

**BUDAPEST FŐVÁROS XII. KERÜLET HEGYVIDÉKI ÖNKORMÁNYZAT
HEGYVIDÉKI SZOCIÁLIS KÖZPONT**

SZÉKHELYE: 1126 BUDAPEST, BÖSZÖRMÉNYI ÚT 20. VI. EMELET

**TELEPHELYEI: NÉMETVÖLGY GONDOZÁSI KÖZPONT
1126. BUDAPEST, KISS JÁNOS ALTÁBORNAGY UTCA 33/B.**

**NORMAFA GONDOZÁSI KÖZPONT
1121 BUDAPEST, NORMAFA ÚT 1/A.**

**VIRÁNYOS GONDOZÁSI KÖZPONT
1125 BUDAPEST, SZARVAS GÁBOR ÚT 8/C.**

**SZAKMAI PROGRAM
2016.**

Készítette: Szokoli Erzsébet intézményvezető

Handwritten signature in blue ink.

Tartalom

- I. A nyújtott szolgáltatások célja, feladata**
 - I.1. Személyes gondoskodást nyújtó ellátások
 - I.2. Egyéb, önként vállalt tevékenységek

- II. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**
 - II.1. Személyes gondoskodást nyújtó ellátások
 - II.2. Egyéb, önként vállalt tevékenységek

- III. A más intézményekkel történő együttműködés módja**

- IV. Az ellátandó célcsoport jellemzői**

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

- VI. Az ellátás igénybevételének módja**

- VII. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja**

- VIII. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

- IX. Záró rendelkezések**

Mellékletek

I. A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK CÉLJA, FELADATA

A Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat által fenntartott Hegyvidéki Szociális Központ szolgáltatásaival hozzájárul az Önkormányzat szociálpolitikai céljainak megvalósításához.

Az intézmény célja a kerület, elsősorban idős lakói részére az egyének önrendelkezési jogának tiszteletben tartása mellett, magas színvonalú szolgáltatásokkal, a minőségi életéveket előtérbe helyező ellátásokkal a szociális biztonság megteremtése, az egyéni élethelyzetek ismeretében személyre szabott szolgáltatások biztosítása.

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

I.1. Személyes gondoskodást nyújtó ellátások célja, feladata

Az étkeztetés

Az étkeztetés a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi. III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 57. § (1) bekezdés c) pontja alapján szociális alapszolgáltatási tevékenység. Célja a szolgáltatást igénylő részére biztosítani a napi egyszeri meleg étkezést.

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodunk, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékosságuk, pszichiátriai betegségük, és szenvedélybetegségük miatt.

A jogosultsági feltételeket az önkormányzat helyi rendeletében határozza meg.

A házi segítségnyújtás

A házi segítségnyújtás az Szt. 63. §-a alapján szociális alapszolgáltatási tevékenység. A házi segítségnyújtás célja, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy saját lakásán, lakóköznyezetében biztosítsuk az önálló életvitel fenntartása érdekében biztonságos és nyugodt életfeltételeket, megfelelő körülményeket, személyre szóló szociális segítséget, személyi gondozás keretében a gondozást és ápolást, valamint az ehhez szükséges kiegészítő szolgáltatásokat.

A nappali ellátás

A nappali ellátás az Szt. 65/F. §-a alapján szociális alapszolgáltatási tevékenység. 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. Biztosítjuk, hogy a szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető legyen.

I.2. Egyéb, önként vállalt tevékenységek célja, feladata

Kulturális Szalon

A Hegyvidéki Kulturális Szalon egy olyan "sziget", egy olyan közösségi tér az élet forgatagában, ahol mindenki - különösen az idősebb, magányos, társaságra vágyó emberek - kellemes perceket, órákat tölthetnek, kulturálódhatnak, mozoghatnak és barátokra, „otthonra” találhatnak. Cél, az elsősorban aktív nyugdíjas korosztálynak szabadidős tevékenységek szervezése, a közösségteremtés, kapcsolatépítés, generációk közötti együttműködés erősítése érdekében.

Házi segítségnyújtás

Preventív szolgáltatás azoknak a kerületben élő 65 év alatti felnőtt korú lakosoknak, akik az Szt. 63. §-ában meghatározott feltételek hiányában házi segítségnyújtásra nem jogosultak, de állapotuk, szociális kapcsolatuk a segítséget indokoltá teszi.

Cél: az otthoni életvitelt segítő szolgáltatás – állami normatív támogatás igénybevétele nélküli házi segítségnyújtás – biztosítása a kerületben bejelentett lakcímmel, tartózkodási hellyel rendelkező személy részére, aki a fenntartó rendeletében szabályozottak szerint rászoruló.

„Szépkorúakért a Hegyvidéken” Program

A program elsődlegesen a Hegyvidék idős és idősödő lakosságának, az őket gondozó családoknak, gyermekeknek az elérését tűzi ki céljául. Alapfeltevése, 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.

