

**A Gondozási Központ Szentendre  
Szakmai Programja**

**Hatályos: 2025. január 1-től**

## Tartalomjegyzék

<b>Bevezetés, előzmények, az intézmény bemutatása</b>	<b>5. old.</b>
<b>Az Intézmény szervezeti felépítése, egységei</b>	<b>7. old.</b>
<b>1. Az idősek és demens betegek nappali ellátásának szakmai programja</b>	<b>19.old.</b>
1.1. A nappali ellátás célja	19.old.
1.2. A megvalósítandó program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása	20.old.
1.3. Más intézményekkel történő együttműködés módja	23.old.
1.4. Az ellátottak köre, demográfiai mutatói, szociális jellemzői	25.old.
1.5. Szolgáltatások, tevékenységek leírása	26.old.
1.6. A tárgyi és személyi feltételek bemutatása	30.old.
1.7. Demens betegek ellátására vonatkozó szabályok	30.old.
1.8. Az Idősek Klubja szakfeladaton lévő személyes gondoskodást végző személyek létszáma és szakképzettsége	32.old.
1.9. Az ellátás igénybevételének módja	32.old.
1.10. A jogviszony létrejötte, megszűnése	34.old.
1.11. A nappali ellátás és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás módjai	34.old.
1.12. Jogvédelemmel kapcsolatos szabályok	34.old.
1.13. Személyes adatok kezeléséről	36.old.
<b>2. A házi segítségnyújtás szakmai programja</b>	<b>36.old.</b>
2.1. A házi segítségnyújtás célja	36.old.
2.2. A megvalósítandó program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása	37old.
2.3. A más intézményekkel történő együttműködés módja	38.old.
2.4. Az ellátandó célcsoport	40.old.
2.5. Szolgáltatások, tevékenységek leírása. A házi segítségnyújtás szolgáltatási elemei, tevékenységei és résztvékenységei	41.old.
2.6. A tárgyi és személyi feltételek bemutatása	44.old.
2.7. A szakfeladaton lévő személyes gondoskodást végző személyek létszáma és szakképzettsége	44.old.
2.8. Az ellátás igénybevételének módja	44.old.
2.9. A jogviszony létrejötte, megszűnése	45.old.
2.10. A házi segítségnyújtás és az igénybevevők közötti kapcsolattartás módja	46.old.
2.11. Jogvédelemmel kapcsolatos szabályok	46.old.
2.12. Személyes adatok kezeléséről	467old.
<b>3. A szociális étkeztetés szakmai programja</b>	<b>48.old.</b>
3.1. A nappali ellátás célja	48.old.
3.2. A megvalósítandó program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása	48.old.
3.3. Más intézményekkel történő együttműködés módja	49.old.
3.4. Az ellátottak köre, szociális jellemzői, ellátási szükségletei	50.old.
3.5. Szolgáltatások, tevékenységek leírása. A feladatellátás szakmai tartalma, módja a	

biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége	51.old.
3.6. A tárgyi és személyi feltételek bemutatása	52.old.
3.7. Az étkeztetés szakfeladaton lévő személyes gondoskodást végző személyek létszáma és szakképzettsége	52.old.
3.8. Az ellátás igénybevételének módja	52.old.
3.9. A jogviszony létrejötte, megszűnése	53.old.
3.10. A nappali ellátás és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás módjai	54.old.
3.11. Jogvédelemmel kapcsolatos szabályok	54.old.
3.12. Személyes adatok kezeléséről	55.old.
<b>4. A hajléktalanok éjjeli menedékhelyének szakmai programja</b>	<b>56.old.</b>
4.1. A hajléktalanok éjjeli menedékhely ellátás célja	56.old.
4.2. A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása	56.old.
4.3. Más intézményekkel történő együttműködés módja	61.old.
4.4. Az ellátotti célcsoport	62.old.
4.5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja	63.old.
4.6. A tárgyi és személyi feltételek bemutatása	63.old.
4.7. Az éjjeli menedékhely szakfeladaton lévő személyes gondoskodást végző személyek létszáma és szakképzettsége	64.old.
4.8. Az ellátás igénybevételének módja. A jogviszony létrejötte, megszűnése	65.old.
4.9. Az éjjeli menedékhely és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás módja	66.old.
4.10. Jogvédelemmel kapcsolatos szabályok	67.old.
4.11. Személyes adatok kezeléséről	68.old.
<b>5. A hajléktalanok nappali melegedőjének szakmai programja</b>	<b>68.old.</b>
5.1. A nappali melegedő ellátás célja	68.old.
5.2. A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása	69.old.
5.3. Más intézményekkel történő együttműködés módja	72.old.
5.4. Az ellátandó célcsoport	73.old.
5.5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja	74.old.
5.6. A tárgyi és személyi feltételek bemutatása	74.old.
5.7. A nappali melegedő szakfeladaton lévő személyes gondoskodást végző személyek létszáma és szakképzettsége	75.old.
5.8. Az ellátás igénybevételének módja. Az intézményi jogviszony létrejötte, megszűnése	75.old.
5.9. A nappali ellátás és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás módja	77.old.
5.10. Jogvédelemmel kapcsolatos szabályok	77.old.
5.11. Személyes adatok kezeléséről	78.old.
<b>6. Az Iskola-egészségügyi Szolgálat szakmai programja</b>	<b>78.old.</b>
6.1. Az Iskola-egészségügyi ellátás célja	79.old.
6.2. A nyújtott szolgáltatások leírása	80.old.
6.3. Az ellátottak köre, az ellátás igénybevételének módja	81.old.
6.4. Más intézményekkel történő együttműködés módja	82.old.
6.5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja	82.old.
6.6. A tárgyi és személyi feltételek bemutatása	83.old.

6.7. Az iskola és ifjúság egészségügyi szakfeladaton lévő személyes gondoskodást végző személyek létszáma és szakképzettsége	84.old.
6.8. Jogvédelemmel kapcsolatos szabályok	84.old.
6.9. Személyes adatok kezeléséről	85.old.
<b>7. A Gondozási Központ szakmai munkájának, fejlesztésének tervezett irányai</b>	<b>86.old.</b>
Megismerési nyilatkozat	88.old.
<b>Mellékletek</b>	<b>89.old.</b>
1. sz. melléklet - Idősek és demens személyek nappali ellátásának házirendje	90.old.
1/a. sz. melléklet – Reggeli és uzsonna térítési díja az idős és demens betegek nappali ellátásában	94.old.
2. sz. melléklet – Tájékoztató szociális étkeztetésre	97.old.
3.sz. melléklet -Tájékoztató házi segítségnyújtásra	99.old.
4. sz. melléklet - A Hajléktalanok éjjeli menedékhelyének házirendje	101.old.
5. sz. melléklet - A Hajléktalanok nappali melegedőjének házirendje	109.old.
6. sz. melléklet - A Hajléktalanok éjjeli menedékhelye és a Nappalai melegedő Szekrény használati Szabályzata	115.old.
7. sz. melléklet - Kitiltó lap a hajléktalanszállón	117.old.
8. sz. melléklet - Megállapodás idősek nappali ellátásának igénybevételére	118.old.
9. sz. melléklet - Megállapodás demens betegek nappali ellátásának igénybevételére	123.old.
10. sz. melléklet - Megállapodás házi segítségnyújtás igénybevételére	129.old.
11. sz. melléklet - Megállapodás szociális étkeztetés igénybevételére	135.old.
Szervezeti ábra	140.old.
Szervezeti felépítés ellátási terület szerint	141.old.

## Gondozási Központ Szentendre Szakmai programja

A **Szakmai program** az intézmény működésének alapidokumentuma, amely keretbe foglalja, szabályozza és meghatározza a szakmai munkát. Készítésének alapelvei: nyilvánosság, közérthetőség, áttekinthetőség és az egyediség, azaz az ellátási területre vonatkozó helyi sajátosságokat tartalmazza. *A szakmai anyagot időközönként felülvizsgálni szükséges. A mellékletben található Megállapodásokat, Szabályzatokat és Házirendeket aktualizálni kell.*

### Bevezetés, előzmények, az intézmény bemutatása

Szentendre város szociális ellátásainak biztosításához **1997. január 1-től** egy gondozási központot hozott létre (139/1996. (X. 15.) Kt. sz. határozat alapján), mely integrált intézményként kezdte el működését Gondozási Központ Szentendre néven. 2003-ban az addig önállóan működő hajléktalanok éjjeli menedékhelye működtetése is a gondozási központ feladata lett.

2005. január 1-jétől az intézmény két egészségügyi alapellátást biztosító szervezeti egységgel bővült és így a Család – és nővédelmi egészségügyi gondozási feladatokat ellátó Védőnői Szolgálat és az Ifjúság- egészségügyi gondozási feladatokat ellátó Iskola-egészségügyi Szolgálat is a Gondozási Központhoz került.

Szentendre Város Önkormányzatának Képviselő –testülete úgy döntött, hogy 2010. június 30.-**től** a Dunakanyari és Pilisi Önkormányzatok Többcélú Kistérségi Társulása által alapított Dunakanyari Kistérségi Szociális Intézmény néven, mint saját fenntartású intézménye útján látta el a szociális és egészségügyi alapellátási feladatokat. 2012. január 1.-étől az éjjeli menedékhely működtetése a Magyar Vöröskereszt fenntartásába került átadásra. 2012. november 8-án Szentendre Város Önkormányzatának Képviselő- Testülete döntése értelmében az egészségügyi alapellátási feladatokat 2013.január 1-től Szentendre Város Egészségügyi Intézményei látta el.

A Dunakanyari és Pilisi Önkormányzatok Többcélú Kistérségi Társulásának 2012. december 31.-vel történő megszűnése miatt Szentendre Város Önkormányzat 2012. november 15-ei Képviselő- Testületi ülésen úgy döntött, hogy az Intézmény fenntartó jogutódja 2013. január 1-**től** ismét Szentendre Város Önkormányzat lesz. A fenntartóváltással a korábbi Dunakanyari Kistérségi Szociális Intézmény új, és egyben a régi neve: a Gondozási Központ Szentendre lett.

2013. február 1-től a Védőnői és Iskola-egészségügyi Szolgálat feladatainak ellátása ismét az intézmény feladatellátásába került vissza.

Az Intézmény 2018. május 1-től a hajléktalanok éjjeli menedékhelyét átvette a Magyar Vöröskeresztől, és új ellátásként hajléktalanok nappali melegedőjét is létrehozott.

2023. július 1-től az anya és csecsemővédelmi szolgálatot, azaz a területi védőnőket államosították, mely által az Országos Kórházi Főigazgatósághoz (OKFŐ) kerültek át. Az Észak-budai Szent János Kórház lett az egészségügyi szolgáltató és egyben a területi védőnők munkáltatója.

A Gondozási Központ Szentendre (továbbiakban: Intézmény) az 1993. évi III. tv. (Szociális törvény) szerinti feladatait a 2000 Szentendre, Sztaravodai út 2. sz. alatti székhely intézménnyel látja el. **A feladatellátásba tartozik a szociális étkeztetés, a házi segítségnyújtás, az idősek és demens betegek nappali ellátása, valamint a hajléktalanok éjjeli menedékhelye és a hajléktalanok nappali melegedőjének szakfeladatai, illetve egészségügyi alapellátásként az iskola és ifjúság - egészségügyi feladatokat is ellátja az intézmény.**

A Gondozási Központ ellátja az ellátási területein jelentkező gondozási igények felmérését, a szociális ellátások megszervezését, valamint a preventív egészségügyi alapellátási feladatokat biztosít. Szakmai munkáját a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről, az egészségügyi szolgálati jogviszonyról szóló 2020. évi C. törvény, illetve a végrehajtási rendeletek, Módszertani útmutatók és Szakmai protokollok, továbbá az Önkormányzat rendeleteiben szabályozott előírások szerint végzi.

A Gondozási Központ adományokat a számlaszámára, illetve a Szentendréről Közalapítvány számlaszámára tud fogadni, megjelölve a megjegyzésben az intézményünk nevét.

*Az intézmény székhelye* (2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.) úgy lett kiválasztva, hogy **az ellátási területén élő lakosság könnyen megközelíthető**. A megközelíthetőség gyalogosan, tömegközlekedéssel (kb.50 m a buszmegálló), gépjárművel- akadálymentes parkolóval is rendelkezünk, ill. intézményi gépjárművekkel biztosított.

Az iskola *védőnők és iskolaorvos* elhelyezésére a város általános és középiskolaiban, az erre a célra kialakított orvosi szobákban került sor.

*A hajléktalan ellátást biztosító telephely* (2000 Szentendre, Szabadkai út 11.) a szentendrei HÉV és buszvégállomás közelében, szintén jól megközelíthető helyen található. Az épületet 2018-ban teljeskörűen fel lett újítva és akadálymentesítve. 2021-ben egy 4 egységből álló lakókonténer került elhelyezésre a telephelyen, amely nappali és alvó helyiségekből, valamint szaniter helyiségekből áll, nemenként elkülönítve.

#### **Az Intézmény a fentiekén túl:**

- Folyamatosan figyelemmel kíséri a lakosság körében felmerülő gondozási igényeket,
- javaslatot tesz egyes új gondozási módszerek alkalmazására, a meglévő szociális ellátások fejlesztésére,
- ellátási területén kezdeményezi az új ellátások bevezetését, a működő ellátások szükség szerinti átalakítását,
- együttműködik a különböző szakma képviselőivel, a háziorvosi szolgálattal, a szervezeti egységébe tartozó preventív tevékenységet végző egészségügyi alapellátással, otthonápolási szolgálattal, továbbá más személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekkel, szakrendelővel és más egészségügyi intézményekkel, hajléktalanellátó intézményekkel,
- tájékoztatást nyújt a szociális ellátások biztosításának feltételeiről az ellátást igénybe vevők, ill. érdeklődők részére, segíti a támogató, önszorgító csoportok szervezését, működését, segítséget nyújt az ellátást igénybe vevőknek a hivatalos ügyeik intézéséhez,
- a dolgozókról szakdolgozói nyilvántartást vezet, kidolgozza a képzési- továbbképzési, vezetőképzési rendszerét szervezetére vonatkozóan Továbbképzési terv formájában.

**Az intézményvezető főbb feladatai:** A gondozásvezető, a klubvezető, a szállóvezető és az iskola-egészségügyi szolgálat csoportvezető védőnőjének irányítása, ellenőrzése, az intézményi ellátás feltételeinek megteremtése, az egyes ellátások közötti tevékenységek koordinációjának biztosítása, beszámoló készítése a fenntartó és egyéb hivatalok részére, szükség esetén más típusú ellátás kezdeményezése, gondozási feladatok ellátása, együttműködés, kapcsolattartás a területen működő egészségügyi intézményekkel, civil szervezetekkel, egyházakkal, valamint az ellátást igénybe vevők hozzátartozóival. Az egységes szakmai normák kialakítását és működtetését, az intézményvezető helyettes bevonásával, az intézményvezető irányítja.

## Az Intézmény szervezeti felépítése, egységei

### A költségvetési szerv főtevékenységének államháztartási szakágazati besorolása:

	szakágazati száma:	szakágazat megnevezése:
1	881000	Idősek, fogyatékosok szociális ellátása bentlakás nélkül

### A költségvetési szerv alaptevékenységének kormányzati funkció szerinti megjelölése:

	kormányzati funkciószám:	kormányzati funkció megnevezése:
1	074032	Ifjúság-egészségügyi gondozás
2	102031	Idősek nappali ellátása
3	102032	Demens betegek nappali ellátása
4	107013	Hajléktalanok átmeneti ellátása (éjjeli menedékhely)
5	107015	Hajléktalanok nappali ellátása
6	107051	Szociális étkeztetés
7	107052	Házi segítségnyújtás

### A költségvetési szervnél alkalmazásban álló személyek jogviszonya:

	foglalkoztatási jogviszony:	jogviszonyt szabályozó jogszabály:
1	közalkalmazotti jogviszony	a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (Kjt.) és a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet (Kjt. vhr.)
2	egészségügyi szolgálati jogviszony	az egészségügyi szolgálati jogviszonyról 2020. évi C. törvény, valamint az egészségügyi dolgozók és egészségügyben dolgozók jogviszonyával kapcsolatos egyes kérdésekről 530/2020. (XI. 28.) Korm. rendelet

**Az Intézmény neve, székhelye, elérhetősége:**

Gondozási Központ Szentendre  
2000 Szentendre, Sztaravodai u.2.

Tel.: 06/26-311-964

Fax.:06/26-301-397

e-mail cím: gondozasikozpontoszentendre@gmail.com

kecskesne.sipos.andrea@gmail.com

**Telephelyek:**

**Hajléktalanok éjjeli menedékhelye és Nappali melegedője**

2000 Szentendre, Szabadkai utca 11.

06/20-310-9335

Az **Iskola-egészségügyi Szolgálatnál** a NEAK-al kötött feladatellátási szerződés vonatkozásában az ellátott általános és középiskolák az alábbiak:

Szentendrei II. Rákóczi Ferenc Általános Iskola és Gimnázium  
2000 Szentendre, Rákóczi Ferenc u.6.  
Tel: 26/311-238

Ferences Gimnázium  
2000 Szentendre, Áprily Lajos tér 3.  
Tel: 26/415-712  
Szentendrei Móricz Zsigmond Gimnázium  
2000 Szentendre, Kálvária u.16.  
Tel: 26/310-418

Váci Szakképzési Centrum Petzelt József Gimnáziuma és Szakközépiskolája  
2000 Szentendre, Római sánc köz 1.  
Tel: 26/311-254

Szentendrei Református Gimnázium  
2000 Szentendre, Áprily Lajos tér 1.  
Tel: 26/302-595

Szentendrei Barcsay Jenő Általános Iskola  
2000 Szentendre, Kálvária u.18.  
Tel: 26/310-934

Templomdombi Általános Iskola  
2000 Szentendre, Alkotmány u.12. Tel: 26/300-556

„AGY” Magyar- Angol Két tanítási nyelvű  
Általános Iskola  
2000 Szentendre, Jókai u. 3. Tel: 26/311-387



Szent András Katolikus Általános Iskola és Óvoda  
2000 Szentendre, Bajcsy-Zsilinszky u. 4. Tel: 26/310-529

Chazár András EGYMI Bárczi Gusztáv Tagintézménye  
2000 Szentendre, Kovács László u.3. Tel: 26/310-060

Izbégi Általános Iskola  
2000 Szentendre, Mária u.4.  
Tel: 26/312-071

**A Gondozási Központ Szentendre, mint költségvetési szerv jogállása:** önálló jogi személy.

**A költségvetési szerv gazdálkodási jogköre:** Önállóan működő költségvetési szerv. Meghatározott pénzügyi- gazdasági feladatait Szentendre Város Önkormányzatának pénzügyi irodája látja el a „*Munkamegosztási megállapodásban*” foglaltak alapján. Az intézményben a pénzügyi adminisztrációs feladatok ellátása a pénzügyi iroda irányításával, és mindenkorai útmutatása alapján történnek.

**A költségvetési szerv alapító, fenntartó és irányító szerve, székhelye:**  
Szentendre Város Önkormányzat  
Szentendre Város Önkormányzatának Képviselő-Testülete  
2000 Szentendre, Városház tér 3.

**A költségvetési szervalapításának dátuma:** 2010.06.30.

**Az Intézmény működésének időtartama:** határozatlan

**A költségvetési szerv működési köre:**

A szociális étkeztetés területén:  
Szentendre és Pilisszentlászló közigazgatási területe

A házi segítségnyújtás területén:  
Szentendre és Pilisszentlászló közigazgatási területe

Idősek és demens betegek nappali ellátása:  
Szentendre és Pilisszentlászló közigazgatási területe

Hajléktalanok éjjeli menedékhelye és nappali melegedője:  
Szentendre város közigazgatási területe

Iskola-egészségügyi ellátás:  
Szentendre város közigazgatási területe

(12. sz. melléklet)

**A költségvetési szerv közfeladata, működésének célja:** Gondoskodik a Szocvtv. 86.§-ában meghatározott, Szentendre Város Önkormányzat számára kötelező önkormányzati szociális és egészségügyi ellátási feladatok közül az alábbiakról:

- *Étkeztetés*, melynek keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodik, akik azt önmaguk, illetve eltartottaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, vagy hajléktalanságuk miatt,
- *Házi segítségnyújtás*, melynek keretében a szolgáltatást igénybevevő személy saját lakókörnyezetében biztosítja az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást, így különösen az alapvető gondozási, ápolási feladatok elvégzését, az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott és lakókörnyezete higiéniai körülményeinek megtartásában való közreműködést, a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, illetve azok elhárításában való segítségnyújtást,
- *Idősek és demens személyek nappali ellátása*, melynek keretében a saját otthonukban élő, tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek, illetve a Szocvtv.93.§ (4) bekezdése szerinti kivétellel a tizennyolcadik életévüket betöltött, fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek (demensek) részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak napközbeni étkeztetését.
- *Hajléktalanok éjjeli menedékhelye ellátás* keretében a városban élő hajléktalan, ill. a városban életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan, valamint egyéb, szociálisan rászoruló személyek számára nyújt átmeneti időszakra elhelyezést.
- *Hajléktalanok nappali melegezője* ellátás működtetésnek célja, hogy a városban élő hajléktalan, ill. szociálisan rászoruló személyeknek gyakorlati és komplex szolgáltatásokat nyújtsunk, melyek egészséges életvitelüket, és a periférikus élethelyzetből való kikerülést segítik elő.
- Gondoskodik az *iskola és ifjúság-egészségügyi alapellátási* feladatokról.

**Az Intézmény szervezeti felépítése:** a Szervezeti és Működési Szabályzat szerint.

**A költségvetési szerv vezetése, vezetőjének kinevezési rendje:** Az intézményvezetői állás nyilvános pályázat útján kell betölteni. A pályázati eljárás előkészítésével és lefolytatásával kapcsolatos feladatokat Szentendre Város Önkormányzat végzi el. Az intézmény vezetőjének kinevezése és visszahívása Szentendre Város Önkormányzat Képviselő- Testületének hatáskörébe tartozik. Az intézményvezetői megbízás határozatlan időre szól.

**A költségvetési szerv képviseletében aláírásra jogosult személy:** a költségvetési szerv vezetője önállóan.

**A költségvetési szerv feladatellátását szolgáló vagyon:**

2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.

2000 Szentendre, Szabadkai utca 11.

Az ***Ingatlanhasználati szerződésben foglaltak szerint*** a vagyon rendeltetésszerű használatáért, megőrzéséért az intézmény vezetője a felelős. Az ingatlan, a vagyontárgyak használatára vonatkozóan a fenntartó dönt.

#### **A költségvetési szerv hosszú- és körbélyegzőinek hivatalos szövege:**

Gondozási Központ Szentendre  
2000 Szentendre, Sztaravodai u.2.

Iskola-egészségügyi Szolgálat Szentendre  
(ezen kívül az iskolavédőnév neve és működési engedély száma szerepel)

#### **Az Intézmény szervezeti felépítése**

A Gondozási Központ, mivel több személyes gondoskodási formát, és az egészségügyi alapellátást egy szervezeti keretben szervezi meg, ezért **integrált intézmény**. Felépítését tekintve **funkcionális szervezet**. A vezető munkatársak önállósága nagy, részvételi lehetőségük a döntéshozatalban jelentős. Kiemelt szerepe van a kreativitásnak, a tanulásnak. Az intézmény valamennyi dolgozója számára igen fontos, hogy tudásukat folyamatosan gyarapítsák, tájékozottak legyenek az aktuális szakirodalomban és gyakorlatban tudják alkalmazni a korszerű ismereteket, gondozási módszereket. A **szakterületekre tagolható**, jelentős szakmai autonómiával rendelkező munkacsoportok tagjai részben állandó, részben alkalmi teamekben dolgoznak, ami lehetőséget ad az önálló munkára, a rugalmas és gyors projektek kidolgozására, megvalósítására. Az intézményünk **38 státusszal rendelkezik**. A zökkenőmentes munkavégzés és a rendelkezésre álló kapacitások teljes kihasználtsága érdekében többen osztott munkakörben dolgoznak, mely a munkaköri leírásban kerül feltüntetésre.

A **tiszteletdíjas társadalmi gondozók** létszáma **9 fő**. A társadalmi gondozók a segítségre szoruló egyén otthonában nagyfokú empátiával, segítő támogatással próbálnak segítséget nyújtani. A rájuk bízott tevékenység Feladatleírásban rögzítésre kerülnek. Az elmúlt években **közmunkások** segítségére is számíthatunk, melynek lehetőségével a későbbiekben is tervezünk, mivel nagyban segítik az intézmény munkáját. Pl. kertészeti, szakértelmet nem igénylő karbantartói feladatok, hulladékelszállítás lehetővé tétele, ebédek házhoz szállításában való segédkezés, takarítás, hajléktalanszálló fűtése. Amennyiben egy státusz megüresedik, az állás meghirdetésre kerül. Amíg alkalmas jelentkezőt nem találunk, addig a feladatellátás érdekében **megbízási szerződéses jogviszonnyal** kerül felvételre egy munkaerő, azonban ez nem hosszútávú megoldás.

Intézményünk lehetőséget biztosít (Együttműködési megállapodásokkal) a **diákok 50 órás önkéntes munkájának** elvégzéséhez. Erre elsősorban a Gondozási Központ székhely intézményében, ezen belül elsősorban a felügyelhetőség érdekében az Idősek Klubjában adott a lehetőség. Az Intézmény munkáját 1 fő **házi orvos** (vállalkozási feladatellátási szerződéssel) segíti, aki az idősek nappali ellátásában és a hajléktalanszállón hetente egyszer rendelőt tart. Ezek időpontjai az orvosi szobák ajtajára kifüggesztésre kerültek.

2018. október 15-én hatályba lépett a **191/2018. (X.12.) Kormányrendelet az életvitelszerű közterületen tartózkodás szabályainak megsértése szabálysértéssel kapcsolatban közreműködő egyes szervek kijelöléséről és feladatairól**, valamint a 36/2018. (X.12.) EMMI rendelete a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. SZCSM rendelet módosításáról. Ez alapján a szálló 24 órában nyitva tart. A nappali melegedő a hét minden napján 08.00-18.00 óra között, az éjjeli menedékhely 18.00-08.00 óráig van nyitva. A folyamatos munkavégzés és munkarend miatt a

szállón speciális munkaügyi szabályok vannak érvényben, ilyen pl. a következő hónap beosztásának (*beosztási terv*) ezt megelőző hó 20.-ig történő elkészítése, pótlékok, stb.

Az Intézmény finanszírozását, a működési feltételeket az **éves költségvetés** határozza meg. A **költségvetési terv** elkészítését az intézményvezető és a pénzügykezelő-adminisztrátor végzi. Ennek összeállítása előtt az egységvezetőktől információkat kérünk, a szakmai terveik magvalósításához az igényeiket felmérjük, melyet a költségvetés összeállításakor figyelembe veszünk. A **költségvetés tartalmazza:** a normatív állami támogatásokat (normatíva), a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (NEAK) finanszírozását, az önkormányzati támogatást és a saját bevételeket.

A fenntartó a személyes gondoskodás körébe tartozó **szociális ellátásokért térítési díjat (intézményi térítési díj) állapít meg**, amelyet a Megállapodásban foglaltak szerint kell megfizetni.

Az intézményi jogviszony megszűnik:

- a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a jogosult halálával,
- c) a határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják,
- d) a megállapodás felmondásával.

A megállapodást az ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül, szolgáltató esetén az intézményvezető írásban felmondhatja, melyben tájékoztatást kell adnia.

Felmondásnak akkor van helye, ha az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt, az ellátott a házirendet súlyosan megsérti, az ellátott/törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítésidő-fizetési kötelezettségének – a Szt.102. § szerint – nem tesz eleget, az ellátott jogosultsága megszűnik. A felmondási idő tizenöt nap. Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott/ a törvényes képviselője vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Bíróságtól kérhető a felmondás jogellenességének megállapítása, ha a fenntartói döntéssel sem ért egyet.

Ez esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

Az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a térítésidő-fizetési kötelezettségnek nem tesz eleget, ha a) hat hónapon át folyamatosan térítésidő-tartozás áll fenn, és az a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és b) vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Ha az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a személyi térítési díj megfizetésére vonatkozó kötelezettségnek nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálat lefolytatását kezdeményezni. Az intézményvezető a Szt.119/C. § szabályai szerint lefolytatja, és a személyi térítési díjat a jövedelemvizsgálat eredményének megfelelően állapítja meg.

*A személyi térítési díjak megfizetése:* az intézmény a fizetendő térítési díj összegéről előzetesen értesítést küld/ad az ellátottnak, ill. a törvényes képviselőjének. A házigondozás esetén a gondozónők közreműködésével történik a térítési díjak beszedése. A **készpénzzel történő befizetésről** a számlát kiállítja, és azt átadja az ellátottnak/törvényes képviselőnek az intézményi adminisztráció. A térítési díjak befizetésére mód van **a Gondozási Központ pénztárában, a pénztári órákban**. (Ezek időpontjai a pénztár ajtaján kifüggesztve.) Ettől eltérő időben is van lehetőség befizetésre, az **előre egyeztetett időpontban**. Az étkeztetett gondozottak kényelme, az

egészségi állapotuk nyomon követése, az esetleges kérésük és a megelégedésük ellenőrizhetősége érdekében **az adminisztrátor/adminisztrátor segítő az ebédjüket kiszállítással kéri az intézményi ebédszállítás során havonta felkeresi, amikor lehetőség van ekkor is a térítési díj befizetésére.** Lehetőséget adunk arra is az ellátottjainknak, hogy **banki átutalással egyenlítsék ki tartozásukat.** *Ennek módja:* az intézmény pénzügyi-adminisztrátora levélben/elektronikus úton jelzi az aktuális térítési díj összegét, a számlaszámot, a befizetés határidejét és az egyéb fontos információkat. Ebben az esetben, az Önkormányzat pénzügyi irodája jelzi felénk a befizetés tényét, majd számlát állít ki- mivel a banki tranzakciók és a könyvelések az önkormányzatnál történnek. Ennek megtörténte után átadjuk a számlát az ellátottnak/törvényes képviselőjének.

*A szociális ellátásokra vonatkozóan önköltségszámítás történik.* Az intézményi térítési díj a szolgáltatási önköltség és a tárgyévi normatív állami hozzájárulás különbözeteként kerül kiszámításra, majd a személyi térítési díj sávos rendszerben. Az idősek nappali ellátásában a reggeli és uzsonna intézményi és személyi térítési díját az intézményvezető határozza meg. Az *Iskola-egészségügyi Szolgálat* finanszírozását a Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő (NEAK) biztosítja, meghatározott pontszámítási módszer alapján.

**Az önkormányzati támogatást, hozzájárulást** az éves költségvetésben a fenntartó, Szentendre Város Önkormányzatának Képviselő-testülete határozza meg és biztosítja.

Az intézmény saját bevétele a gondozási, étkezési, a szállítási és a nappali ellátás szolgáltatásainak igénybevételéért megállapított térítési díjakból, valamint egyéb bevételekből tevődik össze. Saját bevételként jelenik meg a civil szférából érkező pénzbeli és természetbeni adomány is, mely minden esetben felhasználásra kerül az ellátottak igényeinek kielégítésére. Az intézmény költségvetésből nem fedezhető kiadásokra szponzorokat kutat fel az intézmény.

Az intézményvezető az egységvezetők közreműködésével a gondozottak felé **Ellátotti elégedettségi kérdőívet** juttat el, melynek célja, hogy az esetleges problémákat orvosolni tudjuk, az ellátotti jogok ne sérüljenek, ill. az addig fel nem merült kéréseket és igényeket el tudjuk látni. A gondozottak véleményét folyamatosan kikérjük személyesen is, döntéseinknél maximálisan figyelembe vesszük, ezzel is igazodva a szakmai és a piaci követelményekhez szolgáltatóként. A *speciális jogok* biztosítása érdekében a hajléktalanellátás területén az **ellátottjogi képviselővel** még szorosabb együttműködésben vagyunk. Tesszük ezeket annak érdekében, hogy magas szinten szolgáltató és egyediséget biztosító intézmény maradjunk, és a területen jelentős szakmai elismertséggel rendelkezünk továbbra is. Munkánkat akkor tekinthetjük sikeresnek, ha szolgáltatásaink által kivívjuk működtetőnk és a lakosság, az ellátottak megbecsülését.

**Intézményünk által nyújtott tevékenységek:** Olyan mértékű segítségnyújtás, amely lehetővé teszi az ellátottak számára az önálló életvitel fenntartását. A hiányzó családi gondoskodás pótlása a fizikai, - mentális, - pszichés, - szociális – és egészségügyi segítségnyújtás révén. Az egészség és az életminőség biztosítása, védelme. Az emberi méltóság megtartása. A testi-lelki-szellemi és környezeti egyensúlyban tölthető évek számának növelése az egészségesebb, boldogabb és hosszabb életű idősödő nemzedék érdekében.

Az Intézmény felvállalja a különböző szakmai és nem szakmai csoportok, közösségek (szociális- és egészségügyi szakemberek, civilek és önkéntesek, egyházak, karitatív szervezetek, stb.) munkájában való részvételt, a feladatok összehangolását, mely során figyelembe vesszük a fizikai-, pszichikai-, szellemi- és színtereken megnyilvánuló állapotokat. Az egészségnevelés módszereinek alkalmazásával hozzá kíván járulni ahhoz, hogy a szociális szolgáltatásokra rászoruló lakosság kompetenssé váljon saját egészségi állapotának alakításában. Olyan környezet kialakítása, mely támogatja az emberek saját egészség felfogását, és engedi, hogy az emberek saját maguk befolyásolhassák egészségüket.

Intézményünk a lakosságot érintő szociális –és egészségügyi jellegű kérdések együttes kezelésében a lakosság részéről is elismertséggel bíró helyzetben van. Alaptevékenysége mellett folyamatosan figyelemmel kíséri a lakosság szélesebb körét érintő szociális- és egészségügyi problémákat, s azok kezelésére igyekszik megoldást találni.

**Minden szakfeladat Szakmai programja illeszkedik az Ábrányi Emil városvédő, városszépítő és városfejlesztő Programba (2019-2024), Szentendre Város Önkormányzatának Szolgáltatástervezési Konceptiójába, valamint Szentendre Város Településfejlesztési Konceptiójába, az abban megfogalmazott célok elérését segítik.**

### **Szervezeti egységek alá- és fölérendeltségi viszonyai**

A Gondozási Központ Szentendre Város Önkormányzat által működtetett szociális és egészségügyi intézmény. Szervezeti formáját tekintve **integrált intézmény**. Az intézmény felépítését, az egyes szervezeti egységek és szakfeladatok függőségi kapcsolatát a mindenkori **szervezeti ábra** határozza meg. (11. sz. melléklet)

Az intézmény szervezeti egységein belül **alá- és fölérendeltségi viszonyok** vannak. Az ügyek intézésében, az utasítások kiadásában, a végrehajtásban, az ellenőrzésekben, a jelentések megtételében a szolgálati út megtartása a függőségi kapcsolatnak megfelelően kötelező.

A **szolgálati út** mellőzése csak kivételes esetekben megengedett, azonban utána haladéktalanul a közvetlen felettest értesíteni kell. Az Intézményvezetőt szakmai vezetési, irányítási, ellenőrzési feladatainak ellátásában (átruházott hatáskörben) az intézményvezető helyettes segíti. Az Intézmény élén az **intézményvezető** áll. Az intézményvezető az Iskola-egészségügyi Szolgálat szakfeladaton található. A zavartalan működés érdekében szükség esetén -végzettségeiből adódóan- a gondozásokban, ügyekben is feladatot vállalhat.

Az intézmény vezetője nevezi ki a **szervezeti egységek vezetőit, 4 fő**. Az étkeztetés és a házi segítségnyújtás, az idősek nappali ellátása és a demens betegek nappali ellátása, az iskola és ifjúság - egészségügyi szolgálat, valamint a hajléktalanok éjjeli menedékhelye és a hajléktalanok nappali melegezője szervezeti egységek élén egy-egy vezető áll. A szervezeti egységekben dolgozó munkatársainak közvetlen irányítása az egységvezetők feladata. Az iskolaorvosok közvetlenül az intézményvezetőnek tartoznak beszámolni a munkájukkal, irányításuk egységvezető közbenjárása nélkül történik. Az intézményvezetőt távollétében helyettesítő **klubvezető** egyben az idősek és demens betegek nappali ellátásának vezetője, és ezzel együtt gondozási feladatokat is ellát. Az intézményvezető mellett dolgozó **pénzkezelő-adminisztrátor** az egész Gondozási Központ zavartalan működését biztosítja gazdálkodási, adminisztrációs, -nyilvántartási és anyagbeszerzési teendők ellátásával. A feladatellátást 1 fő főállású dolgozó végzi. Munkájának irányításáért az intézményvezető, távollétében az intézményvezető helyettes a felelős. A pénzkezelő-adminisztrátor munkájához szükséges tárgyi feltételek biztosítottak. A dolgozó részére az intézmény biztosítja a felszerelt és zárható dolgozószobát és a munkavégzéshez szükség informatikai háttérrel. A pénzkezelő-adminisztrátor a szociális étkeztetés biztosításában is segítséget nyújt, ezáltal az étkeztetés szakfeladaton található, szakdolgozónak minősül.

A pénzkezelő-adminisztrátor feladatellátásának szakmai tartalma:

- A gazdálkodásból adódó pénzügyi, gazdálkodási feladatok ellátása, az ezzel kapcsolatos nyilvántartások vezetése.
- A Hivatalokkal való kapcsolattartás, a szükséges pénztári és munkaügyi anyagok leadása, valamint egyéb információk átadása területén kizárólagos jogköre van, feladatai közé tartozik.

- Intézményi ki- bemenő iratok iktatása.
- Készletbeszerzés, készlet – és tárgyi eszközgazdálkodás.
- Leltározással, selejtezéssel kapcsolatos feladatok.
- Felelős a pénztár kezeléséért, a pénzügyi előírások betartásáért.
- Pénzhiány esetén anyagi és büntetőjogi felelősséggel tartozik.
- Felelős az engedélyezett pénzbeni ellátmány felvételéért, elszámolásáért, érte anyagi felelősséget vállal.
- Naprakészen vezeti a pénzmozgásokról készült adminisztrációt.
- Pénzügyi bizonylatok kezelése, továbbítása.
- Intézményi gazdálkodásról rendszeres beszámolás, időarányos teljesítés figyelemmel kísérése, adatszolgáltatás.
- A dolgozók részére biztosított természetbeni ellátmányról adminisztrációt vezet, ezek kiadását elvégzi.
- Felelős a társadalmi gondozottak és társadalmi gondozók nyilvántartásáért, tiszteletdíjuk kifizetéséért.
- Munkaügyi és társadalombiztosítási dokumentációk elkészítése, továbbítása a MÁK felé, az ezzel kapcsolatos nyilvántartások.
- Intézményi adminisztráció ellátása.
- Közhasznú foglalkoztatással kapcsolatos nyilvántartás kezelése, adatszolgáltatás.
- A szociális étkeztetés, a házi segítségnyújtás, az idősek és demens betegek nappali ellátása, a hajléktalanellátás szakfeladatok, valamint az iskola-egészségügyi ellátással kapcsolatos statisztikai adatok nyilvántartása, adatszolgáltatás.
- Felelős – a gondozásvezetővel és a klubvezetővel együtt – az étkezési térítési díjak beszedéséért.
- Kiállítja a számlákat. A gondozónők által beszedett gondozási díjakat, valamint az Idősek Klubjából az étkezési- térítési díjakat hivatalosan átveszi, az Intézmény bank számlájára befizeti.
- Tárgyi eszközök, műszaki berendezések karbantartatása, javíttatása.
- Folyóiratok, szakmai anyagok beszerzése.
- A munkavégzéshez szükséges gépkocsi üzemanyagok elszámolással kapcsolatos adminisztrációs és egyéb feladatok ellátása.
- Az útiköltség térítést és a munkavégzéshez, munkába járáshoz szükséges bérlet elszámolásokat elvégzi.
- Intézményi rendezvényekkel kapcsolatos teendők ellátása.
- Kapcsolattartás: önkormányzatokkal, Magyar Államkincstárral, Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelővel, Munkaügyi Központtal, Szolgáltatókkal, Társintézményekkel, PVMKH Járási Népegészségügyi Intézettel.

Az **adminisztrációs-segítő** munkakörben dolgozó feladata a megnövekedett adminisztrációs feladatokban történő segédkezés. A naprakész adminisztrációk, rábízott nyilvántartások, pl. étkeztetettek, üzemorvosi vizsgálatok nyomkövetése, mérőórák állásának jelentése, a legionella kockázatkezelés dokumentációnak nyilvántartása és egyéb dokumentációk vezetése, a beszedett térítési díjak pénzügyi kontrolling rendszerének megvalósításában való részvétel. A státuszt betöltő dolgozó a pénzkezelő-adminisztrátor irányítása alá tartozik, a beszedett térítési díjakkal elszámolni köteles. Napi feladatait a pénzkezelő- adminisztrátor határozza meg. Az adminisztrátor-segítő irányába utasítási és ellenőrzési jog illeti meg.

A **szervezeti egység vezetőket** a beosztottak irányába szintén utasítási és ellenőrzési jog illeti meg, a beosztottak pedig a szervezeti séma szerint az utasításra és ellenőrzésre jogosított vezető rendelkezéseit kötelesek végrehajtani. Az egységvezetők az intézményvezető által kiadott feladatok, utasítások elvégzéséért felelősséggel tartoznak. Közvetlen felettesük a Gondozási

Központ intézményvezetője, távollétében a klubvezető. A szervezeti egység vezetői az intézményvezetőnek tartoznak számadással a szervezeti egység szakmai munkájáról, a személyi és tárgyi feltételek észszerű felhasználásáról. Szakmai kérdésekben és az irányelvek meghatározásánál az intézményvezetővel kötelesek együttműködni.

