűrkútról 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),
- mozgás 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, szükség esetén 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, mentálhigiénés tanácsadás, gyógytorna, meridián torna, kézműves foglalkozás, bibliai ismeretek, gyógyászati segédeszköz kölcsönzés.

Programok: autóbuzsos kirándulás (telephelyenként évente két alkalommal), évi két - három alkalommal Társasági színtér – 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.

Demenciával élők részére a képességeik figyelembe vételével az általános programokon túl napi rendszerességgel biztosítunk:

- egyéni és csoportos foglalkozásokat
- a nyitvatartási idő alatt folyamatos gondozói felügyeletet
- az ellátottak meglévő képességeinek megőrzésére és fejlesztésére irányuló programokat.

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.

V. 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 szolgáltatót 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 szüneteltetést az étkeztetésszervezőnek - szociális segítőnek legalább a szüneteltetést megelőző 3 nappal korábban be kell jelenteni. Az ellátott a szüneteltetés idejére mentesül a díjfizetés alól. A szüneteltetés 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 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 tájékozódik 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 bemutatásával kell igazolni. A közművesítés hiányát az önkormányzat jegyzője igazolja. Az egészségi állapot fennállását a házi orvos/szakorvos igazolja.

Ha a gondozási szükséglet az értékelő adatlap szerint III. fokozatú (teljes ellátásra szoruló), a szolgáltatást igénylőt az intézményvezető tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételeének 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 a szükségletekben változás következik be (állapotromlás), a gondozási szükséglet vizsgálata ismételten 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 és térítési díjról kiállított számlának.

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 állapotról 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. Demenciával élők nappali ellátása esetén be kell csatolni a demencia kórképet megállapító orvosi szakvéleményt, melyet a Pszichiátriai/Neurológiai Szakkollégium által befogadott demencia centrum, a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal, a rehabilitációs szakértői szerv vagy pszichiáter, neurológus, geriáter szakorvos állított ki.

Az intézményvezető 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 ellátásban arra feljogosított munkatárs 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.

VI. 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.

VII. 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.

VIII. 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 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).

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

IX.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 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 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.

IX.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.

IX.2 A szociális szolgáltatást végzők jogai

A munkáltató a foglalkoztatottak esetében biztosítja, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartja emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, 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.

IX.3 A szociális szolgáltatást végzők köteleességei

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 szolgáltatást igénybe vevőkkel szemben segítőkész, együtt érző, tapintatos és udvarias magatartást köteles tanúsítani.

A szolgáltatást igénybe vevőktől és azok hozzátartozóitól munkájukért semminemű díjazást 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 polgári jogi jogviszonyt - 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 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 19/2021. (XII. 6.) számú határozatával jóváhagyott Szakmai program hatályát veszti.

Budapest Hegyvidék, 2022. február 3.

Dr. Fojtíková Katarína
intézményvezető

Záradék

Az Egészségügyi és Szociális Bizottság – a Képviselő-testület Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 39/2018. (IX. 26.) Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Képviselő-testületének önkormányzati rendelete 4. mellékletének 1.15. pontjában biztosított átruházott hatáskörében eljárva – a Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Hegyvidéki Szociális Központ Szakmai programját a ülésén, a számú határozatával jóváhagyta.

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

Dr. Harmos Andrea
elnök