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

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

További fontos cél az idős emberek testi, lelki jólétének elősegítése, a korosztály hozzásegítése az aktív, tartalmas, független ám társas kapcsolatokban gazdag élethez.¹

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

Az Aktív időskor helyi szintű népszerűsítésének módszertani kézikönyve négy témakört említ e terület népszerűsítésére szolgáló helyi kezdeményezések közül:

„1. Az idősek szociális biztonságának fejlesztése a közösségen belül, az elszigetelődés megelőzése.

2. Idősbarát közösségi- és közterek, valamint a mobilitás fejlesztése.

3. A szenior gazdaság fejlesztése, az 'age-menedzsment' népszerűsítése.

4. Az élethosszig tartó tanuláshoz való hozzáférés javítása és az önkéntes tevékenységek népszerűsítése.”

¹ Az Aktív időskor helyi szintű népszerűsítésének módszertani kézikönyve, 7. oldal

Információs pont

Cél, naprakész tájékoztatás nyújtása a kerület azon lakosai számára – házastársak, gyermekek, unokák, szomszédok, barátok –, akik az idősekhez kapcsolódó tevékenységeik során információra, segítségre, támogatásra szorulnak.

Önkéntes program

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

Iskolai közösségi szolgálat

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

Közösségfejlesztés

A programelem célja szolidáris szomszédság kialakítása a Hegyvidéken, növelve a természetes támaszok számát.

Szépkorúak köszöntése

Cél az adatvédelmi törvény előírásainak messzemenő figyelembevétele mellett a kerületben élő 90., 95., 100. és 100.+ születésnapját ünneplők köszöntése.

Idősök nyaraltatása

Az Önkormányzat helyi rendeletében foglaltak szerint a kerületben lakó 65 év feletti lakosok nyaraltatása.

„Könyvfutár” szolgálat

A kerület idős lakói számára az egyéni igények figyelembevételével könyvtári kölcsönzött könyvek házhozszállítása.

Számítógépes tanfolyam

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

II. A MEGVALÓSÍTANI KÍVÁNT PROGRAM KONKRÉT BEMUTATÁSA, A LÉTREJÖVŐ KAPACITÁSOK, A NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSELEMEK, TEVÉKENYSÉGEK LEÍRÁSA

II.1. Személyes gondoskodást nyújtó ellátások

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

Étkeztetés

A lakosság körében igény van az étkeztetésre. A kerületben jelentős azoknak a személyeknek a száma, akik szociálisan rászorultak – aktív korú, tartós munkanélküliek –, illetve életkoruk – idősök –, 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 folyamatosan – az év 365 napján – biztosított. Háziorvos javaslatára diétás étkezést is biztosítunk.

Az étkeztetés az alábbi formában kerül megszervezésre:

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

Házi segítségnyújtás

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

A házi segítségnyújtás keretében 207 fő (engedélyezett létszám) - főként időskorú -, egészségi állapota miatt rászoruló személy ellátását biztosítjuk szociális segítség és személyi gondozás keretében. A szociális segítségben részesülők száma éves összesítésben nem haladhatja meg a személyi gondozásban részesülők éves összesített számát.

A házi segítségnyújtást a Hegyvidéki Szociális Központ szakemberei, gondozói végzik. A tevékenység során elsődleges a szolgáltatást igénybevevő önálló életvitelének segítése, meglévő képességeinek megtartása, szükségleteinek – életkorának, egészségi állapotának, élethelyzetének, szociális kapcsolatainak, képességeinek figyelembevételével – lakáson történő kielégítése. Az alapvető gondozási, ápolási feladatok mellett a személyi higiéné biztosításán túl a szükséges mértékig biztosítjuk a lakókörnyezet higiénéjét is.

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

A házi segítségnyújtást – szociális segítség és személyi gondozás – a megállapított gondozási szükségletnek megfelelő időtartamban, de maximum 4 órában biztosítjuk. Amennyiben a gondozási szükséglet a napi 4 órát meghaladja, az intézmény vezetője tájékoztatja a szolgáltatást igénylőt a bentlakásos elhelyezés lehetőségéről. A bentlakásos intézmény igénybevételeig a házi segítségnyújtás napi 4 óra időtartamban biztosítható.

A szolgáltatás keretében végzett tevékenységeken belül az alábbi résztevékenységeket végezzük:

1.) Szociális segítség keretében biztosítjuk

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés.

A háztartási tevékenységben való közreműködés.

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában.

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

2.) Személyi gondozás keretében biztosítjuk

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását.

Gondozási és ápolási feladatok elvégzését.

A szociális segítség tevékenységeit.

A szolgáltatással kapcsolatban érdeklődni lehet hétfőtől – csütörtökig 8⁰⁰ – 17⁰⁰ óra, pénteken 8⁰⁰ – 15⁰⁰ óra között az intézmény székhelyén (1126 Budapest, Böszörményi út 20. VI. emelet).