Az **Iskola-egészségügyi Szolgálat szakmai felettese** a Pest Vármegyei Kormányhivatal Szentendrei Járási Hivatal Népegészségügyi Intézetének járási tiszti főorvosa, ill. járási vezető védőnő. Feladatuk az egészségügyi alapellátások *szakmai* ellenőrzése, melynek során napi kapcsolatban állnak az intézményvezetővel.

Az intézményben a szakfeladatok munkája fő, ill. részfoglalkoztatás keretén belül láthatóak el.

A *tiszteletdíjas munkatársak* bevonása a gondozási munkába munkaviszonyt nem keletkeztet. Feladataik meghatározása az intézményvezető hatáskörébe tartozik, a feladat elvégzésének igazolása az egységvezető kötelessége.

A *közcélú munkát végző személy(ek)* feladatainak meghatározása, a végrehajtás ellenőrzése az intézményvezető hatáskörébe tartozik. A munkáltatói jogkör gyakorlója Szentendre Város Önkormányzatának polgármestere.

A *megbízásos jogviszonyban* dolgozó munkatárs(ak) közvetlen felettese az adott szakfeladaton dolgozó szervezeti egység vezetője. A feladatok kijelölése, a végrehajtás ellenőrzése őt illeti meg.

A *gépjárművezetői* státuszban dolgozók munkáltatói jogkörének gyakorlója az intézményvezető. A 3 fő technikai dolgozó a szociális étkeztetés szakfeladaton található. Munkájukat a szociális étkeztetés és az idősek nappali ellátása szakfeladaton is végzik, ill. az intézmény részére történő vásárlásokat és egyéb feladatokat (előre tervezetten) is ők látják el terhelhetőségük függvényében. A feladatok felosztása az egységvezetők hatáskörébe tartozik. Étkeztetés esetében ez kiegészül az étkeztetésen lévő szociális segítővel, aki a napi ebédigényléseket koordinálja.

### A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja

Az Intézmény tevékenységeiről folyamatosan tájékoztatjuk a **helyi médián** keresztül a lakosságot, annak érdekében, hogy minél szélesebb körhöz eljussanak a szolgáltatásainkról az információk. Tájékoztatunk **Szentendre** város honlapján, **facebook** oldalán, valamint a **Szentendre és Vidéke Újságban** is. A **Szentendre TV** is rendszeres látogatónk a különböző rendezvényeinket, de rádiós és TV-s stúdióbeszélgetésen is megjelenünk. **Szórólapjaink** és tájékoztató anyagaink az Önkormányzat portáján, a Kormányhivatalnál, könyvtárban, a gyógyszertárakban, a szakrendelőben és a háziorvosi rendelőkben, valamint a nagyobb forgalmú üzletekben is megtalálhatóak. **Pilisszentlászlón** rendszeresen van ellátottunk, valamint ügyfélfogadási, tájékoztató időpontunk. A község honlapján is megtalálhatóak vagyunk. A fentiekén kívül a tájékoztatás leghitelesebb formája a gondozottak és hozzátartozóik elégedettsége, akik **ajánlják** a rászorulóknak és ismerőseiknek a szolgáltatásainkat. A visszajelzések alapján ezen információk alapján választják a mi ellátásainkat. Intézményünk nyitott, a nyitvatartási időben telefonon és személyesen is lehet érdeklődni az ellátásainkról annak érdekében, hogy egyénre szóló és a megfelelő ellátást tudjuk biztosítani.

A Gondozási Központban és telephelyein fotót, videófelvételt stb. készíteni, és harmadik fél részére kiadni csak az intézményvezető külön engedélyével lehet. Az intézményről, ellátottról nyilatkozni, facebook és egyéb fórumokon szintén csak az intézményvezető előzetes hozzájárulásával lehet.



Az intézményekben szervezett olyan jellegű programokon, ahol fotó vagy felvétel készülhet, pl. idők világnapja, karácsony, ünnepek stb. amelyhez előzetesen tájékoztató kiírást kell készíteni, hogy „az esemény sajtónyilvános” és a felvétel előtt a résztvevőket élő szóban tájékoztatni erről.

#### **Az intézmény működésének alapelvei:**

- ✓ **A nyitottság elve:** A Gondozási Központ nyitott intézmény, a szolgáltatásainak igénybevétele a gyermekvédelmi, egészségügyi, szociális törvényekben, Szentendre Város Önkormányzat rendeleteiben, valamint a Házirendekben foglaltakon kívül további feltételekhez nem köthető.
- ✓ **A személyiségi jogok védelme:** Valamennyi az intézményben feladatot ellátó személynek a tevékenysége során tudomására jutott, a kliensek személyiségi jogait érintő adatok és tények kezelésére, továbbítására és nyilvánosságra hozatala az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló törvényben, továbbá a 235/1997. (XII.17.) Kormányrendeletben foglaltakat minden körülmények között biztosítani kell.
- ✓ **Adatvédelem és adatbiztonság elve:** törvényesség, célhoz kötöttség, adatminőség, helyesbítéshez való jog, az érintett előzetes tájékoztatása, illetve, hogy személyes adat illetéktelen harmadik személy tudomására ne jusson az adat illetéktelen harmadik személy által ne legyen módosítható, az adat elérhető legyen a feljogosított személyek, szervezetek számára, valamint védeni kell az adatot sérülés, megsemmisülés ellen.
- ✓ **Az egyenlőség elve:** Az intézménnyel kapcsolta kerülő minden kliens nemre, származásra, felekezeti hovatartozásra, ill. világnézetre tekintet nélkül egyenlő elbírálásban és szolgáltatásban kell, hogy részesüljön.
- ✓ **A segítő munka etikai minimumának elve:** Valamennyi, az intézményben feladatot ellátó személynek munkavégzése során az 1993. évi III. törvényben és végrehajtási rendeleteiben foglaltakat, az intézmény szabályzataiban rögzítetteket, továbbá a ***Szociális Munka Etikai Kódexében*** (ill. más szakmai etikai kódexet is figyelembe véve) leírtakat maradéktalanul be kell tartania.

**A dolgozók** az intézménnyel jelenleg kapcsolatban álló, ill. 2 éve kapcsolatban volt kliensekkel és a 2013. évi V. törvény 8:1.§ (1) bekezdés 1. és 2. pontjában szereplő hozzátartozóikkal polgári jogi jogviszonyt semmilyen formában nem létesíthet, így például tőlük **pénzt vagy értéktárgyat el nem fogadhat, adásvételi, csereszerződést sem ingó, sem ingatlan vagyona nem köthet, tartási, életjáradéki, öröklési alanya nem lehet.** Ezen szabályozás a munkaköri leírásokban, valamint külön az Ajándékok és egyéb előnyök elfogadásának rendjéről szóló Szabályzat is tartalmazza.

Minden jó átalakítás kulcsa a megvalósítás. A szakmai programot a helyi igények, valamint az állandóan és gyorsan változó jogszabályi környezetben folyamatosan felül kell vizsgálni, és módosítani lesz szükséges.

Az alábbi táblázatban jól látható, hogy milyen népességváltozást történt az elmúlt évtizedekben, amely minden korosztályt érint

Év	Népesség	Változás (%)
1970	12 839	-
1980	16 095	+25,4%
1990	19 351	+20,2%
1995	20 706	+7,0%
2001	22 747	+9,9%
2011	25 310	+11,3%
2020	26 447	+4,5
2023	28705	+8,5%

(1. sz. táblázat)

Az intézmény sokrétű feladatellátásaira egyértelműen hatással van a népesség növekedése. Az elmúlt időszakban mind a humán erőforrást, mind a tárgyi eszközállományt bővíteni kellett.

## 1.

### **A Gondozási Központ Szentendre az idősök és demens betegek nappali ellátásának szakmai programja**

Az idősök nappali ellátása szakmai programja a következő ellátási területekre terjed ki:  
**Szentendre és Pilisszentlászló** települések közigazgatási területe.

#### **1.1. Az idősök nappali ellátás célja**

Az idős nappali ellátás célja, az ellátottak köre:

- elsősorban a saját otthonukban élő
- a tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek
- a tizennyolcadik életévüket betöltött, fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek, illetve szenvedélybetegek,
  - a hajléktalan személyek napközbeni ellátása, és
  - a demens betegek napközbeni ellátása.

Az idős nappali ellátás feladata, az ellátás megszervezésével intézményünk a székhelyén (2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.) lehetőséget biztosít az igénybevevő személyeknek:

- a napközbeni tartózkodásra,
- a társas kapcsolatok kialakításának és fenntartásának biztosítására,
- az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére, így
  - a személyes tisztálkodás biztosítása,
  - a személyes ruházat tisztításának biztosítása,
- igény szerint az ellátottak napközbeni étkeztetésére,
- intézményi szolgáltatások igénybevételének lehetőségei:
  - szabadidős programokon való részvétel,
  - szükség szerint az egészségügyi alapellátás igénybevétele (intézményi orvos által biztosított, megbízási szerződéssel),
  - a szakellátáshoz jutás segítése,
  - hivatalos ügyek intézésének segítése,
  - életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése
- demens betegek ellátásánál:
  - napi rendszerességgel egyéni és csoportos foglalkozások szervezése,
  - folyamatos gondozói felügyelet biztosítása,
  - biztonságos tárgyi környezet feltételeinek megteremtése.

## **1.2. A megvalósítandó program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

### **A megvalósítandó program konkrét bemutatása**

A megvalósítandó program illeszkedik a bevezetőben leírt Programokba. Az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja. Az érintett településeken élő hajléktalan személyek, illetve saját lakókörnyezetükben élő idős személyek, pszichiátriai és szenvedélybetegek, fogyatékos és autista személyek, valamint demens betegek száma indokolja a nappali ellátás működtetését.

A lakosság körében igény van a nappali ellátásra, mivel jelentős a száma azoknak a személyeknek, akik önellátásra részben képesek, de nappali felügyeletet igényelnek. A szolgáltatás további biztosításával a *célcsoport valós ellátása* továbbra is megoldottá válik.

### **A létrejövő kapacitások**

A szolgálat a program megvalósulásával **munkanapokon 07. 30- 15. 30 óráig 37 főt tud ellátni.**

### **A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

Az idősek és demens betegek nappali ellátásában **az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítjuk:**

*A nappali ellátás szolgáltatási elemei*, melyek a szakmai programban a szolgáltatás részeként megjelenő alábbi tevékenységek összessége.

**Tanácsadás:** az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

**Esetkezelés:** az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

**Gondozás:** az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

**Étkeztetés:** gondoskodás hideg, illetve meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő lakhelyén, szolgáltatónál, egyéb étkezdében vagy közterületen.

**Felügyelet:** az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll.

**Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:** az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

**Készségfejlesztés:** az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

**Közösségi fejlesztés:** egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködések valósít meg.

Az igénybe vett szolgáltatási elemek a *Nappali ellátásban részesülők látogatási és esemény-naplójában* kerül rögzítésre. (Szociális Ágazati Portálon=SZÁP-on található)

Az idősök klubja zavartalan működéséért, a klubtagok ellátásának megszervezéséért a nappali ellátás vezetője, **klubvezető**, a feladatok elvégzéséért a szakfeladaton dolgozó szakemberek a felelősek. A klubvezető feladata a KENYSZI Taj alapú jelentési rendszerben történő napi jelentések elkészítése is. A klub feladatait **havi és éves munka, - és programterv** alapján végzi, mely az ellátottak állapotát figyelembe véve *messzemenően igazodik a klubtagok igényeihez*. A vegyes korösszetétel miatt a foglalkozások megtervezésénél a sokrétűség, a változatosság az irányadó. A foglalkozás jelentősége az idősök életében tapasztalható **tétlenség, céltalanság, izoláció, depresszió leküzdésében** van.

A *biztosított szolgáltatások formái*: a **fizikai, mentális, egészségügyi ellátás és érdekvédelem**. Emellett a **foglalkoztatás**, melynek formái a fizikai, szellemi- kulturális elfoglaltságok, irodalmi- és zenei rendezvények, ismeretterjesztő előadások, és szórakoztató jellegű programok formájában jelennek meg.

## **Az ellátandó célcsoport**

Szentendre Városi Tanács Egészségügyi Osztálya Öregek Napközi Otthona néven 1979.február 1-től kezdte el biztosítani ezt az ellátást, majd a jelenlegi székhelyére 1997. január 1-én költözött át az intézmény. A kezdeti idő óta töretlen népszerűségnek örvend az idősök klubja. Folyamatosan teljes kihasználtsággal működik. Jellemző, hogy **a szolgáltatásaink igénybevétele az idősök nappali ellátásában nem napi 1-2 óra, hanem a teljes nyitvatartási időben** jelen vannak a gondozottak. Rossz egészségi állapotukat mutatja, hogy **többségüket az intézményi gépjárműveinkkel szállítjuk be, majd a nap végén haza az otthonukba**. Napközben mindennemű felvállalható, és megoldható kérésüket, problémájukat kezelni igyekszünk. Míg az elmúlt években a legtöbb településen a személyes gondoskodás formái közül a házi segítségnyújtás biztosítása alapról megszervezésre került, addig az idősök nappali ellátása -mint lakosságszámhoz kötött ellátás- háttérbe szorul. A szolgáltatás biztosítása során figyelemmel kísérjük a kistérség szociális ellátórendszerének sajátosságait, problémáit. Aktualizálásra került a Szolgáltatástervezési koncepció. A települések közül Pilisszentlászló igényli lakossága számára ezt az ellátást.

A nappali ellátás igénybevétele során (mivel a nap nagy részében bent tartózkodnak) a rászorulóknak **napi háromszori étkezése is megoldott** az intézményünkben. Az egyszeri meleg étel, **ebéd** biztosítása a szociális étkeztetés keretében az épületben található étkezőben biztosított.

A **reggeli és az uzsonna** az intézmény kiegészítő szolgáltatása az idősek nappali ellátását igénybevevők számára. Az idősek és demensek nappali ellátásának biztosításához **szükséges tárgyi és személyi feltételek adóttak. Ennek szabályozása a Házirendben található.**

Az elmúlt évek során országos és helyi szinten is **jelentősen megváltoztak a generációk közti viszonyok**, ami új együttélési szabályok, alkalmazkodási technikák létrejöttét és a szolidaritás formáinak megváltoztatását vonta maga után. Ezek a változások erőteljesen érintették a szociális ellátórendszert is, nem kímélve ettől a Dunakanyar településeit sem. Az időskorúak arányának növekedésével **egyre erőteljesebb igény jelentkezett a gondozás, a nappali ellátás, valamint a demens betegek ellátása iránt.** Az ellátásaink iránt **többször távol élő, külföldön dolgozó hozzátartozó érdeklődik**, akik szeretnék ellátó rendszerünkben **biztonságban** tudni családtagjukat. Ezáltal egyre nagyobb teher és felelősség hárul az intézményi dolgozókra az idősek ellátása során. A gondozottak érdekében sokszor kompetenciahatárainkat súroljuk. Célunk, hogy szolgáltatásaink működtetése által a térségben olyan gondoskodó, **komplex, egymásra épülő és integrált ellátórendszer** működjön, amely a **problémákat az ellátottak saját környezetében oldja meg.**

#### **A szolgáltatás működésének eredményeként:**

- ✓ A szociális és egészségügyi alap – és szakellátással kialakított aktív együttműködés keretében *nem kiváltja, hanem kiegészíti* a családi gondoskodást, megerősítve ezzel az egyének kapcsolatrendszerét.
- ✓ Intézményünk olyan hosszú távú egyéni szükségletekre alapozott gondozást biztosít, amely az ellátottak autonómiájának figyelembevételével nagymértékben *épít aktív részvételükre.*
- ✓ Az ellátásokhoz való hozzájutás biztosításával *pozitív változást tapasztalunk* az ellátást igénybevevők egészségi, pszichés állapotában.
- ✓ Szolgáltatásunk révén elérjük a potenciális ellátottak köreit, így *nő azoknak a száma*, akik egyéni igényeiknek megfelelő ellátásokhoz jutnak.
- ✓ *Felkutatjuk az egyedül élők természetes támaszait*, gondozásba történő bevonásukkal aktivizálódnak a családi kapcsolatrendszerek.
- ✓ A változás jeleinek felismerésével *megakadályozható az állapotromlás*, melynek következtében *csökkenhet a krízisek száma.*
- ✓ *Jelentősen javul az ellátott egyén életminősége*, csökken a kórházba kerülés gyakorisága.
- ✓ Tanácsadás, információnyújtás, ügyintézéshez nyújtott segítség által *nő a jogosultakat megillető ellátások igénybevétele.*
- ✓ Az idősek klubjában nyújtott segítségnyújtással, mint preventív tevékenységgel *csökkenthetőek a bentlakásos intézményi és kórházi költségek.*
- ✓ Erősödik intézményünk *pozitív társadalmi megítélése.*
- ✓ Az ellátórendszerek szorosabb együttműködésével *erősödik a szociális védőháló*, a kistérségben javul a családok élethelyzete, ezáltal erősödik a lakosság szociális biztonságérzete.

### 1.3. Más intézményekkel történő együttműködés módja

#### Az együttműködéssel érintett szervek

Az intézmény a szélesebb körű társadalmi bázis, és a hatékony működés érdekében együttműködik különösen:

- a települési önkormányzatokkal,
- Pest Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával,
- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal,
- Pest Vármegyei Kormányhivatal Népegészségügyi Osztályával,
- Integrált Jogvédelmi Szolgálatlal,
- más hasonló alapellátást nyújtó intézményekkel –testvérintézményekkel,
- szociális bentlakásos intézményekkel (idősek otthonai, Református Szeretetotthon, Máltai Szeretetszolgálat Kórháza Vác, SARA Otthon Pomáz-Kiskovácsi),
- a szakorvosi ellátással (Szentendre Város Egészségügyi Intézményei), kórházakkal,
- demens betegek esetén pszichiátriai, neurológiai, geriátriai szakellátással (Gálfi Béla Gyógyító és Rehabilitációs Kht., SZEI Mentálhigiénés Központ),
- háziorvosokkal, pszichiátriai beteg esetén a kezelőorvossal, ill. ideggondozóval,
- szenvedélybeteg esetében a kezelőorvossal, egészségügyi gondozást végzővel,
- a hajléktalanellátó intézményekkel,
- integrált intézményként a többi szervezeti egységgel,
- rendőrség, Rendészeti Igazgatóság, bíróság, pártfogó felügyelet,
- Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatlal,
- Támogató Szolgálatokkal,
- közösségi ellátással,
- a Florance Bt. Otthonápolási Szolgálatlal,
- fogyatékos személy ellátása esetén a fogyatékos személyeket segítő intézményekkel és érdekvédelmi szervezetekkel,
- egyházak, karitatív szervezetek, alapítványok,
- a generációk közötti kapcsolattartás érdekében a nevelési- oktatási intézményekkel (óvodák, általános és középiskolák).

#### Az együttműködés módjai

##### Együttműködés Pest Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával:

Az együttműködés során az intézmény segítséget kap az ellátás megszervezésében, új módszerek bevezetésében, információt szolgáltat a tevékenységéről, szakmai tanácsot kérhet, közreműködik a módszertan által folytatott szakmai ellenőrzésekben.

##### Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal:

Az együttműködés során az intézmény módszertani segítséget kérhet. A szociális alap- és szakellátások tekintetében módszertani útmutatók, ajánlások, szakvélemények, szakmai szabályozók készülnek, melyeket munkája során alkalmaz az intézmény. A Módszertani Főosztály ismereteket ad át a szolgáltatók részére egységes irányelvek alapján.

#### Együttműködés Szentendre Város Önkormányzatával:

Az intézmény fenntartójával való együttműködés többoldalú. Kiterjed a költségvetési, így pénzügyi és gazdasági tevékenységre, e tevékenység ellenőrzésére, szakmai feladatellátás nyomon követésére, ellenőrzésére, a szakmai program szerinti működésre, stb.

#### Együttműködés más hasonló alapellátással:

A más hasonló alapellátással való együttműködés során az intézmények kölcsönösen tájékoztatják egymást az általuk szerzett tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, eredményességeikről. Intézménylátogatásokat folytatunk a szakmai fejlődés érdekében.

#### Együttműködés szociális bentlakásos intézményekkel:

A szociális bentlakásos intézményekkel való együttműködés célja a szociális ellátórendszer rugalmas együttműködése, mely megvalósul a kölcsönös párbeszédben, szakmai ismeretátadásban, az ellátottnak legjobban megfelelő szociális intézményi elhelyezés megkeresésében.

#### Együttműködés a különböző alapellátásokkal:

Az együttműködésre sor kerülhet, az ellátás igénybevétele előtt, melynek során az adott alapellátás jelezheti a nappali ellátásban történő elhelyezés szükségességét, ill. információt szolgáltat az ellátott állapotáról.

#### Együttműködés a szakorvosi ellátással:

A szakorvosi ellátással való együttműködés folyamatos, az ellátott személyek minél célzottabb, személyre szabott ellátása érdekében fenntartott kapcsolat.

#### Együttműködés az otthonápolási szolgálattal:

Az együttműködésre az önkiszolgálásra részben képes, vagy képtelen ellátott esetében történik. A szolgálat és a nappali ellátást nyújtó kölcsönösen tájékoztatja egymást az ellátott állapotáról.

#### Együttműködés a fogyatékos személyeket segítő, érdekvédelmi szervezetekkel:

Az együttműködésre fogyatékos személyek esetében kerül sor. Az együttműködés módja esetmegbeszélés, tájékozódás, érdekvédelem elősegítése.

#### Együttműködés a gondozottak háziorvosával, kezelőorvosával:

Az együttműködésre az ellátás megkezdése előtt, ill. az ellátás biztosításakor folyamatosan kerül sor. A háziorvos és a kezelőorvos tájékoztatása, javaslata figyelembevételre kerül.

#### Együttműködés a szakorvosi (pszichiátriai, neurológiai, geriátriai) ellátással:

Az együttműködés során a nappali ellátás segítséget kap az új módszerek alkalmazásáról, valamint folyamatosan konzultál az ellátottak állapotáról.



## 1.4. Az ellátottak köre, demográfiai mutatói, szociális jellemzői

### A nappali ellátásban részesülők köre:

- a hajléktalan személyek, őket azonban elsősorban az intézmény nappali melegedőjében igyekszünk elhelyezni,
- elsősorban saját otthonukban élő
- tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek,
- a tizennyolcadik életévüket betöltött, fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek, illetve szenvedélybetegek,
- demens betegek.

Intézményünkben elsősorban egyedül élő, magányos idősök veszik igénybe az ellátást, akik valamilyen egészségi problémával küszködnek. Ezért nálunk az egész napos bent tartózkodás a jellemző. A hajléktalanok, mivel többségük az éjjeli menedékhely szolgáltatását is igénybe veszi, ezért a hajléktalanok nappali melegedőjében veszi igénybe a nappali ellátást és ennek szolgáltatásait.

**Az ellátottak köre** (statisztikai adatok 2023. december 31.-i állapot szerint, KSH)

### Az Idősek Klubja:

- az engedélyezett férőhelyszám: 30 fő
- demens férőhelyszám: 7 fő
  
- Megállapodások száma: 44 fő (9 férfi/35 nő)
  - ebből 40 fő átlagos szükségletű (de ezen belül 7 fő demenciával érintett)
  - igazolt demens beteg 7 fő (nő)
  
- a legidősebb klubtag 94 éves
- a legfiatalabb klubtag 55 éves

A statisztikai adatokból látható, hogy a nappali ellátás **100%-os kihasználtsággal működik**. A nappali ellátásban részesülő gondozottak egészségi állapotát és szociológiai jellemzőit felmértük. A felmérésből megállapítható, hogy az ellátottak közül többen szenvednek (akár halmozottan is) különböző krónikus betegségekben. Ezek közül **kiemelendő a mentális betegek magas száma**. Az intézménybe való be és hazaszállítást indokolja a nehezen mozgók és egyedül élők nagy száma. A rendelkezésre álló jól **felszerelt orvosi szobánk** nagy segítség a hypertóniások és a szívbetegek szintén magas száma miatt. A szakmai szabályok egységes eljárásrendje miatt **Szakmai protokollok** kerülnek folyamatosan kidolgozásra, ill. a helyzetekre felkészülve rendszeres elsősegélynyújtás oktatáson vesznek részt az intézmény dolgozói.

### A demens ellátottak szociális jellemzői:

Az Idősek Klubjára továbbra is érvényes az a megállapítás, mely szerint az ellátásban **az ápolási igények növekedése** figyelhető meg (testi, szellemi fogyatékoság miatt). Ezáltal

alapkövetelmény a szakképzettséggel végzettséggel rendelkező gondozónők folyamatos jelenléte a klub teljes nyitvatartási ideje alatt.

#### **A klub gondozottak ellátási szükségletei**

<b>Szükséglet</b>	<b>Férőhely %-ában</b>
Napközbeni tartózkodás	100
Étkeztetés	99
Személyes tisztálkodás biztosítása	35
Személyes ruházat tisztításának biztosítása	10
Szabadidős programok	98
Egyéni és csoportos foglalkozások	98
Folyamatos felügyelet	90
Egészségügyi alapellátás	80

(2. sz. táblázat)

### **1.5. Szolgáltatások, tevékenységek leírása**

#### 1. Napközbeni tartózkodás biztosítása

##### *A feladatellátás tartalma:*

Az ellátottak részére a napközbeni tartózkodásra nyújt megfelelő intézményi körülményeket folyamatos felügyelet mellett. A külön helyiségben kialakított pihenő lehetőséget biztosít a pihenésre, ill. alvásra.

##### *A feladatellátás módja:*

Az ellátás módja az ellátott állapotához igazodó ellátás.

Az igénybevevők intézménybe való bejutása történhet:

- 1) önállóan vagy családtaggal,
- 2) az intézmény szolgálatában álló személyautók igénybevételével. (Ennek a szolgáltatásnak térítési díja van, önkormányzati rendeletben szabályozva.)

##### *A feladatellátás rendszeressége:*

A feladatellátás történhet:

- rendszeresen a nyitvatartási időben, munkanapokon: 07. 30-15. 30 óráig
- esetenként.

#### 2. Társas kapcsolatok kialakításának és fenntartásának biztosítása

##### *A feladatellátás tartalma:*

Biztosítja az ellátottak számára a társalgási lehetőséget, a társas kapcsolatok fenntartása érdekében programokat szervez. A nappali intézmény programjai nyitottak, kívülállók számára hozzáférhetőek.

*A feladatellátás módja:*

Munkánkat **havi és éves munka és programterv alapján** végezzük. Az ellátást az igénybe vevő korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével szervezi, és messzemenően **igazodik a klubtagok (hanyatlók és hanyatlottak) igényeihez**.

A vegyes korösszetétel, ill. a **legkülönbözőbb életút miatt** a foglalkozások megtervezésénél a sokrétűség, a változatosság az irányadó. A programok jelentősége az idősök életében tapasztalható tétlenség, izoláció, depresszió leküzdésében van.

*A rendszeresen szervezett programok között található:*

- aktivitást szervező fizikai tevékenységek (séta, napi torna, és gyógytorna térítésmentesen),
- szellemi és szórakoztató tevékenységek (pl. történelmi, ill. egészségügyi témájú előadások, felolvasás, rádió,- zenehallgatás, interneten filmek és előadások meghallgatása, valamint népszerűek a kártya- és társasjátékok, keresztrejtvények, szókirakó, dominó, vetélkedők, stb.),
- kulturális tevékenységek (pl. rendezvények, névnapok, ünnepek közös megélése, egészségügyi állapottól függően: koncert és múzeumlátogatás, kirándulás, kiállítások, rendezvények megtekintése, stb.).

*A feladatellátás rendszeressége:*

A feladat ellátása az adott helyzettől függően történhet:

- rendszeresen,
- esetenként.

### 3. Alapvető higiéniai szükségletek kielégítése

*A feladatellátás tartalma:*

*A személyes tisztálkodás*

Biztosítja az ellátottak számára a személyes higiénia fenntartásához a megfelelő akadálymentes helyiségeket és eszközöket, illetve szükség esetén segítséget nyújt (biztonságos körülmények között) az ellátottak részére a higiéniai feladatok ellátásában. Az utóbbi időben egyre többen veszik igénybe ezt a szolgáltatásunkat.

*A személyes ruházat tisztítása*

Biztosítja az ellátottak számára a személyes ruházat tisztítását, melyhez a megfelelő helyiségekkel és eszközökkel felszerelt az intézmény.

*A feladatellátás módja:*

Megfelelő helyiségek biztosítása 8télén fűtött, nyáron klimatizált), tiszta törülközők és tisztálkodási szerekkel, illetve mosdószerekkel való ellátás megoldott. A ruhák tisztítását a technikai személyzet végzi.

*A feladatellátás rendszeressége:*

A feladat ellátása az adott helyzettől függően történhet:

- rendszeresen,
- esetenként.

#### 4. Étkeztetés

*A feladatellátás tartalma:*

Intézményünk biztosítja az étel melegítésére, tálalására (tálalókonyha) és elfogyasztására alkalmas helyiséget (étkező). Az étkezést az ellátottak életkori sajátosságainak, valamint az egészséges táplálkozás következményeinek megfelelően nyújtja – a szociális étkeztetésre vonatkozó szabályok figyelembevételével. Az ellátottak étkeztetése az ellátott igénye szerint történik.

*A feladatellátás formája:*

A klubtagok rendelkezésére áll napi háromszori étkezés (reggeli, ebéd, uzsonna). Az ebéd normál étrend. A diétás ebédet kérők számára lehetőség van diabetikus, valamint lisztérzékeny diétás ebédet igényelni. A diagnózisról erre vonatkozóan zárójelentést kell bemutatnia az igénylőnek a közétkeztetési divízió felé, ezek után tudják biztosítani ezt az ellátást. A főzőhely a Városi Szolgáltató Központ Konyhája. Az ebédeket, mint vásárolt szolgáltatást a Városi Szolgáltató Zrt. biztosítja számunkra, Közétkeztetési szolgáltatási Szerződéssel.

A nappali ellátás keretében biztosított reggeli és uzsonna az intézmény kiegészítő szolgáltatása. Mivel az igénybevevők a nap nagy részében az intézményben tartózkodnak, ezért erre a kiegészítő szolgáltatásnak a biztosítására nagy igény van. Ennek szolgáltatási díja, a jövedelmi viszonyok függvényében a Házirendben kerül szabályozásra.

*A feladatellátás módja:*

A feladatellátás az alábbiak szerint történik:

- étel melegítése, tálalása és elfogyasztására alkalmas helyiség biztosításával,
- az intézmény étkezőjében történő felszolgálással, a rászoruló személyek részére történő segítségnyújtással.

Az étkezések időpontjai:

- reggeli: 08. 00-09.00 óráig
- ebéd: 11. 30-13. 00 óráig (több turnusban történik)
- uzsonna: 14. 30-15. 00 óráig

(A fenti időpontoktól eltérően az egészségi állapottól függően pl. cukorbetegség, az egyéni igényeket teljes mértékig figyelembe véve folyamatos az ellátás.)

*Az ellátottak köre:*

- klubtagok,
- bejáró étkeztetettek.

#### 5. Szabadidős programok szervezése

*A feladatellátás tartalma, rendszeressége:*

Az ellátottak részére koruknak, egészségi állapotuknak, képességeiknek és egyéni adottságaiknak megfelelően különböző szabadidős programokat szervez intézményünk.

#### *A feladatellátás formái:*

A fentieket figyelembe véve megszervezzük:

- az aktivitást segítő fizikai tevékenységeket (pl. különböző témájú előadások, felolvasás, rádió és zenehallgatás, tévézés, filmvetítés, kártya és társasjátékok, vetélkedők, stb.),
- a kulturális tevékenységeket (pl. rendezvények, névnapok és ünnepek közös megélése, egészségi állapottól függően: színház, mozi, koncert, múzeumlátogatások, kirándulások, kiállítások stb).

#### *Az ellátottak köre:*

- az intézményben ellátott személyek

### 6. Egészségügyi alapellátás megszervezése és szakorvosi ellátáshoz való hozzájárulás segítése

#### *A feladatellátás tartalma, rendszeressége:*

Az Intézmény biztosítja az ellátást igénybe vevők egészségügyi alapellátását.

#### **Az egészségügyi ellátás keretében:**

- egészségmegőrzését szolgáló felvilágosítás történik,
- heti egyszer az intézmény orvosi szobájában orvosi rendelés van (időpontja az orvosi szoba ajtaján kifüggesztésre került),
- szükség szerint a szakorvosi ellátáshoz való hozzájutást segítjük,
- szükség esetén a kórházi kezeléshez való hozzájutás szervezésében segítünk.

#### *Az ellátottak köre:*

- az intézményben ellátott személyek

### 7. Hivatalos ügyek intézésének segítése

#### *A feladatellátás tartalma, rendszeressége:*

Az intézményben a klub dolgozói **segítséget adnak, tájékoztatást nyújtanak** az ellátottak hivatalos ügyeinek intézéséhez a kompetenciahatáraikon belül.

#### **A segítségnyújtás formái:**

- jogszabályi ismeretek átadása, közérthető megfogalmazása,
- hivatalos iratok beszerzésében, ill. pótlásában való segédkezés,
- kérelmek megfogalmazása, eljuttatása az illetékes szervekhez, stb.

*Az ellátottak köre:* az intézményben ellátott személyek.

Mentálhigiénikus szakemberünk minden ellátottunk meglévő képességeinek megőrzésére és fejlesztésére irányuló programokat szervez. **A cél a megmaradt képességek fejlesztése vagy legalább szinten tartása.** A foglalkozások szervezhetők az intézmény klubhelyiségében, a foglalkoztató helyiségben, és az intézményen kívül is. Az ellátást igénybe vevők egyéni adottságainak figyelembevételével szervezzük a **rehabilitációt segítő** fizikai tevékenységeket (séta, napi torna), a **kreativitást fejlesztő** tevékenységeket (**kötés, horgolás, dísz tárgyak készítése**), a **szellemi és szórakoztató** tevékenységeket (előadások, felolvasás, rádióhallgatás, társasjátékok (szókirakó, dominó, rejtvény), vetélkedők, zenehallgatás), **készségmegőrző** tréningeket (memória-tréning). A napi tevékenységek megszervezése folyamatos **napirend szerint** történik a hét minden munka napján.

## 1.6. A tárgyi és személyi feltételek bemutatása

Az intézmény helye úgy lett kiválasztva, hogy az ellátási területén élők könnyen megközelíthessék. Az **intézményi környezet kialakításánál figyelembevételre kerülnek a mentális hanyatlásból adódó nehézségek**, ugyanakkor olyan környezetet kerül kialakításra, amely **támaszkodik a nehézségekkel küzdő idős még meglévő, mobilizálható képességeire**, és amely alkalmat kínál e készségek funkcionális megerősítésére, megőrzésére.

A tárgyi feltételeket tekintve **az épület biztonságos**, világos és jó helyiségfelosztással rendelkezik. **Nagy mozgástér**, tágas elhelyezés jellemzi. Az épülethez saját nagy zöldfelület, kert tartozik.

Az idősök klubjának helyiségei: tágas előtér, klubszoba, pihenőszoba, kiscsoportos foglalkozásokat biztosító foglalkoztató helyiség, iroda, nemek szerint gondozotti, ill. személyzeti WC-mosdó, zuhanyzó helyiség, orvosi szoba, étkező, tálalókonyha, öltöző, mosókonyha, valamint raktárhelyiségek kerültek kialakításra.

Az épületben jól átlátható belső terek kerültek kialakításra, az eligazodást segítő jelzések kihelyezése megtörtént.

Az intézmény székhelyén, **a hét munkanapján 07.30-15.30 óráig** biztosítja az ellátást, a **Megállapodásban** rögzítettek szerint. *(7,8. sz. melléklet)*

A gondozók a jogszabályban foglaltak szerint biztosítják az ellátást, az idősök pedig kötelesek betartani a közösségi együttélés szabályait **a Házirendben** foglaltak szerint.

*(1. sz. melléklet)*

Az ellátás biztosításához a **személyi feltételeket** a klubvezető, szakképzett gondozók, mentálhigiénikus és a technikai személyzet biztosítják.

A dolgozók részére a **tárgyi feltételek** biztosítottak, az informatikai eszközök adottak (zárható szekrények, vezetékes telefon, mobiltelefon, számítógép, mozítható projektor, internet, stb.) A munkavégzéshez szükséges közlekedési eszköz, munkaruha, védőeszközök és egyéb feltételek szintén biztosítottak. A szakdolgozók kéthetente team megbeszélést tartanak.

## 1.7. Demens betegek ellátására vonatkozó szabályok

A demens betegek nappali ellátása a szakorvos (pszichiáter, neurológus, geriáter szakorvos) **demencia kórképet megállapító szakvéleményével** rendelkező személyeket látja el.

A hanyatlott személyek nappali ellátása az idősök nappali ellátása részeként, **integráltan** biztosított az intézményünkben. A demens betegeknél az ebéd a szociális étkeztetés keretében, az ellátás részeként biztosított. Kiegészítő szolgáltatásként a reggeli és uzsonna étkeztetés lehetősége szintén biztosított.

**A demens betegek nappali ellátására a nappali ellátására vonatkozó szabályokat alkalmazzuk, a következő kiegészítésekkel:**

- A demens személyek *egyéni gondozási terve* a szakorvosi szakvélemény alapján készül el, melyet a mentálhigiénés munkatárs állapotfelmérése előz meg.

- Az ellátottak meglévő képességeinek megőrzésére és fejlesztésére irányuló programként a demencia kórképpel rendelkező ellátottjainknak *egyéni és csoportos foglalkoztatásokat* szervezünk napi rendszerességgel- a hozzátartozó, törvényes képviselő bevonásával-, melynek dokumentálását a mentálhigiénikus kolléga végzi.

(\*Szabó Katalin - Dr. Szabó Lajos: Foglalkoztatások vezetése a mentálisan hanyatló idősök számára, A demencia Demens betegek ápolása-gondozása az Idősök Otthonaiban c. kiadványok útmutatásai alapján.)

### ***Az ellátottak állapot-felmérési módszerének bemutatása:***

A mentális állapot átfogó felmérése a kognitív funkciók vizsgálatán túl kiterjed a társuló pszichiátriai zavarok, és a differenciáldiagnosztikai szempontok értékelésére, esetenként pedig árnyaltabb pszichológiai vizsgálatok elvégzésére.

- Az intézményünk idősök nappali ellátásában dolgozó foglalkoztató-mentálhigiénikus elvégzi a gondozottakkal a **tájékozódó-szűrő jellegű kognitív vizsgálatot a Mini-Mentál Tesztet**. A vizsgálattal a kognitív funkciók károsodásának mértéke állapítható meg. A vizsgálat **segítséget nyújt a komplex állapotfelmérés kezdeményezésének eldöntésében**. A teszt segítségével vizsgáljuk az orientációs ismereteket, a figyelmet, koncentrációt, memóriát, a szögördülékenységet, a nyelvhasználat mértékét és az olvasási, valamint a téri és vizuális készségeket. A fenti tájékozódó jellegű vizsgálaton *kiszűrt időseket eljuttatjuk a mentálhigiénés szakrendelésre*. Természetesen a gondozott és közvetlen hozzátartozójának beleegyezésével, és aktív jelenlétével. Szükség esetén mi kérünk időpontot, ill. el is kísérjük a gondozottunkat. A szakrendelő által kiállított szakvélemény alapján megkezdjük az egyénre szabott foglalkoztatást és gondozást, valamint a törvény által előírt dokumentációkat vezetjük.
- A **gondozói felügyeletet** a nyitvatartási idő alatt folyamatosan biztosítjuk.
- A **demens személyek biztonságos tárgyi környezetét** biztosítjuk az alábbiak szerint:
  - A tárgyi környezet megfelelő kialakítása megtörtént. Többek között a sétálóudvar, nagy terek, csendes, nyugodt légkör, sok szín, kényelmes ülőhelyek biztosítása által.
  - Az épületbe való bejutás és az épületen belüli tájékozódás akadálymentes. A tájékozódást jól látható feliratok segítik. Az elvonulásra vágyó ellátottak részére is tudunk biztosítani helyiséget.
  - Az akadálymentes fürdőszoba gondozói felügyelet mellett biztosítja a személyi higiénia megvalósítását.
  - Az udvaron való tartózkodás (gondozónői felügyelet mellett) balesetmentes.
  - Az intézményből való kijutás kódszám záras kiléptető rendszerrel történik, megakadályozandó az elkóborlást.
  - Étkezés gondozói felügyelettel és segítséggel történik.
  - A be és hazaszállítást intézményi autóval tudjuk biztosítani, amely a koordinációs zavarokkal küzdő gondozottaknak a balesetmentes közlekedését segíti.
- A területileg illetékes **szakorvosi (pszichiátriai, neurológiai, geriátriai) ellátással együttműködünk**. Napi kapcsolatban vagyunk a mentálhigiénés központtal, szakdolgozóival.  
A szakrendelésen dolgozó pszichiáterek közül többen a Kiskovácsi Kórház munkatársai, így teljes mértékben tájékozottak a gondozottaink mentális-egészségi

állapotáról. Az érintett idősök rendszeresen megjelennek a kontrollvizsgálatokon. Az egészségügyi gondozás és foglalkoztatás megszervezése a szakorvossal való konzultáció alapján történik.