Idősek nappali ellátása

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

A kerületben három idősek klubja fogadja a nappali ellátást igénylőket.

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

A nappali ellátás szolgáltatásai különösen:

- igény szerint tisztálkodás, mosási lehetőség biztosítása,
- szabadidős, kulturális programok szervezése,
- szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezése, a szakellátáshoz való hozzájutás segítése,
- hivatalos ügyek intézésének segítése,
- érdekvédelem,
- életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése,
- speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése.

II.2. Egyéb, önként vállalt tevékenységek

Kulturális Szalon

A XII. kerület minden – de elsősorban nyugdíjas – korosztályának olyan aktív, szabadidős tevékenységnek a szervezése, amely biztosítja a közösségteremtés, a kapcsolatépítés lehetőségét, erősíti a generációk közötti együttműködést.

A telephely helyiségeinek nonprofit bérbeadása kulturális, szórakozási illetve egészségmegőrző céllal: a helyiség jelképes vagy – fenntartói engedéllyel – ingyenes bérletbe bocsátása azon XII. kerületi nonprofit szervezeteknek, melyek más módon működésüket biztosítani nem tudják, valamint céljuknál fogva alkalmasak a közösségteremtésre.

Helyet adunk ismeretterjesztő, tudományos előadásoknak, előadás sorozatoknak - „Szalon Egyetem” - közéleti beszélgetéseknek, zenei, irodalmi esteknek, kiállításoknak, egészségvédő - egészségmegőrző kluboknak, tornát és egyéb mozgásformát alkalmazó foglalkozásoknak, úti élménybeszámoló előadásoknak. Olyan szórakozási és időtöltési lehetőségeket kínálunk, mint a filmvetítés, a kártyajátékok, a sakk, a keresztretjvényfejtés, a kézimunka, a közös dal és tánc tanulás, vagy közös meccsnézés. A programokon, esetenként teával, kávéval, üdítővel, süteménnyel látjuk vendégül az érdeklődőket.

Házi segítségnyújtás

A XII. kerületben élő, az otthoni életvitelt segítő preventív ellátás biztosításával azoknak a 65 év alatti, felnőtt korú lakosoknak kívánjuk biztosítani a szolgáltatást, akik gondozási szüksége - a Hegyvidéki Szociális Központ által készített tábla (értékelő adatlap) alapján a 20 pontot eléri. A szolgáltatás időtartama a napi 1 órát nem haladhatja meg. A rászorultság feltételeinek fennállását félévente felül kell vizsgálni.

A szolgáltatások köre megegyezik a házi segítségnyújtás tevékenységeivel, résztevékenységeivel.

Információs pont

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

A „Szépkorúakért a Hegyvidéken” projekt e részfeladatának alapja a munkanapokon 8⁰⁰-18⁰⁰ óra között – ingyenesen – hívható zöldszám, a napi egy óra időtartamban elérhető Skype-kapcsolat, – előzetes egyeztetés után – személyes konzultációra is lehetőség van.

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.

Önkéntes program

A „Szépkorúakért a Hegyvidéken” projekt alapjait az Önkormányzat Idősügyi Konceptiója valamint a Helyi Esélyegyenlőségi Program határozzák meg.² Mindkét dokumentum kiemelten kezeli a helyi szintű idősbarát politika kialakítását, az idősek alapvető szükségletei mellett felhívva a figyelmet az aktív időskor 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 kötelelességeit 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 idősek körében a veszélyhelyzetek felismerését és azok szükség szerinti kezelését, a házi segítségnyújtás szakgondozói feladatán túlmutató hiányfeladatok ellátását, valamint egy olyan önkéntes-hálózat kialakítását, amelynek keretén belül valóban élő kapcsolatunk lehet a 80 év feletti korosztállyal. Mindezek mellett fontos célunk az önkéntes tevékenység kultúrájának,

² <http://www.hegyvidek.hu/hivatal/strategiak>

módszereinek megismertetése, népszerűsítése, valamint a Hegyvidéki Szociális Központ szakemberinek ez irányú érzékenyítése.

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

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

Az Önkéntes program megvalósításában a Szociális Központ kiemelt feladata egy olyan dokumentációs rendszer (adatbázis) elkészítése és karbantartása, amelyben az önkéntesek, együttműködő szervezetek, kapcsolatfelvételt kérők mind egy helyen megtalálhatóak. Másik kiemelt feladata pedig az önkéntes menedzsment egyes lépcsőfokainak koordinálása, így különösen:

- önkéntesek toborzása, kiválasztása, felkészítése (képzése),
- az önkéntesek nyilvántartása,
- önkéntesek vállalásainak valamint tevékenységének rögzítése,
- szerződéskötés az önkéntesekkel,
- önkéntesek regisztrálása, bejelentése,
- önkéntes tevékenység ellenőrzési rendszerének kialakítása és működtetése,
- kapcsolatfelvétel igényének jelzése esetén a „szükségletfelmérés” elvégzése,
- önkéntesek mentális egészségének védelme esetszabeszelésekkel.

A projekt keretében, a 80 év felettiek védelmére megvalósuló speciális jelzőrendszer (kapcsolati háló) kialakítását szándékunkban áll segíteni

- rendőrség bevonásával a kezdeti stádiumtól,
- családorvosok felkeresésével – számukra szakmai tanácskozás megszervezésével,
- kórházakkal, rehabilitációs intézményekkel való hatékonyabb együttműködéssel,
- egyházak, nyugdíjas szervezetek megkeresésével.

Iskolai közösségi szolgálat

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

Közösségfejlesztés - Szolidáris Szomszédság kialakítása a Hegyvidéken.

Az idősöket is segíteni tudó természetes támaszok kialakulásának előmozdítása a lakóközösségben, a közösségfejlesztés módszereivel. A programba külső, a területen nagy tapasztalatokkal bíró szervezetet, a Közösségfejlesztők Egyesületét hívtuk meg, aki saját szakembereivel végzi el a kiválasztott városrészek területén a közösségfejlesztést megalapozó szükségletfelmérést (melynek része az idősödő és idős lakosság főbb csoportjainak meghatározása), valamint a helyi közösségek kulcsszereplőivel való interjúk elkészítését. Az interjúk célja az idősök aktivizálása, igényeik és erőforrásai felmérése, valamint szomszédsági önkéntesek felkérése.

A célterület feltérképezését követően közösségi beszélgetések keretében kerülnek bemutatásra az eredmények. Az információ átadásán túl e beszélgetések célja további idősök aktivizálása, a szomszédsági önkéntesek megerősítése, valamint a párbeszéd, a közös gondolkodás elindítása a helyi közösségben. Ezt követi majd a célcsoporttal kapcsolatos lehetséges aktivitások (programok, szolgáltatásfejlesztés stb.) meghatározása, a közösségi kezdeményezésekkel kapcsolatos, konkrét terveket tartalmazó részletes programterv kidolgozása.

Az Egyesület ezt követően az aktív szomszédsági önkéntesek részére a közösségfejlesztés szemléletét és módszereit centrumába állító többnapos képzést tart, majd segít beindítani – a szomszédsági önkéntesek és a helyi szakemberek támogatásával – a közösségi kezdeményezéseket, melyeket később is folyamatosan mentorál, támogat.

Szépkorúak köszöntése

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

Idősek nyaraltatása

A kerületi lakosok évente két alkalommal – május és szeptember hónapban – egyhetes Balaton parti nyaraláson vehetnek részt. Az életkorból adódó sajátosságokra is figyelemmel egy-egy turnusba 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.

„Könyvfutár” szolgálat

A Hegyvidéki Szociális Központ gépkocsi vezetője a könyvtárral kötött megállapodás értelmében biztosítja havi egy alkalommal a könyvtárból a kölcsönzött könyvek házhozszállítását, a mozgásukban gátolt, továbbá, idős, ágyhoz, lakáshoz kötött emberek részére.

Számítógépes tanfolyam

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

A tanfolyamot szervező szakember a megkötött vállalkozási szerződésben rögzítettek szerint bonyolítja a képzést. A résztvevők jelenléti íve a havi teljesítési igazolás mellékletét képezi.

III. A MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS 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:

- egészségügyi szakellátást nyújtó intézményekkel - János Kórház belgyógyászati osztályával, kórházi szociális munkással,
- házi orvosokkal/kezelő orvosokkal,
- az otthonápolási szolgálatokkal,
- szociális alapszolgáltatást nyújtó intézményekkel - Családsegítő és Gyermejkölési Központtal,
- fogyatékos személy ellátása esetén a gyógypedagógiai, nevelési szakszolgálatokkal és a fogyatékos személyek segítő, érdekvédelmi szervezeteivel,
- pszichiátriai beteg és szenvedélybeteg esetén a házi orvossal és a kezelő orvossal,
- szakosított ellátást nyújtó, bentlakásos intézményekkel – Boldog Gizella Alapítvány Gizella Otthona, Fővárosi Önkormányzat Idősek Otthonai,
- Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatallal,
- Budapest Főváros Kormányhivatala Szociális és Gyámhivatalával,
- Budapest XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Gyámhivatalával,
- Budapest XII. kerület Hegyvidéki Polgármesteri Hivatal Népjóléti Irodájával,
- munkaügyi szolgáltatókkal, intézményekkel,
- pártfogó felügyelői szolgálattal, valamint a büntetés-végrehajtási szervezetnél működő pártfogó felügyelőkkel,
- egyházakkal és szociális intézményeivel,
- MOM Kulturális Központ Nonprofit Kft.-vel,
- civil szervezetekkel,
- oktatási intézményekkel,
- más kerületekben működő szociális intézményekkel,
- szociális szakképzést biztosító oktatási intézményekkel,
- magánszemélyekkel,
- gazdasági szervezetekkel.