- Amennyiben felmerül az igény a **napközbeni gyógyszerelésre**, amit a szakképzett gondozónő végez - a Megállapodásban rögzítésre kerül-, ez szintén szakorvosi javaslat és utasítás alapján történik.
- **Együttműködünk** a SZEI szakorvosaival, a Gálfi Béla Pszichiátria, neurológiai és geriátriai részlegeinek szakorvosaival.
- **Intézményünk rendszerszerűen és kiszámíthatóan működik.** Maximálisan figyelembe vesszük az egyéni sajátosságokat a demens betegekhez igazodóan. A kollégák hosszú idő óta dolgoznak az intézményben, biztosítva ezzel az állandóságot a gondozottak számára.
- A klub gondozói demens ellátással kapcsolatos szakirodalmat rendszeresen tanulmányozza, és ebben a témában megbeszéléseket tartanak.
- A demens betegek mentális gondozásának egyik legjobb módját a **„Legjobb barát” modellt alkalmazzuk**, melynek alapelve, hogy a betegek jogai alapján közelíti meg a gondozást.

#### 1.8. Az Idősök Klubja szakfeladaton lévő személyes gondoskodást végző személyek létszáma és szakképzettsége

<b>Munkakör:</b>	<b>Státusz (fő):</b>	<b>Szakképzettség:</b>
klubvezető, gondozó	1	1 fő felsőfokú és szociális gondozó-ápoló
terápiás munkatárs (korábban mentálhigiénés munkatárs)	1	1 fő felsőfokú és demencia gondozó
gondozó ápoló	1 1	1 fő szociális gondozó-ápoló 1 fő általános ápoló -általános asszisztens
technikai dolgozó (takarító)	1	1 fő alapfokú
technikai dolgozó (kertész, karbantartó)	1	1 fő alapfokú

#### 1.9. Az ellátás igénybevételének módja

Az intézményben nyújtott **ellátás igénybevétele önkéntes**, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérésére, írásban történik. Amennyiben az ellátást igénylő cselekvőképtelen, a kérelmet, indítványt a törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét, indítványát törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő.

Igény esetén a klubvezető az intézményvezetővel együtt - az előre egyeztetett időpontban - **otthonában felkeresi az ellátást igénylő személyt** környezettanulmány céljából, az



életkörülmények megtekintése céljából. Minden esetben megpróbáljuk felvenni a kapcsolatot a legközelebbi hozzátartozóval is, és kérjük, hogy legyen ott az idősnél látogatásunkkor.

A nyomtatványok (kérelem) kitöltésére a környezettanulmány alkalmával kerül sor, majd az igénybevétel napján megtörténik a *Megállapodás megkötése*. A megállapodást az intézményvezető az ellátást igénylővel, illetőleg törvényes képviselőjével köti meg. A „Megállapodás” tartalmazza az intézményi ellátás időtartamát, a nyújtott szolgáltatások formáját, módját, körét és egyéb fontos információkat. Az igénybevételért a jövedelmi viszonyok függvényében **térítési díjat** kell fizetni.

**A napközbeni tartózkodás valamint a szociális étkeztetés keretében biztosított ebéd**, térítési díja a mindenkor személyes gondoskodás körébe tartozó szociális és gyermekjóléti ellátásokról szóló, valamint a fizetendő térítési díjakról Szentendre Város Önkormányzatának Képviselő Testületének helyi rendelete határozza meg.

Az intézmény **kiegészítő szolgáltatásként biztosított reggeli és uzsonnát** az idősök nappali ellátását igénybevevők kérhetik. A napközbeni bent tartózkodás és az étkezés intézményi térítési díjának megállapítása a 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet 9. § (2) bekezdése szerint történik. A személyi térítési díj a napi személyi térítési díj és az adott hónapban igénybe vett ellátási napok, illetve étkezési napok szorzatának összegével növekszik. Az ebéd lemondására, ezáltal a személyi térítési díj megfizetése alól akkor mentesül a gondozott, ha azt időben, a tárgynapot megelőző nap 08.30-ig jelzi intézményünk felé. Ennek oka, hogy a lemondásokat a Gondozási Központnak is jeleznie kell a Városi Szolgáltató Főzőkonyhája felé. Az ebéd újbóli igénylése szintén időben való jelzéssel biztosított.

A fent említett napi kétszeri kiegészítő étkezés biztosítása a klubtagok részére azt jelenti, hogy **az ebéden kívül reggelit és uzsonnát is igényelhetnek** szolgáltatási díj ellenében, a Házirendben rögzítettek szerint. A *Házirend* tudomásulvételét minden ellátott az aláírásával igazolja. A kiegészítő szolgáltatás térítési díja az Értesítőben szerepel. Írásbeli kérelemre méltányosságot (szolgáltatási díj mérséklése, csökkentése vagy elengedése) az intézményvezető gyakorolhat a házirendben rögzítettek szerint.

A megállapított személyi térítési díjat az igénybevétel napjától havonként a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig kell befizetni. A havi összesítéseket a klubvezető végzi, rögzíti egy „utalványozás” megnevezésű nyomtatványon, amivel a térítési díj befizethető a pénztárban, ill. átutalható az intézmény számlaszámára. Ez alapján történik a számla kiállítása. Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, az intézmény pénzügyi- adminisztrátora a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézményvezető negyedévenként tájékoztatja a fenntartót a térítési díjhátralék behajtása vagy a behajthatatlan hátralék törlése érdekében. Ha a jogosult az ellátást meghatározott ideig nem kívánja igénybe venni, azt a klubvezetőnek be kell jelentenie, mert így tervezhetően a napi ellátotti létszámok.

A gondozottaknak az intézménybe való bejutása történhet:

- a) önállóan,
- b) az intézmény gépjárművel, amelyhez gondozói kísérő tartozik. A személyszállításnak térítési díja van, ennek összege a helyi rendeletben került szabályozásra.

### 1.10. A jogviszony létrejötte, megszűnése

Az intézményi jogviszony a Megállapodás aláírásával az abban részletezett tartalommal jön létre.

Az intézményi jogviszony megszűnik, ha:

- az igénylő a szolgáltatást lemondja,
- a határozott időtartam lejártával,
- az ellátott a Megállapodásban rögzítetteket, ill. a Házi rendet nem tartja be/vagy a közösségi élet együttélési szabályait nem tudja betartani,
- az igénylő halálával.

### 1.11. A nappali ellátás és az igénybe vevők közötti kapcsolattartás módjai

A nappali ellátás és az igénybevevők közötti kapcsolattartásnak több módja van. A kapcsolat lehet **közvetett** és **közvetlen**. Közvetlen a kapcsolattartás akkor, ha az igénybevevő közvetlenül a nappali ellátást végző személlyel lép kapcsolatba, és bízta rá adott igénye intézését. Intézményünk, mint szolgáltatást nyújtó a közvetlen kapcsolattartás módját alkalmazza. Közvetett kapcsolat csak addig van intézményünk és a rászoruló között, ameddig pl. az önkormányzat az igénybevevő kérését, jelzését a szolgáltatásra vonatkozóan felénk továbbítja. Ezután a legrövidebb időn belül felvesszük a kapcsolatot leendő klubtagunkkal, ezáltal közvetlenné válik a kapcsolat.

### 1.12. Jogvédelemmel kapcsolatos szabályok

#### Az ellátottak jogai

Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szolgáltatás által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. A szolgáltatás biztosítása során az **egyenlő bánásmód elvét** meg kell tartani.

A szolgáltatás az általa biztosított ellátást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel:

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

A demens betegek ellátása során a **speciális jogok védelme** kiemelendő fontosságú.

Az ellátást igénybe vetőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az Intézmény köteles biztosítani, hogy 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 demens ellátottak esetében a **korlátozó intézkedések megtételére csak a „túlreagáló” magatartás esetében kerülhet sor, amikor a gondozott ön és/vagy a közösségre veszélyessé válik.** Ekkor is tiszteletben tartva az emberi méltósághoz, testi és lelki egészségéhez való jogát.

A **szabad mozgás korlátozása** a bolyongó demensek esetében az ő biztonságukat szolgálja. Az egészséges, un. átlagos szükségletű klubtagok gondozónői segítséggel - kódszám zár használata-szabadon intézhetik ügyeiket elhagyva az épületet. Ez az első és hátsó bejárat ajtaján feltüntetésre is került.

A **túlreagálás okát a szakdolgozók igyekeznek kideríteni**, egyszerű módszerekkel megoldani. Amennyiben ez nem sikerül, akkor az intézmény orvosát értesítjük, aki a tapasztalataink szerint azonnal segítségünkre siet. A korlátozó intézkedések megtételét dokumentálni köteles a gondozó.

Az ügyfél a szóban vagy írásban benyújtott panasza esetén az alábbi fórumokhoz fordulhat:

- 1) A szervezeti egység vezető, klubvezetőhöz közvetlenül (Szentendre, Sztaravodai u.2.),
- 2) az intézményvezetőhöz (Szentendre, Sztaravodai u.2.),
- 3) a Gondozási Központ Szentendre fenntartójához, Szentendre Város Önkormányzat (2000 Szentendre, Városház tér 3.),
- 4) a panaszos fordulhat az ellátott jogi képviselőhöz is, amennyiben problémája megoldása helyben, a fenti fórumokon nem szolgálnak megoldással számára. Ennek címe, elérhetősége az intézmény székhelyén és telephelyein jól látható helyen kifüggesztésre kerültek.

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége és címe:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

Egyéb elérhetőségek és információk az intézmény tájékoztató faliújságján kifüggesztve.

### **A szolgáltatást végzők jogai**

A nappali ellátást végzők esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A személyes gondoskodást végző személyek problémájuk megoldása érdekében - a szolgálati út betartásával – a következő fórumokhoz fordulhatnak:

- 1) A klubvezetőhöz (székhelyen-Szentendre, Sztaravodai u.2),
- 2) az intézményvezetőhöz (székhelyen- Szentendre, Sztaravodai u.2.),
- 3) a Közalkalmazotti Tanácshoz (székhelyen Szentendre, Sztaravodai u.2),
- 4) a fenntartóhoz (Szentendre Város Önkormányzat Szentendre, Városház tér 3).

### **1.13. Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az ellátott adatait az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezeli. Az Intézmény az ellátottnak az ellátás igénybevételével a TAJ- alapú nyilvántartás jelentési kötelezettségéhez az ehhez szükséges adatait felhasználja. Az Intézmény az Európai Unió általános adatvédelmi (GDPR) rendelete alapján, mint szociális szolgáltató kizárólag intézményen belül, és célhoz kötötten használja fel az ellátás igénybevételéhez elengedhetetlenül szükséges személyes adatokat. Ezeket a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, ill. egyéb jogszabály írja elő.

A személyi anyagban megtalálható papíralapú dokumentációkat, zárt szekrényben, illetéktelenek számára hozzáférhetetlenül tároljuk. Elektronikus úton a KENYSZI Taj alapú jelentések történnek. Ezek az állami támogatás igénybevételének feltételei, ill. ezek alapján történnek az intézményi pénzügyi és egyéb elszámolások, ellenőrzések.

Az intézmény kijelölt adatvédelmi tisztviselője: Hanganov Adatvédelmi Kft. Dr. Pétsy Zsolt  
Balázs. Elérhetősége: dr.petsy.zsolt@hanganov.hu Intézményi faliújságon kifüggesztve.

## **2.**

### **A Gondozási Központ Szentendre házi segítségnyújtásának szakmai programja**

A Szakmai program Szentendre és Pilisszentlászló települések ellátására terjed ki.

#### **2.1. A házi segítségnyújtás célja**

A házi segítségnyújtás célja, hogy intézményünk gondoskodjon

- azokról az időskorú személyekről, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem képesek és róluk nem gondoskodnak,
- azokról a pszichiátriai betegekről, fogyatékos személyekről, valamint szenvedélybetegekről, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására képesek,
- azokról az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik ezt az ellátási formát igénylik,
- azokról a személyekről, akik a rehabilitációt követően a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.
- Segítséget nyújtani ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete
  - saját környezetében,
  - életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően,
  - meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

### A házi segítségnyújtás feladata,

- az alapvető gondozási, ápolási feladatok elvégzése,
- az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott és lakókörnyezete higiéniai körülményeinek megtartásában való közreműködés,
- a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, illetve azok elhárításában való segítségnyújtás.

## **2.2. A megvalósítandó program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

### **A megvalósítandó program konkrét bemutatása**

A megvalósítandó program illeszkedik Szentendre Város Önkormányzatának Szolgáltatástervezési koncepciójába, Szentendre Város Fenntartható Fejlődésének Programjába, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja.

Az érintett településeken saját lakókörnyezetükben élő időskorú személyek, pszichiátriai betegek, fogyatékos személyek, szenvedélybetegek, illetve egészségi állapotuk miatt rászoruló személyek száma indokolja a házi segítségnyújtás szolgáltatás folyamatos működtetését, illetve fejlesztését. A lakosság körében igény van az alapellátást nyújtó házi segítségnyújtásra, mivel jelentős a száma azoknak a rászoruló személyeknek, akik **életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli segítségnyújtást igényelnek**. A szolgáltatás biztosításával a célcsoport ellátása jelentősen növekszik.

### **A létrejövő kapacitások**

A házi segítségnyújtás a program megvalósulásával **munkanapokon 08. 00 - 16.00 óra között tudja biztosítani az ellátást**. A házi segítségnyújtásban főállásban, és részmunkaidőben foglalkoztatott gondozó(k) dolgoznak (a gondozásvezető gondozást is végez). Az intézmény munkáját tiszteletdíjas társadalmi gondozók segítik. Amennyiben házigondozói (szociális segítő) feladatot nem tudunk biztosítani, akkor a társadalmi gondozók más egyéb intézményi feladatokba kerülnek bevonásra. Az intézményvezető a zökkenőmentes feladatellátás érdekében szükség esetén besegít a házigondozók munkájába is.

A szolgálat a program megvalósulásával a működési engedélyben, ill. házi segítségnyújtásnál a 2016. 02.01-én KENYSZI TAJ alapú jelentési rendszerben rögzített személyi gondozásra vonatkozó megállapodások száma szerinti ellátotti létszámot tudja folyamatosan ellátni.

2023. december 31-én 73 fő házigondozásban részesülő ellátottunk volt. Az ellátottak száma az év során 114 fő volt.

### **A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

#### **A biztosított szolgáltatások formái**

- a) Fizikai ellátás, melynek célja létfontosságú személyi alapszükségletek kielégítése,
- b) mentális gondozás, melynek célja az ellátásra jogosultak személyiségének, szokásainak az esetleges lelki sérüléseinek megfelelő gondozása, a környezettel való kapcsolattartás, krízishelyzet megelőzése vagy kezelése és az izoláció veszélyének elkerülése.

- c) egészségügyi ellátás, melynek célja az egészségi állapot figyelemmel kísérése, javítása, fenntartása, állapotromlás esetén a kezelőorvosával egyeztetett segítségnyújtás.
- d) érdekvédelem, melynek célja az ellátottak érdekeinek képviselése.

A szakmai program megvalósítása során annak a lakosságnak lehetőséget biztosítunk a házi segítségnyújtás igénybevételére, ezáltal a szakellátásba való bekerülés kitolódik. Jelenleg a házi segítségnyújtást Szentendrén kívül Pilisszentlászlón biztosítjuk. Így a két településen az érintett rászoruló személyek számára a szolgáltatás helyben megoldásra kerül.

### **2.3. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

#### **Az együttműködéssel érintett szervek**

Az intézmény a szélesebb körű társadalmi bázis, és a hatékony működés érdekében együttműködik különösen:

- a települési önkormányzatokkal,
- Pest Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával,
- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal,
- Pest Vármegyei Kormányhivatal Népegészségügyi Osztályával,
- Integrált Jogvédelmi Szolgálatl,
- más hasonló alapellátást nyújtó intézményekkel –testvérintézményekkel,
- szociális bentlakásos intézményekkel (idősek otthonai, Református Szeretotthon, Máltai Szeretetszolgálat Kórháza Vác, SARA Otthon Pomáz-Kiskovácsi),
- a szakorvosi ellátással (Szentendre Város Egészségügyi Intézményei), kórházakkal,
- demens betegek esetén pszichiátriai, neurológiai, geriátriai szakellátással (Gálfi Béla Gyógyító és Rehabilitációs Kht., SZEI Mentálhigiénés Központ),
- háziorvosokkal, pszichiátriai beteg esetén a kezelőorvossal, ill. ideggondozóval,
- szenvedélybeteg esetében a kezelőorvossal, egészségügyi gondozást végzővel,
- a hajléktalanellátó intézményekkel,
- integrált intézményként a többi szervezeti egységgel,
- rendőrség, rendészeti igazgatóság, bíróság, pártfogó felügyelet,
- Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatl,
- Támogató Szolgálatokkal,
- közösségi ellátással,
- a Florance Bt. Otthonápolási Szolgálatl,
- fogyatékos személy ellátása esetén a fogyatékos személyeket segítő intézményekkel és érdekvédelmi szervezetekkel,
- egyházak, karitatív szervezetek, alapítványok,
- a generációk közötti kapcsolattartás érdekében a nevelési- oktatási intézményekkel (elsősorban középiskolák).

## **Az együttműködés módjai**

### Együttműködés Pest Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával

Az együttműködés során a házi segítségnyújtás segítséget kap az ellátás megszervezésében, új módszerek bevezetésében, információt szolgáltat a tevékenységről, szakmai tanácsot kérhet, közreműködik a módszertan által folytatott szakmai ellenőrzésekben.

### Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal:

Az együttműködés során az intézmény módszertani segítséget kérhet. A szociális alap- és szakellátások tekintetében módszertani útmutatók, ajánlások, szakvélemények, szakmai szabályozók készülnek, melyeket munkája során alkalmaz az intézmény. A Módszertani Főosztály ismereteket ad át a szolgáltatók részére egységes irányelvek alapján.

### Együttműködés Szentendre Város Önkormányzatával:

Az intézmény fenntartójával való együttműködés többoldalú. Kiterjed a költségvetési, így pénzügyi és gazdasági tevékenységre, e tevékenység ellenőrzésére, szakmai feladatellátás nyomon követésére, ellenőrzésére, a szakmai program szerinti működésre stb.

### Együttműködés más hasonló alapellátással:

A más hasonló alapellátással való együttműködés során az intézmények kölcsönösen tájékoztatják egymást az általuk szerzett tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, eredményességeikről.

### Együttműködés szociális bentlakásos intézményekkel:

A szociális bentlakásos intézményekkel való együttműködés célja a szociális ellátórendszer rugalmas együttműködése, mely megvalósul a kölcsönös párbeszédben, szakmai ismeretátadásban, az ellátottaknak legjobban megfelelő szociális intézményi elhelyezés megkeresésében.

### Együttműködés a különböző alapellátásokkal:

Az együttműködésre sor kerülhet, az ellátás igénybevétele előtt, melynek során az adott alapellátás jelezheti a nappali ellátásban történő elhelyezés szükségességét, ill. információt szolgáltat az ellátott állapotáról.

### Együttműködés a szakorvosi ellátással:

A szakorvosi ellátással való együttműködés folyamatos, az ellátott személyek minél célzottabb, személyre szabott ellátása érdekében fenntartott kapcsolat.

### Együttműködés az otthonápolási szolgálattal:

Az együttműködés abban az esetben történik, amikor az ellátás speciális *szakápolási* feladatokat igényel.

### Együttműködés a fogyatékos személyeket segítő, érdekvédelmi szervezetekkel:

Az együttműködésre fogyatékos személyek esetében kerül sor. Az együttműködés módja esetmegbeszélés, tájékozódás, érdekvédelem elősegítése.

### Együttműködés a gondozottak háziorvosával, kezelőorvosával:

Az együttműködésre az ellátás megkezdése előtt, ill. az ellátás biztosításakor folyamatosan kerül sor. A háziorvos és a kezelőorvos tájékoztatása, javaslata figyelembevételre kerül a házigondozás során.

Együttműködés a szakorvosi (pszichiátriai, neurológiai, geriátriai) ellátással:

Az együttműködés során a házigondozás szervezeti egysége segítséget kap az új módszerek alkalmazásáról, valamint folyamatosan konzultál az ellátottak állapotáról.

A szolgáltatás megkezdése előtt információkat gyűjtöttünk a települések, ill. a kistérség szociális ellátórendszerének sajátosságairól, problémáiról. Áttekintésre kerültek a Szolgáltatástervezési koncepciók. A házi segítségnyújtás létrehozása előtt megvizsgálásra került, hogy az ellátás biztosítása az önkormányzatok számára megoldott vagy nem, illetve, hogy hogyan kívánják megoldani az ellátásokat. Az ellátásra vonatkozó igényét Pilisszentlászló település jelezte. (1. sz. melléklet)

Az ellátás finanszírozása állami támogatások (normatívák), intézményi bevételekből, ill. a fenntartó Szentendre Város Önkormányzat által biztosított támogatás. A szolgáltatás továbbfejlesztésének lehetséges módja az ellátotti létszámok és igények növekedése, illetve változása során a státusz bővítés.

## **2.4. Az ellátandó célcsoport**

A házi segítségnyújtás ellátja azokat a működési területén élő:

- időskorú személyeket, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem képesek és róluk nem gondoskodnak,
- pszichiátriai betegeket, fogyatékos személyeket, valamint szenvedélybetegeket, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására képesek,
- egészségi állapotuk miatt rászoruló személyeket, akik ezt az ellátási formát igénylik,
- azokat a személyeket, akik a rehabilitációt követően a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.

Az ellátottak körében **ellátásra jogosultak a jogszabályban meghatározott gondozási szükséglettel rendelkező személyek.** A jogosultság feltétele az intézményvezető/gondozásvezető által a 36/2007. (XII.22.) SZMM rendelet szerinti **gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálata**, amelyben megállapításra kerül, hogy egyáltalán van-e az igénylőnek gondozási szükséglete, ill. az olyan típusú és mértékű, amelyet a Gondozási Központ el tud látni. A gondozási szükséglet alapján a biztosított gondozási időt, óraszámot a gondozásvezető/ intézményvezető határozza meg a meglévő kapacitások figyelembevételével. A vezető gondozó átruházott hatáskörben, egy személyben is elvégezheti a gondozási szükséglet vizsgálatot a leendő házigondozottnál és megállapítja a gondozási időt. Ennek oka az ellátás folyamatos biztosítása az intézményvezető távolléte esetén is.

A házi segítségnyújtásban részesülő gondozottakra jellemző, hogy a **többségük egyedül él.** Akik nem egyedül élők, azok hozzátartozója egész nap munkavégzés, vagy egyéb ok miatt távol van. Közülük **többen szenvednek - akár halmozottan is- különböző krónikus betegségben.** Az utóbbi időben **megemelkedett a daganatos betegségben szenvedők ellátása** –gondozására való ellátotti igény. Elvesztésük pszichésen megterhelő a kollégák számára. A gyengén látók **gyógyszerelési igénye** –a gyógyszerek napi, heti gyógyszertervénybe való kiadagolása- szintén emelkedő tendenciát mutat, ami a felelősségi kérdések egyértelműsége miatt a Megállapodásban minden esetben rögzítésre kerül. A pszichiátriai betegek napi gyógyszerelésére vonatkozó igény szintén emelkedőben van a hozzátartozók részéről, elsősorban a túladagolás veszélye miatt. A **demencia kórképpel** rendelkező hanyatlottak száma a házi gondozásban szintén jelentősen megemelkedett az utóbbi időben.



Az ellátottak magas szintű szakmai ellátása, ill. egységes szakmai normák alkalmazása érdekében **Szakmai protokollokat** készítettünk a házigondozók részére is, melynek betartása minden dolgozó számára kötelező. Rendszeres **elsősegélynyújtó oktatáson** vesznek részt az intézmény házigondozók is. A hypertóniások vérnyomásának, a diabetesesek értékeinek kontrolálásához, az oxigénszaturáció méréshez pulzoximéterrel, és egyéb eszközökkel fel vannak szerelve a házigondozók. A segítségnyújtás mindig **személyre szabottan, tervszerűen** történik. A házi segítségnyújtás vezetője, a gondozásvezető az *előgondozás* keretében (környezettanulmány) felméri az ellátotti igényt, ennek megfelelően közösen /gondozott, gondozó, hozzátartozó, háziorvos/ állapítják meg az ellátás módját, tartamát.

Az ellátás megkezdése előtt felmérjük:

- 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.

Az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakember folyamatosan figyelemmel kíséri és elősegíti a fentiek szerint meghatározottak érvényesülését. A házigondozók dokumentálják a gondozás szempontjából fontos életeseményeket, és jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor. A szociális gondozó a feladatai ellátása során segítséget nyújt ahhoz, hogy az ellátást igénybevevő fizikai, mentális és szociális szükségletei biztosítottak legyenek. Feladatai ápolói és szociális segítségnyújtásból állnak. A szakképzettséggel rendelkező szociális gondozó mindig legmagasabb szakmai tudása szerint az etikai szabályok betartásával jár el.

## **2.5. Szolgáltatások, tevékenységek leírása. A házi segítségnyújtás szolgáltatási elemei, tevékenységei és résztevékenységei**

1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 25/A. § alapján **a házi segítségnyújtás**

- a) a szociális segítség keretében háztartási segítségnyújtás,
- b) a személyi gondozás keretében gondozás és háztartási segítségnyújtás, **szolgáltatási elemet biztosít.**

A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztevékenységei:

### **a.) 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.**

#### **b.) 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
- ágyszívás, 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
- sztomazsák cseréje
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
- vérnyomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
- a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig).

(40/2016. (XII. 21.) EMMI rendelet 2. sz. melléklete alapján)

A házi segítségnyújtás szolgáltatási elemei, amelyek a szolgáltatás részeként megjelenő tevékenységek összessége az alábbiak:

**Gondozás:** az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését,

**Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:** az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani,

A fenti tevékenységek során **az orvos előírása szerint** biztosítjuk az ellátott szükségleteihez, állapotához igazodó alapvető gondozási, szükség esetén az ápolási feladatokat. Az **ellátott akadályoztatása esetén** segítséget nyújtunk az étkeztetésben. Az intézmény tálalókonyháján az ételhordóba kiadagolt ebédet a házigondozó kiviszi a gondozott otthonába, segédkezik az étel kitalálásában, szükség esetén a gondozottat megeteti, és az edényzetet elmosogatja.

Különösen **fontosnak tartjuk a gondozottak tájékoztatását**. Információs segítséget nyújtunk az ellátottak, és hozzátartozóik részére a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokról és szolgáltatásokról, az ellátások hozzáférhetőségéről és az igénybevételükre vonatkozó szabályokkal kapcsolatban.

Tanácsokkal próbáljuk segíteni leginkább a mindennapi élethez kapcsolódó problémáikat, pl. gyógyászati segédeszközök használata, lakás átalakítása, családi kapcsolatok erősítése, segélyezési rendszer, stb. Megpróbáljuk közösen megtalálni a problémákra a választ.

*A feladatellátás módja:*

Az ellátás módja a feladatellátás tartalmától függ.

*A feladatellátás rendszeressége:*

A feladatellátás történhet:

- rendszeresen (igény szerint, munkanapokon 08.00-16. 00 óra között)
- esetenként,
- piaci alapon GSZV nélkül, szolgáltatási önköltség áron, amennyiben szabad kapacitással rendelkezik az intézmény.

A házi segítségnyújtás területén a dolgozók helyettesítését a szolgáltatás folyamatos működtetése érdekében az intézményvezető, mint munkáltató szabályozza a gondozásvezető javaslata alapján. A személyes gondoskodást végző személy, házigondozó helyettesítését a szolgálat vezetője, a gondozásvezető szervezi meg másik házigondozó biztosításával. Szükség esetén, ill. a másik szakterület munkájába való betekintés érdekében –különösen szabadságolási időszakban- a klub gondozói az intézményvezető utasítására besegítenek a házi segítségnyújtás munkájába. A gondozásvezető a helyettesítést a szolgáltatás folyamatos működtetése érdekében az előre elkészített féléves és éves szabadságolási terv alapján szervezi meg. A szabadságolásnál, helyettesítés megszervezésénél figyelembe veszi a helyettesítést végző személy munkaköri leírásában foglaltakat, valamint figyelembe veszi a gondozási igényeket és a területileg hatékony munkavégzés feltételeit.

## 2.6. A tárgyi és személyi feltételek bemutatása

A szolgáltatás biztosításához a **személyi feltételeket** az alábbiakban részletezett szakképzett gondozók biztosítják. A **tárgyi feltételek** tekintetében az intézmény biztosítja a dolgozószobát, az informatikai háttérrel, szolgálati telefonokat, a munkavégzéshez szükséges közlekedési eszközt (gépjármű használatának úti általány térítése, illetve bérlet, kerékpár), mosó és fertőtlenítőszerket, munkaruhát és védőeszközöket. A feladatok nyomon követése, és felosztása érdekében a gondozásvezető hetente, illetve szükség szerinti időszakokként munkamegbeszélést tart, melynek helye az intézmény székhelye. Ezen felül Pilisszentlászlón kapcsolattartó napot (fogadóra) biztosítunk, amely a Polgármesteri Hivatal épületében kifüggesztésre került. Házi gondozottunk jelenleg is van a településen.

## 2.7. A házi segítségnyújtás szakfeladaton lévő személyes gondoskodást végző személyek létszáma és szakképzettsége

<b>Munkakör:</b>	<b>Státusz (fő):</b>	<b>Szakképzettség:</b>
gondozásvezető, gondozó	1	1 fő felsőfokú
gondozó/ápoló	8	8 fő felsőfokú, ill. alap és középfokú végzettségű szakember
gondozó/ápoló	0,5	1 fő felsőfokú végzettségű
társadalmi gondozók	9 (tiszteletdíjasok)	szakirányú szakképesítéssel vagy a nélkül

Az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet alapján házi segítségnyújtásban olyan személyeket is foglalkoztathat az intézmény, akik kizárólag szociális segítséget végeznek. Általában ezeknek a személyeknek valamilyen humán végzettségük (is) van, ilyen lehet pl. társadalmi gondozó, közmunkás, önkéntes és egyéb személyek. A feladatellátás előtt az egységvezető és az intézményvezető egy hosszabb idejű beszélgetésre invitálja a segítőt, melynek célja az idős személyekkel végzett segítő tevékenységre való felkészítés, ennek keretében érzékenyítés, kommunikáció, problémakezelés, valamint a kompetencia-határok kijelölése a szociális segítség és a személyi gondozás között történik.

A közmunkások gondozási munkát nem végeznek, viszont az idősekkel való állandó kapcsolat miatt a segítő tevékenységre való érzékenyítést fontosnak tartjuk, ehhez minden lehetőséget megragadunk.

## 2.8. Az ellátás igénybevételének módja

A házi segítségnyújtás által nyújtott **ellátás igénybevétele önkéntes**, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérésére, írásban történik.

Az igénybevétel úgy történik, hogy az igénylő vagy törvényes képviselője közvetlenül jelzi intézményünk felé a házi segítségnyújtás szolgáltatásának igénybevételét. A gondozásvezető az intézményvezetővel otthonában felkeresi a leendő gondozottat a körülmények megtekintése és előgondozás céljából. A nyomtatványok kitöltésére a fenti **környezettanulmány** alkalmával kerül sor. Az alapszolgáltatások párhuzamos igénylésének kiszűrése érdekében az ellátott az írásban felvett környezettanulmányban nyilatkozik arról, hogy igénybe vesz-e valamilyen alapszolgáltatást a kérelem benyújtásakor. A gondozási szükséglet vizsgálat során megállapításra kerül, hogy az igénylőnek egyáltalán fennáll-e gondozási szükséglete? **A hiánytalanul benyújtott igazolások birtokában történik az ellátás biztosítása.** A szükséges igazolások megléte alapján az ellátott, ill. törvényes képviselője és az intézmény vezetője között *határozott vagy határozatlan idejű Megállapodás megkötése* történik. (9. sz. melléklet)

A Megállapodásban rögzítésre kerül, hogy az egészségi állapot alapján **személyi gondozásra vagy szociális segítségre** szorul az ellátott. Személyi gondozást csak szociális szakember, míg szociális segítség szakképzettség nélkül (pl. közmunkással) is végezhető. **Intézményünk felelősséget nem vállal, így minden szociális segítség a lehetőségekhez mérten a szakembereink látnak el.** Különösen, hogy ezek száma minimális, azonban a szociális segítség kategóriájába tartozók mentális állapota miatt (skizofrénia, depresszió, vagy csak adott esetben a befolyásolhatóság) fontos a gyors helyzetfelismerő, - és kezelő képesség, ami szakértelmet feltételez. A gondozó minden szava és cselekedete hatással van az idős állapotára.

A házi segítségnyújtás igénybevételéért **térítési díjat** kell fizetni. A térítési díjak megállapítása a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet szerint történik. A házi segítségnyújtás gondozási óradíja nem haladhatja meg az egy főre jutó szolgáltatási önköltség és a normatív állami hozzájárulás különbségének egy ellátási órára jutó összegét. A házi segítségnyújtásban részesülő által havonta fizetendő személyi térítési díjat az óradíj, és az adott hónapban a gondozási tevékenységre (személyi gondozás, szociális segítség) fordított idő szorzata alapján kell kiszámítani. A térítési díjat az igénybevétel napjától havonként a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig kell befizetni az intézmény elszámolási számlájára. A gondozásvezető a térítési díjakat a házi gondozók közreműködésével gyűjti össze, majd adja át az intézmény adminisztrátornak vagy a pénzügykezelő- adminisztrátorának. Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, az intézmény pénzügykezelő- adminisztrátora a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézményvezető negyedévenként tájékoztatja a fenntartót a térítési díjhátralék behajtása vagy a behajthatatlan hátralék törlése érdekében. A KENYSZI felületen való napi TAJ alapú jelentések elkészítése gondozásvezető, távolléte esetén az étkeztetésen lévő szociális segítő feladata.

## 2.9. A jogviszony létrejötte, megszűnése

Az intézményi jogviszony a megállapodás aláírásával az abban részletezett tartalommal jön létre.

### **A jogviszony megszűnése**

Az intézményi jogviszony megszűnik, ha:

- az igénylő a szolgáltatást lemondja,
- a határozott időtartamú szolgáltatási szerződés lejártával,
- a gondozott a Megállapodásban rögzítetteket nem tartja be,
- az igénylő halálával.

## **2.10. A házi segítségnyújtás és az igénybevevők közötti kapcsolattartás módjai**

Az ellátás és az igénybevevők közötti kapcsolattartásnak több módja van. A kapcsolat lehet közvetett és közvetlen.

A házi segítségnyújtás során közvetlen a kapcsolattartás. Az igénybevevő közvetlenül a házi gondozást végző személlyel lép kapcsolatba, és bízta rá az adott igénye intézését, természetesen az igények, intézkedések a gondozásvezető tudomásával, közvetlen közreműködésével történnek.

## **2.11. A jogvédelemmel kapcsolatos szabályok**

### **Az ellátottak jogai**

Az ellátottaknak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel **a szolgáltatás által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.**

A szolgáltatás biztosítása során az **egyenlő bánásmód elvét** meg kell tartani.

A szolgáltatás az általa biztosított ellátást oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartása, 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 ellátó köteles biztosítani, hogy az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

Az ügyfél a szóban vagy írásban benyújtott panasz esetén az alábbi fórumokhoz fordulhat:

- 1) A szervezeti egység vezető gondozásvezetőhöz, Szentendre Sztaravodai út2.
- 2) az intézményvezetőhöz Szentendre, Sztaravodai u.2.
- 3) a Gondozási Központ Szentendre fenntartójához (Szentendre Város Önkormányzat 2000 Szentendre, Városház tér 3.),
- 4) a panaszos fordulhat az ellátott jogi képviselőhöz is, amennyiben problémája megoldása helyben, a fenti fórumokon nem szolgálnak megoldással számára. Ennek címe, elérhetősége az intézmény székhelyén és telephelyein jól látható helyen kifüggesztésre kerültek.

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége és címe:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

Egyéb elérhetőségek és információk az intézmény tájékoztató faliújságján kifüggesztve.

## **A szolgáltatást végzők jogai**

A házi segítségnyújtást végzők esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést kapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A személyes gondoskodást végző személyek problémájuk megoldása érdekében - a szolgálati út betartásával – a következő fórumokhoz fordulhatnak:

- 1.) a gondozásvezetőhöz (székhelyen- Szentendre, Sztaravodai u.2),
- 2.) az intézményvezetőhöz (székhelyen- Szentendre, Sztaravodai u.2.),
- 3.) a Közalkalmazotti Tanácshoz (székhelyen Szentendre, Sztaravodai u.2),
- 4.) a fenntartóhoz (Szentendre Város Önkormányzat Szentendre, Városház tér 3).

### **2.12. Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az ellátott adatait az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezeli. Az Intézmény az ellátottnak az ellátás igénybevételével a TAJ- alapú nyilvántartás jelentési kötelezettségéhez az ehhez szükséges adatait felhasználja. Az Intézmény az Európai Unió általános adatvédelmi (GDPR) rendelete alapján, mint szociális szolgáltató kizárólag intézményen belül, és célhoz kötötten használja fel az ellátás igénybevételéhez elengedhetetlenül szükséges személyes adatokat. Ezeket a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, ill. egyéb jogszabály írja elő.

A személyi anyagban megtalálható papíralapú dokumentációkat, zárt szekrényben, illetéktelenek számára hozzáférhetetlenül tároljuk. Elektronikus úton a KENYSZI Taj alapú jelentések történnek. Ezek az állami támogatás igénybevételének feltételei, ill. ezek alapján történnek az intézményi pénzügyi és egyéb elszámolások, ellenőrzések.

Az intézmény kijelölt adatvédelmi tisztviselője: Hanganov Adatvédelmi Kft. Dr. Pétsy Zsolt  
Balázs. Elérhetősége: dr.petsy.zsolt@hanganov.hu

### 3. A Gondozási Központ Szentendre szociális étkeztetésének szakmai programja

A szakmai program Szentendre és Pilisszentlászló települések közigazgatási területére terjed ki.

#### 3.1. A szociális étkeztetés célja

A szociális étkeztetés célja, az étkezés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről való gondoskodás, akik önmaguknak, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen

- koruk,
- egészségügyi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségeik,
- szenvedélybetegségeik, vagy
- hajléktalanságuk miatt.

A szociális étkeztetés feladata, hogy az ellátottak részére biztosítsa az étel

- kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztását,
- elvitelének lehetővé tételét,
- lakásra szállítását.

#### 3.2. A megvalósítandó program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

##### A megvalósítandó program konkrét bemutatása

A megvalósítandó program illeszkedik Szentendre Város Önkormányzatának Szolgáltatástervezési Konceptiójába, Szentendre Város Fenntartható Fejlődésének Programjába, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja. Az érintett területen élő szociális rászorultak száma indokolja az intézményünk által nyújtott szociális étkeztetés működtetését.

A lakosság körében igény van az alapellátásként biztosított szociális étkeztetésre, mivel **jelentős azoknak a szociálisan rászoruló személyeknek a száma, akik a napi legalább egyszeri meleg étkezést önmaguk, illetve önmaguk és eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.** A szolgáltatás biztosításával a célcsoport ellátása jelentősen növekszik.

##### A létrejövő kapacitások

A szolgálat a program megvalósulásával a szociálisan rászoruló személyeket folyamatosan el tudja látni.



## A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

### A szakmai program megvalósítása várható következményeinek, eredményességének, az ellátó-rendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelése

Az ellátás biztosítása a jogelőd intézmény megalakulása óta szerepel. Az igénybevevők rossz egészségi állapota és magas létszáma miatt a szolgáltatásnak, a szociális intézményhálózatban való működtetésének jelentősége nagy. Az érintett rászoruló személyek étkeztetése a Gondozási Központ útján kerül biztosításra. Az ebéd főzőhelye a **Központi Konyha**, amellyel napi kapcsolatban vagyunk. Az ebédeket, mint vásárolt szolgáltatást **Közétkeztetési szolgáltatási szerződéssel a Városi Szolgáltató Zrt-től vásároljuk**. Szentendre Város Önkormányzat a közétkeztetés működését rendszeresen ellenőrzi és minősíti.

### 3.3. Más intézményekkel történő együttműködés módja

#### Az együttműködéssel érintett szervek

Az intézmény a szélesebb körű társadalmi bázis, és a hatékony működés érdekében együttműködik különösen:

- a települési önkormányzatokkal,
- Pest Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával,
- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal,
- Pest Vármegyei Kormányhivatal Népegészségügyi Osztályával,
- Integrált Jogvédelmi Szolgálatlal,
- más hasonló alapellátást nyújtó intézményekkel –testvérintézményekkel,
- szociális bentlakásos intézményekkel (idősek otthonai, Református Szeretetotthon, Máltai Szeretetszolgálat Kórháza Vác, SARA Otthon Pomáz-Kiskovácsi),
- a szakorvosi ellátással (Szentendre Város Egészségügyi Intézményei), kórházakkal,
- demens betegek esetén pszichiátriai, neurológiai, geriátriai szakellátással (Gálfi Béla Gyógyító és Rehabilitációs Kht., SZEI Mentálhigiénés Központ),
- háziorvosokkal, pszichiátriai beteg esetén a kezelőorvossal, ill. ideggondozóval,
- szenvedélybeteg esetében a kezelőorvossal, egészségügyi gondozást végzővel,
- a hajléktalanellátó intézményekkel, Menhely Alapítvánnyal,
- integrált intézményként a többi szervezeti egységgel,
- rendőrség, rendészeti igazgatóság, bíróság, pártfogó felügyelet, hivatásos gondnokokkal,
- Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatlal,
- Támogató Szolgálatokkal,
- közösségi ellátással,
- a Florance Bt. Otthonápolási Szolgálatlal,
- fogyatékos személy ellátása esetén a fogyatékos személyeket segítő intézményekkel és érdekvédelmi szervezetekkel,
- egyházak, karitatív szervezetek,
- alapítványok és egyesületek,
- Igen intenzív kapcsolat alakult ki a Vasárnapi Merőkanál civil kezdeményezésű szervezettel, amely ünnepnapokon és hétfőgén élelmiszercsomagokat és főtt ételt

oszt a rászoruló/igénylők részére. Segítő akciójukat az Önkormányzat által biztosított helyiségben, ill. házhoz szállítással végzik,

- a generációk közötti kapcsolattartás érdekében a nevelési- oktatási intézményekkel (óvodák, általános és középiskolák).

### **Az együttműködés módjai**

#### Együttműködés Pest Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával

Az együttműködés során a házi segítségnyújtás segítséget kap az ellátás megszervezésében, új módszerek bevezetésében, információt szolgáltat a tevékenységéről, szakmai tanácsot kérhet, közreműködik a módszertan által folytatott szakmai ellenőrzésekben.

#### Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal:

Az együttműködés során az intézmény módszertani segítséget kérhet. A szociális alap- és szakellátások tekintetében módszertani útmutatók, ajánlások, szakvélemények, szakmai szabályozók készülnek, melyeket munkája során alkalmaz az intézmény. A Módszertani Főosztály ismereteket ad át a szolgáltatók részére egységes irányelvek alapján.

#### Együttműködés az intézmény fenntartójával:

Az intézményfenntartóval való együttműködés többoldalú. Kiterjed a költségvetési, így pénzügyi és gazdasági tevékenységre, e tevékenység ellenőrzésére, szakmai feladatellátás nyomon követésére, ellenőrzésére, a szakmai program szerinti működésre, stb.

#### Együttműködés más hasonló alapellátással:

A más hasonló alapellátással való együttműködés során az intézmények kölcsönösen tájékoztatják egymást az általuk szerzett tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, eredményeikről.

Az ellátás finanszírozása történik:

- állami támogatások (normatívák),
- az intézmény bevételeiből,
- fenntartó által biztosított támogatásokból.

### **3.4. Az ellátottak köre, szociális jellemzői, ellátási szükségletei**

A szociális étkeztetés keretében intézményünk ellátja a működési területén élő:

- **szociálisan rászoruló személyeket,**
- **a koruk vagy egészségi állapotuk miatt rászorulókat, illetve az általuk eltartottakat,**
- **fogyatékos személyeket, pszichiátriai betegeket, hajléktalan személyeket vagy szenvedélybetegeket.**

Az intézményünkben elsősorban az idős és megromló egészségi állapotú személyek kérnek napi egyszeri meleg étkezést. A hajléktalan személyek elsősorban a -szintén intézményünk működésében lévő- nappali melegező szolgáltatásait, közte az étkezés lehetőségét veszik igénybe.

A szociális étkeztetésben ellátottak száma (statisztikai adatok 2023. december 31.-i állapot szerint), élő megállapodásaink száma **160 fő**. (Helyben fogyasztja vagy elviszi: 53 fő, lakására szállítjuk: 107 fő.) Az év során bekerülő új ellátottak száma 67 fő, az ellátásból pedig 54 fő került ki.

### 3.5. Szolgáltatások, tevékenységek leírása

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

Az étkeztetés a lakosság szükségleteinek megfelelően megszervezhető az étel:

- kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztásával,
- elvitelének lehetővé tételével,
- lakásra szállításával.

Idősek nappali ellátása igénybevétele esetén helyben fogyasztás útján megoldott az étkeztetés. Akik a hajléktalanok nappali melegedőjének szolgáltatásait veszi igénybe, az egyszeri meleg ételként ott helyben kaphat konzervet, pékárút, egyéb élelmiszert, amit az ügyeletes szociális munkás melegít meg és tálal ki a Szakmai programban rögzítettek szerint helyben fogyasztással.

Az étel helyben fogyasztása esetén biztosítani kell a szolgáltatást igénybe vevők számának megfelelően

- kézmosási lehetőséget, nemként elkülönített illemhelyet,
- evőeszközöket és étkészletet.

Intézményünk a lakosság szükségleteinek megfelelően a lakóhelyéhez legközelebb eső konyhán keresztül szervezi meg az étkeztetést munkanapokon.

Az **étkeztetést** a Gondozási Központ melegítő konyhájának (Központi főzőkonyha) és a Püspökmajori Bölcsőde főzőkonyhájának (itt történik a diétás ebédek elkészítése, melyet mi szállítunk a GKp-ba) közreműködésével biztosítjuk. Az **étel helyben fogyasztására** az Intézmény székhelyén (Szentendre, Sztaravodai u.2.) van lehetőség. Az **étel személyes elvitelére is van lehetőség** a Gondozási Központ tálalókonyhájáról. Az **étel házhoz szállítása** az intézmény saját gépjárműveivel történik, az ehhez tartozó ebédszállító gépkocsivezetők közreműködésével. Az étkezés irányításáért a gondozásvezető a felelős, aki munkáját a pénzügykezelő-adminisztrátor és szociális segítő bevonásával végzi. A gépjárművezetők munkáját az adott feladatokra vonatkozóan a klubvezető, ill. gondozásvezető az étkeztetéssel foglalkozókkal közösen, egyeztetve határozza meg, az intézményvezető jóváhagyásával. Az étkeztetésről jogszabályban meghatározott napi *Igénybevételi napló*, és egyéb dokumentációt kell vezetni.

Az étel kiszállításával kapcsolatos feladatok:

Ügyelni kell a főzőkonyháról a tálalókonyhákra történő badellák szállításra, a szakszerű tárolásra és arra, hogy a kiszállítás minél előbb megtörténjen. A hatékony munkavégzés, a minél gyorsabb kiszállítás, ill. a kihűlés /újra felmelegedés elkerülése érdekében a földrajzi távolságokat figyelembe véve több körben történik az ebédek kivitele a rászoruló idős emberek otthonába. Az ebédek napi mennyiségi és minőségi ellenőrzése az étkeztetésen lévő szociális segítő feladata.

A feladatellátás módja:

Az étkeztetés feladatellátása a vonatkozó szabályok és szabályzatok szerint történik. Az ellátás módja az étkeztetést igénylő szükségleteihez igazodó ellátás. A székhelyen az ebéd ételhordókba való adagolását (a maguk elszállítók esetében), ill. a helyben étkezők kiszolgálását a konyhai kisegítő személyzet végzi, akinek feladata még az idősek klubjában a reggeli előkészítése, valamint az uzsonna elkészítése, a mosogatás, az étkező, a tálalókonyha rendbetétele, valamint a gondozottak hazamenetele után az egész intézmény takarítása.

A feladatellátás rendszeressége:

- rendszeresen, munkanapokon
- esetenként.

### 3.6. A tárgyi és személyi feltételek bemutatása

A **tárgyi feltételeket** tekintve a székhelyen az étkeztetés lebonyolításához szükséges eszközökkel rendelkezik az intézmény. Ezek: tágas étkező, felszerelt tálalókonyha, előtér, mosogatók, az ellátottak részére nemek szerint WC. A **személyi feltételek** biztosítottak, konyhai segítő státusszal, akinek távolléte esetén a helyettesítés az intézmény többi technikai személyzetével, ill. közmunkásokkal megoldott. Az ebédek házhoz szállításához két gépjármű, három sofőr és közmunkások állnak rendelkezésünkre.

Az étkeztetés adminisztratív feladatainak ellátását (dokumentációk, nyilvántartások vezetése, KENYSZI jelentések) a gondozásvezető, a szociális segítő, mindkettő távollétében a pénzkezelő-adminisztrátor végzi. Az ehhez szükséges tárgyi feltételek biztosítottak, az informatikai eszközök (vezetékes telefon, számítógép, nyomtató, internet, fax). Az adatvédelem biztosítása érdekében a dokumentációk tárolására zárható irodák és zárható szekrények vannak. Az étkeztetés napi lebonyolítását végző konyhai szociális segítő a szociális étkeztetés szakfeladaton található.

### 3.7. A szociális étkeztetés szakfeladaton dolgozók létszáma és szakképzettsége

<b>Munkakör:</b>	<b>Státusz (fő):</b>	<b>Szakképzettség:</b>
asszisztens	1	1 fő felsőfokú szakirányú végzettségű
konyhai segítő munkatárs	1	1 fő alafokú végzettségű (vagy 2 fő részmunkaidős, a gyorsabb és hatékonyabb munkavégzés érdekében)
pénzkezelő-adminisztrátor, asszisztens	1	1 fő középfokú végzettségű
adminisztrátor– segítő, asszisztens	0,5	1 fő felsőfokú végzettségű
gépjárművezető	3	alafokú, gépjárművezetői tapasztalattal

**Az étkeztetés feladatellátásába is segítők létszáma, szakképzettsége:**

<b>Munkakör:</b>	<b>Státusz (fő):</b>	<b>Szakképzettség:</b>
technikai dolgozó	1	alafokú végzettségű

### 3.8. Az ellátás igénybevételének módja

A szociális étkeztetés **igénybevétele önkéntes**, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője írásbeli kérelmére történik. Az étkezés iránti igényt az intézmény gondozásvezetőjéhez érkezik telefonon vagy személyesen. Ezt követően a kérelmezőt haladéktalanul környezettanulmány céljából felkeresi otthonában a gondozásvezető és/vagy az intézményvezető, ahol kitöltik a szükséges dokumentumokat és egyben tájékoztatják az igénylőt az étkeztetés házirendjéről, ill. a havi rendszeres jövedelme, valamint az önkormányzati rendelet alapján mennyi lesz az étkezés térítési díja. Az intézmény a szükséges dokumentumok kitöltésében maximálisan segítséget nyújt.

### 3.9. A jogviszony létrejötte, megszűnése

Az intézmény vezetője a szolgáltatás nyújtásakor **Megállapodást** köt az étkeztetésre vonatkozóan az igénybevevővel, ill. akadályoztatása esetén a törvényes képviselőjével.

(10. sz. melléklet)

Az ellátásra jogosultnak a távolmaradását megelőzően le kell mondania az étkezés igénybevételét annak érdekében, hogy a személyi térítési díj megfizetése alól mentesüljön.

#### Az ellátás megszűnésének módjai

Az intézményi jogviszony azonnali hatállyal és automatikusan megszűnik, ha:

- a határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- a szolgáltatást igénybe vevő halálával.

#### A megállapodás megszüntetésének feltételei

- írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.
- szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.
- az intézmény a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha a szolgáltatást igénybe vevő részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn, a szolgáltatás nyújtásának biztosításához szükséges együttműködés hiányában, a szolgáltatást igénybe vevő kéthavi térítési díjjal hátralékba esik, feltéve ha a intézményvezető felszólítására 15 napon belül azt nem teljesíti, vagy a szolgáltatást igénybe vevő elköltözik az ellátási területről.

#### Térítési díjjal kapcsolatos információk

A térítési díjat a törvényben meghatározottak szerint az ellátást igénybevevő, ill. törvényes képviselője köteles megfizetni. A személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátások **térítési díja** a szolgáltatási önköltség és a normatív állami támogatás különbözete. A szolgáltatás önköltség a szolgáltatás kapcsán felmerült ráfordítások egy szolgáltatási egységre számított értéke, amelyet az előző év adatai alapján kerül megállapításra. Amennyiben az ebédet az igénybevétel helyére szállítják ki, **házhozszállítási költséget** is számolunk a térítési díj rendeletben foglaltaknak megfelelően. Ha az étel lakásra történő kiszállítása közös háztartásban élő személyek részére történik, a kiszállításért fizetendő személyi térítési díjat csak egy személyre lehet megállapítani. Az étel helyben fogyasztásáért vagy személyesen történő elvitelért fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj és az adott hónapban igénybe vett étkezési napok szorzata.

A zökkenőmentes ellátás, és a jó együttműködés érdekében az étkeztetettek részére *Tájékoztató* készült, melyet minden ellátott megismer az étkeztetés megkezdése előtt.

(2. sz. melléklet)

#### Az ebédlemondás módja:

Ha az étkeztetést a jogosult nem kívánja igénybe venni, a távolmaradását be kell jelentenie tárgynapot megelőző nap 08.30-ig, mivel a Gondozási Központnak is jeleznie kell a főzőkonyha felé a lemondásokat. A térítési díj fizetése alól a következő naptól mentesül az ellátott. Ennek elmulasztása esetén a kötelezett a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól nem mentesül. A telefonon történő jelzést azonnal, az erre a célra rendszeresített füzetbe rögzítjük. Az étkeztetés

intézményi térítési díja nem haladhatja meg az egy ellátottra jutó szolgáltatási önköltség és a tárgyévi normatív állami hozzájárulás különbségének egy napra jutó összegét. Az étel helyben fogyasztásáért vagy elviteléért fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj és az adott hónapban igénybe vett étkezési napok szorzata. Az étkezés térítési díját, tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig kell befizetni, az elfogyasztott adagszám és a megállapított napi térítési díj szorzataként, amelyről számlát állít ki az intézmény.

A térítési díjak név szerinti nyilvántartása adatlapon történik, majd a beszedett térítési díjat a pénzükezelő - adminisztrátor az intézmény számlaszámára átutalja. A hátralékosokról negyedévente kimutatást készít a fenntartó felé és az intézmény számára, továbbá intézkedés történik az elmaradt összegek beszedése iránt.

### **3.10. A szociális étkeztetés és az igénybevevők közötti kapcsolattartás módjai**

Az intézmény és az igénybevevők közötti kapcsolattartásnak több módja van. A kapcsolat lehet közvetett és közvetlen. Intézményünk **a közvetlen kapcsolattartás módját szorgalmazza**, ahol az igénybevevő és a szolgáltatást végző közvetlenül kommunikálnak az étkeztetés ügyében. Ezáltal **figyelemmel kísérhetjük az idős egészségi állapotát és szükségleteit, így probléma esetén más ellátás igénybevétele is javasolni tudjuk**. A kérelmező igényét jelezheti a Hivataloknál is, melyet továbbítanak intézményünk felé.

### **3.11. A jogvédelemmel kapcsolatos szabályok**

#### ***Az ellátottak jogai***

Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szolgáltatás által biztosított ellátásra. A szolgáltatás biztosítása során az **egyenlő bánásmód elvét** meg kell tartani.

A Gondozási Központ az általa biztosított szociális étkeztetés biztosítását olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartása, 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 ellátó köteles biztosítani, hogy az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaiban kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

Az ügyfél a szóban vagy írásban benyújtott panasza esetén az alábbi fórumokhoz fordulhat:

- a) A szervezeti egység vezető gondozásvezetőhöz, Szentendre Sztaravodai út 2.
- b) az intézményvezetőhöz Szentendre, Sztaravodai u.2.
- c) a Gondozási Központ Szentendre fenntartójához (Szentendre Város Önkormányzat 2000 Szentendre, Városház tér 3.),
- d) a panaszos fordulhat az ellátott jogi képviselőhöz is, amennyiben problémája megoldása helyben, a fenti fórumokon nem szolgálnak megoldással számára. Ennek

címe, elérhetősége az intézmény székhelyén és telephelyein jól látható helyen kifüggesztésre kerültek.

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége és címe:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

Egyéb elérhetőségek és információk az intézmény tájékoztató faliújságján kifüggesztve.

***A szolgáltatást végzők jogai***

Az étkeztetést végző dolgozók esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A személyes gondoskodást végző személyek problémájuk megoldása érdekében - a szolgálati út betartásával – a következő fórumokhoz fordulhatnak:

- a) az egységvezetőhöz (székhelyen- Szentendre, Sztaravodai u.2),
- b) az intézményvezetőhöz (székhelyen- Szentendre, Sztaravodai u.2.),
- c) a Közalkalmazotti Tanácshoz (székhelyen Szentendre, Sztaravodai u.2),
- d) a fenntartóhoz (Szentendre Város Önkormányzat Szentendre, Városház tér 3.)

### **3.12. Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az ellátott adatait az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezeli. Az Intézmény az ellátottnak az ellátás igénybevételével a TAJ- alapú nyilvántartás jelentési kötelezettségéhez az ehhez szükséges adatait felhasználja. Az Intézmény az Európai Unió általános adatvédelmi (GDPR) rendelete alapján, mint szociális szolgáltató kizárólag intézményen belül, és célhoz kötötten használja fel az ellátás igénybevételéhez elengedhetetlenül szükséges személyes adatokat. Ezeket a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, ill. egyéb jogszabály írja elő.

A személyi anyagban megtalálható papíralapú dokumentációkat, zárt szekrényben, illetéktelenek számára hozzáférhetetlenül tároljuk. Elektronikus úton a KENYSZI Taj alapú jelentések történnek. Ezek az állami támogatás igénybevételének feltételei, ill. ezek alapján történnek az intézményi pénzügyi és egyéb elszámolások, ellenőrzések.

Az intézmény kijelölt adatvédelmi tisztviselője: Hanganov Adatvédelmi Kft. Dr. Pétsy Zsolt  
Balázs. Elérhetősége: dr.petsy.zsolt@hanganov.hu

#### 4.

### **A Gondozási Központ Szentendre Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelyének szakmai programja**

A Szakmai program a hajléktalanok átmeneti elhelyezését biztosító ellátásra vonatkozik. A Gondozási Központ ezen intézménye Szentendre városában **életvitelszerűen élő hajléktalan**, valamint az egyéb, szociálisan rászoruló személyek számára nyújt ellátást. Az Intézmény segítséget nyújt a hajléktalan személy életviteléhez, elősegítve a szociális ellátások igénybevételét, elérését.

#### **4.1. A hajléktalanok éjjeli menedékhely ellátás célja**

Az éjjeli menedékhely célja, hogy amennyiben az életkoruk, egészségi állapotuk, valamint szociális helyzetük miatt rászorult személyekről az alapszolgáltatás keretében nem lehet gondoskodni, abban az esetben a rászorultakat állapotuknak és helyzetüknek megfelelő szakosított ellátási formában kell gondozni. Az igénybevétel során nyújtott szociális és mentális gondozás célja, hogy megkönnyítse az ellátottak számára a hajléktalan életmódból fakadó hátrányok és nehézségek leküzdését.

Az Éjjeli Menedékhely feladata: az önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes hajléktalan személyek éjszakai pihenését, valamint krízishelyzetben éjszakai szállás biztosítását lehetővé tevő szolgáltatás. A következő szolgáltatásokat nyújtja az ügyfeleinek:

- lakhatási szolgáltatást, vagy
- lakhatási szolgáltatást és az önálló életvitel fenntartása érdekében szükség szerinti mértékű esztvitelt (szociális munkát).

#### **4.2. A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

##### **A megvalósítandó program konkrét bemutatása**

A megvalósítandó program illeszkedik az Ábrányi Emil Városvédő Programba, Szentendre Város Önkormányzatának Szolgáltatástervezési Konceptiójába, valamint Szentendre Város Fenntartható Fejlődésének Programjába, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja. Az érintett területen élő hajléktalan személyek száma indokolja az intézményünk által nyújtott ellátás működtetését.

Szentendre lakosságszáma alapján nem lenne kötelező önkormányzati feladat az éjjeli menedékhely működtetése, azonban évtizedek óta működő ellátás, és igény is van rá, mivel kistérségi szinten egyetlen ilyen szociális ellátó intézmény sincs. **Az ellátórendszerben eddig csak férfiak voltak, azonban az utóbbi években megjelentek a női hajléktalanok is. A nemenként elkülönített, pihenést lehetővé tevő hálóhelység a korábban irodaként funkcionáló helyiségből került a kialakításra, és a funkciónak megfelelően berendezett.** Ebben a helyiségben 1 db emeletes ágy került elhelyezésre. Krízisidőszakban ide még matrac elhelyezhető. A női vizesblokk (WC, zuhany, mosdó) feladatait az akadálymentes fürdő látja el, amely a női hálóhelységtől nem messze található.

##### **A létrejövő kapacitások**



A program megvalósulásával folyamatosan biztosított az ellátás. Az Intézmény telephelye: 2000 Szentendre, Szabadkai utca 11. Az éjjeli menedékhely este, illetve éjszaka napi tizennégy órát tart nyitva. **Nyitvatartási idő: minden nap 18.00 órától 08.00 óráig.** Az épület fertőtlenítő nagytakarítási törzs ideje 2-2 óra (07.00-09.00 és 15.00-17.00 óráig), amely jól látható helyre kifüggesztésre kerül tájékoztatásul. Ekkor az épületbe a csúszásveszély, balesetvédelmi okokból nem mehet be ellátott! Ez idő alatt az udvaron, illetve a fedett kerti pavilon alatt tartózkodhatnak vagy elhagyják az intézményt. Célunk az is, hogy ne a nap teljes 24 órájában tartózkodjanak bent a hajléktalanok, hiszen az bentlakásos otthon jelleget adna az intézménynek.

A szálló épületében a hajléktalanok éjjeli menedékhelye szociális szolgáltatást 20 férőhellyel, krízis időszakban további 6 fő férőhellyel biztosítjuk. Az időszakos férőhelyek működési engedélye határozott időre -5 évre- szól, melyet 2023 nyarán meghosszabbítottunk. A feladatellátáshoz a személyi és tárgyi feltételek továbbra is biztosítottak.

Az ellátható személyek létszámát a Pest Vármegyei Kormányhivatal mindenkor hatályos működési engedélyében rögzítettek határozzák meg. Az ellátottak - a működési engedély szerint - a KENYSZI TAJ alapú jelentési rendszerében naponta rögzítésre kerülnek. *A jelentések napi elkészítéséért* a kijelölt szociális szakdolgozó a felelős (szállóvezető, asszisztens, intézményvezető.) Önellenőrzés időszakában egy általa kijelölt szakdolgozóval közösen végzi a jelentések lezárását, és szükség esetén korrigálja a forgalmi napló alapján, csökkentve ezzel a hibalehetőségek számát.

A hajléktalan ellátás hatékonyabbá tétele érdekében **új intézkedésként bevezetésre került a „Vörös kód”**, amely egy speciális figyelmeztetés. Célja, hogy kritikus időjárási helyzetben felhívja a szociális ellátórendszer figyelmét, hogy a segítő tevékenység egyik legfőbb feladata közé tartozik az élet védelme. A Vörös kód ideje alatt az élet védelme érdekében a szociális szolgáltatást nyújtók a bejegyzett szolgáltatások típusától, férőhelyszámától és ellátási területétől függetlenül a regionális diszpécserszolgálatokkal (Menhely Alapítvány Diszpécser Központ) együttműködve fogadni kötelesek a hajléktalan személyt. A legkritikusabb időszakokban fel kell készülniük a következőképpen: az adott bentlakásos intézmény jelzi a Menhely Alapítvány diszpécserszolgálatnak, hogy egyszerre hány utcán élő személynek tud fedelet biztosítani, és kijelöli az intézményi kapcsolattartót. (A mindenkor hatályos Protokoll szerint kell eljárni.) **Az utcán élők Vörös kód idején történő fedél alá juttatása elsősorban a hajléktalan-ellátó intézményrendszereken keresztül kell, hogy megvalósuljon.** A Vörös kód ideje alatt a szociális intézményeknek a hajléktalan személyek élete és testi épsége megóvásához szükséges mértékben a pihenés, télen a melegedés lehetőségét kell csak biztosítani. Egyéb ellátás nyújtása nem kötelező. Az ellátás ideje alatt intézményi jogviszony nem jön létre!

Az éjjeli menedékhelyen főállásban foglalkoztatott *szakdolgozók* (a szállásvezető is beosztott az éjjeli menedékhelyen), és részmunkaidős *technikai dolgozók* vannak. Az intézmény munkáját *közmunkás* is segíti. A szakdolgozók a zökkenőmentes feladatellátás, és a munkaidejük kihasználtsága érdekében besegítenek a másik hajléktalanellátó szakfeladat munkájába is. Ezen kívül cél a másik szakfeladat sajátosságainak naprakész ismerete. *Önkéntesek, a speciális ellátotti kör miatt* csak és kizárólag szakdolgozói felügyelet mellett, és az intézményvezető jóváhagyásával tevékenykedhetnek a szálló területén.

A város a hajléktalanok ellátására már az **1990-es években** létrehozta a hajléktalanok éjjeli menedékhelyét. A hajléktalanok ellátását akkor felkaroló szakember felmérései alapján inkább az éjjeli menedékhely szolgáltatásait igényelték a város hajléktalanjai, mint a nappali melegedő ellátásait. A Szociális törvény létrehozása, szabályozásai következtében az akkori GESZ- hez csatolták a szállót, majd a Gondozási Központhoz került. Az igénybevevők elsősorban

középkorú és idősebb emberek voltak, akik a házasságuk megromlása/ válás miatt kerültek az éjjeli menedékhelyre. Jellemző a hajléktalan léttel gyakran együtt járó alkohol-, drog-és egyéb függőségi problémák következtében fellépő **pszichoszociális károsodások** a szállólakók körében. A korábbi időszakhoz képest változás, hogy megjelentek az ellátórendszerben a fiatalabb pszichoaktív szereket használó, valamint ennek a másik véglete, az idős demetálódó korosztály is, ami a szociális szakemberek részéről kihívást jelent, mivel ez sok problémát, és konfliktushelyzetet okoz a közösségben. Szentendre Város Önkormányzatának Képviselő-testülete 2017. december 08.-án úgy döntött, hogy a (korábban, 2013. január 1-től átadott) Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezete által működtetett éjjeli menedékhely működtetésére vonatkozó feladatellátási szerződést 2018. április 30. napjával felmondja. A városvezetés döntése szerint 2018. május 1. napjától Szentendre Város Önkormányzat fenntartásában, a Gondozási Központ Szentendre önállóan működő költségvetési szerv útján biztosítja a hajléktalan személyek ellátását. Az épület funkcionak megfelelő átalakítása után és a kapacitásait figyelembe véve férőhelyszám bővítés történt. Ezáltal Szentendre közigazgatási területén élő –és az ellátást igénylő- hajléktalanoknak szolgáltatást tudunk biztosítani. Megállapítható, hogy mindkét ellátásban a férőhelyek és a krízisférőhelyek is kihasználásra kerülnek.

A hajléktalanok nappali intézményi ellátásának megoldására, mint szociális alapszolgáltatás egy újonnan létrehozott **nappali melegedő működtetését indítottuk be.** Ennek oka, hogy a lakosság évek óta jelzéssel élt a városvezetés felé a hajléktalankérdés megoldására, ill. ennek hatékonyabb kezelésére. Az éjjeli menedékhely működésével lehetősége van a város hajléktalanjainak kulturált körülmények között eltölteni az éjszakát. A szálló zárása után napközben a **HÉV állomás, és környékén** tartózkodtak céltalanul a fedél nélküliek, elriasztva a városba érkező turistákat, de leginkább a városlakókat zavarta a látvány, és az előforduló inzultusok. A klikkesedés hatására mások a Pest Megyei Könyvtárban, ill. Szakorvosi rendelőben tartózkodtak napközben. Az utóbbi évek nagy hőség hullámai miatt nemcsak a téli időszakban melegedés céljából, hanem a nyári időszakban is megjelentek a közintézményekben, ami érthető módon zavaró, hiszen más funkcióra vannak berendezkedve az intézmények. Mivel korábban a városban nem volt hajléktalanokat ellátó nappali intézmény, ezért korábban a Gondozási Központban is volt a hajléktalanok számára tartózkodási, mosási és fürdési lehetőség a nyitvatartási időben. Igénybe is vették a lehetőséget, azonban a *speciálisan hajléktalanok számára* létrehozott nappali melegedő ellátás beindítása óta átcsatornázzuk őket ebbe az ellátásunkba. A szálló átvétele óta a Menhely Alapítvánnyal, Diszpécser Központtal és az egyéb szervezetekkel napi kapcsolatban vagyunk. A lakosságot a helyi médiákon (Szentendre Város honlapja, Szentendre és Vidéke Újság, TV Szentendre, helyi rádió) keresztül folyamatosan tájékoztatjuk az ellátásainkról, és az igénybe vehető szolgáltatásokról.

A telephely épületének felújítási, és a funkcionak megfelelő átalakítási munkálatai során teljes burkolatcseréje, nyílászáró csere, a zuhanyzók és az akadálymentes fürdő átalakítása, teakonyha, orvosi szoba, éjjeli és nappali helyiségek teljes felújítása és a fűtés rekonstrukciója történt. E mellett biztonságos felmászó létrával, védőrácsokkal ellátott és higiénikus lemosható textil bőr bevonatú ágyak, asztalok, székek, zárható szekrények, TV, egészségügyi eszközök, informatikai (számítógép, internet, telefonok, nyomtató-fénymásoló) és műszaki eszközök (mosó és szárítógépek, mikrohullámú sütő, nagy kapacitású bojler és hűtők) kerültek beszerzésre. Az ügyeleti helyiségben egy azonnal zárható irodahelyiség segíti a dolgozók testi épségét vészhelyzet esetén, valamint az intézményi és a személyes tárgyak biztonságát. **A közegészségügyi előírások, és szempontok betartása kulcsfontosságú a szálló működtetése során,** hiszen a szociális ellátó rendszerben az utóbbi időben egyre gyakrabban találkozni a különböző fertőző és élősködők általi megbetegedésekkel.

A két ellátásban az ellátottak személyében nagyrészt átfedés van, de vannak olyanok is, akik különböző okok miatt csak a nappali melegedő szolgáltatásait veszik igénybe. A Gondozási

Központ ellátottjai közül többeknél a közüzemi szolgáltatásokat (víz, villany, gáz) tartozások miatt lezárták. Otthonnal rendelkeznek, viszont az alapvető szükségletek kielégítése (fürdés, váltóruha, ruha mosatása) nem biztosított. Eddig a Gondozási Központban kezeltük ezeket a helyzeteket, de ez a megoldás az ellátottak között konfliktusokat generál. A hatékony és célirányos ellátás érdekében erre az ellátotti csoportra célszerű volt külön nappali ellátást működtetni.

Az ellátás megszervezése előtt megvizsgálásra került, hogy:

- Milyen formában kívánja a fenntartó megoldani a hajléktalanok ellátását?
  - Jelenlegi működtető,
  - más civil/egyházi szervezet vagy
  - saját intézmény útján.
- Az ellátást hogyan lehet finanszírozni?
  - állami normatíva,
  - fenntartó által biztosított támogatás,
  - adományok, egyéb.
- Melyek a szolgáltatás továbbfejlesztésének lehetséges módjai?

A nappali melegedő létrehozására után mindkét ellátásban férőhelyszám bővítése. A hajléktalanok jellemzően nem utaznak nagyobb távolságokra, így várhatóan csak az életvitelszerűen Szentendrén élő hajléktalanok lesznek az ellátottjaink.

### **A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

Az éjjeli menedékhely az itt nyújtott szolgáltatásainak jellegéből adódóan, **kizárólag nagykorú hajléktalan személyek részére biztosít ellátást.**

Az éjjeli menedékhelyen igénybe vehető **szolgáltatások köre**, melyeket napi rendszerességgel igénybe lehet venni:

- személyi tisztálkodás -az intézmény biztosítja a személyi tisztálkodáshoz szükséges eszközöket (törölköző, sampon, tusfürdő),
- mosás/mosatás –a mosáshoz szükséges eszközök biztosítása (mosógép, mosópor, szárítógép),
- étel melegítéséhez tárgyak és berendezések rendelkezésre bocsátása,
- éjszakai pihenés, melyhez a gazdaságos helykihasználás érdekében emeletes ágyak kerültek beszerzésre,
- személyes használati tárgyak tárolási lehetősége, (5. sz. melléklet szabályai szerint)
- mentális gondozás,
- elsősegélynyújtáshoz szükséges felszerelések,
- alapvető gyógyszerek, kötszerek, egészségügyi eszközök (vérnyomás, -és vércukor mérő, pulzoximéter) biztosítása, amelyek a helyzetfelismeréshez és az elsősegélynyújtáshoz elengedhetetlenek,
- ruházat pótlása - adományokból,
- közösségi együttlétre szolgáló helyiség igénybevétele.

A szállón az előforduló konfliktushelyzetek megelőzésére, ill. kezelésére a nyitvatartási időben szakképzett munkaerővel ügyeletet biztosítunk. Az ellátottak részére szociális szakember alkalmazásával szociális munkát végzünk.

Ezzel a szükségletekhez igazodó komplex gondozást lehet végezni. Ennek érdekében az ellátott az alábbi szolgáltatási elemek igénybevételére jogosult *a szociális munka keretében*:

- tanácsadás,

- esetkezelés,
- gondozás,
- készségfejlesztés,
- szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése,
- érdekképviselés,
- az ellátott egyéni szükségletei szerint felügyelet és háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló **1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet szerinti alábbi szolgáltatási elemeket, a szolgáltatás részeként megjelenő alábbi tevékenységek összességét biztosítja az éjjeli menedékhely:**

*Tanácsadás:* az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

*Esetkezelés:* az igénybe vevő szükségleteinek kielégítésére, problémájának megoldására, illetve céljai elérésére irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során mozgósítják az igénybe vevő saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

*Gondozás:* az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne. Rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése történik, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

*Étkeztetés:* gondoskodás hideg, vagy meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevők részére a telephelyen.

*Felügyelet:* az igénybe vevők részére a szolgáltatásnyújtás helyszínén nyújtott, lelki és fizikai biztonságot szolgáló, személyes vagy technikai eszközökkel biztosított kontroll.

*Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:* az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

*Készségfejlesztés:* az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

*Lakhatás:* az életkorhoz, egészségi állapothoz, családi állapothoz vagy helyzethez igazított, rövid vagy hosszú távú lakhatási lehetőség, amely elősegíti a személyes biztonságot és az emberi méltóság megőrzését, a tanulásban, a foglalkoztatásban és a közösségi életben való részvételt, illetve a családtagok közötti kapcsolat fenntartását.

*Megkeresés:* szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából, akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják.

*Közösségi fejlesztés:* egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködésekkel valósít meg.

\*

A gyakorlati tapasztalatok alapján, az éjjeli menedékhelyen a felsorolt szociális segítő tevékenységek szűk keretek között mozognak. Ebben az ellátási formában igazából tűzoltásról beszélhetünk. Megállapítható, hogy nagyrészt a nappali ellátás keretében igénylik a segítő beszélgetést. Itt leginkább az elvesztett iratok beszerzése, az ügyintézésben való támogató szerepkörre korlátozódik a szociális munkás „beavatkozása”. **Többnyire az aktuális fizikai szükségletek kielégítése a mérvadó.**

#### 4.3. Más intézményekkel történő együttműködés módja

A hajléktalan ellátásban különösen fontos a **kapcsolattartás és az együttműködés**. Az ellátottak igen szerény anyagi körülmények között élnek (jövedelem, nyugdíj hiányában), és az érdekérvényesítő képességük is igen alacsony. A gondozottak érdekében a társszervezetekkel való jó kommunikáció és a napi kapcsolattartás, pl. a kórházi szociális munkásokkal, utcai gondozó szolgálattal elengedhetetlen.

##### Az együttműködéssel érintett szervek

Az intézmény a szélesebb körű társadalmi bázis, és a hatékony működés érdekében együttműködik különösen:

- a települési önkormányzatokkal,
- Pest Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával,
- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal,
- Pest Vármegyei Kormányhivatal Népegészségügyi Osztályával,
- hajléktalanellátó szervezetekkel és intézményekkel,
- Integrált Jogvédelmi Szolgálattal,
- más hasonló alapellátást nyújtó intézményekkel –testvérintézményekkel (Menhely Alapítvány, Hajléktalanokért Közalapítvány, Máltai Szeretetszolgálat)
- szociális bentlakásos intézményekkel (idősek otthonai, Pomáz- Kiskovácsi Kórház), ezen belül kiemelten a kórházi szociális munkásokkal,
- a szakorvosi ellátással (Szentendre Város Egészségügyi Intézményei), kórházakkal,
- pszichiátriai, neurológiai, addiktológiai szakellátásokkal (Gálfi Béla Gyógyító és Rehabilitációs Kht., SZEI Mentálhigiénés Központ),
- háziorvosokkal,
- kezelőorvossal, egészségügyi gondozást végzővel,
- integrált intézményként a többi szervezeti egységgel,

- rendőrség, helyi Rendészeti Igazgatóság, bíróság, pártfogó felügyelet, hivatásos gondnokokkal,
- Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálattal,
- Támogató Szolgálatokkal,
- közösségi ellátással,
- a Florance Bt. Otthonápolási Szolgálattal,
- fogyatékos személy ellátása esetén a fogyatékos személyeket segítő intézményekkel és érdekvédelmi szervezetekkel,
- egyházak, karitatív szervezetekkel,
- alapítványok és egyesületek,
- Vasárnapi Merőkanál civil kezdeményezésű szervezettel, amely ünnepnapokon és hétvégén élelmiszercsomagokat és főtt ételt oszt a rászoruló/igénylők részére. Akciójukat az Önkormányzat által biztosított helyiségben, ill. házhoz szállítással végzik,
- a lehetőségekhez mérten az oktatási intézményekkel.

### **Az együttműködés módjai**

#### Együttműködés Pest Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával

Az együttműködés során az ellátás segítséget kap a szervezésében, új módszerek bevezetésében, információt szolgáltat a tevékenységéről, szakmai tanácsot kérhet, közreműködik a lefolytatott szakmai ellenőrzésekben.

#### Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal:

Az együttműködés során az intézmény módszertani segítséget kérhet. A szociális alap- és szakellátások tekintetében módszertani útmutatók, ajánlások, szakvélemények, szakmai szabályozók készülnek, melyeket munkája során alkalmaz az intézmény. A Módszertani Főosztály ismereteket ad át a szolgáltatók részére egységes irányelvek alapján.

#### Együttműködés az intézmény fenntartójával:

Az intézményfenntartóval való együttműködés többoldalú. Kiterjed a költségvetési, így pénzügyi és gazdasági tevékenységre, e tevékenység ellenőrzésére, szakmai feladatellátás nyomon követésére, ellenőrzésére, a szakmai program szerinti működésre, stb.

#### Együttműködés más hasonló ellátásokkal:

A más hasonló alapellátással való együttműködés során az intézmények kölcsönösen tájékoztatják egymást az általuk szerzett tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, eredményeikről, a lehetőségekről. Információt szolgáltatnak egymásnak.

## **4.4. Az ellátandó célcsoport**

**Az éjjeli menedékhely ellátja a működési területén élő:** fedél nélkül élő, 18 életévüket betöltött, önellátó személyeket a nyitvatartási időben. A nyugdíjas kor nem kizáró ok. Az éjjeli menedékhely ellátottai a szálló átvétele óta nagyrészt ugyanazok a személyek, ill. az „újonnan” érkezettek.

Az éjjeli menedékhelyen az ellátottak száma (statisztikai adatok 2022. december 31.-i állapot szerint) **26 fő** (24 fő férfi, 2 fő nő). Összesen a 2022. évben **54 fő** ellátotti igény volt, ami magasnak mondható.

A hajléktalanok leggyakrabban pszichiátriai és szenvedélybetegséggel küzdenek, ezen kívül lehetnek egészségkárosodottak, fogyatékkal élők, demensek, idősek, életvezetési, mentális és egyéb problémákkal rendelkezők. A **kliensek mentalitása, együttműködése gyakran nehézkes.**

Az ellátottak szociális jellemzői miatt **az igénybevételnek minimális feltételei vannak.** Ezek: érvényes tudószűrő igazolás, tisztálkodás, közösségi együttélés szabályainak betartása.

#### 4.5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja

A feladatellátás módja:

**Teljes körű, egyéni szükségleteket** figyelembe vevő ellátás. A segítségnyújtás mindig **személyre szabottan, tervszerűen** történik. A szállóvezető, ill. a beosztott ügyeletes szakemberek munkájuk során olyan szolgáltatást biztosítanak, amely hozzájárul a hajléktalan személyek **közvetlen életveszélyének azonnali megszüntetéséhez, éjszakai szállás biztosításával**, hathatós segítséget nyújt egyéni krízishelyzetben, biztosítják az ellátásra szoruló személyek mentálhigiénés gondozását a rendelkezésre álló időben, elősegítik a menedékhely rendeltetésszerű használatát, emberközpontú, célirányos, hatékony és azonnali segítségnyújtást végeznek. A szolgáltatás igénybevétele előtt a beosztásban lévő szakemberek *tájékoztatást adnak* a biztosított ellátás tartalmáról és igénybevételének mindenoldalú feltételeiről. Az intézmény szabályszerű működése érdekében a mindenkori jogszabályok szerinti nyilvántartásokat vezetni kell az ellátottakról.

A feladatellátás rendszeressége:

- rendszeresen, mindennap
- esetenként.

A befogadáskor felmérjük:

- az ellátott fizikai, és mentális állapotát,
- egyéni szükségleteit,
- javaslatokat teszünk az élethelyzete kezelésére,
- a segítségnyújtás időbeli ütemezése történik,
- az ellátott részére történő segítségnyújtás lehetséges egyéb elemeit.

#### 4.6. A tárgyi és személyi feltételek bemutatása

A **tárgyi feltételeket** tekintve a telephelyen a hajléktalan ellátáshoz szükséges infrastruktúrával és eszközökkel rendelkezik az intézmény. Ezek: dolgozói ügyeletes helyiség, befogadó előtér, felszerelt pihenőhelyiség, közösségi helyiség, felszerelt konyharész (az étel melegítésére, teafőzésre és az étkezésre), személyi higiéné biztosításához zuhanyzók és WC-k, akadálymentes fürdő és WC, mosatási lehetőség, a személyi tisztálkodáshoz szükséges textíliák és tisztálkodó szerek, felszerelt orvosi szoba, zárható szekrények biztosítása a Szekrény használati Szabályzat alapján. (5. sz. melléklet)

Ezen felül a kötözéshez és az elsősegélynyújtáshoz szükséges felszerelések állnak rendelkezésre az Orvosi szobában. A technikai munkatársak részére az intézmény biztosítja a zárható tisztítószer tárolót -amit folyamatosan zárva kell tartani, a tárgyi eszközöket (kert-, fűtés- és karbantartás) tisztító, mosó- és fertőtlenítőszereket, takarító eszközöket, mosógépet.