Az együttműködés formái:

- Szakmai fórumok, konferenciák, megbeszélések szervezése.
- Esetmegbeszélés, intézményközi team.
- Ellátásra vonatkozó információk átadása, áramoltatása.
- Pályázatokban, közös programokban való együttműködés.

Az együttműködés módja:

- személyes,
- telefon,
- E-mail,
- postai út.

IV. AZ ELLÁTANDÓ CÉLCSOPORT JELLEMZŐI

Az intézmény Budapest Főváros XII. kerület közigazgatási területén élő lakosok részére nyújt szolgáltatást.

A település szocio - demográfiai és település - szociológiai jellemzői

A XII. kerület nagyságát tekintve 26,67 km², mely Budapest összterületének 5%-a. A kerület tradicionálisan a polgári réteg letelepedési helye, a kerület alsó övezete sűrűbben lakott, itt nagyobb az idős lakosság, illetve a szociálisan hátrányos helyzetben élő családok aránya.

A XII. kerület a főváros egyik legidősebb kerülete, az idősek száma rendkívül magas. A legmagasabb életszínvonal jellemzi az itt élő családokat. Itt a legmagasabb a felsőfokú iskolai végzettségűek aránya. A lakóházak többsége 3 - 4 emeletes épület, míg a felső övezetben újabb építésű családi - és társasházak találhatók.

A kerület polgárai többségében nem szorulnak szociális segítségre, a legtöbb esetben, tisztában vannak jogaikkal, lehetőségeikkel. Azonban van egy szűkebb, rászoruló réteg, akiknek a szociális szolgáltatások a fennmaradást biztosítják. Az intézmény szolgáltatásainak egyrészt el kell érnie ezt a réteget, másrészt meg kell tudni szólítani azt a réteget, aki kevésbé van tisztában saját lehetőségeivel és jogosultságaival, harmadrészt el kell érnie a családtagokat. Jelentős probléma a kerületben, hogy a lakosság azon része, mely kiszolgáltatottabb helyzetben él, nem érzi elfogadottnak magát a közösségi életben. Nagyobb mértékű tolerancia, az integráltság, mint érték a kerületi lakosok szemléletében nem jelenik meg.

Budapest XII. kerület Hegyvidék korcsoportos lakónépessége

Népesség életkora	Nő (fő)	Férfi (fő)	Összesen (fő)
100 +	25	20	45
95-99	119	42	161
90-94	514	234	748
80-89	2 513	1 466	3 979
70-79	4 206	2 768	6 974
60-69	4 840	3 359	8 199
	12 217	7 889	20 106
19-59	14 819	13 778	28 243
0-18	4 887	5 160	10 047
Teljes népesség	31 923	26 473	58 396

Forrás: Települési Szolgáltató Rendszer 2014.

A demográfiai – népesség száma, összetétele – változások, a célcsoport egészségi állapota hatással van az ellátórendszer alakulására, a felmerülő és változó igények befolyásolják a létrejövő szociális ellátásokat.

Az utóbbi években érzékelhető az élettartam növekedése, mely a kerületben fővárosi összehasonlításban az egyik legmagasabb. A megnövekedett élettartam hosszabb idejű, tartós ellátást is jelent.

V. A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, A BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK FORMÁI, KÖRE, RENDSZERESSÉGE

Személyes gondoskodást nyújtó ellátások

Az étkeztetés keretében főétkezőként napi egyszeri meleg ételt biztosítunk.

Ha az étkezésben részeseülő személy egészségi állapota indokolja, a házi orvos javaslatára az ellátást igénybe vevő részére diétás étkeztetést is biztosítunk.

Az étkeztetést a lakosság szükségleteinek megfelelően:

- kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztással,
- elvitelének lehetővé tételével,

- lakásra szállítással biztosítjuk.

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

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

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

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

A **házi segítségnyújtás** keretében szociális segítséget vagy személyi gondozást kell nyújtani. Szociális segítség keretében a szükségleteknek és az önellátó képesség mértékének megfelelően biztosítjuk:

- 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.

Személyi gondozás keretében biztosítjuk

- a szociális segítség tevékenységeit,
- az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását,
- a gondozási és ápolási feladatok elvégzését.

Szociális segítség:

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

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában.