A 2020. évi COVID-19 járvány következményeinek kezelése érdekében a Hajléktalanokért Közalapítvány pályázatot írt ki, amelyet sikerrel megpályáztunk. Ennek segítségével *újabb tárgyi eszközöket tudtunk beszerezni*. Ugyanezen pályázat keretében, a korábban bérelt **4 egységből álló lakókonténereket, amely elkülönítőként használtunk, -és használunk, meg tudtuk vásárolni**. A lakókonténer egy női és egy férfi blokkból, valamint a hozzá tartozó szaniterekből áll. Az új épületrész jövőbeli funkciója a terveink szerint, hogy továbbra is elkülönítő marad, pl. COVID, rühes, stb, fertőző betegek számára, illetve a női ellátottak számát tudjuk ezekkel a helyiségekkel növelni. A fennmaradó rész raktárhelyiségként is működni tud.

A **személyi feltételek** biztosítottak, szociális szakemberek és technikai dolgozókkal megoldott. Közmunkás, ill. megbízásos rendelkező jogviszonnyal az üres státusz betöltéséig) segíti az intézmény munkáját.

Távollétek esetén a munka folyamatos biztosítása érdekében a helyettesítés az SZMSZ-ben foglaltak, és a munkaköri leírások szerint történik. A szakmai adminisztrációs feladatok ellátását (dokumentációk, nyilvántartások vezetése) a szállásvezető, ill.az ügyeletes szociális munkások végzik. A napi jelentéseket a KENYSZI jelentésre jogosult kijelölt személy végzi.

A *pénzügyi és munkaügyi feladatok* ellátását az intézményvezető, mint munkáltató, és az ő munkáját segítő pénzkezelő-adminisztrátor végzi. Az ehhez szükséges tárgyi feltételek biztosítottak, az informatikai eszközök adottak (flottás mobil telefonok, számítógépek, nyomtató).

Az adatvédelem biztosítása érdekében a dokumentációk tárolására az ügyeletesi irodán belül zárható iratszekrények vannak. A dolgozók részére a munka, és egyéni védőeszközök biztosítottak. Az ellátásban személyes gondoskodást végző személyek továbbképzésen vesznek részt, a Gondozási Központ *Továbbképzési terve* szerinti beosztásban.

#### 4.7. Az éjjeli menedékhely szakfeladaton dolgozók létszáma és szakképzettsége

A **szállásvezető** a nappali ellátás szakmai vezetője is egyben. A feladati ellátása során részt vesz az éjjeli menedékhely és a nappali melegedő munkájában is.

##### Az éjjeli menedékhely szakfeladaton dolgozók létszáma és szakképzettsége

Munkakör:	Státusz (fő):	Szakképzettség:
szállásvezető, szociális munkatárs	1	1 fő felsőfokú végzettségű
szociális munkatárs	1	1 fő felsőfokú végzettségű
segítő/gondozó	1	1 fő alap vagy középfokú végzettségű
takarító	0,5	1 fő alacsony végzettségű
fűtő	1	1 fő megbízási szerződéssel, a téli időszakban (amennyiben szükséges)
közmunkás	1	1 fő kertészeti/ szakértelmet nem igénylő kertészeti és karbantartási feladatokra, a téli időszakban fűtő



A munkaidők és kapacitások teljes kihasználtsága érdekében a nappali melegező szakfeladaton dolgozó *szakdolgozó munkatársak* az éjjeli menedékhely munkájába is besegítenek, mivel főállásban napi 8 órában kerülnek alkalmazásra.

A technikai dolgozók, *takarítók* munkaideje a szállón munkanapokon 07.00-11.00 óráig, illetve 15.00-19.00 óra között van, ezen belül a törzsidőben (07.00-09.00 óráig és 15.00-17.00 óráig) történik az épület nagytakarításra. Ettől eltérő vészhelyzeti időszakban lehet, az intézményvezető utasításai alapján. Ezen időszakokban kerül sor az épület felmosó- fertőtlenítő nagytakarítására és szellőztetésére a Népegészségügyi Intézet előírásai alapján. Ettől eltérni csak a szállóvezető engedélyével lehet. Ebben az időszakban a balesetveszélyek elkerülése, a csúszásveszély miatt az épületbe ellátott nem léphet be. Tartózkodni a telephelyen, de az épületen kívül lehetséges. Ennek tájékoztatója jól látható helyen kifüggesztésre került, melyet mindenki betartani köteles. Ennek hiányában a szabályszegők figyelmeztetésben részesülnek.

A szállón hetente egyszer orvosi rendelés van. Az **orvosi ellátást** a Gondozási Központ által leszerződött külsős háziorvos biztosítja Megbízási szerződés keretében. Az aktuális rendelési idő az Orvosi szoba ajtaján, jól látható helyre kifüggesztésre került.

Az ellátásban a férőhelybővítésre, és a téli krízisidőszakban (november 1-je és április 30-a közötti) a krízisférőhelyekre nagy az igény. Ehhez a személyi és tárgyi feltételekkel rendelkezünk.

#### **4.8. Az ellátás igénybevételének módja. Az intézményi jogviszony létrejötte, megszűnése**

Az éjjeli menedékhely szolgáltatásainak igénybevétele **önkéntes**, az ellátást igénylő, ill. törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik.

A jogviszony a menedékhelyen történő **személyes jelentkezéssel** keletkezik. Ez a jogviszony minden esetben **határozott időre** szól, kizárólag az intézmény nyitvatartási idejére korlátozódik, majd az éjjeli menedékhely reggeli bezárásával automatikusan megszűnik. Az esti nyitáskor – újabb jelentkezés esetén – ismételten létrejön e jogviszony. Az igénybe vevő és az ellátást biztosító intézmény között **Megállapodást kötni nem kell**. Az ellátás, a szolgáltatások igénybevétele **térítésmentes**.

**Az elhelyezésre vonatkozó befogadói döntést:** az érvényben lévő jogszabályok útmutatásai, a pillanatnyilag rendelkezésre álló betöltetlen férőhelyek száma, (figyelembe véve a krízisidőt, a Vörös kód riasztást: a Szociális törvény 65/E. § (3) bekezdése alapján és a „Protokoll a Vörös kód kiadásával összefüggő feladatokról” eljárásrend alapján), valamint a jelentkező kérelmező szociális, mentális, egészségügyi helyzete együttesen határozzák meg.

**Az éjjeli menedékhelyet ennek alapján az a rászoruló hajléktalan személy veheti igénybe, aki:**

- magyar állampolgár, vagy állandó tartózkodásra jogosító személyi igazolvánnyal rendelkező bevándorolt, valamint a magyar hatóságok által menekültként elismert személy,
- önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes és hajlandó,
- nem rendelkezik más lehetőséggel,
- felvételekor elfogadja az intézmény működését (az ügyeletes szóban tájékoztatja az ellátottat), és a **Házirendben** foglaltakat, ennek tényét aláírásával is tudomásul veszi. **Ezzel együtt elfogadja és betartja a tájékoztatók, faliújságra kihelyezett figyelemfelhívó táblák tartalmát!** (3. sz. melléklet)

A felvétel során a szolgáltatást igénybe vevő **köteles bemutatni bármilyen iratot, amivel igazolja magát**, személyazonosságát, és a TAJ számát. A felvétel elengedhetetlen feltétele az 1/2 évnél nem régebbi **negatív tudószűrő** lelet. A fertőző betegségek elkerülése érdekében kötelező szűrővizsgálaton részt venni (fej és test átnézése). A különböző fertőző bőrgyógyászati problémák (rüh, fej és lapostetű, stb.) esetén a kezelés szükségességét tudomásul kell venni. Aki ezeket az alapvető előírásokat nem fogadja el, nem veheti igénybe a szálló szolgáltatásait.

A rendelkezésre álló **férőhelyek érkezési sorrendben** foglalhatóak el. A szálló épületét a befogadás után reggel 07.00 órakor el kell hagyni. A fertőtlenítő nagytakarítás és az épület átszellőztetése idejére (07.00-09.00 és 15.00-17.00 óra között) az udvaron, illetve a kerti fedett pavilon alatt lehet tartózkodni. Ezek az időpontok akkor is betartandóak, amikor esetlegesen nincs takarítás. Az épületet az ügyeletes utasítására egyéb okok miatt is kötelesek elhagyni a gondozottak, ilyen pl. a rovar és rágcsálóirtás, ózongenerátoros fertőtlenítés idejére. Azok a hajléktalanok, akik munkáltatói igazolást hoznak, és a munkaidő beosztásuk miatt nem érnek be a férőhelyek feltöltése idejére a szállóra, azoknak „férőhelyfoglalásra” van lehetőségük. Ennek célja az, hogy lehetőséget adjunk a hajléktalanoknak az éjjeli menedékhelyről, az ellátásból való kikerüléshez.

A hajléktalanellátó területére **pszichoaktív szereket behozni szigorúan tilos**, és az épületébe erősen ittas, bódult, ill. módosult tudatállapotban nem lehet belépni, különösen, ha kötekedő állapotot okoz az ellátottnál. Ennek a helyzetnek az eldöntése az aktuális ügyeletes feladatköre és kompetenciája. **Tilos mindenfajta szerencsejáték, a szállást igénybevevő társakra irányuló minden jövedelemszerző tevékenység** (pl. kereskedés, kamatra történő üzletszerű kölcsönzés, szerencsejáték, belátóképesség hiányában szenvedő ellátottól pénz elvétele). **Az élet kioltására, a testi épség veszélyeztetésére alkalmas bármilyen eszközt, valamint tűz és robbanásveszélyes, egészségre ártalmas továbbá vagyontárgyakat veszélyeztető anyagot tilos behozni.**

A menedékhely szolgáltatásait **igénybevevőknek nemcsak joga, hanem kötelessége is bizonyos szolgáltatások igénybevétele**, pl. zuhanyzás/tisztálkodás, ruhaneműk rendszeres cseréje. Ha a szociális munkás úgy ítéli meg, akkor jogában áll **kiküldeni** őt a területről, **ill. nem beengedni**. Lehetősége van az éjjeli menedékhely azonnali **igénybevételének késleltetésére is**: a szolgáltatást igénybe venni kívánó személy pillanatnyi mentális állapotának függvényében. A döntés mindig dokumentálva, a házirendben foglaltak szerint a fokozottság elvének betartásával történik.

**Mivel az ellátást csak önellátásra képes személyek vehetik igénybe, ezért az ápolásra/gondozásra szoruló járó vagy fekvőbeteg személyeket** pl. pelenkás, inkontinens, szondán táplált, stb. **nem tudjuk fogadni**. Erre vonatkozó kompetenciánk és eszközök hiányában számukra az intézményi orvossal, és az UGSZ munkatársaival együttműködve **szakellátó helyet ajánlunk fel, amelyet kötelesek elfogadni. Ennek elfogadása hiányában sem áll módunkban befogadni a hajléktalan személyt!** A gyakorlati tapasztalataink alapján megállapítható, hogy ezzel a döntéssel az ellátottak egymás közötti konfliktushelyzeteket is megelőzzük, amelyeket igen nehéz kezelni.

#### **4.9. Az ellátottak és az igénybevevők közötti kapcsolattartás módja**

Az intézmény és az igénybevevők közötti kapcsolattartás módja a **közvetlen**, ahol az igénybevevő és a szociális szakemberek közvetlenül kommunikálnak az ellátást igénylővel.

#### 4.10. A jogvédelemmel kapcsolatos szabályok

##### *Az ellátottak jogai*

Az ellátottnak joga van a **teljes körű, egyéni szükségleteit figyelembe vevő** ellátáshoz. Minden ellátottat azonos **jogok és kötelezettségek** illetnek meg, amelynek része, hogy **minden ellátott köteles tiszteletben tartani a másik személy jogait**. Az igénybevevők a **vallásukat** szabadon gyakorolhatják.

Az **Alaptörvényben** rögzített alapvető emberi jogokon, és a **Szociális törvényben** szereplő általános ellátotti jogokon kívül kiemelendő terület a hajléktalanellátás, mivel őket **speciális ellátotti jogok** is megilletnek, melyek az alábbiak:

- Az intézményben elhelyezett személyek esetében különös figyelmet fordítunk az emberi méltóság védelmére.
- Az intézményvezető a lehetőségek figyelembevételével olyan feltételeket biztosít, ahol az ellátott személyek alapvető tisztálkodási, pihenési feltételei nyugodt körülmények között adottak.
- A hajléktalan személy intézményi szolgáltatásainak igénybevétele nem tehető függővé olyan információktól, mely korábbi életvitelével, előéletével kapcsolatos.
- Az ellátott személyek részére postacímet biztosítunk, és a részükre szóló küldeményeket átadjuk.

##### **Ezek megvalósulása érdekében a szállást igénybe vevő ellátottak kötelesek:**

- társuk személyiségállapotát, emberi méltóságát tiszteletben tartani,
- az együttélés általánosan elfogadott normáit betartani,
- egymás nyugodt pihenéshez fűződő jogaira tekintettel lenni.

##### Az ügyfél a szóban vagy írásban benyújtott panaszja esetén az alábbi fórumokhoz fordulhat:

- e) A szervezeti egység vezetőjéhez, a szállásvezetőhöz, Szentendre Szabadkai utca 11.
- f) az intézményvezetőhöz Szentendre, Sztaravodai u.2.
- g) a Gondozási Központ Szentendre fenntartójához (Szentendre Város Önkormányzat (2000 Szentendre, Városház tér 3.),
- h) a panaszos fordulhat az ellátott jogi képviselőhöz is, amennyiben problémája megoldása helyben, a fenti fórumokon nem szolgálnak megoldással számára. Ennek címe, elérhetősége az intézmény székhelyén és telephelyein jól látható helyen kifüggesztésre kerültek.

##### Az ellátottjogi képviselő elérhetősége és címe:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

Egyéb elérhetőségek és információk az intézmény tájékoztató faliújságján kifüggesztve.

##### **A szolgáltatást végzők jogai**

A hajléktalan ellátást végző dolgozók esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra. Amennyiben intézményi dolgozót atrocitás/fenyegetés éri (életveszélyes fenyegetés, fizikai bántalmazás) vagy a vagyontárgyaiban (gépjármű, kerékpár, telefon, stb. kárt okoz ellátott, az azonnali kitiltással jár a TEAM által meghatározott ideig.

A személyes gondoskodást végző személyek problémájuk megoldása érdekében - a szolgálati út betartásával – a következő fórumokhoz fordulhatnak:

- e) az egységvezetőhöz (székhelyen- Szentendre, Szabadkai utca 11.),
- f) az intézményvezetőhöz (székhelyen- Szentendre, Sztaravodai u.2.),
- g) a Közalkalmazotti Tanácshoz (székhelyen Szentendre, Sztaravodai u.2),
- h) a fenntartóhoz (Szentendre Város Önkormányzat (Szentendre, Városház tér 3.)

#### **4.11. Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az ellátott adatait az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezeli. Az Intézmény az ellátottnak az ellátás igénybevételével a TAJ- alapú nyilvántartás jelentési kötelezettségéhez az ehhez szükséges adatait felhasználja. Az Intézmény az Európai Unió általános adatvédelmi (GDPR) rendelete alapján, mint szociális szolgáltató kizárólag intézményen belül, és célhoz kötötten használja fel az ellátás igénybevételéhez elengedhetetlenül szükséges személyes adatokat. Ezeket a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, ill. egyéb jogszabály írja elő. A személyi anyagban megtalálható papíralapú dokumentációkat, zárt szekrényben, illetéktelenek számára hozzáférhetetlenül tároljuk. Elektronikus úton a KENYSZI Taj alapú jelentések történnek. Ezek az állami támogatás igénybevételének feltételei, ill. ezek alapján történnek az intézményi pénzügyi és egyéb elszámolások, ellenőrzések.

Az intézmény kijelölt adatvédelmi tisztviselője: Hanganov Adatvédelmi Kft. Dr. Pétsy Zsolt  
Balázs. Elérhetősége: dr.petsy.zsolt@hanganov.hu

### **5.**

#### **A Gondozási Központ Szentendre Hajléktalanok Nappali Melegedőjének szakmai programja**

A Szakmai program a hajléktalanok a Nappali Melegedőjének ellátásaira vonatkozik. A Gondozási Központ nappali melegedője, napközben ellátást biztosít **a városban életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan, valamint az egyéb, szociálisan rászoruló személyek számára.**

Az Intézmény segítséget nyújt a hajléktalan személyek életviteléhez, elősegítve a szociális ellátások igénybevételét, elérését. Az Intézmény telephelye: 2000 Szentendre, Szabadkai utca 11.

#### **5.1. A nappali melegedő ellátás célja**

A nappali melegedő célja, hogy a 18 életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló hajléktalan személyek részére biztosítson lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak napközbeni étkeztetését.

A nappali melegedő feladata, a következő szolgáltatásokat nyújtja az ügyfeleinek:

- közösségi együttlét lehetősége, részvétel a közösségi foglalkozásokon,
- a pihenés,
- tisztálkodási lehetőség,
- ruhacsere, ruhapótlás,
- személyes ruházat tisztítása,
- lehetőség étkezésre (konzerv, kenyér, zsíros kenyér, pék áruk, egyéb élelmiszerek) folyadék (télen forró tea, nyáron limonádé) biztosítása.

## **5.2. A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

### **A megvalósítandó program konkrét bemutatása**

A megvalósítandó program illeszkedik Az Ábrányi Emil Városvédő Programba, a Szentendre Város Önkormányzatának Szolgáltatástervezési Koncepciójába, valamint Szentendre Város Fenntartható Fejlődésének Programjába, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja.

Az érintett területen élő hajléktalan személyek száma indokolja az intézményünk által nyújtott ellátás működtetését. A város lakosság száma alapján a hajléktalanok nappali melegedőjének működtetése kötelező önkormányzati feladat.

### **A létrejövő kapacitások**

A program megvalósulásával a helyi igényeknek megfelelően biztosított ezen alap ellátás. A lehetőségeket, a szabályszerű működtetést, a helyi igényeket és az ellátásnak helyet adó épület kapacitásait figyelembe véve a hajléktalanok nappali melegedője napi 10 órát tart nyitva.

**Nyitvatartási idő: minden nap, 08.00 órától 18.00 óráig.**

A szálló épületében a hajléktalanok nappali melegedője szociális szolgáltatást 20 férőhellyel biztosítjuk az ellátottak részére. A krízisidőszakban további 6 fő férőhellyel bővült az engedélyezett férőhelyszámunk. Az időszakos férőhelyek működési engedélye határozott időre, 5 évre szól, melyet 2023 nyarán meghosszabbítottunk. A feladatellátáshoz a személyi és tárgyi feltételek továbbra is adottak intézményünkben.

Az ellátható személyek létszámát a Pest Vármegyei Kormányhivatal mindenkor hatályos működési engedélyében rögzítettek határozzák meg. Az ellátottakat száma - a működési engedély szerint- a KENYSZI TAJ alapú jelentési rendszerében naponta rögzítésre kerül. A napi jelentéseket a KENYSZI jelentések lebonyolítására kijelölt személy végzi (szállóvezető, intézményvezető, asszisztens).

A KENYSZI ütközések miatt fokozottan figyelni kell az ellátottak nyilatkozatára, amelyben minden ellátott nyilatkozik, hogy más szociális szolgáltatást igénybe vesze-e? **A szociális étkeztetés és a hajléktalanok nappali melegedője ugyanazon a napon nem igényelhető, mert normatíva ütközést okoz.**

A hajléktalan ellátásban **új intézkedésként bevezetésre került „Vörös kód”** ideje alatt elsődleges a hajléktalan személyek élete és testi épsége megóvása, amikor a szükséges mértékben a pihenés, télen a melegedés lehetőségét biztosítjuk. A betöltött, ill. engedélyezett

férőhelyszámon felül jelentkezők esetében egyéb szolgáltatás nyújtása nem kötelező. **Az ellátás ideje alatt intézményi jogviszony nem jön létre!**

A nappali melegedőben főállásban foglalkoztatott *szakdolgozók* (a szállásvezető is beosztott), és részmunkaidős *technikai dolgozó* van. Az intézmény munkáját *közmunkás* is segíti. A szakdolgozók a zökkenőmentes feladatellátás, a munkaidejük, és a kapacitások maximális kihasználtsága, valamint a másik szakfeladat specialitásainak megismerése érdekében besegítenek a másik hajléktalanellátó szakfeladat munkájába. *Önkéntesek* csak és kizárólag szakdolgozói felügyelet mellett, és az intézményvezető jóváhagyásával tevékenykedhetnek a szálló területén.

Az újonnan létrehozott nappali melegedő a már meglévő és évtizedek óta jól működő hajléktalanok éjjeli menedékhelyének tevékenységére épült. A menedékhely beindításakor még nem volt igény a nappali melegedőre, viszont az elmúltévekben, a megváltozott élethelyzetek következtében a város közterületein és közintézményeiben egyre több fedél nélküli jelent meg, amelyre a szociális ellátórendszernek reagálnia kellett, ezért vállaltuk fel ezt a szakfeladatot is. Néhány évvel ezelőtt a „Vörös kód” riasztás ideje alatt, mivel az éjjeli menedékhely csak és kizárólag a nyitvatartási idejében este engedte be az intézményébe az ellátottakat, ezért a Gondozási Központban tartózkodtak a hajléktalanok, átlag napi 5 fő.

A hajléktalan léttel gyakran együtt járó pszichoszociális károsodások, és a huzamosan együtt töltött idő miatt **több konfliktushelyzet adódik a nappali ellátásban.** Ennek kezelésére szolgálhatnak **a helyi igényeknek megfelelően szervezett közösségi programok**, a céltalanság helyett a szabadidő hasznos eltöltéséhez kínált lehetőségek. A szabadidős programok között biztosítunk az ellátást igénybe vevők részére: sajtótermékeket, könyveket, társasjátékokat, tömegkommunikációs eszközöket és rendezvényeket. A városi információkat és programlehetőségeket az ellátottak a faliújságra kihelyezett **tájékoztatók** útján tudják nyomon követni.

A hajléktalanok nappali melegedőjének létrehozása érdekében az éjjeli menedékhely egész épülete felújításra és átalakításra került, az állagmegóvást igyekszünk folyamatosan elvégezni. Az elmúlt évek téli időszakában több hajléktalan tipikusan a nappali melegedő szolgáltatásait vették igénybe a Gondozási Központunkban. Ilyenek pl. a sajtótermékek és könyvolvasás, mobiltelefon feltöltése, fürdés és mosatás, melegedési vagy éppen hűsölési (az utóbbi években egyre gyakrabban) lehetősége, ami konfliktus helyzeteket is okozott az idősök nappali ellátását igénybevevők és a hajléktalan személyek között. Többször előfordult, hogy hajléktalan személyeket szűrtek, majd kezeltek (pediculosis, scabies, egyéb fertőző betegségek) az Idősek Klubja gondozói, ami egyáltalán nem ennek az ellátásnak a feladata, mert nem ez a célcsoport.

Az ellátás megszervezése előtt megvizsgálásra került, hogy:

- Milyen formában kívánja a fenntartó megoldani a hajléktalanok ellátását?
- Az ellátást hogyan lehet finanszírozni?
  - állami normatíva,
  - fenntartó által biztosított támogatás,
  - adományok, egyéb.
- Melyek a szolgáltatás továbbfejlesztésének lehetséges módjai? Ez elsősorban az épületbővítés, és ez által a férőhelyszámbővítés lehetősége. Raktárhelyiség kialakítása, amellyel jelenleg egyáltalán nem rendelkezik az intézmény.
- Milyen együttműködési lehetőségek vannak más szociális intézményekkel?

## A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

A nappali melegedőben igénybe vehető **szolgáltatások köre:**

- személyi tisztálkodás -az intézmény biztosítja a személyi tisztálkodáshoz szükséges eszközöket (törölköző, sampon, tusfürdő),
- mosás/mosatás –a mosáshoz szükséges eszközök biztosítása (mosógép, mosópor, szárítógép),
- az étel tárolásához, melegítéséhez és kulturált elfogyasztásához tárgyak (teakonyha, étkező asztalokkal és székekkel, egyszer használatos evőeszközök, tányér, kanál, pohár) valamint berendezések (nagy méretű zárható hűtők, mikrohullámú sütő). Ezek kezelése - mikózás, hűtők nyitása- az ügyeletes feladata.
- éjszakai pihenés,
- személyes használati tárgyak tárolása (a zárható szekrény biztosítása-1 db/fő nagyméretű az éjjeli menedékhelyet, 1 db/fő kisebb méretű a nappali melegedőt igénybevevőknek),
- mentális gondozás,
- elsősegélynyújtáshoz szükséges felszerelések,
- alapvető gyógyszerek, kötszerek biztosítása, (rendszeresen szedett gyógyszereket nem áll módunkban biztosítani),
- ruházat pótlása - adományokból,
- közösségi együttlétre szolgáló helyiségek igénybevétele.

Az előforduló konfliktushelyzetek megelőzésére, ill. kezelésére a nyitvatartási időben szakképzett munkaerővel ügyeletet biztosítunk. Az ellátottak részére szociális szakember alkalmazásával szociális munkát végzünk.

A nappali ellátás az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítja szükség szerint a nyitvatartási időben:

- Tanácsadás: kérdésre, élethelyzetre, szükségleteknek megfelelő vélemény-, javaslat kialakítási folyamat, ill. információk átadása történik.
- Készségfejlesztés: a társadalmi beilleszkedést segítő magatartásformák kialakulását, fejlesztését szolgáló lehetőségek biztosítása.
- Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás: mindennapi életvitel, ügyintézés, valamint személyes szükségletek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása: tisztálkodási lehetőség. Textíliát és tisztálkodási szereket biztosítunk. Személyes ruházat tisztítása, mosatása- mosáshoz szükséges mosópor biztosításával. Pihenés, napközbeni pihenési lehetőség. Ruhapótlás, illetve csere.
- Étkeztetés: gondoskodás az étkezésről alkalmilag vagy rendszeresen az ellátás során. Az igénylők részére melegíthető konzerveket, zsíros kenyeret, adomány péksüteményt, és folyadékpótlásként biztosítunk. A lehetőségekhez mérten ez nyáron limonádé, télen forró tea.
- Esetkezelés: megállapodáson, ill. együttműködésen alapuló tervszerű kapcsolat, ami az ellátott szükségleteinek kielégítésére, problémájának megoldására, ill. céljai elérésére irányul. Az ügyfelek számára adott telefonálási lehetőség heti egyszeri alkalommal, maximum 2 perc időtartamra a befogadó előtti folyosó területén. A telefont elvinni, kivinni az udvarra nem lehet. A telefon használata előtt szükséges bejegyezni az erre vezetett füzetben a hívás dátumát, a hívott számot, és aláírásával igazolni azt. Ügyintézés köre: munkakeresés, hivatalos ügyintézés, kapcsolattartás.
- Felügyelet: a szolgáltatás nyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságot szolgáló, személyes és eszközökkel biztosított kontroll.
- Gondozás: amely során az igénybe vevő bevonásával célzott segítség történik mindazon tevékenységek elvégzésében, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, ill. társadalomba, családba való visszailleszkedést. Elsősegélynyújtás, szükség esetén kapcsolatfelvétel külső szakemberrel, egészségügyi

ellátás (orvosi ellátás, mentális gondozás). Fertőző betegségek gyanúja esetén az érintett testrészek átvizsgálása és kezelése. Heti egy alkalommal orvosi ellátás helyben.

- Közösségi fejlesztés: integrációs szemléletű kapcsolattervező tevékenység. TV nézés, közös programok és rendezvények szervezése (pl. ünnepek közös megélése) történik, szabadidős programokat szervezünk (sajtótermékek, könyvek, társasjátékok, tömegkommunikációs és egyéb eszközök biztosítása).

### 5.3. Más intézményekkel történő együttműködés módja

A hajléktalan ellátásban különösen fontos a **kapcsolattartás és az együttműködés**. Az ellátottak igen szerény anyagi körülmények között élnek (jövedelem, nyugdíj hiányában), és az érdekérvényesítő képességük is igen alacsony. A gondozottak érdekében a társszervezetekkel, intézményekkel való jó kapcsolattartás és a kommunikáció elengedhetetlen.

#### Az együttműködéssel érintett szervek

Az intézmény a szélesebb körű társadalmi bázis, és a hatékony működés érdekében együttműködik különösen:

- a települési önkormányzatokkal,
- Pest Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával,
- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal,
- Pest Vármegyei Kormányhivatal Népegészségügyi Osztályával,
- hajléktalanellátó szervezetekkel és intézményekkel (Menhely Alapítvány, Hajléktalanokért Közalapítvány, Máltai Szeretetszolgálat),
- Katasztrófavédelemmel,
- Integrált Jogvédelmi Szolgálatl,
- más hasonló alapellátást nyújtó intézményekkel –testvérintézményekkel,
- szociális bentlakásos intézményekkel (idősek otthonai, Pomáz- Kiskovácsi Kórház), ezen belül kiemelten a kórházi szociális munkásokkal,
- a szakorvosi ellátással (Szentendre Város Egészségügyi Intézményei), kórházakkal,
- pszichiátriai, neurológiai, addiktológiai szakellátásokkal (Gálfi Béla Gyógyító és Rehabilitációs Kht., SZEI Mentálhigiénés Központ),
- házi orvosokkal,
- kezelőorvossal, egészségügyi gondozást végzőkkel,
- integrált intézményként a többi szervezeti egységgel,
- rendőrség, helyi Rendészeti Igazgatóság, bíróság, pártfogó felügyelet,
- Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatl,
- Támogató Szolgálatl,
- közösségi ellátással,
- a Florance Bt. Otthonápolási Szolgálatl,
- fogyatékos személy ellátása esetén a fogyatékos személyeket segítő intézményekkel és érdekvédelmi szervezetekkel,
- egyházak, karitatív szervezetek,
- alapítványok és egyesületek, helyi vállalkozókkal,



- Vasárnapi Merőkanál civil kezdeményezésű szervezettel, amely ünnepnapokon és hétvégén élelmiszercsomagokat és főtt ételt oszt a rászorulóknak/igénylők részére. Akciójukat az Önkormányzat által biztosított helyiségben, ill. házhoz szállítással végzik, illetve a szálló is részesül az adományokból,
- a lehetőségekhez mérten az oktatási-nevelési intézményekkel.

## Az együttműködés módjai

### Együttműködés Pest Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával

Az együttműködés során az ellátás segítséget kap a szervezésében, új módszerek bevezetésében, információt szolgáltat a tevékenységéről, szakmai tanácsot kérhet, közreműködik a lefolytatott szakmai ellenőrzésekben.

### Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal:

Az együttműködés során az intézmény módszertani segítséget kérhet. A szociális alap- és szakellátások tekintetében módszertani útmutatók, ajánlások, szakvélemények, szakmai szabályozók készülnek, melyeket munkája során alkalmaz az intézmény. A Módszertani Főosztály ismereteket ad át a szolgáltatók részére egységes irányelvek alapján.

### Együttműködés az intézmény fenntartójával:

Az intézményfenntartóval való együttműködés többoldalú. Kiterjed a költségvetési, így pénzügyi és gazdasági tevékenységre, e tevékenység ellenőrzésére, szakmai feladatellátás nyomon követésére, ellenőrzésére, a szakmai program szerinti működésre, stb.

### Együttműködés más hasonló ellátásokkal:

A más hasonló alapellátással való együttműködés során az intézmények kölcsönösen tájékoztatják egymást az általuk szerzett tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, eredményeikről, a lehetőségekről. Információt szolgáltatnak egymásnak.

## 5.4. Az ellátandó célcsoport

Mivel a hajléktalanokra nem jellemző az egyik településről másikba való mobilitás, ezért többségében az életvitelszerűen Szentendrén élő hajléktalanok az ellátottjaink. Más településről nem ingáznak azért, hogy igénybe vegyék a nappali melegedő szolgáltatásait. Az igénybevevők átfedésben elsősorban az éjjeli menedékhely ellátottjai, azonban megjelennek új személyek is a nappali ellátásban. Ennek okai az éjjeli menedékhely szakmai programjában szerepelnek.

A nappali melegedőben az ellátottak száma (statisztikai adatok 2022. december 31.-i állapot szerint) **26 fő**. Összesen a 2022. évben **47fő** ellátotti igény volt.

A hajléktalanok leggyakrabban pszichiátriai és szenvedélybetegséggel küzdenek, ezen kívül lehetnek egészségkárosodottak, fogyatékkal élők, demensek, idősek, életvezetési, mentális és egyéb problémákkal rendelkezők.

**Az ellátottak mentalitása gyakran problémás, ezért a nappali melegedő csak az önellátásra, és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes személyek részére biztosít ellátást!**  
A közösségi együttélés szabályai a **Hajléktalanok nappali melegedőjének házirendjében**

szerepelnek. A felvételekor a Házirendben foglaltakat el kell fogadni, és ennek tényét aláírással tudomásul venni.

(4. sz. melléklet)

**A Házirenden kívül a kifüggesztésre kerülő intézményvezetői utasításokat, tájékoztatókat, protokollokat is be kell tartani! Ezek általános tájékoztatók, illetve a helyzetekre történő gyors reagálás és az azonnali tájékoztatás érdekében kerülnek kifüggesztésre, ilyen a kitiltások protokollja (ezt a TEAM határozza meg), egyéb pl. COVID-19 járvány miatti tájékoztatók.**

## 5.5. A feladatellátás szakmai tartalma, módja

A feladatellátás módja: A segítségnyújtás mindig személyre szabottan, tervszerűen történik. A szállóvezető, ill. a nappali ellátás szakemberei a munkájuk során figyelembe veszik az igénylő életkorát, egészségi állapotát, valamint szociális és mentális állapotát. A szociális szakemberek segítséget nyújtanak a hajléktalan személy **közvetlen életveszélyének megszüntetéséhez**, segítséget nyújtanak az egyéni krízishelyzetben, biztosítják az ellátásra szoruló személyek mentálhigiénés gondozását a nyitvatartási időben, elősegítik a hajléktalan ellátás rendeltetésszerű használatát, emberközpontú, célirányos, hatékony segítségnyújtást végeznek.

A szolgáltatás igénybevétele előtt a szakemberek szóbeli és írásbeli **tájékoztatást adnak** a biztosított ellátás tartalmáról és igénybevétel mindennemű feltételeiről. Ezek a dokumentumok jól látható helyen kifüggesztésre is kerültek. Az intézmény szabályszerű működése érdekében a mindenkori jogszabályok szerinti nyilvántartásokat vezetni kell az ellátottakról.

A feladatellátás rendszeressége:

- rendszeresen, minden nap,
- esetenként.

A befogadáskor felmérjük:

- az ellátott fizikai, és mentális állapotát,
- egyéni szükségleteit,
- javaslatokat teszünk az élethelyzete kezelésére,
- a segítségnyújtás időbeli ütemezése történik,
- az ellátott részére történő segítségnyújtás lehetséges egyéb elemeit.

## 5.6. A tárgyi és személyi feltételek bemutatása

A **tárgyi feltételeket** tekintve a telephelyen a hajléktalan ellátáshoz szükséges infrastruktúrával és eszközökkel rendelkezik az intézmény. Ezek: dolgozó helyiség, ill. a befogadó előtér, felszerelt pihenőhelyiség, közösségi helyiség, felszerelt konyharész (az étel melegítésére, teafőzésre és az étkezésre), személyi higiéné biztosításához zuhanyzók és WC-k, akadálymentes fürdő, mosási lehetőség, a személyi tisztálkodáshoz szükséges textíliák és tisztálkodó szerek, felszerelt orvosi szoba, zárható szekrények biztosítása a Szekrény használati Szabályzat alapján.

(5. sz. melléklet)

Ezen felül a kötözéshez és az elsősegélynyújtáshoz szükséges felszerelések.

A technikai munkatársak részére az intézmény biztosítja tárgyi eszközöket (kert-, fűtés- és karbantartás) tisztító, mosó- és fertőtlenítőszereket, takarító eszközöket, mosógépet.

A **személyi feltételek** biztosítottak, szociális szakemberek és technikai dolgozókkal megoldott. Közmunkás, ill. megbízásos jogviszonnyal rendelkező segíti az intézmény munkáját. Távollétek esetén a munka folyamatos biztosítása érdekében a helyettesítés az SZMSZ-ben foglaltak, és a munkaköri leírások szerint történik.

A szakmai adminisztrációs feladatok ellátását (dokumentációk, nyilvántartások vezetése, KENYSZI jelentések) a szállásvezető, ill. átruházott hatáskörben másik KENYSZI jelentésre jogosult/kijelölt személy, ill. beosztott ügyeletes végzi. A *pénzügyi és munkaügyi feladatok* ellátását az intézményvezető, mint munkáltató, és az ő munkáját segítő pénzkezelő-adminisztrátor végzi. Az ehhez szükséges tárgyi feltételek biztosítottak, az informatikai eszközök adottak (laptop, flottás mobil telefon, számítógép, nyomtató). Az adatvédelem biztosítása érdekében a dokumentációk tárolására zárható iratszekrények vannak. A dolgozók részére a munka, és védőeszközök biztosítottak. Az ellátásban személyes gondoskodást végző személyek továbbképzésen vesznek majd részt, a Gondozási Központ *Továbbképzési terve* szerinti beosztásban.

### 5.7. A hajléktalanok nappali melegedője szakfeladaton dolgozók létszáma és szakképzettsége

A **szállásvezető** a nappali ellátás szakmai vezetője is egyben. A feladati ellátása során részt vesz az éjjeli menedékhely és a nappali melegedő munkájában is.

<b>Munkakör:</b>	<b>Státusz (fő):</b>	<b>Szakképzettség:</b>
szociális munkatárs	1	1 fő felsőfokú végzettségű
segítő/gondozó	2	2 fő középfokú/felsőfokú végzettségű
takarító	0,5	1 fő alafokú végzettségű

A munkaidők kihasználtsága érdekében a nappali melegedő dolgozói az éjjeli menedékhely munkájába is besegítenek, mivel főállásban napi 8 órában kerülnek alkalmazásra.

A technikai dolgozók, *takarító(k)* munkaideje 07.00-11.00 és 15.00-19.00 óra között van. Ezen belül a törzsidő, a szálló épületének fertőtlenítő takarítása és szellőztetése érdekében a gyakorlatban megállapított időszakban (TEAM füzetben rögzítve) van. Ekkor kerül sor az épület felmosó- fertőtlenítő nagytakarítására és szellőztetésére a Népegészségügyi Intézet előírásai alapján. Ebben az időszakban a balesetveszélyek elkerülése, a csúszásveszély miatt az épületbe ellátott nem léphet be. Ezen időpontok: 07.00-09.00 és 15.00-17.00 óráig.

A szállón hetente egyszer orvosi rendelés van. Az **orvosi ellátást** a Gondozási Központ által leszerződött külsős háziorvos biztosítja Megbízási szerződés keretében. A rendelési idő az épületben lévő Orvosi szoba ajtaján kifüggesztésre került.

### 5.8. Az ellátás igénybevételének módja. Az intézményi jogviszony létrejötte, megszűnése

A nappali melegedő szolgáltatásainak igénybevétele **önkéntes**, az ellátást igénylő, ill. törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik. A jogviszony a menedékhelyen történő **személyes jelentkezéssel** keletkezik. Ez a jogviszony minden esetben **határozott időre** szól, kizárólag az intézmény nyitvatartási idejére korlátozódik, majd a nappali

melegedő délutáni zárásával automatikusan megszűnik. A következő napi nyitáskor – újabb jelentkezés esetén – ismételten létrejön e jogviszony. Az igénybe vevő és az ellátást biztosító intézmény között Megállapodást kötni nem kell. Az ellátás, a szolgáltatások igénybevétele **térítésmentes**.

**Az elhelyezésre vonatkozó befogadói döntést:** az érvényben lévő jogszabályok útmutatásai, a rendelkezésre álló betöltetlen férőhelyek száma, (figyelembe véve a krízisidőt, Vörös kódot), ill. a jelentkező kérelmező szociális, mentális, egészségügyi helyzete együttesen határozzák meg. A felvétel során a szolgáltatást igénybe vevő **köteles bemutatni bármilyen iratot, amivel igazolni tudja magát**, és a TAJ számát. Az igénybevétel feltétele az 1/2 évnél nem régebbi érvényes **tüdőszűrő** lelet.

A fertőző betegségek elkerülése érdekében kötelező szűrővizsgálaton részt venni (fej és test átnézése). A különböző fertőző bőrgyógyászati problémák (rüh, fej és lapos tetvesség, stb.) esetén a kezelés szükségességét tudomásul kell venni. **Közegészségügyi okok miatt az együttműködés hiánya az ellátás megtagadását vonja maga után!** Lehetőség szerint az ilyen betegeket az elkülönítőben kell elhelyezni. Az elkülönítőben lévő személyek pedig kötelesek betartani az ügyeletes erre vonatkozó utasításait.

A befogadásra rendelkezésre álló férőhelyek betöltése érkezési sorrendben történik. A **nappali melegedő ellátásai az aznapi szolgáltatás nyújtásának végén, 18.00 órakor megszűnnek**.

A hajléktalanellátó területére pszichoaktív szereket behozni szigorúan tilos, és az épületébe erősen ittas, bódult, ill. módosult tudatállapotban nem lehet belépni, különösen, ha ez agresszív, köztüködő magatartással jár. Amennyiben valaki tagadja az alkoholfogyasztás tényét, abban az esetben kerülhet sor az alkoholszondás vizsgálatra. Alapesetben nem végeznek alkoholszondás vizsgálatot a szálló dolgozói -ellátótjogi okok miatt-, hiszen azt feltételeznénk, hogy minden hajléktalan alkoholt fogyaszt. Ezeknek a helyzeteknek az eldöntése az aktuális ügyeletes feladat és hatásköre.

Amennyiben a telephelyre (akár az éjjeli menedékhelyre vagy a nappali melegedőbe) önbevallás alapján **alkohol kerül behozatalra**, akkor névvel és dátummal ellátva elzárja az ügyeletes. Ez kisebb mennyiségre igaz, nagyobb mennyiséget nem tárolunk. Amennyiben nem adja le az ügyeletesnek, abban az esetben az alkohol azonnali megsemmisítésre kerül. A szabály be nem tartása figyelmeztetéssel, majd ennek következményeivel jár. Tilos mindenfajta szerencsejáték, a szállást igénybevevő társakra irányuló minden jövedelemszerző tevékenység (pl. kereskedés, kamatra történő üzletszerű kölcsönzés, pénz elvétele a belátóképesség hiányában szenvedőktől, szerencsejáték). Az élet kioltására, a testi épség veszélyeztetésére alkalmas bármilyen eszközt, valamint tűz és robbanásveszélyes, pirotechnikai, egészségre ártalmas továbbá vagyontárgyakat veszélyeztető anyagot tilos behozni.

**A menedékhely szolgáltatásait igénybevevőknek nemcsak joga, hanem kötelessége is a nyújtott szolgáltatások igénybevétele**, pl. személyi higiénia fenntartása, ruházat cseréje, az ágy és környezete rendbetétele. A közösségi térben elhelyezett, nem intézményi tárgyi eszközök és egyéb dolgokért felelősséget nem vállalunk, és kidobásra kerülnek. Ennek oka a higiénia és a rend fenntartása. A személyes holmik helye a zárható szekrény.

**Ha a szociális munkás úgy ítéli meg, akkor jogában áll kiküldeni a szabályszegőt a telephely területéről, ill. nem beengedni.** Ez függ a szolgáltatást igénybe venni kívánó személy pillanatnyi mentális állapotától. A döntés mindig dokumentálva, a fokozottság elvének betartásával történik.

## 5.9. Az ellátottak és az igénybevevők közötti kapcsolattartás módja

Az intézmény és az igénybevevők közötti kapcsolattartás módja a **közvetlen**, ahol az igénybevevő és a szociális szakemberek közvetlenül kommunikálnak az ellátást igénylővel.

### 5.10.A jogvédelemmel kapcsolatos szabályok

#### *Az ellátottak jogai*

Az ellátottnak joga van a **teljes körű, egyéni szükségleteit figyelembe vevő** ellátáshoz. Minden ellátottat azonos jogok és kötelezettségek illetnek meg, amelynek része, hogy minden ellátott köteles tiszteletben tartani a másik személy jogait. Az igénybevevők a **vallásukat** szabadon gyakorolhatják, ehhez intézményünk tájékoztató anyagokat biztosít. Több személytől érkező igény esetén, amennyiben lehetséges megszervezi a hitélet gyakorlásának lehetőségét, pl. bibliaóra, gyóntatás, stb.

Az **Alaptörvényben** rögzített alapvető emberi jogokon, és a **Szociális törvényben** szereplő általános ellátotti jogokon kívül kiemelendő terület a hajléktalanellátás, mivel őket **speciális ellátotti jogok** is megilletnek, melyek az alábbiak:

- Az intézmény ellátását igénybevevő személyek esetében különös figyelmet fordítunk az emberi méltóság védelmére.
- Az intézményvezető a lehetőségek figyelembevételével olyan feltételeket biztosít, ahol az ellátott személyek alapvető tisztálkodási, pihenési feltételei nyugodt körülmények között adottak.
- A hajléktalan személy intézményi szolgáltatásainak igénybevétele nem tehető függővé olyan információktól, mely korábbi életvitelével, előéletével kapcsolatos.
- Az ellátott személyek részére postacímet biztosítunk, és a részükre szóló küldeményeket átadjuk.

#### **Ezek megvalósulása érdekében a nappali ellátást igénybe vevők kötelesek:**

- társuk személyiségállapotát, emberi méltóságát tiszteletben tartani,
- az együttélés általánosan elfogadott normáit betartani,
- egymás nyugodt pihenéshez fűződő jogaira tekintettel lenni.

Az ügyfél a szóban vagy írásban benyújtott panasa esetén az alábbi fórumokhoz fordulhat:

- i) A szervezeti egység vezetőjéhez, a szállásvezetőhöz, Szentendre Szabadkai utca 11.
- j) az intézményvezetőhöz Szentendre, Sztaravodai u.2.
- k) a Gondozási Központ Szentendre fenntartójához (Szentendre Város Önkormányzat 2000 Szentendre, Városház tér 3.),
- l) a panaszos fordulhat az ellátott jogi képviselőhöz is, amennyiben problémája megoldása helyben, a fenti fórumokon nem szolgálnak megoldással számára. Ennek címe, elérhetősége az intézmény székhelyén és telephelyein jól látható helyen kifüggesztésre kerültek.

#### Az ellátottjogi képviselő elérhetősége és címe:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

Egyéb elérhetőségek és információk az intézmény tájékoztató faliújságján kifüggesztve.

## **A szolgáltatást végzők jogai**

A hajléktalan ellátást végző dolgozók esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

A szolgáltatást végzők személyes dolgainak és testi épségének biztosítása érdekében a befogadó helység zárható térelválasztó fallal ellátott, a beosztott ügyeletesnél flottás mobiltelefon található.

A személyes gondoskodást végző személyek problémájuk megoldása érdekében - a szolgálati út betartásával – a következő fórumokhoz fordulhatnak:

- i) az egységvezetőhöz (székhelyen- Szentendre, Szabadkai utca 11.),
- j) az intézményvezetőhöz (székhelyen- Szentendre, Sztaravodai u.2.),
- k) a Közalkalmazotti Tanácshoz (székhelyen Szentendre, Sztaravodai u.2),
- l) a fenntartóhoz (Szentendre Város Önkormányzat Szentendre, Városház tér 3.)

### **5.11. Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az ellátott adatait az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezeli. Az Intézmény az ellátottnak az ellátás igénybevételével a TAJ- alapú nyilvántartás jelentési kötelezettségéhez az ehhez szükséges adatait felhasználja. Az Intézmény az Európai Unió általános adatvédelmi (GDPR) rendelete alapján, mint szociális szolgáltató kizárólag intézményen belül, és célhoz kötötten használja fel az ellátás igénybevételéhez elengedhetetlenül szükséges személyes adatokat. Ezeket a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, ill. egyéb jogszabály írja elő. A személyi anyagban megtalálható papíralapú dokumentációkat, zárt szekrényben, illetéktelenek számára hozzáférhetetlenül tároljuk. Elektronikus úton a KENYSZI Taj alapú jelentések történnek. Ezek az állami támogatás igénybevételének feltételei, ill. ezek alapján történnek az intézményi pénzügyi és egyéb elszámolások, ellenőrzések.

Az intézmény kijelölt adatvédelmi tisztviselője: Hanganov Adatvédelmi Kft. Dr. Pétsy Zsolt  
Balázs. Elérhetősége: dr.petsy.zsolt@hanganov.hu

## **6.**

### **A Gondozási Központ Szentendre Iskola-egészségügyi Szolgálatának (Ifjúság- egészségügyi gondozás) szakmai programja**

A Szakmai program Szentendre város területén működő Iskola és ifjúság- egészségügyi ellátás biztosítására terjed ki. Ezen belül azokra az iskolákra vonatkozik, amelyek igényelték intézményünkötől az ellátást. A Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő évente –az aktuális létszámadatokkal megújított- Feladat ellátási szerződést köt a Gondozási Központtal.

Munkájuk középpontjában a *prevenció*, ezen belül is döntően a primer prevenció áll. Ez a tevékenység nem pusztán az egészségügyi jellegű problémák és feladatok megoldásában,

szélesebb területen mozog, így mindig kapcsolódik hozzá szociális jellegű tevékenység is. A védőnő az egészségügyben a gyógyító – megelőző ellátás alapvető, legfontosabb módszerét a gondozást végzi.

Az utóbbi évtizedben megváltozott az egészségügy szemlélete. A gyógyító tevékenységgel egyenrangú feladattá vált a megelőző, egészségvédő tevékenység. Megvalósításuk szociális készséget, jó kommunikációs képességet, feszültségcsökkentő technikák alkalmazását és egészségnevelő módszerek alkalmazását igényli.

#### **A prevenció szintjei:**

- Primer prevenció: az egészség megőrzése, fejlesztése,
- Szekunder prevenció: a betegségek korai felismerése,
- Tercier prevenció: a tartós betegségben szenvedők életminősége romlásának csökkentésére, valamint javítására irányul.

A *prevenció három szintjének koncepciója* lehetővé teszi a megelőző ellátás védőnő és orvos feladatainak meghatározását, megosztását. Minden szakterületnek van feladata az egészségfejlesztésben és a betegségek megelőzésében. Ezáltal az orvosi és a védőnői munka egymást kiegészíti.

Az **egészségfejlesztés** az egészséghez kötődik, az egészséget támogató rendszerek fejlesztésére irányul. Cselekvően hat és a helyi közösségekre, az egyének hatékony aktivizálására törekszik. A munka eredményességéhez elengedhetetlen, hogy a védőnő és az orvos a preventív ellátást azonos szakmai elvek alapján és gyakorlat szerint végezze. Ehhez nyújtanak segítséget a szakma számára a *Módszertani útmutatók*.

Védőnői ellátást az egészségügyi főiskolai karon védőnői diplomával rendelkező védőnő nyújthat. Védőnőt csak védőnő helyettesíthet. A védőnői tevékenység **szakmai felügyeletét** a Pest Vármegyei Kormányhivatal Járási Hivatala Járási Népegészségügyi Intézetének **tiszti főorvosa és a járási vezető védőnő látja el**.

#### A védőnő tevékenységének helyszínei lehetnek:

- a) a fenntartó/tulajdonos által biztosított egészséges csecsemő tanácsadó helyiségei, orvosi vagy védőnői szoba,
- b) a családok otthona,
- c) a nevelési – oktatási intézményben a külön jogszabályban foglaltak szerint.

### **6.1. Az Iskola-egészségügyi ellátás célja**

A megvalósítandó program illeszkedik az Ábrányi Emil Városvédő Programba, Szentendre Város Önkormányzatának Szolgáltatástervezési Koncepciójába, Szentendre Város Fenntartható Fejlődésének Programjába, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja.

#### **Az iskola-egészségügyi ellátás feladata**

Az Iskola-egészségügyi Szolgálat az iskola-egészségügyi ellátásról szóló 26/1997.(IX. 3.) NM rendelet alapján az oktatási nevelési intézménybe járó gyermekek gondozását látja el.

### **A nevelési- oktatási intézmény iskola orvosának feladatai:**

- A gyermekek, tanulók egészségi állapotának szűrése, követése.
- Alkalmassági vizsgálatok elvégzése.
- Közegészségügyi és járványügyi feladatok.
- Elsősegélynyújtás.
- Részvétel a nevelési –oktatási intézmény egészségnevelő tevékenységében.
- Környeztet egészségügyi feladatok.
- Az ellátott gyermekekről, tanulókról nyilvántartás vezetése, a külön jogszabályok szerinti jelentések elkészítése.

### **Az iskola-egészségügyi tevékenység keretében az iskola védőnő által önállóan ellátandó feladatok:**

- Alapszűrések végzése a vonatkozó módszertani irányelv szerint.
- A gyermekek, tanulók személyi higiéniájának ellenőrzése, testi, szellemi fejlődésük ellenőrzése, regisztrálása.
- Elsősegélynyújtás.
- Az orvosi vizsgálatok előkészítése, megszervezése.
- Ambuláns napló vezetése
- A védőoltásokkal kapcsolatos szervezési, előkészítési feladatok elvégzése. A védőoltások szabályszerű dokumentálása, az elmaradt oltások nyomon követése és jelentése az illetékes hatóságok felé.
- A krónikus betegek, magatartási zavarokkal küzdők életvitelének segítése.
- Részvétel az egészségtan oktatásában.
- Testnevelés, gyógytestnevelés, technikai órák, iskolai és környezet, az étkeztetés és higiénés ellenőrzésében való részvétel.
- Kapcsolattartás a szülőkkel (szülői értekezlet, családlátogatás), együttműködés más intézményekkel
- Pályaválasztás elősegítése.

Az alapellátásként működő iskola-egészségügyi ellátás **tevékenységének középpontjában a prevenció**, ezen belül is döntően a primer prevenció áll. Ez a tevékenység nem pusztán az egészségügyi jellegű kérdések, problémák megoldásán munkálkodik, szélesebb területen mozog, így mindig kapcsolódik hozzá szociális jellegű tevékenység is.

## **6.2. A nyújtott szolgáltatások leírása**

Az iskola-egészségügyi ellátást a 26/1997. (IX. 3.) NM rendeletben foglaltak szerint a Gondozási Központ Szentendre biztosítja. A 3-18 éves korosztály, valamint a 18 év feletti, középfokú nappali iskolai oktatásban résztvevők megelőző jellegű, az egészségügyi alapellátás keretében



szervezett iskola-egészségügyi ellátásban való rendszeres részvételről az óvodák és iskolák a fenti rendeletben foglaltak szerint gondoskodnak.

Az iskola- egészségügyi ellátás **iskolaorvos és védőnő együttes szolgáltatásából áll**. Az iskola-egészségügyi ellátást valamennyi nevelési- oktatási intézményre kiterjesztve kell intézményenként vagy több intézmény ellátásának közös biztosításával megszervezni.

A gyermekek, tanulók egészségügyi ellátását az orvos és a védőnő a nevelési- oktatási intézmény vezetőjével egyeztetett rend szerint végzi. Ezt az un. **Iskolai egyeztetett munkatervet** az iskola igazgatója, az iskolaorvos és az iskolavédőnő aláírja, mely alapja lesz a tanév során elvégzendő iskola-egészségügyi feladatoknak. Az iskola-egészségügyi ellátás közvetlen irányításáért a vezető iskolavédőnő, mint a szervezeti egység vezetője a felelős.

### 6.3. Az ellátottak köre, az ellátás igénybevételének módja

Az iskola-egészségügyi ellátási területe, iskola védőnőnként és iskolaorvosonként a PMK Járási Népegészségügyi Intézete által kiadott **működési engedélyben** rögzítettek szerint történik.

#### A feladatellátás rendszeressége

A feladatellátás a vonatkozó **SZCSM rendelet szerint** történik, a nevelési-oktatási intézmény vezetőjével egyeztetett rend szerint.

#### A nyújtott szolgáltatáselemek

Az ellátást az oktatási-nevelési intézményekben, ezen belül az iskolák által erre a célra biztosított, és a Népegészségügyi Intézet által engedélyezett **orvosi szobákban** biztosítjuk. Az Iskola-egészségügyi Szolgálat dolgozónak jelenléte, valamint a rendelési idők és az elérhetőségeik az iskolák honlapján és orvosi szobák ajtaján feltüntetésre kerülnek. Az iskola-egészségügyi ellátás közvetlen irányításáért a vezető iskolavédőnő, mint a szervezet egység vezetője a felelős. A szervezeti egység vezetője egyben iskolavédőnői munkát is ellát, akit a szakmai felügyelettel közösen, minden szempontot figyelembe véve választottunk ki. Az iskolaorvosok közvetlenül az intézményvezetőnek tartoznak beszámolni munkájukról.

#### Az ellátottak köre

Szentendre város általános és középiskoláiba járó „3-18 éves korosztály, valamint a 18 év feletti, középfokú nappali iskolai oktatásban résztvevők”.

Az ellátotti létszámok (**statisztikai adatok**\* 2024. IX. 30.-i állapot szerint, NEAK)

Szakfeladat:	Ellátottak létszáma:
Iskolavédőnői ellátásban részesültek	4703 fő
Iskolaorvosi ellátásban részesültek	3888 fő

\*Ezen időpont statisztikai adatai szolgálnak alapul a 2025. január 01-től érvényes finanszírozási szerződésnek  
(4. sz. táblázat)

#### 6.4. Más intézményekkel történő együttműködés módja

Az Iskola-egészségügyi Szolgálat a hatékony működés érdekében együttműködik különösen:

- a Pest Vármegyei Kormányhivatal Járási Hivatala Járási Népegészségügyi Intézetével,
- a fenntartó, Szentendre Város Önkormányzatával,
- a területen dolgozó gyermekorvosokkal, területi védőnőkkel, iskolavédőnőkkel, iskolaorvosokkal,
- a szakorvosi ellátással (Szentendre Egészségügyi Intézményei), háziorvosokkal, kórházakkal,
- integrált intézményként a többi szervezeti egységgel,
- a Gyámhivatallal, hivatásos gondnokokkal,
- rendőrség, Rendészeti Igazgatóság, bíróság,
- a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálattal, Nevelési Tanácsadóval,
- Köznevelési és nevelési intézményekkel,
- fogyatékos személy ellátása esetén a fogyatékos személyeket segítő intézményekkel, érdekvédelmi szervezetekkel,
- egyházi intézményekkel és karitatív szervezetekkel.

#### 6.5. A feladatellátás szakmai tartalma

Iskolavédőnői ellátást az egészségügyi főiskolai karon **védőnői diplomával** rendelkező védőnő nyújthat. Védőnőt csak védőnő helyettesíthet.

Az iskola-egészségügyi ellátásról szóló 26/1997. (IX. 3.) NM rendelet 3. § (1) alapján **az iskolaorvosi feladatokat** - lehetőség szerint iskola egészségtan és ifjúságvédelem **szakvizsgával is rendelkező** - háziorvosi, belgyógyász vagy csecsemő-gyermekgyógyász orvos láthat el. Szakmunkásképző iskolában, szakiskolában és szakközépiskolában tanuló 14 éven felüliek esetében üzemorvosi szakorvosi képesítéssel rendelkező orvos is elláthatja az iskolaorvosi feladatokat.

A **szakmai felügyelet** ebben a szervezeti egységben is a Pest Vármegyei Kormányhivatal Járási Hivatala Járási Népegészségügyi Intézetének **tiszti főorvosa** és a **járási vezető védőnő**. A Nemzeti Egészségbiztosítási Alap finanszírozása az oktatási intézményben **tanulók létszámától függ**, azonban iskola védőnőnként 1000 fő felett nem lehet.

Az ellátott iskolaorvosi és iskolavédőnői feladatokat a rendeletben szabályozott nyomtatványokon kell rögzíteni. A szervezeti egységet irányító csoportvezető védőnő rendszeresen munkamegbeszélést tart az iskola-egészségügyben dolgozóknak. A munkamegbeszélés alkalmával köteles tájékoztatni a nagyvezetői és egyéb értekezleten elhangzottokról az egységében dolgozókat, az őket érintő feladatokról, változásokról. A kör e-maileket tájékoztatás céljából továbbítja a dolgozók részére. A szakmát, védőnők munkáját érintő kérdésekben egyeztet a tiszti főorvossal, a mentor, ill. a járási vezető védőnővel.

Az iskolaorvos, iskolavédő nő tevékenységének helyszínei lehetnek:

- a fenntartó/tulajdonos által biztosított iskolaorvosi rendelő,
- iskolaorvosi rendelő hiányában az egészséges csecsemő tanácsadó helyisége,
- a családok otthona.

### **Az ellátás igénybevételének feltételei**

Az Iskola-egészségügyi Szolgálat közreműködésével nyújtott tevékenységek az NEAK által finanszírozottak. Preventív ellátásként az igénybevétele **ingyenes**.

## **6. 6. A tárgyi és személyi feltételek bemutatása**

**A tárgyi feltételek** közül az iskola-egészségügyi feladatok ellátásához az intézmény biztosítja:

- a nevelési- oktatási intézmény által biztosított helyiség (orvosi/ védőnői szoba) egészségügyi eszközökkel való felszerelését,
- szükség esetén, az előre egyeztetett rend szerint –különösen kötelező védőoltások beadásánál- rendelkezésre áll az egészséges csecsemő tanácsadó,
- székhelyen a teljes informatikai hátteret,
- notebook és Stefánia védőnői programot, nyomtatókat, fénymásolókat, valamint szolgálati mobiltelefonokat,
- a munkavégzéshez szükséges: közlekedési eszközt (bérlet, gépjármű használatának térítése), a védőruha tisztításához szükséges mosószereket (mosás a Gondozási Központban), az egészségügyi eszközök fertőtlenítéséhez szükséges szereket, gyógyszerári szereket és eszközöket, munkaruhát, védőeszközöket.

### **Személyi feltételek**

Az iskolaorvosok és az iskolavédő nők főállásúak, munkaidejük heti 40 óra. Rendelkezésre állás a munkanapokon, nevelési- oktatási napokon történik. A szakfeladaton dolgozó szakemberek az egészségügyi szolgálati jogviszonyról szóló 2020. évi C. törvény hatálya alá tartoznak.

**Az iskolavédő nők munkájának törzsidoje a tanév rendjéhez igazodik.** Tárgyév augusztus 20. utáni munkanapján jelen vannak az iskolákban (nyilvántartások rendezése, névsorok, egyeztetett munkarend összeállítása, gyógyszereszekrény ellenőrzése, tanévkezdő értekezleten való részvételek, kikérőkre való postázás, stb.), és a nyári szünet elkezdődése után még június 30.-ig kötelesek jelen lenni az iskoláikban annak érdekében, hogy a jelentéseiket, KSH adatszolgáltatásokat és egyéb feladataikat maradéktalanul el tudják végezni.

**Szabadságaik többségét július 1. - augusztus 20. között, ill. a téli és tavaszi szünet időszakában vehetik ki.** Ettől eltérő esetben szabadságot kivenni csak indokolt esetben lehet.

*A szabadsággal le nem fedhető munkanapokon* az iskolavédő nők az intézményvezetővel előre egyeztetett rend szerint dolgoznak. Elsősorban a júliusi egészség hónapja rendezvényeken előadásokat tartanak és szűrővizsgálatokat végeznek. A területi védőnőkkel szoros kapcsolatban állnak. Főként a kötelező és fakultatív védőoltásokról, módszertani útmutatókról, ill. minden szakmát érintő kérdésről tájékozódnak a naprakész tudás megszerzése érdekében.

## 6.7. Az iskola és ifjúság egészségügyi szakfeladaton lévő személyes gondoskodást végző személyek létszáma és szakképzettsége

Munkakör:	Státusz: (fő)	Szakképzettség
iskolavédőnők	5	5 fő felsőfokú, védőnői főiskolai diploma
iskolaorvos	2	2 fő felsőfokú, egyetem

Az ellátandó iskolák felosztása, a felosztás megváltoztatása a működési engedélyt kiadó Népegészségügyi Intézet egyetértésével, szakmai véleményezésével történhet az OKFŐ jóváhagyásával. A szolgáltatás biztosítása során kiemelt fontosságú a **jó kapcsolattartás, és kommunikáció, valamint az iskolák egyediségéhez való alkalmazkodás** - egyházi iskolák esetében különösen-, mivel a kötelezően ellátandó feladatainkat csak így tudjuk elvégezni, mint külsős szakember.

## 6.8. A jogvédelemmel kapcsolatos szabályok

### *A tanulók jogai*

Az oktatási- nevelési intézménybe járó diáknak joga van egészségi és mentális állapotára, szociális helyzetére tekintettel az iskola-egészségügyi ellátás igénybevételére. A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani.

Az Intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel legyen az igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartása, különös figyelemmel:

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

Az egészségügy alapellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

Az ellátó orvos és iskolavédőnő köteles biztosítani, hogy az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást.

A tanuló, ill. törvényes képviselője szóban vagy írásban benyújtott panaszja esetén az alábbi fórumokhoz fordulhat:

- a csoportvezető védőnőhöz, az iskolaorvosok a munkáltatóhoz,
- a szolgáltatóhoz - a székhelyen Szentendre, Sztaravodai u.2.
- a szakmai felügyeletet végző Népegészségügyi Intézet tiszti főorvosához, járási vezető védőnőjéhez (2000 Szentendre, Városház tér 3.)
- a fenntartóhoz (Szentendre Város Önkormányzat 2000 Szentendre, Városház tér 3.),
- a panaszos fordulhat a beteg jogi képviselőhöz is, amennyiben problémája megoldása helyben, a fenti fórumokon nem szolgálnak megoldással számára. Ennek címe és

elérhetősége az intézmény telephelyein az orvosi szobákban jól látható helyen kifüggesztésre kerültek.

A betegjogi képviselő elérhetősége és címe:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

Egyéb elérhetőségek és információk az intézmény tájékoztató faliújságján kifüggesztve.

***A szolgáltatást végzők jogai***

Az iskola-egészségügyi munkát végző dolgozók esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Az egészségügyi alap ellátást végző személyek problémájuk megoldása érdekében - a szolgálati út betartásával – a következő fórumokhoz fordulhatnak:

- a) a csoportvezető védőnőhöz a telephelyeken,
- b) a szolgáltatóhoz, munkáltató - székhelyen- Szentendre, Sztaravodai u.2.,
- c) a Közalkalmazotti Tanácshoz - székhelyen Szentendre, Sztaravodai u.2,
- d) a fenntartóhoz (Szentendre Város Önkormányzat 2000 Szentendre, Városház tér 3.)

**6.9. Személyes adatok kezeléséről**

Az egészségügyi Szolgáltató a gondozottak adatait az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezeli.

Az Intézmény az Európai Unió általános adatvédelmi (GDPR) rendelete alapján, mint egészségügyi szolgáltató kizárólag intézményen belül, és célhoz kötötten használja fel. A személyi anyagban megtalálható papíralapú dokumentációkat, zárt szekrényben, illetéktelenek számára hozzáférhetetlenül kerül tárolásra. Elektronikus úton a rendelkezésre álló védőnői és iskolaorvosi programban.

Az intézmény kijelölt adatvédelmi tisztviselője: Hanganov Adatvédelmi Kft. Dr. Pétsy Zsolt  
Balázs. Elérhetősége: dr.petsy.zsolt@hanganov.hu

## 7.

### A Gondozási Központ szakmai munkájának, továbbfejlesztésének tervezett fő irányai

- ✓ A Gondozási Központ székhely épületének felújítása (fűtőkorszerűsítése, nyílászáróinak cseréje, valamint külső hőszigetelése) -elsősorban pályázati forrásból- az épület állagmegóvása érdekében, valamint energia megtakarítási és vagyonvédelmi okokból. Az emeleti részt a lehetőségeinkhez mérten felújítottunk, mellyel terveink vannak a jövőben.
- ✓ Az intézményi személyi állomány és az *infrastrukturális háttér* fejlesztése az ellátások minőségibb biztosítása érdekében.
- ✓ A hajléktalan ellátásban a lakókonténerek megfelelő funkcióját megtaláláltuk (fertőző elkülönítő, raktár) és belaktuk. Így jobb ellátást tudunk biztosítani a fedél nélkül élők számára.
- ✓ A jelen ellátások *színvonalának* megőrzése.
- ✓ A folyamatosan átalakuló helyzetekhez, és a gyorsan változó jogszabályi környezethez való *alkalmazkodás*.
- ✓ A szolgáltatáshoz való *egyenlő esélyű* hozzáférés biztosítása.
- ✓ A speciális alapellátási feladatok ellátása érdekében a *szakmai fejlődés feltételeinek* megteremtése (továbbképzések, iskolarendszerű tanulmányok, intézménylátogatások, Szakmai protokollok kidolgozása, stb.)
- ✓ A nappali ellátásban a *demens betegek* még szakszerűbb ellátása. A növekvő igények miatt esetlegesen a férőhelyszám bővítés.
- ✓ Az intézményünkben ingyenesen igénybe vehető *gyógyászati segédeszköz* kölcsönzési lehetőségét tovább bővíteni kívánjuk, melyre egyre nagyobb az igény. Az eszközöknek az emeleti részben találtunk helyet.
- ✓ Az új továbbképzési rendszerre történő átállás. Szakdolgozói regisztrációk. A vezető és mesterképzésekre a regisztrálások és képzésekre a jelentkezések lebonyolítása. Ingyenes képzések pályázatainak figyelemmel kísérése.
- ✓ Az Iskola-egészségügyi Szolgálatnál a megkezdett *számítógépes infrastruktúra további fejlesztése*. Az Országos Tisztifőorvosi Hivatal által működtetett Egységes Védőnői Informatikai Rendszer (EVIR) program zökkenőmentes alkalmazása a bevezetése után. Az eKréta rendszer működése elindult, amely még mindig nem problémamentes.
- ✓ A hajléktalanszállón a téli krízisférőhelyeinek ismételt engedélyeztetése megtörtént. A szakdolgozók megtartása és az épület állagmegóvása kiemelten fontos annak érdekében, hogy a határozatlan idejű működési engedély mellett az időszakos krízisférőhely bővítésekre időszakonként (5 évente) mindig megkapjuk az engedélyt.
- ✓ Konferenciákon való aktív részvétel, valamint a *városi programokon és rendezvényeken* való aktív részvétel a továbbiakban is.
- ✓ Valamennyi szervezeti egységre vonatkozóan továbbra is a *pályázati lehetőségek* felkutatása és a pályázatok benyújtása.
- ✓ Az Intézmény szolgáltatásainak a lakosság felé történő még szélesebb körű tájékoztatása a helyi médiákon keresztül.

- ✓ Az adatvédelem és adatbiztonság (GDPR) fenntartása az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 rendeletével összhangban.

Szentendre, 20 .....

Kecskésné Sipos Andrea  
intézményvezető

Jelen szakmai programot Szentendre Város Önkormányzat Képviselő-testületének Kulturális, Jóléti és Közösségi ügyek Bizottsága a ..../20..... (...) KJKB sz. határozattal hagyta jóvá.

Szentendre, 20.....

.....  
bizottsági elnök



**Gondozási Központ Szentendre**  
**2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.**  
**Tel.:06/26-311-964 Fax.:06/26-301-397**

---

**Megismerési nyilatkozat**

A Gondozási Központ Szentendre **Szakmai programját, valamint a Szervezeti és működési Szabályzatát elolvastam és a tartalmát tudomásul veszem.**

Név:	Munkakör:	Dátum:	Aláírás:



## **Mellékletek**

**Gondozási Központ Szentendre**  
**2000 Szentendre, Sztaravodai u.2.**  
**Idősek és demens személyek nappali ellátásának**  
**HÁZIRENDJE**

A **házi rend feladata**, hogy az intézmény megállapítsa a közösségi együttélés általános szabályait az idősek és demens betegek nappali ellátásának igénybevételével kapcsolatosan. A házi rend állapítja meg mindenki számára a jogokat, kötelességeket, valamint a lehetőségeket. Készítésének alapja a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.17.) SZCSM rendelet.

A **házi rendbe foglaltak célja**: biztosítani a nappali ellátás törvényes működését, a Szakmai programban foglaltak zavartalan megvalósítását, valamint a gondozottak közösségi életének megszervezését.

***Kérjük Önöket, hogy ezen Házi rendet, mely az idősek és demens betegek nappali ellátása, azaz az Idősek Klubja belső életének rendjét tartalmazza, szíveskedjenek figyelmesen elolvasni, megismerni és egy olyan eszköznek tekinteni, amely a békés, nyugodt, szabályozott jellegének biztosítására hivatott.***

**A klub rendje, szolgáltatásai az együttélés szabályai**

**Fenntartó:** Szentendre Város Önkormányzat  
2000 Szentendre, Városház tér 3.

**A klub székhelye:** 2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.

**Nyitvatartási idő:** hétfőtől-péntekig, ill. munkanapokon 07. 30-15. 30 óráig.

**Az Idősek Klubját mindenki szabad akaratából és elhatározásából önkéntesen látogathatja**, szükségletei szerint veheti igénybe a klub által nyújtott szolgáltatások körét. *a biztosított szolgáltatások formái: a fizikai, mentális, egészségügyi ellátás és érdekvédelem.*

**A klub igénybevételének feltétele:** a háziorvos/kezelőorvos igazolása, hogy nem szenved fertőző betegségben, jöhet közösségbe, illetve nem tanúsít összeférhetetlen magatartást, közösségi életet zavaró megnyilvánulásai nincsenek.

Kérjük, hogy a klub tagjai kerüljék a vitát, hangoskodást, gorombaságot, és legyenek egymáshoz udvariasak, figyelmesek.

A klub nyitvatartása alatt, a közös helyiségekben **a szeszes ital fogyasztását kerüljék**. Ittas ember a klubban nem tartózkodhat. A mértéktelen alkoholfogyasztás a klubból való kizárását vonja maga után.

**A szolgáltatás formája, módja és köre:** az idősek és demens betegek nappali ellátása biztosítja az ellátási területen élő, állandó tartózkodási engedéllyel bíró, rászorult személyek nappali ellátását a fenti nyitvatartási időben.

**A nappali ellátás szolgáltatási elemei**, melyek a szakmai programban a szolgáltatás részeként megjelenő alábbi tevékenységek összessége. Tanácsadás, esetkezelés, gondozás, étkeztetés,

,felügyelet, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás, készségfejlesztés, közösségi fejlesztés.

A **klub igénybevétele** -a jövedelmi viszonyok függvényében - **térítésköteles** az igénybevevők számára. A mindenkori térítési díjakat Szentendre Város Önkormányzat Képviselő-testületének döntése határozza meg a vonatkozó jogszabályok alapján. A tájékoztatás érdekében a Gondozási Központ dokumentumai az intézményben jól látható helyre kifüggesztésre kerültek.

A klubtagok számára **biztosított a biztonságos, akadálymentes tárgyi környezet és a gondozói felügyelet.**

A demens ellátottak esetében a **korlátozó intézkedések megtételére** csak a „túlreagáló” magatartás esetében kerülhet sor, amikor a gondozott ön és a közösségre veszélyessé válik, melynek tényét és a tett intézkedéseket dokumentálni szükséges. Ekkor is tiszteletben tartva az emberi méltósághoz, testi és lelki egészségéhez való jogát.

A **szabad mozgás korlátozása** a bolyongó demensek esetében az ő biztonságukat szolgálja. Az egészséges klubtagok gondozónői segítséggel - kódszám záras ajtó használata- szabadon intézhetik ügyeiket, elhagyva az épületet. Ez erre vonatkozó tájékoztató az első és hátsó bejáratokon kifüggesztésre került.

**Fertőző betegségben** szenvedő és **alkoholos állapotban** lévő egyének **nem** látogathatják a klubot!

**Az épület egész területén tilos a dohányzás!**

A klubban **váltó lábbeli használata kötelező!** A váltó lábbelik részére a cipőtartó szekrényeket vehetik igénybe.

A napi egyszeri meleg étel, az **ebéd biztosítása** szociális étkeztetés keretében történik. Rendje: igény szerint, 11.30-12.30-ig az étkezőben, gondozó felügyelettel.

A **reggeli és az uzsonna** alapfeladatot meghaladó szolgáltatás, ezért az egyéb térítéses szolgáltatások közé tartozik. Igény esetén szolgáltatási díj ellenében biztosítjuk az intézményvezető által megállapítottak szerint. Ennek éves felülvizsgálata az intézményvezető feladat és hatásköre. Ez az intézmény tájékoztató faliújságján kifüggesztésre kerül.

(1/a.sz. melléklet)

Az **étkezések igénylését, illetve szüneteltetését előre, időben kell jelezni a klubvezetőnél.** A lemondás rendje: ha az étkeztetést betegség vagy más távolléti ok miatt a jogosult nem kívánja igénybe venni, a távolmaradását az intézménynek be kell jelentenie tárgynapot megelőző munkanap 08.30-ig. A térítési díj fizetése alól a következő naptól mentesül. Ennek elmulasztása esetén az ellátott a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól nem mentesül!

**Étkezés, valamint a kávé elfogyasztása csak az ebédlőben történhet.**

A nappali ellátás keretében **lehetőséget biztosítunk** a pihenésre, szükség esetén a ruházat tisztítására. Fürdési lehetőség biztosított-szükség esetén a gondozó közreműködésével.

**Egészségügyi ellátás** megszervezése. Az intézmény orvosának rendelése: heti 2 órában történik. Az Orvosi szoba a tájékoztató szerint. A zárójelentéseket, orvosi dokumentumokat, valamint a háziorvos által előírt gyógyszereket a klubtagok hozzák magukkal. **Napközbeni gyógyszerelést csak** háziorvos, ill. szakorvos által kiállított és lepecsételt **gyógyszerszedési rend alapján vállalunk**, amely a Megállapodásban is rögzítésre kerül.

**Életvitelre vonatkozó tanácsadás** biztosított a szakképzett gondozók, ill. orvos vagy egyéb előadók által.

**Kulturális és szabadidős programok szervezése is történik**, melyen a klubtagok igényeik szerint és **önkéntesen vehetnek részt**. A részvétel választható szabadidő eltöltési forma. Aki nem kíván ezeken részt venni, kérjük ne zavarja az ezt igénylőket. Kérjük a foglalkoztatót, pihetőhelyiséget ennek idejére igénybe venni.

A **demens ellátottak részére** fejlesztő, ill. szinten tartó napi foglalkozásokat tartunk, egyéni és csoportos formában. A **Havi foglalkoztatási tervet**, ill. a foglalkozásokat a mentálhigiénikus-foglalkoztató készíti el és szervezi meg. A gondozottak állapotát, aktuális életeseményeit figyelembe véve **a program változtatás jogát fenntartjuk!**

A **foglalkoztatásokon készült kézműves termékek a szabadidő hasznos eltöltésére készülnek**, amelyeket ezen kívül a megmutatkozás érdekében kiállításokra, pl. önkormányzat, művelődési ház, stb. viszünk rendszeresen. Az intézmény foglalkoztatásból származó bevétellel nem rendelkezik.

**Hivatalos ügyek intézése** –kompetenciahatárainkat betartva- az igényeknek megfelelően biztosított.

Egyéb, az intézmény alapfeladatát meghaladó **szolgáltatások biztosítása** térítés ellenében (fodrász, pedikűr-gyógyipedikűr stb.) külsős szakember által biztosított, melyekhez Szolgáltatási szerződéssel rendelkezik az intézmény. Számlát a szolgáltatást nyújtó szakember állít ki. Az éppen aktuális szakember árlistája a tájékoztatás érdekében az intézményi faliújságon elérhető.

Az akadálymentes zuhanyzó, **a fürdési rend figyelembevételével**, és a balesetveszélyek elkerülése érdekében gondozónő segítő közreműködésével vehető igénybe.

Kérjük, hogy a közös helyiségek: zuhanyzó, WC- mosdók stb. **tisztaságára ügyeljenek**.

**Gyakori szellőztetés szükséges** a közös helyiségekben, kérjük ezt ablaknyitáskor figyelembe venni.

A **műszaki készülékek** (televízió, rádió, projektor, számítógép, stb.) használatához a mentálhigiénikus nyújt segítséget.

A rendelkezésre álló **napi-, hetilapokat, könyveket, tájékoztató anyagokat** a klubban történő tartózkodás ideje alatt igénybe vehetik olvasásra.

A klubból történő **távozást minden esetben jelezni kell** a klubvezetőnek vagy a gondozó(k)nak.

Az intézményi gépjárművekkel történő be-, - és hazaszállítás kikerült a külön személyi térítési díj megfizetése alól. Az ellátottak személyszállítási igényét a klubvezetőnek kell jelezni, melynek sorrendjét a klubvezető és a gondozók közösen határozzák meg.

Figyelembe véve a gazdaságosságot, az adott útviszonyokat, a hozzátartozók kérését, a gyógyszerkezéseket és nem utolsósorban az az idősök egészségi állapotát, valamint a rendkívüli helyzeteket. **Amennyiben ezt a közlekedési módot kéri, e feltételeket el kell fogadnia!**

Az ellátottakat **a hozzátartozóik** a nyitvatartási idő alatt bármikor látogathatják. Szem előtt tartva az intézmény zavartalan működését és betartva a higiénés szabályokat, valamint a havária helyzetekre szóló szabályokat és útmutatókat.

**Információt** telefonon nyitvatartási idő alatt fogadunk, ill. adunk a kompetenciahatárainkon belül. Információt a klubvezető és az intézményvezető nyújthat.

Kérjük, hogy **magatartásukkal, tevékeny közreműködésükkel járuljanak hozzá a kellemes közösségi élet megteremtéséhez.**

A Házirend megsértése, illetve a **közösségi életet jelentősen zavaró magatartás vagy összeférhetetlenség** a figyelmeztetés után a klubtagság megszüntetését vonja maga után.

Mivel a nappali ellátás integrált formában működik, ezért **előfordulhat, hogy a demens beteg kirívó viselkedése miatt beillesztése a közösségbe sikertelen, ilyenkor sajnos a közösség érdekében megszüntetjük vagy szüneteltetjük a klubtagságot, és végső esetben más ellátási formát javaslunk.**

A nappali ellátás igénybevételének feltételeit és szabályait, valamint a szüneteltetés és lemondás módját az erre vonatkozó **Megállapodás** tartalmazza, amit az igénybevevővel, ill. törvényes képviselőjével az ellátás megkezdésekor megkötünk és ennek egy példányát átadunk.

### **A klubtagok és a dolgozók kapcsolata**

A klubvezető köteles gondoskodni a dolgozók munkaköri **titoktartási kötelezettségeinek** érvényesítéséről, és az ellátottak **személyiségi joginak tiszteletben tartásáról**

Az intézmény dolgozói, valamint közeli hozzátartozóik a gondozottakkal tartási, életjáradéki és öröklési szerződést a gondozás időtartama, illetőleg annak megszűnésétől számított 1 éven belül nem köthetnek. Intézményi dolgozó közvetlenül tevékenységeikért az ellátottól sem pénzbeli, sem természetbeni ellenszolgáltatást nem fogadhat el. Erre vonatkozó külön Szabályzat van érvényben, melyet minden intézményi dolgozó ismer.