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

Személyi gondozás:

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 ápolás,
- körömápolás, bőrápolás,
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül,)
- mozgás ágyban,
- decubitus megelőzés,
- felületi sebkezelés,
- sztómaszák cseréje,
- gyógyszer kiváltása,
- 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 szociális gondozó együttműködik a házi orvosi szolgálattal, a kórházi szociális munkással, valamint egyéb egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

A szolgáltatás jelenleg hétköznap, munkaidőben vehető igénybe. Rendkívül indokolt – egyedülálló, önmaga ellátására képtelen személy – esetben, előzetesen egyeztetett formában, 7⁰⁰ és 21⁰⁰ óra között a hét bármely napján biztosítjuk a szolgáltatást.

A házi segítségnyújtás módját, formáját 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 szociális gondozó, aki a fertőző állapot időtartama alatt kizárólag a fertőző beteget gondozza, ilyen esetben a fertőzés elkerülése érdekében szükséges tárgyi feltételeket és felkészítést biztosítjuk.

A szociális gondozó napi gondozási résztevékenységeiről ellátottakként, a jogszabályban meghatározott „Tevékenységnapló házi segítségnyújtáshoz” című nyomtatványt vezeti.

A házi segítségnyújtás körébe tartozó gondozói tevékenységet hivatásos, társadalmi gondozó, és közfoglalkoztatott végezheti.

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 nem végezhet. A képzésen való részvételt, annak elvégzését az intézményvezető igazolja.

A házi segítségnyújtásban – személyi gondozásban – részesülő személyre vonatkozóan, az ellátott gondozási szükségleteit megismerve 30 napon belül egyéni gondozási tervet készítünk. A szociális segítségben részesülők esetében, a szolgáltatást igénybevevő állapotának figyelemmel kísérése érdekében szintén elkészítjük és vezetjük a gondozási tervet.

A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg a szolgáltatásban részesülő állapotának megfelelő gondozási, ápolási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósításának módszereit. Az elkészített gondozási terv módosítását is az ellátást igénybe vevő személlyel, illetve törvényes képviselőjével közösen végezzük. A gondozási terv eredményességének feltétele az ellátást igénybe vevő aktív közreműködése.

A házi segítségnyújtásban részesülő személy esetében a gondozási terv elkészítéséről a vezető gondozó, az abban meghatározott feladatok teljesítésének biztosításáról a gondozó gondoskodik.

Az egyéni gondozási terv tartalmazza az ellátott személy fizikai, mentális állapotának helyzetét, az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, illetve javasolt feladatokat, azok időbeli ütemezését, az ellátott részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit.

A szolgáltatásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó gondozó folyamatosan figyelemmel kíséri és elősegíti az egyéni gondozási tervben meghatározottak érvényesülését. A házi segítségnyújtás esetében a gondozási tervet a vezető gondozó évente - jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor - átfogóan értékeli az elért eredményeket, és ennek figyelembevételével módosítja az egyéni gondozási tervet.

A gondozási feladatokban, valamint a szolgáltatást igénybe vevő egészségi állapotában bekövetkezett változást az értékelő lapon vezetjük, melynek tartalmát szükség szerint, de legalább évente a vezető gondozó felülvizsgálja, értékeli.

Gondozási dokumentáció elemei:

- adatlap,
- gondozási anamnézis,
- gondozási terv,
- értékelő lap.

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

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 és mentális gondozás),
- hivatalos/ szociális ügyek intézésének segítése,
- életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése,
- speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése.

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

Programok: autóbuzos kirándulás (telephelyenként évente két alkalommal), évi hat alkalommal Társasági szintér – a kerületben élő időskorú lakosság bevonásával – megrendezése (aktív – kreatív programok, zene, tánc, vendéglátás,), előadások, filmvetítés,

zenehallgatás, kézműves foglalkozás, irodalmi délután, kerekasztal beszélgetés, közös sütés, táncoktatás, teadélután, születésnapok és névnapok köszöntése ünnepség keretében csokoládéval, süteménnyel, kávéval.

A szolgáltatás nyári időszakban – április 16. és október 15. között - hétfőtől – csütörtökig 7³⁰ – 18⁰⁰ óra, pénteken 7³⁰ – 15⁰⁰ óra (rendezvény esetén 7³⁰ – 18⁰⁰ óra) között biztosított. Október 16. és április 15. között az igényekre tekintettel hétfőtől – csütörtökig 7³⁰ – 17⁰⁰ óra, pénteken 7³⁰ – 15⁰⁰ óra között biztosítjuk a nappali ellátását.

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

A szociális alapszolgáltatások megkezdését megelőzően, a fizetendő személyi térítési díjról a Hegyvidéki Szociális Központ vezetője írásban értesíti az ellátást igénylőt. A nyújtott szolgáltatás tartamáról, az ellátotti jogokról, az együttműködés formájáról az ellátást kérő és a szolgáltató megállapodást köt.

Az Idősek Klubjainak szolgáltatásait igénybe vevőkre vonatkozóan egyéni gondozási tervet készítünk az ellátás igénybe vételét követő egy hónapon belül, mely egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósításának módszereit. A gondozási terv eredményességének feltétele az ellátást igénybe vevő aktív közreműködése.