### **Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai**

A jogviszony megszűnik: az intézmény jogutód nélküli megszűnésével, a jogosult halálával, a határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják, a megállapodás felmondásával.

A megállapodást az ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül, szolgáltató esetén az intézményvezető írásban felmondhatja, melyben tájékoztatást kell adnia.

Felmondásnak akkor van helye, ha az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt, az ellátott a házirendet súlyosan megsérti, az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítésszám-fizetési kötelezettségének – a Szt.102. § szerint – nem tesz eleget, az ellátott jogosultsága megszűnik. Egyéb tájékoztató a megállapodásban kerül rögzítésre.

## **Érdekvédelem**

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége és címe:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

Egyéb elérhetőségek és információk az intézmény tájékoztató faliújságján kifüggesztve.

## **Kártérítés**

A klubtag köteles a szándékos károkozásból eredő -biztosítónál nem érvényesíthető- kárt megtéríteni.

**Amennyiben az ellátott a Házi rendet többszörösen, súlyosan megsérti, a klubvezető köteles intézkedni a klubtagság megszüntetéséről.**

A Házi rendben nem szabályozott egyéb információk a Szakmai programban kerülnek részletezésre, amely szintén az intézmény faliújságján kifüggesztésre került.

Szentendre, 20.....

Kecskésné Sipos Andrea  
Intézményvezető

**A reggeli és az uzsonna térítési díja, mint egyéb kiegészítő szolgáltatások az Idősek és demens betegek nappali ellátásában**

A reggeli és az uzsonna az intézmény alapfeladatát meghaladó szolgáltatásai, amelyek az intézmény idősek és demens betegek nappali ellátásában vehetők igénybe. *Ezek önköltségét és térítési díját az intézményvezető állapítja meg, módosítja és a Házirendben kerül rögzítésre.*

*Mivel az intézmény vezetője állapítja meg, ezért ezen összegek mérséklése, csökkentése vagy elengedése szintén az intézményvezető hatáskörébe tartozik. Az ellátott részéről a kérelem írásban történik.*

**A reggeli és uzsonna, mint kiegészítő szolgáltatás önköltségszámításának bemutatása:**

Élelmiszerekre  $2.500.000:251 \text{ nap}:37 \text{ fő} = 270,-\text{Ft/fő}$ .

Gépjármű fenntartási és üzemeltetési kiadások a beszerzéshez, szállításhoz:  
 $1.851.000:251 = 7.375,-$

$7.375:37 = 199$ , ennek arányosan 1/10 része: **20,-Ft/fő**

Konyhai dolgozó(k) bérének arányos része, aki a reggelikkel és uzsonnákkal is foglalkozik:  $1.918.800$  klubra eső része, napi 8 órából 1 órát tesz ki ez a munkafolyamat  $1670 \text{ óra} \times 12 \text{ hó} = 1.920 \text{ óra}$ . A másik konyhai helyettesítő béraránya:  $863.400,-$

$2.782.200:1920 = 1.450,-\text{Ft}$ , ennek 1/8 része: **181,-Ft/fő**

Sofőr (csak az egyik) bére, ami a klubra esik  $1.810.800:1920 = 943$ , ennek 1/8 része, napi 1/2 óra **60,-Ft/fő**

Ezen felül egyéb kiadások, pl. klubvezető béréből egy rész, mint a reggelik és uzsonnák megrendelője, heti étlap összeállítója, számlák rendezője, dokumentációk vezetője, nyersanyagnorma számítása, ezen felül mosogatás, takarítás, rezsiköltségek, stb.

Összes kiadás:  $531,-\text{Ft}$

**A reggeli szolgáltatási díja: 260,-Ft/ellátási nap és az uzsonna szolgáltatási díja is: 260,-Ft/ellátási nap.** Ezen összegek egységesek minden ellátott számára, melytől kérelemre méltányossági alapon az intézményvezető eltérhet.

**Ennek intézményvezetői szabályozása a jövedelemhatárokat figyelembe véve:**

<b>Jövedelmi sávok (Ft)</b>	<b><u>Reggeli,</u> mint egyéb kiegészítő szolgáltatás (Ft/ellátási nap)</b>
40.000-alatt	0
40.001-60.000	35
60.001-80.000	75
80.001-100.000	110
100.001-120.000	150
120.001-130.000	185
130.001-150.000	220
150.001-170.000	255
170.001-	260

<b>Jövedelmi sávok (Ft)</b>	<b><u>Uzsonna,</u> mint egyéb kiegészítő szolgáltatás (Ft/ellátási nap)</b>
40.000-alatt	0
40.001-60.000	35
60.001-80.000	75
80.001-100.000	110
100.001-120.000	150
120.001-130.000	185
130.001-150.000	220
150.001-170.000	255
170.001-	260

Szentendre, 20...

Kecskésné Sipos Andrea, intézményvezető



**Gondozási Központ Szentendre  
2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.  
Tájékoztató szociális étkeztetésre**

**Étkeztetésben részesülhet az a szociálisan rászorult személy, aki a napi egyszeri főtt ételt önmaga vagy eltartottjai részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képes biztosítani.**

Az **étkeztetésre való jogosultság feltételeit** az 1993. évi Szociális törvény, ill. a Szentendrei Közös Önkormányzati Hivatal Képviselő-testületének rendelete, a Gondozási Központ Szakmai programja, valamint a Házi rend tartalmazza.

Az **étkeztetés napi egyszeri főtt ételt biztosít helyben fogyasztás, elvitel vagy indokolt esetben házhoz szállítás** lehetőségével, amely Megállapodásban kerül rögzítésre.

Az étkeztetési igény jelzésekor a **gondozott, ill. a hozzátartozó részletes tájékoztatást kap az étkeztetés rendjéről.** Az igénybevétel önkéntes és *kérelemre* történik. Az ilyen irányú igényt az intézménynek kell jelezni és **az igénybevételhez szükséges** dokumentumokat (személyi igazolvány, lakcímkártya, TAJ kártya, jövedelemigazolás, orvosi papírok, stb.) **be kell mutatni.** Az ellátás jogosságát, a rászorultságot és a személyi térítési díjat **évente felülvizsgálja** az intézményvezető. **Az ehhez szükséges együttműködés és a dokumentumok bemutatása nélkül az ellátást nem tudjuk biztosítani.**

A speciális étrend, **diétás étkezés igénybevételéhez** előzetesen szakorvosi dokumentumok bemutatása kötelező. Az igénylés után a Központ Konyha engedélye szükséges az ellátás biztosításához.

Amennyiben az **ellátott az étkeztetést valamilyen oknál fogva nem tudja igénybe venni, azt az intézménynek be kell jelenteni legkésőbb tárgynapot megelőző munkanapon reggel 08.30 óráig.** A bejelentést követő naptól nem kell a térítési díjat megfizetni.

Az **ebédek kiszolgálása helyben naponta 11.00-14.00 óra között** történik. Az ételt elvinni csak jól zárható, tiszta műanyag ételhordóban lehet. Az időben át nem vett ebédeket (14.00 óra után) **higiéniai okokból nem tudjuk tárolni,** azonban a térítési díj megfizetése alól nem mentesül az igénylő.

**Aki nem helyben étkező, hanem kiszállítja az intézmény, annak 2 db éthordó biztosítása kötelező,** melynek megrongálódása esetén a pótlásáról az ellátottnak kell gondoskodnia.

**Az ételhordókra minden ellátott neve rákerül** annak érdekében, hogy a saját éthordóban kapja meg az ebédjét.

Intézményi gépjárművel történő ebédszállítás igénylése esetén az ebéd kiszállítása, a **megállapodásban foglaltak megvalósítása érdekében otthon kell tartózkodni 10.00-13.00**

**közötti időszakban, vagy a bejutást lehetővé kell tenni az ebédszállítók számára.** Amennyiben ez többször akadályba ütközik, azt az együttműködés hiányának tudjuk be.

A helyi rendelet alapján az étkeztetésért, valamint a kiszállításért a jövedelmi viszonyoktól függően, havonta **személyi térítési díjat kell fizetni.** A mindenkori térítési díjakat Szentendre Város Önkormányzat Képviselő-testületének döntése határozza meg, a vonatkozó jogszabályok alapján. A tájékoztatás érdekében ezek a dokumentumok az intézményben is jól látható helyre kifüggesztésre kerültek. Amennyiben az ellátott a térítési díjat a terhére felróható okból nem fizeti meg tárgyhónapot követő hónap 10.-ig, akkor 15 napos határidő megjelölésével írásban felszólítást kap az intézményvezetőtől, majd **a be nem fizetett térítési díj behajtása érdekében a jegyzőt értesíti.**

Az ellátott **a jövedelmét érintő változást köteles 8 napon belül bejelenteni az intézményvezetőnek.**

Az ellátottnak, illetve az ebédet elvivő személynek, hozzátartozónak **együttműködési kötelezettsége** van az intézménnyel.

Alapvető elvárás, hogy amennyiben helyben étkezőként kívánja igénybe venni az ellátást, akkor a **Gondozási Központban való megjelenés, viselkedés, kommunikáció és hangvétel kulturált, az alapvető emberi együttélés szabályait betartó magatartás legyen. A higiénés szabályok betartása szintén alapfeltétel,** (pl. kézmosás, tiszta ruházat és cipő, fürdés, evőeszköz, zsebkendőhasználat).

A Gondozási Központ, mint szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az ellátottjaival rendszeresen kapcsolatot tartson (telefonon, személyesen, levélben, stb.) annak ellenőrizhetősége érdekében, hogy valóban az ellátási területen tartózkodik az étkeztetett.

*Kérjük a fentiek tudomásulvételét!*

Kecskésné Sipos Andrea  
Intézményvezető

Szentendre, 20.....

A fentieket átolvastam, tudomásul vettem.

--



**Gondozási Központ Szentendre  
2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.**

### **Tájékoztató házi segítségnyújtásra**

**Az alábbi általános tájékoztató a házi segítségnyújtás működéséről szól a szóbeli tájékoztatáson kívül.**

Az ellátás **igénybevétele önkéntes és kérelemre történik**. A szolgáltatás biztosításához, majd a felülvizsgálathoz **az előírt dokumentumokat** (személyi igazolvány, lakcímkártya, TAJ kártya, orvosi papírok, jövedelemigazolás, stb.) **hiánytalanul be kell mutatni**. Az ehhez szükséges együttműködés és a dokumentumok bemutatása nélkül az ellátást nem tudjuk biztosítani! **A jövedelem igazolásához** a postai feladóvevény, bankszámlakivonat nem elegendő.

**Kizárólag a MÁK NYUFIG igazolása** (nagy zöld A/4-es papír, éves kimutatás) az elfogadható. A házigondozás szociális alapellátásként otthonközeli ellátás, ezért **a család együttműködésére feltétlenül számítunk**.

A házigondozás **igénybevételéhez Gondozási szükséglet vizsgálat szükséges**. Ehhez a háziorvos és az intézményvezető/gondozásvezető egy pontértékelős táblázatot tölt ki. **Ellátás csak meghatározott pontérték felett igényelhető és nyújtható**. Az egészségi állapot felméréséhez a gondozásvezető és /vagy az intézményvezető a rászoruló személyesen felkeresi az otthonában egy **környezettanulmányra**. A fentiek megvalósítása érdekében **az igénylő hozzájárul az egészségügyi és személyes adatainak kezeléséhez**.

Mint ellátást igénylő jelen aláírásával **nyilatkozik, hogy vele ápolási díjon lévő személy nincs**. Amennyiben ebben változás következik be, azt azonnal köteles jelezni az Intézménynek.

**Szintén jelen aláírással nyilatkozik, hogy cselekvőképességét korlátozó vagy kizáró gondnokság alatt nem áll, mint igénybe vevő.**

A házigondozás **munkanapokon, 08.00-16.00 óra közötti időben vehető igénybe**, a megállapodásban rögzítettek és a gondozónővel megbeszéltek szerint, valamint a kapacitások alapján.

A gondozók rendszerben dolgoznak, ezért **SOS telefonhívásra nem tudnak odamenni**. A Gondosóra igénybevételei lehetőségéről tájékoztatjuk, amely erre a célra szolgál.

Pontos időpontra (perce pontosan) nem mindig tud odaérni a házigondozó, de **adott időszakban (délelőtt, dél, délután) biztosan ott lesz Önnél**.

Kérjük, hogy **a gondozónőket csak munkaidőben hívják**, hiszen munkaidőn kívül nem köteles felvenni a szolgálati telefont.

A **kért bevásárlások a legközelebbi üzletben történnek**. Távolabbi helyről nem köteles elvégezni és max. 5 kg lehet alkalmanként, a megbeszéltek szerint.

Szentendre Város Önkormányzatának helyi rendelete alapján **a szolgáltatásért a jövedelmi viszonyoktól függően havonta személyi térítési díjat kell fizetni**. Minden megkezdett fél órát egésznek számolunk el, mert percekre nem bontható a gondozási idő. Az **Igénybevételi naplót minden alkalommal Önnek, illetve a gondnokság alatt álló esetében a gondnokának alá kell írnia, amivel elismeri az ellátás megtörténtét**. Ezt a hónap lezárása után összesíti a gondozásvezető, majd elkészül a számla, amit ki kell fizetni. **Amennyiben az ellátott a térítési díjat nem fizeti meg tárgyhónapot követő hónap 10.-ig, akkor 15 napos határidő**

megjelölésével írásban felszólítást kap az intézményvezetőtől, majd a be nem fizetett személyi térítési díj behajtása érdekében a fenntartót értesíti.

Az ellátott a **jövedelmét érintő változást köteles 8 napon belül bejelenteni** az intézményvezetőnek!

**Amennyiben a gondozó a megbeszélte napon és időben megjelenik, de valamilyen felróható oknál fogva nem jut be és ez többször előfordul, ez az együttműködés hiányát jelzi.**

**Az ellátás szüneteltesíthető, illetve lemondható.** Szüneteltetés esetén, amennyiben nem veszi igénybe az ellátást, 3 hónap után törlésre kerül a KENYSZI rendszerből.

**Egyszerre több szolgáltatótól nem lehet igénybe venni ugyanazon szociális szolgáltatást!**

Amennyiben ez megtörténik, akkor ez a napi TAJ alapú KENYSZI jelentésüknél megjelenik. Kérjük tudomásul venni, hogy Önnek választania kell, hogy melyik szolgáltatótól kéri az ellátást!

A gondozáshoz **szükséges alapfeltételeket biztosítani kell.** Pl. kézmosási/fertőtlenítési lehetőség, tiszta törölköző, folyékony szappan, sze. papírtörölő, pelenka, nedves törölkendő, szemetesvödör, szemeteszsák stb.

**Amennyiben a lakás be van kamerázva és ez a szolgáltatás igénybevétele során, azaz gondozás ideje alatt is be van kapcsolva, abban az esetben a gondozót erről a személyiségi jogainak védelme miatt tájékoztatni kell. Ennek kikapcsolását kérheti a gondozó!** Szem előtt tartva az idős emberi méltósághoz való jogát is.

A Gondozási Központ, mint szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy **az ellátottjaival, illetve a környezettanulmány során az idős részéről megadott hozzátartozóval rendszeresen kapcsolatot tartson** (telefonon, személyesen, levélben) annak érdekében, hogy egyénre szóló gondozást tudjon biztosítani.

Amennyiben a **gondozója távolléten van** (szabadság vagy egyéb ok miatt), abban az esetben **egy másik szakembert biztosítunk.**

**Amennyiben a lakásba történő bejutást akadályozó tényezők fennállnak (pl. kutya van, harmadik személy, aki akadályozza a gondozás megvalósulását), abban az esetben ezt köteles megszüntetni.**

Intézményünk jellegéből adódóan **a legjobb ellátást szeretnénk nyújtani.** A

környezettanulmány során az igényekhez, a helyzethez és a személyiségéhez leginkább illő gondozót jelöljük ki a feladatra, figyelembe véve a kapacitásainkat is.

**Kérjük szíves együttműködésüket és probléma, kérdés esetén jelezzék a gondozónőjének vagy a gondozásvezetőnek!**

Szentendre, 20.....

Kecskésné Sipos Andrea, intézményvezető

A fentieket átolvastam, tudomásul vettem.

**Gondozási Központ Szentendre  
2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.  
Hajléktalanok éjjeli menedékhelyének házirendje**

A **házirend feladata**, hogy az intézmény megállapítsa a hajléktalanok éjjeli menedékhelye szolgáltatásainak igénybevételi feltételeit, a közösségi együttélés általános szabályait az ellátással kapcsolatosan. A házirend állapítja meg mindenki számára a jogokat, kötelességeket, valamint a lehetőségeket.

A **házirendbe foglaltak célja**: biztosítani a személyes gondoskodás körébe tartozó szakosított ellátási formát, az átmeneti elhelyezési nyújtó intézménytípusnak, az éjjeli menedékhelynek a szabályszerű működését, valamint a Szakmai programban foglaltak zavartalan megvalósítását. A házirend tartalmazza a nyitvatartási időt, a nyújtott szolgáltatások körét, a működtetés rendjét, a jogviszony megszűnésének szabályait, valamint a térítési díjakat.

A **Házirend alaprendeltetése**, hogy a jogszabályok betartásával, egyben a helyi sajátosságoknak, a város szociális helyzetének figyelembevételével olyan szolgáltatást nyújtson, amely:

- 1) olyan hatékony szolgáltatást biztosít, amely hozzájárul a hajléktalan személyek közvetlen életveszélyének azonnali megszüntetéséhez, éjszakai szállás biztosításával,
- 2) hathatós segítséget nyújt egyéni krízishelyzetben,
- 3) biztosítja az ellátásra szoruló személyek mentálhigiénés gondozását a rendelkezésre álló időben,
- 4) elősegíti a menedékhely rendeltetésszerű használatát,
- 5) maradéktalanul és azonnal biztosítja az itt dolgozó szakemberek részére a rendelkezésre álló infrastruktúra (humán erőforrások, épületek, berendezések, technikai eszközök) emberközpontú, célirányos, hatékony felhasználását az azonnali segítségnyújtásban.

**Az Intézmény\*:** magába foglalja a Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye és a Hajléktalanok Nappali Melegedőjét, melynek területe: 2000 Szentendre, Szabadkai utca 11. sz. alatt lévő ingatlan, annak összes helyiségeivel és mellékhelyiségeivel, valamint a hozzá tartozó udvar.

Az intézmény székhelye:

Gondozási Központ szentendre  
2000 Szentendre, Sztaravodai u.2.

Intézményvezető: Kecskésné Sipos Andrea  
Telefon: 06/26-311-964  
Fax: 06/26-301-397  
e-mail: gondozasikozpontoszentendre@gmail.com  
kecskesne.sipos.andrea@gmail.com

Az intézmény telephelyeként működik:

Hajléktalanok éjjeli menedékhelye és nappali melegedője  
2000 Szentendre Szabadkai utca 11.

Az éjjeli menedékhely szállásvezetője: Kárpáti Marian  
Szolgálati telefonszám: 06/20-778-412

A szálló telefonszáma: 06/20-310-9335  
e-mail: szentendre2018.hajlektalan@gmail.com

A Házirend a Szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint a végrehajtás tárgyában kiadott rendeletek, legfőképpen az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelete alapján készült.

#### **A szálló működés rendje:**

- Az Intézmény\* a Gondozási Központ Szentendre által fenntartott intézmény szervezeti egysége. Az ellátásokat a szolgáltatást igénybevevők részére a *szállásvezető irányítja*.
- Az éjjeli menedékhely csak és kizárólag az ***önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes*** hajléktalan személyek (férfiak és nők is) éjszakai pihenését, valamint krízishelyzetben éjszakai szállás biztosítását lehetővé tevő szolgáltatás.
- Az ellátások ***igénybevétele önkéntes***, az ellátást igénylő, ill. törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik. A jogviszony a menedékhelyen történő személyes jelentkezéssel keletkezik.
- Az így keletkezett jogviszony minden esetben határozott időre szól, kizárólag az intézmény nyitvatartási idejére korlátozódik, majd az éjjeli menedékhely reggeli bezárásával automatikusan megszűnik. Az esti nyitáskor – újabb jelentkezés esetén – ismételten létrejön a jogviszony.
- Az ellátást igénybe vevő és az ellátást biztosító intézmény között írásos megállapodást kötni nem kell.
- ***Az ellátás igénybevétele térítésmentes.***
- Az intézményben elhelyezett személyek esetében különös figyelmet fordítunk az emberi méltóság védelmére.
- Az Intézmény biztosítja a hajléktalan személyek alapvető tisztálkodási, és pihenési feltételeit. Ezen felül postacímet biztosítunk, és a részükre szóló küldeményt átadjuk.
- Az éjjeli menedékhely este, illetve éjszaka napi tizennégy órát tart nyitva. **Nyitvatartási idő: minden nap 18.00 órától 08.00 óráig.**
- Az éjjeli menedékhely az előforduló konfliktushelyzetek megelőzésére, ill. kezelésére a nyitvatartási időben szakképzett munkaerővel ügyeletet biztosít. Az ellátottak részére szociális szakember alkalmazásával szociális munkát végzünk.
- Az éjjeli menedékhely az itt nyújtott szolgáltatásainak jellegéből adódóan, *kizárólag nagykorú személyek részére biztosít ellátást*. Az ellátottak férfiakon kívül nők is lehetnek, mivel rendelkezésre áll nemenként elkülönített vizesblokk (zuhany, WC, mosdó) és pihenést szolgáló helyiség is.
- Az intézmény alapfeladata, hogy a területen jelentkező szociális problémák megoldására nyújtson azonnali segítséget a rászorulóknak.

#### **Az ellátás során biztosított szolgáltatások köre:**

- éjszakai benntartózkodás,
- elsősegélynyújtás, szükség esetén kapcsolatfelvétel külső szakemberrel,
- egészségügyi ellátás (orvosi ellátás, mentális gondozás, tanácsadás, felvilágosítás),
- egyéni tisztálkodási lehetőséget,
- mosási lehetőséget,
- TV nézés, közös programok és rendezvények szervezése (pl. ünnepek közös megélése) történik,
- szabadidős programokat szervezünk (sajtótermékek, könyvek, társasjátékok tömegkommunikációs eszközök biztosítása),

- az igénylők részére tea, zsíros kenyér, adomány péksütemények biztosítása,
- postacím biztosítása.

Az ellátott az alábbi szolgáltatási elemek igénybevételére jogosult *a szociális munka keretében*:

- tanácsadás,
- esetkezelés,
- gondozás,
- készségfejlesztés,
- szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése,
- érdekképviselés,
- az ellátott egyéni szükségletei szerint felügyelet és háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás.

#### **Az elhelyezésre vonatkozó befogadói döntést:**

- 1) az érvényben lévő jogszabályok útmutatásai,
- 2) a pillanatnyilag rendelkezésre álló betöltetlen férőhelyek száma, (figyelembe véve a krízisidőt),
- 3) a jelentkező kérelmező szociális, mentális, egészségügyi helyzete együttesen határozzák meg.

#### **Az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítjuk:**

*Tanácsadás:* az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

*Esetkezelés:* az igénybe vevő szükségleteinek kielégítésére, problémájának megoldására, illetve céljai elérésére irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során mozgósítják az igénybe vevő saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,

*Gondozás:* az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne. Rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése történik, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

*Étkeztetés:* gondoskodás hideg, illetve meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő telephelyén.

*Felügyelet:* az igénybe vevők részére a szolgáltatásnyújtás helyszínén nyújtott, lelki és fizikai biztonságot szolgáló, személyes vagy technikai eszközökkel biztosított kontroll.

*Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:* az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

*Készségfejlesztés:* az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

*Lakhatás:* az életkorhoz, egészségi állapothoz, családi állapothoz vagy helyzethez igazított, rövid vagy hosszú távú lakhatási lehetőség, amely elősegíti a személyes biztonságot és az emberi méltóság megőrzését, a tanulásban, a foglalkoztatásban és a közösségi életben való részvételt, illetve a családtagok közötti kapcsolat fenntartását.

*Megkeresés:* szociális problémák által érintett vagy veszélyeztetett azon egyének közvetlen, illetve közvetett módon történő elérése vagy felkutatása a releváns szolgáltatásokhoz való hozzájuttatás céljából, akik vélhetően jogosultak egy adott szolgáltatásra, de azt bármilyen okból elérni nem tudják.

*Közösségi fejlesztés:* egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködésekkel valósít meg.

**Az éjjeli menedékhelyet ennek alapján az a rászoruló hajléktalan személy veheti igénybe, aki:**

- 1) magyar állampolgár, vagy állandó tartózkodásra jogosító személyi igazolvánnyal rendelkező bevándorolt, valamint a magyar hatóságok által menekültként elismert személy,
- 2) önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes és hajlandó,
- 3) nem rendelkezik más lehetőséggel,
- 4) felvételekor elfogadja a Házi rendben foglaltakat és ennek tényét aláírásával is tudomásul veszi.

A felvétel során a szolgáltatást igénybe vevő **köteles bemutatni bármilyen iratot, amivel igazolja magát**, személyazonosságát (nevét, születési idejét, helyét, anyja nevét, legutolsó lakcímét, állandó, ideiglenes tartózkodási helyét) és TAJ számát. Az intézmény szabályszerű működése érdekében a mindenkorai jogszabályok szerinti nyilvántartásokat vezetni kell az ellátottakról.

A szolgáltatás igénybevétele előtt a beosztásban lévő szakemberek **tájékoztatást adnak** a biztosított ellátás tartalmáról és igénybevételeének mindenoldalú feltételeiről. Az ellátottak kötelesek a Szabályzatokat betartani, valamint az intézmény helyiségeiben elhelyezett feliratokat elolvasni, az azokban leírt kéréseknek eleget tenni, az utasításokat betartani.

- ✓ A felvétel elengedhetetlen feltétele **a jogszabályban meghatározottak szerinti érvényes negatív tüdőszűrő lelet.**
- ✓ A fertőző betegségek elkerülése érdekében **kötelező szűrővizsgálaton részt venni** (fej és test átnézése). A különböző **fertőző bőrgyógyászati problémák (rüh, tetvesség, stb.) esetén a kezelés szükségességét tudomásul kell venni.** Ezen higiéniai és egészségügyi feltételek biztosítása érdekében szoros kapcsolatban vagyunk a Szentendrei Szakorvosi Rendelőintézettel.
- ✓ **Fertőtlenítő takarítás** alkalmával az intézményben széthagyott tárgyak kidobásra kerülnek, a fertőzések megelőzése céljából.
- ✓ **Az épületben a fertőtlenítő nagytakarítás-felmosás idején egy ellátott sem tartózkodhat. Ezek az időpontok: 07.00-09.00 és 15.00-17.00 óra közötti időszakokban. Ekkor kerül sor az épület huzamosabb idejű átszellőztetésére is.**



- ✓ Ezen kívül az ügyeletes más időpontban is kiküldheti az épületből az ellátottakat, ilyen pl. a rovar és rágcsálóirtás, ózongenerátoros fertőtlenítés, stb.
- ✓ A rendelkezésre álló férőhelyek érkezési sorrendben foglalhatók el.
- ✓ A jelentkező helyét a szolgálatot teljesítő szociális szakember, illetve a mindenkori ügyeletes jelöli ki.
- ✓ Állandó, ugyanazon személyre szóló ágy az éjjeli menedékhelyen nincs. A helyi sajátosságok figyelembevételével a rendszeresen visszatérő ellátottak részére lehetőség szerint ugyanazt a pihenőhelyet próbáljuk biztosítani.
- ✓ A nyugodt pihenés biztosítása érdekében a **villanyoltás 22.00 órakor történik. Az éjjeli menedékhely szolgáltatásai a befogadás utáni reggel 08.00 órakor véget ér.**
- ✓ Mivel egy közös nagy alvóhelyiség van, ezért az ellátottak esti nyugodt pihenésének biztosítása érdekében 21.00 óráig lehet jelentkezni. Ezen időpont után csak az hatóságok, rendőrség, rendészet, mentők, stb. a szállón dolgozó ügyeletesnek történő telefonos jelzése után, amennyiben van még szabad férőhely.
- ✓ A televízió műsorainak megtekintését is a villanyoltási időpontokhoz kell igazítani. Az ügyeletes csak olyan műsor megtekintését engedélyezheti, amely ezt az időpontot nem lépi túl jelentős mértékben (max. 30 perc). Pihenőnapokon (ünnepnapokon, hétvégén) a televízió programjainak nézése tovább engedélyezett (igény szerint). Ezt minden esetben az aktuális ügyeletes engedélyezheti.
- ✓ A szállón **az étel melegítésére, tea-főzésre és az étkezésre szolgáló helyiség, és az ehhez szükséges eszközök biztosítottak.** A tisztaság és a rend fenntartása, valamint a rágcsálók és rovarok megjelenésének elkerülése érdekében a behozott, ill. biztosított ételek és italok kizárólag az erre kijelölt helyen fogyaszthatóak el.
- ✓ Az intézmény egész területére semmilyen elektromos készüléket behozni és használni nem lehet. Telefont tölteni az ágyak végébe felszerelt konnektorokban lehet.

*A Házirend szabályainak betartása az igénybevevők és az intézményben dolgozókra nézve egyaránt kötelező.*

A mindennapi élet irányítása és szervezésre – a szállásvezető útmutatásai alapján – kizárólag a szolgálatot ellátó mindenkori ügyeletes hatáskörébe tartozik.

**Minden ellátottat azonos jogok és kötelezettségek illetnek meg,** amelynek része, hogy minden ellátott köteles tiszteletben tartani a másik személy Alaptörvényben, és a Szociális törvényben deklarált jogait.

***A szállást igénybe vevő ellátottak kötelesek:***

- a) társuk személyiségállapotát, emberi méltóságát tiszteletben tartani,
- b) az együttélés általánosan elfogadott normáit betartani,
- c) egymás nyugodt pihenéshez fűződő jogaira tekintettel lenni.

A hajléktalanellátó területére **alkoholt, drogot behozni vagy ott tárolni szigorúan TILOS!**

Amennyiben a szállóra történő belépéskor a **kötelező „táskavizit”** előtt jelzi az ellátott, hogy alkohol van nála, abban az esetben kérheti, hogy névvel és dátummal ellátva zárja el az ügyeletes, majd azt a jogviszony megszűnésekor (távozáskor) visszakaphatja, de ennek mennyisége csak minimális lehet. Abban az esetben, ha ezt nem jelzi előre és engedély nélkül visz be a szálló területére alkoholt, akkor az megsemmisítésre kerül!

Az **épületben TILOS** mindenfajta szerencsejáték, a szállást igénybevevő társakra irányuló minden jövedelemszerző tevékenység (pl. kereskedés, kamatra történő üzletszerű kölcsönzés, szerencsejáték)!

**TILOS** az élet kioltására, a testi épség veszélyeztetésére alkalmas bármilyen eszközt, valamint tűz és robbanásveszélyes, egészségre ártalmas továbbá vagyontárgyakat veszélyeztető anyagot vagy eszközt behozni, és ott tárolni!

A hálóteremben a nyílt láng használata szigorúan **TILOS! Dohányozni kizárólag az arra kijelölt helyen szabad!**

A menedékhelyen **mindenfajta önbíráskodás a szállást igénybe vevők részéről szigorúan TILOS!** Felmerülő kérdéseik, nehézségeik megoldásában minden esetben kötelesek a mindenkori ügyeletes segítségét igénybe venni!

Ha az ellátott **a környezetében bármilyen egészségügyi problémát** (pl. társa rosszulléte, baleset, sérülés, élszűkítők) **tapasztal, vagy a Házirendbe ütköző rendellenességet észlel** (pl. lopás, tiltott helyen nyílt láng használata, erőszak alkalmazása, alkohol, drog vagy egyéb tudatmódosító anyag házon belüli fogyasztása), ill. bármilyen műszaki meghibásodást észlel (víz, villany, technikai eszközök meghibásodása), **köteles jelenteni a szolgálatban lévő ügyeletesnek!**

**Az ellátást igénybe vevő személyes tárgyaiért sem az intézmény, sem az intézmény munkatársai nem vállalnak felelősséget!**

A menedékhely berendezéseinek és használati tárgyainak, közös használatra rendelt eszközeink állagmegőrzése minden lakó érdeke és személyes anyagi felelőssége is. Ennek része az eszközök rendeltetésszerű használata.

A menedékhely rendjének és tisztaságának megőrzése, a közös helyiségek (hálókonyha, konyha-étkező helyiség, WC, fürdő) tisztaságának fenntartása minden lakó feladata és kötelessége!

A menedékhely szolgáltatásait **igénybevevőknek nemcsak joga, hanem kötelessége is a nyújtott szolgáltatások igénybevétele** (pl. beérkezéskor esti fürdés, reggeli tisztálkodás, egyéni ruhaneműk mosatása és váltása, a környezet higiénés állapotának fenntartása).

#### **Jogviszonnyal kapcsolatos szabályok:**

Ha **a szociális munkás úgy ítéli meg**, hogy az ellátott az éjjeli menedékhelyen alkohol, drog, vagy más tudatmódosító anyag által olyan jelentősen befolyásolt, vagy másokra veszélyes állapotban van, akkor **jogában áll kiküldeni őt a területről, ill. nem beengedni**. A történéseket az Eseménynaplóban dokumentálni kell.

A szállásvezetőnek és a mindenkori ügyeletesnek egyéb, kevésbé súlyos esetben is lehetősége van az éjjeli menedékhely azonnali **igénybevételenek késleltetésére**: a szolgáltatást igénybe venni kívánó személy pillanatnyi mentális állapotának függvényében. A késleltetés célja az, hogy az ellátott rövid időn belül tényleg alkalmassá váljon a közösségi életforma, a Házirend megfogalmazott szabályok tudatos elfogadására és alkalmazására. Ennek több szempontú (pl. időjárás, a levegő hőmérséklete, a jelentkező egészségi állapota, korábban mutatott magatartása,

a jelentkező évszaknak megfelelő személyes ruházata) mérlegelése a szállásvezető, ill. a mindenkori ügyeletes feladata.

Az udvaron tartózkodás alatt is kötelesek az ellátottak csendben, **kulturáltan**, fegyelmezetten viselkedni, ügyelve a tisztaságra, **az intézményben tartózkodók** és a környéken lakók és **az utca nyugalma**ra. **Az ügyeletessel szembeni fizikai, ill. verbális agresszió kitiltással járhat!**

Az ellátást igénybevevők vallásukat szabadon gyakorolhatják.

Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő személy **a Házi rendet többször olyan súlyosan megsérti, hogy magatartása önmaga, vagy bármely személy testi vagy pszichés épségét veszélyezteti, illetve a menedékhely rendeltetésszerű működését súlyosan akadályozza, akkor** a kitiltás alkalmazásáról és időtartamáról a szociális munkatársaknak joguk van dönteni. E döntés mindig a *fokozottság elvének betartásával* történik. A fenti intézkedéseket minden esetben dokumentálni kell. Hosszabb kitiltás mindig a team többségi döntése alapján történik.

A kitiltások egységes kezelése, és a szabályok be nem tartásának előre látható következményeinek tudatosítása érdekében „**Protokoll a kitiltásokról**” készült, amely a bejáratnál jól látható helyen kifüggesztésre került. Ebben szerepelnek a kitiltások időtartama, ami mindig írásban történik. Az át nem vett kitiltó lapot is kézbesítettnek vesszük, melyre ráírja az ügyeletes ellátó, hogy „nem vette át”.

Fokozatai:

- a) szóbeli figyelmeztetés,
- b) írásbeli figyelmeztetés,
- c) a szálláshely igénybevételének megszüntetése.

Az éjjeli menedékhely területéről engedély nélkül intézményi tulajdont kivinni TILOS, a beérkező és távozó ellátott táskáját, csomagját a mindenkori ügyeletes joga és kötelezettsége ellenőrzi, az ellátott cselekvő együttműködésével.

Az intézmény szolgáltatásait igénybevevő személy az általa **szándékosan okozott károkozásért teljes anyagi felelősséggel tartozik.**

**Az éjjeli menedékhelyre való jelentkezés elutasítása esetén a kérelmező panaszos jogorvoslati kérelemmel fordulhat az alábbi fórumokhoz:**

- 1) a szállásvezetőnél helyben, (Hajléktalanok éjjeli menedékhelye és nappali melegedője 2000 Szentendre Szabadkai u.11.)
- 2) az intézményvezetőnél, (Gondozási Központ Szentendre 2000 Szentendre, Sztaravodai u.2.)
- 3) a fenntartóhoz, Szentendre Város Önkormányzat (2000 Szentendre, Városház tér 3.)
- 4) a gondozott fordulhat az ellátottjogi képviselőhöz is, amennyiben panasza, problémája megoldása helyben, a fenti fórumokon nem szolgálnak megoldással számára.

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége és címe:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

Egyéb elérhetőségek és információk az intézmény tájékoztató faliújságján kifüggesztve.

**A belépés szabályai egyéb esetekben:**

- Az épület területére idegenek (adományt hozók, szállítók, segílyt kérők, a menedékhelyen nem nyilvántartott további személyek) csak a szállásvezető, valamint a mindenkor ügyeletes engedélyével léphetnek be. A kapcsolattartás érdekében hozzátartozókat, látogatókat –nem zavarva a többi gondozottat - fogadhatnak az ellátottak.
- Hivatalos szervek (pl. rendőrség) előzetes értesítés alapján, az intézményvezető, ill. a szállóvezető előzetes beleegyezésével végezhetnek ellenőrzést az éjjeli menedékhelyen. E szabály alól kivételt képeznek a rendkívüli esetek.

**A Házirendben nem szabályozott kérdésekben az intézményvezető, valamint a szállásvezető iránymutatásai szerint kell eljárni.**

*Sem az Intézmény, sem az intézmény dolgozói semmiféle anyagi, ill. egyéb felelősséget nem vállalnak az intézmény területére behozott - szekrényben el nem zárt- holmikért, tárgyakért, értékekért.*

**Kérjük a házirend betartását!**

Szentendre, 20.....

Kecskésné Sipos Andrea  
intézményvezető

**Gondozási Központ Szentendre**  
**2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.**  
**Hajléktalanok nappali melegedőjének házirendje**

A **házirend feladata**, hogy az intézmény megállapítsa a hajléktalanok éjjeli menedékhelye szolgáltatásainak igénybevételi feltételeit, a közösségi együttélés általános szabályait az ellátással kapcsolatosan. A házirend állapítja meg mindenki számára a jogokat, kötelességeket, valamint a lehetőségeket.

A **házirendbe foglaltak célja**: biztosítani a személyes gondoskodás körébe tartozó szakosított ellátási formát, az átmeneti elhelyezési nyújtó intézménytípusnak, az éjjeli menedékhelynek a szabályszerű működését, a Szakmai programban foglalt zavartalan megvalósítását.

A házirend tartalmazza a nyitvatartási időt, a nyújtott szolgáltatások körét, a működtetés rendjét, a jogviszony megszűnésének szabályait, valamint a térítési díjakat.

**Az Intézmény\*:** magába foglalja a Hajléktalanok Éjjeli Menedékhelye és a Hajléktalanok Nappali Melegedőjét, melynek területe: 2000 Szentendre, Szabadkai utca 11. sz. alatt lévő ingatlan, annak összes helyiségeivel és mellékhelyiségeivel, valamint a hozzá tartozó udvar.

Az intézmény székhelye:

Gondozási Központ szentendre  
2000 Szentendre, Sztaravodai u.2.

Intézményvezető: Kecskésné Sipos Andrea

Telefon: 06/26-311-964

Fax: 06/26-301-397

e-mail: gondozasikozpontszentendre@gmail.com

kecskesne.sipos.andrea@gmail.com

Az intézmény telephelyeként működik:

Hajléktalanok éjjeli menedékhelye és nappali melegedője  
2000 Szentendre Szabadkai utca 11.

Az éjjeli menedékhely szállásvezetője: Kárpáti Marian

Szolgálati telefonszáma: 06/20-778-412

A szálló telefonos elérhetősége: 06/20-310-9335

e-mail: szentendre2018.hajlektalan@gmail.com

A Házirend a Szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint a végrehajtás tárgyában kiadott rendeletek, legfőképpen az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelete alapján készült.

Az Intézmény\* a Gondozási Központ Szentendre által fenntartott intézmény szervezeti egysége. Az ellátásokat a szolgáltatást igénybevevők részére a *szállásvezető irányítja*.

A Házi rend a Szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint a végrehajtás tárgyában kiadott rendeletek, legfőképpen az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelete alapján készült.

**A nappali melegedő Házi rendjének alaprendeltetése,** hogy a jogszabályok betartásával, egyben a város szociális helyzetének figyelembevételével olyan szolgáltatást nyújtson, amely:

- a) az ellátást igénybe vevő részére szociális, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt,
- b) a helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervez, valamint helyet biztosít a közösségi szervezésű programoknak, csoportoknak,
- c) biztosítja, hogy a szolgáltatást nyitott formában, az ellátotti kör a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön.

**A nappali melegedő az alábbi funkciókkal rendelkezik:**

- közösségi együttlétre,
- a pihenésre,
- a személyi tisztálkodásra,
- a személyes ruházat tisztítására,
- az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására szolgáló helyiségekkel.