Az egyéni gondozási terv tartalmazza a szolgáltatásban részesülő személy fizikai, mentális állapotának helyzetét, az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, illetve javasolt feladatokat, azok időbeli ütemezését, a segítségnyújtás egyéb elemeit.

A szolgáltatásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakember folyamatosan figyelemmel kíséri és elősegíti az egyéni gondozási tervben meghatározottak érvényesülését. A gondozási tervet a nappali ellátás vezetője évente - jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor - átfogóan értékeli, és az elért eredmények figyelembe vételével módosítja azt az ellátást igénybe vevő személlyel, illetve törvényes képviselőjével közösen.

Gondozási dokumentáció elemei:

- gondozási anamnézis,
- gondozási terv,
- gondozási tevékenység.

A nappali ellátás vezetője a jogszabályban előírt látogatási és eseménynaplót vezeti és a nyilvántartás alapján a gondozási napokat havonta és évente összesíti.

VI. AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA

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

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

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

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

A szolgáltatás igénybevételéhez a fent felsorolt dokumentációk szükségesek, ezt követően tudjuk az étkeztetés szolgáltatását biztosítani, értesítésben tájékoztatni a szolgáltatás megkezdésének időpontjáról, a fizetendő személyi térítési díj mértékéről. Az ellátás igénybevételéről a szolgáltatást kérő és a szolgáltató megállapodást köt.

Az étkeztetés térítési-díj köteles, mely az Önkormányzat helyi rendeletében évente kerül megállapításra. Az intézményi térítés díj differenciált, aszerint, hogy az étkeztetést helyben fogyasztással vagy lakásra szállítással veszik igénybe.

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

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

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

A **házi segítségnyújtás** igénybe vétele 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, és vagy 3 hónapnál nem régebbi 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. Az értékelő adatlap a vizsgálat eredményének igazolására is szolgál, másolati példányát át kell adni az igénylőnek, vagy törvényes képviselőjének.

Házi segítségnyújtás keretében személyi gondozás 20 és 39 pont között, I. vagy II. fokozatban indokolt, szociális segítség 20 és 39 pont között, 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.

Az egyedül élésről valamint a lakóhely közműves vízellátásáról vagy fűtés nélkülségéről az igénylőnek nyilatkoznia kell. Az életkor igazolására a személyazonosításra alkalmas okmány másolata szükséges /9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 22. § (2) bekezdés b) és c)/.

A felvételi eljárás során a szakember tájékoztatást nyújt az intézmény által biztosítandó szolgáltatásokról, időpontjairól, időtartamáról és a vezetendő dokumentumokról, azok formájáról és módjáról. A házi segítségnyújtást a meghatározott napi gondozási szükségletnek megfelelő időtartamban, de legfeljebb napi 4 órában biztosítjuk. Ha az igénybe vevő nem igényli a gondozási szükséglet vizsgálatáról készült értékelő adatlap szerinti napi óraszámnak megfelelő időtartamú házi segítségnyújtást, a szolgáltatást az általa igényelt időtartamban kell nyújtani. A szolgáltatást igénybe vevő személy a gondozási szükséglet vizsgálatáról készült értékelő adatlap szerinti, vagy az általa igényelt, annál alacsonyabb napi óraszámnak megfelelő időtartamú házi segítségnyújtást hetente - a hét egy vagy több napjára - összevontan is igénybe veheti.

Ha a gondozási szükséglet a napi 4 órát meghaladja, a szolgáltatást igénylőt tájékoztatja az intézmény vezetője a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről.

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 térítési díjról.

Az ellátás igénybevételéről a szolgáltatást kérő és a szolgáltató megállapodást köt. A vezető gondozó helyettes az elektronikus rendszerben a szolgáltatást (megállapodást) rögzíti.

A 65 év alatti, felnőtt korú lakosoknak, akik az Szt. 63. §-ában meghatározott feltételek hiányában házi segítségnyújtásra nem jogosultak, de állapotuk, szociális kapcsolatuk a szolgáltatás biztosítását indokoltá teszi, a házi segítségnyújtást a fenntartó rendeletében szabályozottak szerint az intézmény saját mérőtablájával végzett gondozási szükséglet vizsgálatot követően, 20 pont esetében biztosítjuk. A felvételi eljárás, a fizetendő térítési díj mértéke is megegyezik az állami normatív támogatott házi segítségnyújtásban részesülővel. A megállapodás, valamint a szolgáltatás igénybevétele állami finanszírozás hiányába nem kerül rögzítésre a TEVADMIN-KENYSZI rendszerben.

A házi segítségnyújtás térítés köteles szolgáltatás. A fenntartó Önkormányzat évente határozza meg a fizetendő személyi térítési díj mértékét. A fizetendő szolgáltatási díj alapja a gondozási naplóban rögzített lakáson végzett – 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 szociális gondozók naponta, ellátottanként vezetnek a Tevékenységnaplót, melynek adatait naponta a szociális ügyintéző rögzíti a SZOCINET programba. A tárgyhónap utolsó munkanapján a gondozónő a tevékenységnaplót átadja a vezető gondozónak.

A Tevékenységnapló az alapja a napi jelentési kötelezettségének a TEVADMIN KENYSZI rendszerben.

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

A szociális ellátást szóban vagy írásban lehet kérelmezni. A kérelem előterjesztésekor mellékelni kell a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet I. része szerinti egészségügyi állapotra vonatkozó igazolást. A nappali ellátás biztosítását megelőzően

„Adatlap” kerül kitöltésre. A szolgáltatás igénybejelentéséről a nappali ellátást vezető Nyilvántartást vezet.

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

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

Az idősek nappali ellátása térítésmentes szolgáltatás.

A nappali ellátás vezetője a felvételi eljárást követően a TEVADMIN KENYSZI rendszerben rögzíti a megállapodást, továbbá a SZOCIONET program látogatási és esemény naplója alapján naponta adatot szolgáltat.

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. AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST VÉGZŐ SZEMÉLYEK JOGAINAK VÉDELMEVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

Az ellátottak jogai:

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

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

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

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

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

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

Az étkeztetés vezető, vezető gondozó, nappali ellátás vezetője biztosítja, hogy az intézményi 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.

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, 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,
- 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.

Az intézményvezető által a megállapodás felmondási ideje 15 nap. Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott (törvényes képviselője) vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

Bíróságtól 30 napon belül 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.

Az egyes ellátotti csoportok speciális jogai:

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

- az akadálymentes környezet biztosítására;
- az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítására;
- az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására;

- társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, - kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybe vételére, elérésére;
- az emberi méltóság védelmére;
- az ellátottak adatainak, személyiségi jogainak védelmére;
- a gondnokság alatt álló jogosult érdekeinek védelmében a vezető gondozó, nappali ellátás vezető köteles kezdeményezni új gondnok kirendelését, ha a gondnoki teendőket nem megfelelően látják el, különösen, ha nem a gondnokolt érdekeinek figyelembe vételével végzi a gondok a feladatát.

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

A szolgáltatás igénybe vételekor az ellátottakat az étkezést vezető /vezető gondozó /nappali ellátás vezetője tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről.

A szociális szolgáltatást végzők jogai:

A munkáltató a foglalkoztatottak esetében biztosítja, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartja emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismeri, valamint a megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítja számukra. A Hegyvidéki Szociális Központ szakmai munkát végző – alábbi szakma területen – dolgozói közfeladatot ellátó személynek minősülnek: a házi segítségnyújtást végző szociális gondozó, ideértve a vezető gondozót is.

A szociális szolgáltatást végzők kötelezései:

Munkavégzése során köteles megtartani az alapvető 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 semminemű ellenszolgáltatást nem fogadhat el. Az ellátottaktól, vagy azok családtagjairól tudomására jutott személyes jellegű információkat hivatali titokként kezeli.

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

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

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

Rendszeresen részt venni a team és esetmegbeszéléseken.

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

IX. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. A Szakmai program mellékletét képezik az alábbi dokumentumok:
 - Szervezeti és Működési Szabályzat,
 - Házi rend - Nappali ellátás,
 - Házi rend - Szociális Étterem,
 - Megállapodások.
2. A Szakmai program a felsorolt mellékletekkel együtt érvényes.
3. Ezen Szakmai programot – az időközben bekövetkező változások miatt – szükség szerint, de legalább évente felül kell vizsgálni.
4. A Szakmai program naprakész állapotban tartásáról a Hegyvidéki Szociális Központ vezetője gondoskodik.
A Szakmai program azonnali nyilvánosságra hozataláért (közzétételéért) az intézményvezető felelős.
5. Ez a Szakmai program a jóváhagyását követő napon lép hatályba, egyidejűleg az Egészségügyi és Szociális Bizottság 17/2015. (III.17.) számú határozatával jóváhagyott Szakmai program hatályát veszti.

Budapest Hegyvidék, 2016. február „ „

Szokoli Erzsébet
intézményvezető

A Budapest Főváros XII. kerület Hegyvidéki Önkormányzat Képviselő-testületének Egészségügyi és Szociális Bizottsága – a Képviselő-testület Szervezeti és Működési Szabályzatáról szóló 13/2013. (IV. 30.) Bp. XII. ker. Hegyv. Ök. rendelet 4. mellékletének 1.15 pontjában átruházott hatáskörében eljárva – a Hegyvidéki Szociális Központ Szakmai programját 2016. február 23-ai ülésén, a /2016. (II. 23.) számú határozatával jóváhagyta.

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

Dr. Harmos Andrea
elnök