**Az ellátás az alábbi szolgáltatási elemeket nyújtja a nyitvatartási időben:**

- Tanácsadás: kérdésre, élethelyzetre, szükségleteknek megfelelő vélemény-, javaslat kialakítási folyamat, ill. információk átadása történik.
- Készségfejlesztés: a társadalmi beilleszkedést segítő magatartásformák kialakulását, fejlesztését szolgáló lehetőségek biztosítása.
- Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás: mindennapi életvitel, ügyintézés, valamint személyes szükségletek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása: tisztálkodási lehetőség. Textíliát és tisztálkodási szereket biztosítunk. Személyes ruházat tisztítása, mosatása- mosáshoz szükséges mosópor biztosításával. Pihenés, napközbeni pihenési lehetőség. Ruhapótlás, - csere.
- Étkeztetés: gondoskodás az étkezésről alkalmilag vagy rendszeresen az ellátás során. Az igénylők részére melegíthető konzerveket, zsíros kenyeret, adomány péksüteményt, teát biztosítunk.
- Esetkezelés: megállapodáson, ill. együttműködésen alapuló tervszerű kapcsolat, ami az ellátott szükségleteinek kielégítésére, problémájának megoldására, ill. céljai elérésére irányul. Az ügyfelek számára adott telefonálási (belföldi) lehetőség, melynek célja: munkakeresés, hivatalos ügyintézés, kapcsolattartás. A telefont elvinni, kivinni az udvarra nem lehet. Ennek oka, hogy információkat és adatokat az ellátottak a telefonból ki ne vehessenek. Az adatvédelem betartása az aktuális ügyeletes feladata.
- Felügyelet: a szolgáltatás nyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságot szolgáló, személyes lés eszközökkel biztosított kontroll.
- Gondozás: amely során az igénybe vevő bevonásával célzott segítség történik mindazon tevékenységek elvégzésében, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, ill. társadalomba, családba való visszailleszkedést. Elsősegélynyújtás, szükség esetén kapcsolatfelvétel külső szakemberrel, egészségügyi ellátás (orvosi ellátás, mentális gondozás). Fertőző betegségek gyanúja esetén az érintett testrészek átvizsgálása és kezelése. A szállón orvosi ellátás is van, helye az erre a célra kialakított orvosi szoba.
- Közösségi fejlesztés: integrációs szemléletű kapcsolattervező tevékenység. TV nézés, közös programok és rendezvények szervezése (pl. ünnepek közös megélése) történik,

szabadidős programokat szervezünk (sajtótermékek, könyvek, társasjátékok tömegkommunikációs eszközök biztosítása).

- A nappali melegedő az **önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes** hajléktalan személyek (férfi és nő is) részére biztosít ellátást.
- Az ellátások **igénybevétele önkéntes**, az ellátást igénylő, ill. törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik. Bejövetelkor a szociális munkatársnál kell jelentkezni, aki feljegyzi az ellátott nevét, adatait, érkezésének tényét, valamint az igénybe venni kívánt szolgáltatásokat.
- A jogviszony minden esetben **határozott időre** szól, kizárólag az intézmény nyitvatartási idejére korlátozódik, majd a nappali melegedő bezárásával automatikusan megszűnik. A következő napi nyitáskor – újabb jelentkezés esetén – ismételten létrejön e jogviszony.
- Az ellátást igénybe vevő és az ellátást biztosító intézmény között írásos megállapodást kötni nem kell.
- **Az ellátás igénybevétele térítésmentes.**
- Az Intézmény biztosít a hajléktalan személyek részére **postacím**et, és a **részükre szóló küldeményeket** átadjuk.
- **A nappali melegedő nyitvatartása: naponta, 08.00 órától 18.00 óráig.**
- A nappali melegedő az előforduló konfliktushelyzetek megelőzésére, ill. kezelésére a nyitvatartási időben szakképzett munkaerővel ügyeletet biztosít. Az ellátottak részére szociális szakember alkalmazásával szociális munkát végzünk.
- Az intézmény alapfeladata, hogy a területen jelentkező szociális problémák megoldására nyújtson azonnali segítséget a rászorulóknak.

#### **A befogadásra vonatkozó döntést:**

- 1.) az érvényben lévő jogszabályok útmutatásai,
- 2.) a pillanatnyilag rendelkezésre álló betöltetlen férőhelyek száma, (figyelembe véve a krízisidőt),
- 3.) a jelentkező kérelmező szociális, mentális, egészségügyi helyzete együttesen határozzák meg.

#### **A nappali melegedőt az a rászoruló hajléktalan személy veheti igénybe, aki:**

- a.) magyar állampolgár, vagy állandó tartózkodásra jogosító személyi igazolvánnyal rendelkező bevándorolt, valamint a magyar hatóságok által menekültként elismert személy,
- b.) önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes és hajlandó,
- c.) nem rendelkezik más lehetőséggel,
- d.) felvételekor elfogadja a Házi rendben, és az egyéb kiírt figyelemfelhívó kiírásokban foglaltakat. A Házi rend megismerésének tényét aláírásával is tudomásul veszi.

**A felvétel során a szolgáltatást igénybe vevő köteles közölni** – meglévő okmányok esetén pedig ebben a formában is igazolni – személyazonosságát (nevét, születési idejét, helyét, anyja nevét, legutolsó lakcímét, állandó, ideiglenes tartózkodási helyét) és TAJ számát. Az intézmény szabályszerű működése érdekében a mindenkor jogszabályok szerinti nyilvántartásokat vezetni kell az ellátottakról.

A szolgáltatás igénybevétele előtt a beosztásban lévő szakemberek **tájékoztatást adnak** a biztosított ellátás tartalmáról és igénybevételének mindenoldalú feltételeiről. Az ellátottak kötelesek a Szabályzatokat betartani, valamint az intézmény helyiségeiben elhelyezett feliratokat elolvasni, az azokban leírt kéréseknek eleget tenni, az utasításokat betartani.

- ✓ A nappali melegedő látogatásának feltétele a **jogszabály szerinti érvényes negatív tüdőszűrő lelet** bemutatása.
- ✓ A fertőző betegségek elkerülése érdekében **kötelező tisztasági szűrővizsgálaton részt venni** (fej és test átnézése). A különböző **fertőző bőrgyógyászati problémák (rüh, tetvesség, stb.)** esetén a **kezelés szükségességét tudomásul kell venni**. Ezen higiéniai és egészségügyi feltételek biztosítása érdekében szoros kapcsolatban vagyunk a Szentendrei Szakorvosi Rendelőintézettel.
- ✓ **Fertőtlenítő takarítás** alkalmával az intézményben széthagyott, és az ágy körül szabálytalanul hagyott tárgyak kidobásra kerülnek, fertőzés megelőzése céljából.
- ✓ **Az épületben a fertőtlenítő nagytakarítás-felmosás idején egy ellátott sem tartózkodhat. Ezek az időpontok: 07.00-09.00 és 15.00-17.00 óra közötti időszakokban. Ekkor kerül sor az épület huzamosabb idejű átszellőztetésére is.**
- ✓ **Ezen kívül az ügyeletes más időpontban is kiküldheti az épületből az ellátottakat, ilyen pl. a rovar és rágcsálóirtás, ózongenerátoros fertőtlenítés, stb.**
- ✓ A rendelkezésre álló **létszámhelyek feltöltése érkezési sorrendben történik!**
- ✓ A nappali melegedő telephelyére a nyitás után **lehet belépni**. Az intézmény épületébe az ügyeletes engedélye után lehet bemenni, amikor a fertőtlenítő nagytakarítás, felmosás és szellőztetés már megtörtént. Továbbra sem cél a napi 24 órás folyamatos benttartózkodás. Ennek oka a balesetek megelőzése a csúszásveszély miatt, és a különböző fertőző betegségek megelőzése.
- ✓ Az Intézményben **az étel melegítésére, tea-főzésre és az étkezésre szolgáló helyiség, és az ehhez szükséges eszközök biztosítottak**. A tisztaság és a rend fenntartása, valamint a rágcsálók és rovarok megjelenésének elkerülése érdekében a behozott, ill. biztosított ételek és italok kizárólag az erre kijelölt helyen fogyaszthatóak el.
- ✓ Az intézmény egész területére semmilyen elektromos készüléket behozni és használni nem lehet.

*A Házirend szabályainak betartása az igénybevevők és az intézményben dolgozókra nézve egyaránt kötelező.*

A mindennapi élet irányítása és szervezésre – a szállásvezető útmutatásai alapján – kizárólag a szolgálatot ellátó mindenkori ügyeletes hatáskörébe tartozik.

**Minden ellátottat azonos jogok és kötelezettségek illetnek meg**, amelynek része, hogy minden ellátott köteles tiszteletben tartani a másik személy Alaptörvényben, és a Szociális törvényben deklarált jogait.

**A szállást igénybe vevő ellátottak kötelesek:** társuk személyiségállapotát, emberi méltóságát tiszteletben tartani, ill. a közösségi együttélés általánosan elfogadott szabályait betartani. **Az ügyeletessel szembeni fizikai, ill. erőteljes verbális agresszió kitiltással járhat!**

Az Intézmény területére **alkoholt, drogot behozni vagy ott tárolni szigorúan TILOS!** A hajléktalanellátó épületébe **ittas, bódult, ill. módosult tudatállapotban** nem lehet belépni.

Amennyiben a szállóra történő belépéskor még a **kötelező „táskavizit”** előtt jelzi az ellátott, hogy alkohol van nála, abban az esetben kérheti, hogy névvel és dátummal ellátva zárja el az ügyeletes, majd azt a jogviszony megszűnésekor (távozáskor) visszakaphatja, de ennek mennyisége csak minimális lehet. Abban az esetben, ha ezt nem jelzi előre és engedély nélkül visz be a szálló területére alkoholt, akkor az azonnal megsemmisítésre kerül!



Az **épületben TILOS** mindenfajta szerencsejáték, a szállást igénybevevő társakra irányuló minden jövedelemszerző tevékenység (pl. kereskedés, kamatra történő üzletszerű kölcsönzés, szerencsejáték)!

**TILOS** az élet kioltására, a testi épség veszélyeztetésére alkalmas bármilyen eszközt, valamint tűz és robbanásveszélyes, egészségre ártalmas továbbá vagyontárgyakat veszélyeztető anyagot vagy eszközt behozni, és ott tárolni!

Az Intézményben a nyílt láng használata szigorúan **TILOS!** **Dohányozni kizárólag az arra kijelölt helyen szabad az épületen kívül!**

Az Intézményben **mindenfajta önbíráskodás az ellátást igénybe vevők részéről szigorúan TILOS!** Felmerülő kérdéseik, nehézségeik megoldásában minden esetben kötelesek a mindenkori ügyeletes segítségét igénybe venni!

Ha az ellátott **a környezetében bármilyen egészségügyi problémát** (pl. társa rosszulléte, baleset, sérülés, élszködők) **tapasztal, vagy a Házirendbe ütköző rendellenességet észlel** (pl. lopás, tiltott helyen nyílt láng használata, erőszak alkalmazása, alkohol, drog vagy egyéb tudatmódosító anyag házon belüli fogyasztása), ill. bármilyen műszaki meghibásodást észlel (víz, villany, technikai eszközök meghibásodása), **köteles jelenteni a szolgálatban lévő ügyeletesnek!**

Az ellátást igénybe vevő személyes tárgyaiért sem az intézmény, sem az intézmény munkatársai nem vállalnak felelősséget. Az ellátott személyes tárgyaikat szekrényben tárolhatják. Pénz és egyéb kisebb méretű értékek (pl. mobiltelefon) valamint a személyi okmányok biztonságos elhelyezése az ügyeletes dolgozótól kérhető, melyet szintén dokumentálni kell.

A melegező berendezéseinek és használati tárgyainak, közös használatra rendelt eszközeink állagmegőrzése minden lakó érdeke és személyes anyagi felelőssége is. Ennek része az eszközök rendeltetésszerű használata.

A melegező rendjének és tisztaságának megőrzése, a közös helyiségek (nappali rész, konyha-étkező helyiség, WC, fürdő) tisztaságának fenntartása minden lakó feladata és kötelessége! Az ellátott köteles a személyes tárgyait rendben tartani és kezelni, és rendszeresen tisztálkodni.

Ha **a szociális munkás úgy ítéli meg**, hogy az ellátott alkohol, drog, vagy más tudatmódosító anyag által olyan jelentősen befolyásolt, vagy másokra veszélyes állapotban van, akkor **jogában áll kiküldeni őt a területről, ill. nem beengedni.** A történéseket dokumentálni kell.

Az udvaron tartózkodás alatt is kötelesek az ellátottak csendben, **kulturáltan**, fegyelmezetten viselkedni, ügyelve a tisztaságra, **az intézményben tartózkodók és a környéken lakók és az utca nyugalma.**

Az ellátást igénybevevők **vallásukat szabadon gyakorolhatják.**

Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő személy **a Házirendet többször olyan súlyosan megsérti, hogy magatartása önmaga, vagy bármely személy testi vagy pszichés épségét veszélyezteti, illetve az Intézmény rendeltetésszerű működését súlyosan akadályozza, akkor** a kitiltás alkalmazásáról és időtartamáról a szociális munkatársaknak joguk van dönteni. E döntés mindig a *fokozottság elvének betartásával* történik. A fenti intézkedéseket minden esetben dokumentálni kell.

A kitiltások egységes kezelése, és a szabályok be nem tartásának előre látható következményeinek tudatosítása érdekében „**Protokoll a kitiltásokról**” készült, amely a bejáratnál jól látható helyen kifüggesztésre került. Ebben szerepelnek az időtartamok. A kitiltások mindig írásban történnek. A kitiltó át nem vétele esetén is él a kitiltás, melyre az aktuális ügyeletes rávezeti, hogy „nem vette át”.

Fokozatai:

- a) szóbeli figyelmeztetés,
- b) írásbeli figyelmeztetés,
- c) igénybevétel megszüntetése.

A hajléktalanellátó területéről engedély nélkül intézményi tulajdont kivinni TILOS, a beérkező és távozó ellátott táskáját, csomagját a mindenkor ügyeletes joga és kötelezettsége ellenőrzi, az ellátott cselekvő együttműködésével.

Az intézmény szolgáltatásait igénybevevő személy az általa **szándékosan okozott károkozásért teljes anyagi felelősséggel tartozik.**

**A nappali ellátásra való jelentkezés elutasítása esetén a kérelmező panaszos jogorvoslati kérelemmel fordulhat az alábbi fórumokhoz:**

- 1.) a szállásvezetőnél helyben, (Hajléktalanok éjjeli menedékhelye és nappali melegedője 2000 Szentendre Szabadkai u.11.)
- 2.) az intézményvezetőnél, (Gondozási Központ Szentendre 2000 Szentendre, Sztaravodai u.2.)
- 3.) a fenntartóhoz, Szentendre Város Önkormányzat (2000 Szentendre, Városház tér 3.)
- 4.) a gondozott fordulhat az ellátottjogi képviselőhöz is, amennyiben panasza, problémája megoldása helyben, a fenti fórumokon nem szolgálnak megoldással számára.

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége és címe:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

Egyéb elérhetőségek és információk az intézmény tájékoztató faliújságján kifüggesztve.

**A belépés szabályai egyéb esetekben:**

- Az épület területére idegenek (adományt hozók, szállítók, segílyt kérők, a menedékhelyen nem nyilvántartott további személyek) csak a szállásvezető, valamint a beosztott ügyeletes engedélyével léphetnek be. A kapcsolattartás érdekében hozzátartozókat, látogatókat –nem zavarva a többi gondozottat - fogadhatnak az ellátottak.
- Hivatalos szervek (pl. rendőrség) előzetes értesítés alapján, az intézményvezető, ill. a szállóvezető előzetes beleegyezésével végezhetnek ellenőrzést az éjjeli menedékhelyen. E szabály alól kivételt képeznek a rendkívüli esetek.

***Sem az Intézmény, sem az intézmény dolgozói semmiféle anyagi, ill. egyéb felelősséget nem vállalnak az intézmény területére behozott holmikért, tárgyakért és értékekért!***

**A Házirendben nem szabályozott kérdésekben az intézményvezető, valamint a szállásvezető iránymutatásai szerint kell eljárni.**

**Kérjük a házirend betartását!**

Szentendre, 20.....

Kecskésné Sipos Andrea, intézményvezető



**Gondozási Központ Szentendre  
Hajléktalanok Éjjeli menedékhelye és Nappali melegedője  
2000 Szentendre, Szabadkai utca 11.**

---

**A Gondozási Központ Szentendre  
Hajléktalanok Éjjeli menedékhelye és Nappali melegedőjének  
Szekrény használati Szabályzata**

**A zárható szekrények biztosításának célja** az, hogy az ellátottak a szálló területére behozott értéktárgyaikat biztonságban el tudják helyezni a szociális szolgáltatások igénybevétele idejére.

**A Szabályzat célja**, hogy egyértelműen, világosan és számon kérhetően szabályozza a zárható szekrények igénybevételének módját.

**I.**

**Az Intézménynek nem kötelező csomagmegőrzést biztosítani**, azonban egyéb szolgáltatásként lehetőséget adunk arra, hogy az ellátottak elhelyezhessék személyes dolgaikat.

**A csomagmegőrzés 1 hónapra szól**, ennek induló dátuma a szekrények ajtaján feltüntetésre kerül. Ez folyamatosan meghosszabbítható, amennyiben a Szabályzatnak megfelelően használja az igénybevevő.

**Amennyiben a Szabályok be nem tartása miatt a „csomagmegőrzés hosszabbító jegyet” nem kapja meg az ellátott, abban az esetben zárható szekrényt a továbbiakban nem biztosít az intézmény!**

**II.**

**Szabályok:**

- Az ellátást igénybe vevők a részükre kijelölt, névvel és sorszámmal megjelölt, kulccsal zárható fém szekrényeket használhatják.
- A szekrény ruházat /mely nem lehet erősen szennyezett/ értéktárgy, tisztálkodó eszköz, könyv, újság, levelezés, illetve tartós élelmiszer tárolására használható (max. 3db bontatlan konzerv).
- Az intézményből való távozás előtt mindenki köteles az általa használt szekrény kulcsát az ügyeletesnek átadni.
- Visszaérkezéskor, ha az intézményi jogviszony létre jön, akkor az ügyeletesről kell elkérni a kijelölt szekrény kulcsát.
- **A szekrény használója rendszeresen, ill. legalább havonta– jól látható helyen kifüggesztésre kerül-, köteles a számára kijelölt és használt szekrény tisztítását és takarítását elvégezni.** Amennyiben ez együttműködés hiányában nem történik meg, abban az esetben két ügyeletes szociális szakember kinyitja a szekrényt, és ennek

tartalmát kiürítik, amely a raktárba, majd megsemmisítésre kerül. Ennek tényéről Jegyzőkönyvet vesznek fel.

- Abban az esetben, ha valaki elköltözik, vagy előzetes jelzés nélkül **nem jelenik meg 3 napig, akkor a szekrényben lévő holmik a raktárba, majd megsemmisítésre kerülnek.** A ruházatok zsebei átnézésre kerülnek annak érdekében, hogy az esetleges személyi iratok, okmányok, dokumentumok ne vesszenek el. A talált értékekről Jegyzőkönyv-leltár készül.
- **A szekrényből kipakolt holmikat, bezákoljuk és névvel, dátummal ellátva még 3 napig őrizzük meg.** Ennek letelte után ezek megsemmisítésre kerülnek.
- **Azok, akik az ügyeletes szociális szakembernek jelzik hosszabb távolmaradásukat** (pl. kórház, bv), **azoknak a szekrényben lévő holmikat megőrizzük.** Amennyiben életjelet nem ad magáról az illető, abban az esetben a **távozása napjától számítva 6 hónapig** őrizzük meg a személyes dolgait bezákolva, felcímkézve a raktárban, majd 3 nap után ezek is megsemmisítésre kerülnek.

#### **Tilos:**

- Az élet kioltására, a testi épség veszélyeztetésére alkalmas bármilyen eszközt,
- valamint tűz és robbanásveszélyes, egészségre ártalmas anyagot tárolni.
- Szekrénykulcsot az intézményből ki vinni.
- A szekrény külső vagy belső részére rajzolni, firkálni és bárminemű matricát, ragacsot, vagy megkülönböztető jelzést felhelyezni.
- A szekrényeket megrongálni, vagy
- más szekrényét felnyitni.

### **III.**

#### **Figyelem!**

**A szekrénykulcs elvesztése, ill. a szekrény megrongálódása esetén az ellátott köteles a kárt megtéríteni.** Pl. kulcsmásolás, zárcsere költségei. Ezt a szekrény átvételével tudomásul veszi a használója. Ennek megtörténte hiányában másik szekrényt kiadása megtagadható.

**Az el nem zárt tárgyakért felelősséget nem vállalunk,** ill. mennyiben nem a Házirendeknek megfelelően kerülnek elhelyezésre, ezek megsemmisítésre kerülnek.

Szentendre, 20.....

Kecskésné Sipos Andrea  
intézményvezető



**Gondozási Központ Szentendre**  
**Hajléktalanok Éjjeli menedékhelye és Nappali melegedője**  
**2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.**  
**Telephely 2000. Szentendre Szabadkai u.11.**  
**Tel.: 06/20 310-9335**

---

Iktsz: .....

### **Kitiltó lap**

A team döntése alapján, név: ..... (szül. hely, idő: .....), anyja neve: .....) ügyfelünket **a Házirend 20.....-én történt megsértése miatt a mai naptól 20.....-ig az intézmény egész területéről kitiltom.**

A kitiltás annak átvételétől függetlenül érvényes és hatályos.  
A szálló szolgáltatásait 20.....-tól veheti ismét igénybe.

Amennyiben a kitiltással nem ért egyet akkor közvetlenül a szállóvezetőhöz, ha ezzel sem ért egyet, akkor az intézményvezetőhöz fordulhat panaszával.

.....  
szociális munkatárs

Tudomásul vettem, és egy példányt átvettem:

Szentendre, 20. ....

Nyilvántartási szám:.....

### **Megállapodás**

#### **Idősek nappali ellátásának igénybevételére**

Amely létrejött egyrészről \_\_\_\_\_  
a **Gondozási Központ Szentendre**, mint ellátást biztosító - képviselőjében eljáró személy  
Kecskésné Sipos Andrea (továbbiakban intézményvezető), másrészt:

**Név:** \_\_\_\_\_

**Leánykori név:**

**Neme:**            nő - férfi

**Anyja neve:**

**Születési hely, idő:**

**Állampolgársága:** .....

**Lakcím:**

**Tartózkodási helye:** .....

szám alatti lakos (továbbiakban Ellátott), illetve a nevében eljáró törvényes képviselő,

**Név:**

**Leánykori név:**

**Anyja neve:**

**Születési hely, idő:**

**Lakcím:**

**Tartózkodási helye:**

(továbbiakban törvényes képviselő) mint ellátást kérelmező között, az alulírott helyen és napon  
az alábbi feltételekkel:

#### **Az szolgáltatás igénybevételéről**

Az Ellátott illetve törvényes képviselője által, **20..... év** \_\_\_\_\_ **hó** \_\_\_\_\_ **napján** beadott  
kérelme alapján a Gondozási Központ Szentendre biztosítja a kérelmező részére azt idősek és  
demens betegek nappali ellátását, mint a személyes gondoskodást nyújtó szociális  
alapszolgáltatás igénybevételének lehetőségét.

A felek megállapodnak abban, hogy **az ellátás kezdetének időpontja:**

20 .....

Az ellátás időtartama **határozott** időtartamú, **20..... év** \_\_\_\_\_ **hó** \_\_\_\_\_ **napjáig.**

Az ellátás időtartama **határozatlan** idejű.

**A szolgáltatás biztosítása:** 07.30-15.30 óra között

- munkanapokon,

- munkaszüneti és pihenőnapokon. (A megfelelő aláhúzendő.)

A szolgáltatást munkanapokon: 07.30-15.30 óra között időben biztosítja intézményünk.

#### **A szolgáltatás tartalma**

Az idősek nappali ellátása lehetőséget biztosít a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra,  
valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az

ellátottak napközbeni étkeztetését. A nappali ellátás a napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt.

Az idősek és demens betegek nappali ellátásában **az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítjuk:** tanácsadás, esetkezelés, pedagógiai segítségnyújtás, gondozás, étkeztetés, gyógypedagógiai segítségnyújtás, felügyelet, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás, készségfejlesztés, közösségi fejlesztés. Ezen felül: .....

Amennyiben a szerződés időtartama alatt az ellátott állapotában változás áll be és ennek megfelelően a jelen megállapodásban megrendelt szolgáltatástól elérő szolgáltatásra tart igényt, a jelen megállapodást kölcsönös egyeztetéssel módosíthatják.

### **Az igénybevétel módja, feltételei**

Szentendrén a székhely intézményben (Szentendre, Sztaravodai út 2.) biztosított az idősek nappali ellátása. Az idősek klubjába az ellátási területen állandó lakcímmel rendelkezőket tudjuk felvenni. Nappali ellátásban elsősorban az időseket, illetve a 19. életévét betöltött fogyatékos, vagy az egészségi állapota miatt rászoruló személy részesíthető, aki saját ellátására csak részben képes, illetve társas kapcsolatai ápolásához, kulturális igényei kielégítéséhez, érdekei védelméhez segítség szükséges. Nem nyújtható nappali ellátás annak a személynek, aki a közösségi életvitelre alkalmatlan.

### **Térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályok**

A nappali ellátás intézményi térítési díja: .....Ft/ellátási nap

**Az Ön által fizetendő nappali ellátás igénybevételének személyi térítési díja:**  
..... Ft/ellátási nap

A Házirendben foglaltak szerint lehetőség van az alapfeladatot meghaladó kiegészítő szolgáltatásként reggelit és uzsonnát igényelni, melynek szolgáltatási díja van és a Házirendben került rögzítésre. Egyéb alapfeladatot meghaladó szolgáltatások szintén a Házirendben kerültek rögzítésre.

A térítési díj megállapítása egyéni jövedelem, jövedelemnyilatkozat alapján történik.

**A térítési díj fizetésének helye, időpontja, módja: .....**

.....

A térítési díjakat a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet, valamint Szentendre Város Önkormányzatának Képviselő-Testületének határozata, és a Házirend szabályozza. Az intézményvezető a mindenkorai térítési díjakról, illetve azok változásairól írásos értesítést küld az ellátott részére, melyet köteles megfizetni. A térítési díjat az igénybevétel napjától havonként a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig kell befizetni az ellátást nyújtó intézmény elszámolási számlájára. Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője

negyedévenként tájékoztatja a fenntartót a térítési díjhátralék behajtása vagy a behajthatlan hátralék törlése érdekében.

### **A szociális rászorultság vizsgálatáról**

Az Ellátott köteles a felülvizsgálathoz szükséges dokumentumokat az intézményvezető rendelkezésére bocsátani.

Amennyiben a szociális rászorultság ténye nem igazolható, a szükséges dokumentumok nem kerültek bemutatásra, abban az esetben az ellátás az igazoló dokumentumban szereplő időpont, illetve a szociális rászorultság felülvizsgálatának dátumával a Megállapodás megszűnik.

### **Adatváltozások bejelentéséről**

Az ellátott köteles a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben és a jövedelmi viszonyaiban beállt változást az intézményvezetőt értesíteni.

### **Az ellátás megszűnésének módjai**

Jelen megállapodás alapján az ellátás megszűnik:

Az intézményi jogviszony azonnali hatállyal és automatikusan megszűnik, ha:

- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- a szolgáltatást igénybe vevő halálával.

### **A megállapodás megszüntetésének feltételei**

A jogviszony megszűnik:

- a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a jogosult halálával,
- c) a határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják,
- d) a megállapodás felmondásával.

A megállapodást

- a) az ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül,
- b) szolgáltató esetén az intézményvezető írásban felmondhatja, melyben tájékoztatást kell adnia. Felmondásnak akkor van helye, ha a) az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt, b) az ellátott a házirendet súlyosan megsérti, c) az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítésszámításának – a Szt.102. § szerint – nem tesz eleget, d) az ellátott jogosultsága megszűnik. A felmondási idő tizenöt nap. Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott/ a törvényes képviselője vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Bíróságtól kérhető a felmondás jogellenességének megállapítása, ha a fenntartói döntéssel sem ért egyet.

Ez esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

Az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a térítésszámításának nem tesz eleget, ha a) hat hónapon át folyamatosan térítésszámítás áll fenn, és az a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és b) vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Ha az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan



mértékben megváltoztak, hogy a személyi térítési díj megfizetésére vonatkozó kötelezettségnek nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálat lefolytatását kezdeményezni. Az intézményvezető a Szt.119/C. § szabályai szerint lefolytatja, és a személyi térítési díjat a jövedelemvizsgálat eredményének megfelelően állapítja meg.

### **Panaszok kezeléséről**

Az igénylő (vagy törvényes képviselője) panaszával a szolgálat vezetőjéhez fordulhat. Amennyiben az intézményvezető a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az igénylő a szolgálat fenntartójához fordulhat.

A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, az ellátott a szolgáltatás működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

#### Az ellátottjogi képviselő elérhetősége és címe:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

Egyéb elérhetőségek és információk az intézmény tájékoztató faliújságján kifüggesztve.

### **Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az ellátott adatait az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat 2011. évi CXII. törvény (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról) törvény előírásainak megfelelően kezeli. Az ellátott tudomásul veszi, hogy az ellátás igénybevételével az Intézmény a TAJ- alapú nyilvántartás jelentési kötelezettségéhez az ehhez szükséges adatait felhasználja.

### **2018. május 25-én lépett hatályba az Európai Unió általános adatvédelmi (GDPR)**

**rendelete. Ezek alapján tájékoztatjuk, hogy** a Gondozási Központ Szentendre, mint szociális szolgáltató kizárólag intézményen belül, és célhoz kötötten használja fel a személyes adataikat. Ezek olyan adatok, amelyek az ellátás igénybevételéhez elengedhetetlenül szükségesek. Ezeket a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, ill. egyéb jogszabály írja elő. A személyi anyagban megtalálható dokumentációkat, zárt szekrényben, illetéktelenek számára hozzáférhetetlenül tárolunk. Vezetett nyilvántartások: papíralapon (napi igénybevétel), ill. elektronikus úton (KENYSZI Taj alapú jelentések) történnek. Ezek az állami támogatás igénybevételének feltételei, ill. ezek alapján történnek az intézményi pénzügyi és egyéb elszámolások, ellenőrzések.

A szolgáltatások biztosítása során folyamatosan ellenőrizzük az intézményünket, hogy minden ellátottra vonatkozóan a szükséges dokumentációkkal rendelkezünk-e. A nyilvántartásainkban szereplő személyes adatokat harmadik fél számára semmilyen célból nem adjuk át, és ezeket nem osztjuk meg senkivel. Kizárólag abban az esetben és olyan céllal lépünk kapcsolatba Önnel, illetve hozzátartozójával, amelyhez már korábban hozzájárult. Ezek, pl. hozzátartozó neve, lakcíme, telefonos elérhetőségek, e-mail cím.

Amennyiben bármilyen kérdése felmerül ez ügyben, állunk rendelkezésére személyesen a Gondozási Központban (2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.), vagy a 06/26-311-964-es telefonszámon. Az intézmény kijelölt adatvédelmi tisztviselője: Hanganov Adatvédelmi Kft. Dr. Pétsy Zsolt Balázs. Elérhetősége: dr.petsy.zsolt@hanganov.hu

### **Egyéb rendelkezések**

A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók. Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett kijelentem, hogy a biztosított szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, tartalmáról; a vezetett nyilvántartásokról; a házirendről; a fizetendő térítési díjról, a teljesítés feltételeiről, illetve a mulasztás következményeiről; a szolgáltatást igénybe vevő jogairól és kötelezettségeiről; a panaszjog gyakorlásának módjáról; az ellátottjogi képviselőről és elérhetőségéről; a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást megkaptam, és azt tudomásul vettem.

**A megállapodás megkötése előtt nyilatkozom, mint ellátást igénylő, hogy cselekvőképes vagyok, cselekvőképességemben a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott sem vagyok.**

**Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.**

A jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Szentendre, 20.....

---

**Ellátott / Ellátott törvényes képviselője**

---

**Intézményvezető**

P.H.

Nyilvántartási szám:.....

### **Megállapodás**

#### **Demens betegek nappali ellátásának igénybevételére**

Amely létrejött egyrészről \_\_\_\_\_  
a **Gondozási Központ Szentendre**, mint ellátást biztosító - képviselőjében eljáró személy  
Kecskésné Sipos Andrea (továbbiakban intézményvezető), másrészt:

**Név:** \_\_\_\_\_

**Leánykori név:**

**Neme:**            nő - férfi

**Anyja neve:**

**Születési hely, idő:**

**Állampolgársága:** .....

**Lakcím:**

**Tartózkodási helye:** .....

szám alatti lakos (továbbiakban Ellátott), illetve a nevében eljáró törvényes képviselő,

**Név:**

**Leánykori név:**

**Anyja neve:**

**Születési hely, idő:**

**Lakcím:**

**Tartózkodási helye:**

(továbbiakban törvényes képviselő) mint ellátást kérelmező között, az alulírott helyen és napon  
az alábbi feltételekkel:

#### **A szolgáltatás igénybevételéről**

Az Ellátott illetve törvényes képviselője által, **20..... év** \_\_\_\_\_ **hó** \_\_\_\_\_ napján beadott  
kérelme alapján a Gondozási Központ biztosítja a kérelmező részére azt idősek és demensek  
nappali ellátást, mint a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatás  
igénybevételének lehetőségét.

A felek megállapodnak abban, hogy **az ellátás kezdetének időpontja:**.....

Az ellátás időtartama **határozott** időtartamú, **20..... év** \_\_\_\_\_ **hó** \_\_\_\_\_ **napjáig**.

Az ellátás időtartama **határozatlan** idejű.

**A szolgáltatás biztosítása:** 07.30-15.30 óra

- munkanapokon,

- munkaszüneti és pihenőnapokon. (A megfelelő aláhúzendő.)

#### **A szolgáltatás tartalma**

Az idősek nappali ellátása lehetőséget biztosít a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra,  
valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az  
ellátottak napközbeni étkeztetését.

A nappali ellátásban **az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítjuk:** tanácsadás, esetkezelés, pedagógiai segítségnyújtás, gondozás, étkeztetés, gyógypedagógiai segítségnyújtás, felügyelet, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás, készségfejlesztés, közösségi fejlesztés.

### **A jogosultsági feltételek vizsgálatáról**

Az ellátás a nappali ellátás igénybevételére vonatkozó jogosultsági feltételek fennállása esetén biztosítható.

### **Az igénybevétel módja, feltételei**

Szentendrén a székhely intézményben (Szentendre, Sztaravodai út 2.) biztosított az idősök nappali ellátása keretében. Az idősök klubjába az ellátási területen állandó lakcímmel rendelkezőket tudjuk felvenni. Nappali ellátásban elsősorban az időseket, illetve a 19. életévét betöltött fogyatékos, vagy az egészségi állapota miatt rászoruló személy részesíthető, aki saját ellátására csak részben képes, illetve társas kapcsolatai ápolásához, kulturális igényei kielégítéséhez, érdekei védelméhez segítség szükséges. Nem nyújtható nappali ellátás annak a személynek, aki a közösségi életvitelre teljes mértékben alkalmatlan.

### **Demens betegek ellátására vonatkozó szabályok**

A demens személyek ellátását a szakorvosi lelettel rendelkező (pszichiáter, neurológus, geriáter), és a demencia kórképet megállapító szakvéleményével rendelkező személyeket gondozzuk. A demens személyek nappali ellátása az idősök nappali ellátása részeként biztosított az intézményünkben.

A szociális étkeztetés, napi egyszeri meleg étkeztetés biztosítása a demens betegek ellátásának része.

### **A demens személyek nappali ellátására a nappali ellátásra vonatkozó szabályokat alkalmazzuk, a következő kiegészítésekkel:**

A demens személyek egyéni gondozási terve a szakorvosi szakvélemény alapján készül el, melyet a mentálhigiénés munkatárs állapotfelmérése előz meg. Az ellátottak meglévő képességeinek megőrzésére és fejlesztésére irányuló programként a demencia kórképpel rendelkező ellátottainknak egyéni és csoportos foglalkoztatásokat szervezünk napi rendszerességgel- a hozzátartozó, törvényes képviselő bevonásával-, melynek dokumentálását a mentálhigiénikus végzi.

### **Az ellátott állapot-felmérési módszerei:**

Az intézményünk idősök nappali ellátásában dolgozó foglalkoztató-mentálhigiénikus elvégzi a gondozottal a tájékozódó-szűrő jellegű kognitív vizsgálatot a Mini- Mentál Tesztet. A vizsgálattal a kognitív funkciók károsodásának mértéke állapítható meg. A vizsgálat segítséget nyújt a komplex állapotfelmérés kezdeményezésének eldöntésében. A teszt segítségével vizsgáljuk az orientációs ismereteket, a figyelmet, koncentrációt, memóriát, a szögördülékenységet, a nyelvhasználat mértékét és az olvasási, valamint a tér- és vizuális készségeket. A fenti tájékozódó jellegű vizsgálaton kiszűrt gondozottat a szakorvoshoz eljuttatjuk, majd a kiállított szakvélemény alapján megkezdjük az egyénre szabott foglalkoztatást és gondozást, valamint a törvény által előírt dokumentációkat vezetjük. A gondozói felügyeletet és a biztonságos tárgyi környezet biztosított intézményünkben.

A területileg illetékes szakorvosi (pszichiátriai, neurológiai, geriátriai) ellátással folyamatos an együttműködünk. Amennyiben napközbeni gyógyszerelés szükséges, azt szakképzett gondozó végzi.

Intézményünk rendszerszerűen és kiszámíthatóan működik. Maximálisan figyelembe vesszük az egyéni sajátosságokat a demens betegekhez igazodóan.

A demens betegek mentális gondozásának egyik legjobb módját a „Legjobb barát” modellt alkalmazzuk, melynek alapelve, hogy a betegek jogai alapján közelíti meg a gondozást.

### **Térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályok**

A nappali ellátás intézményi térítési díja: .....Ft/ellátási nap

**Az Ön által fizetendő nappali ellátás igénybevételének személyi díja: .....  
Ft/ellátási nap**

Az étkeztetés, ebéd intézményi térítési díja: .....Ft/alkalom

**Az Ön által fizetendő étkeztetés, ebéd térítési díja:.....Ft/alkalom**

A Házirendben foglaltak szerint lehetőség van az alapfeladatot meghaladó kiegészítő szolgáltatásként reggelit és uzsonnát igényelni, melynek térítési díja van. Egyéb alapfeladatot meghaladó szolgáltatások szintén a Házirendben kerültek rögzítésre.

A térítési díj megállapításához az egyéni jövedelem alapján a gondozott részéről jövedelemnyilatkozat szükséges.

**A térítési díj fizetésének helye, időpontja, módja: .....**

A térítési díjat a 29/1993. (II. 17.) Kor. rend. a Személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról, Szentendre Város Önkormányzatának Képviselő- Testületének határozata szabályozza, és a Házirend. Az intézményvezető a mindenkor térítési díjakról, illetve azok változásairól írásos értesítést küld az Ellátott részére, melyet az ellátott köteles megfizetni. A térítési díjat az igénybevétel napjától havonként a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig kell befizetni az ellátást nyújtó intézmény elszámolási számlájára. Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére

Ha a határidő eredménytelenül telt el, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévenként tájékoztatja a fenntartót a térítési díjhátralék behajtása vagy a behajtatlan hátralék törlése érdekében.

**A szociális rászorultság vizsgálatáról** Az Intézményvezető a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogosultságot az igazoló dokumentumban szereplő időszak végén felülvizsgálja. Az ellátott köteles a felülvizsgálathoz szükséges dokumentumokat az intézményvezető rendelkezésére bocsátani.

Amennyiben a szociális rászorultság ténye nem igazolható, az ellátás az igazoló dokumentumban szereplő időpont, illetve a szociális rászorultság felülvizsgálatának dátumával a Megállapodás megszűnik.

**Adatváltozások bejelentéséről** Amennyiben az ellátottnak a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben és/vagy a jövedelmi viszonyaiban változás következik be, az intézményvezetőt 15 napon belül köteles értesíteni.

## **Az ellátás megszűnésének módjai**

Jelen megállapodás alapján az ellátás megszűnik:

Az intézményi jogviszony azonnali hatállyal és automatikusan megszűnik, ha:

- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- a szolgáltatást igénybe vevő halálával,
- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével.

## **A megállapodás megszüntetésének feltételei**

A jogviszony megszűnik:

- a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a jogosult halálával,
- c) a határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják,
- d) a megállapodás felmondásával.

A megállapodást

- a) az ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül,
- b) szolgáltató esetén az intézményvezető írásban felmondhatja, melyben tájékoztatást kell adnia. Felmondásnak akkor van helye, ha a) az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt, b) az ellátott a házirendet súlyosan megsérti, c) az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítésdíj-fizetési kötelezettségének – a Szt.102. § szerint – nem tesz eleget, d) az ellátott jogosultsága megszűnik. A felmondási idő tizenöt nap. Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott/ a törvényes képviselője vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Bíróságtól kérhető a felmondás jogellenességének megállapítása, ha a fenntartói döntéssel sem ért egyet.

Ez esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

Az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a térítésdíj-fizetési kötelezettségnek nem tesz eleget, ha a) hat hónapon át folyamatosan térítésdíj-tartozás áll fenn, és az a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és b) vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Ha az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a személyi térítési díj megfizetésére vonatkozó kötelezettségnek nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálat lefolytatását kezdeményezni. Az intézményvezető a Szt.119/C. § szabályai szerint lefolytatja, és a személyi térítési díjat a jövedelemvizsgálat eredményének megfelelően állapítja meg.

## **Panaszok kezeléséről**

Az igénylő (vagy törvényes képviselője) panaszával a szolgálat vezetőjéhez fordulhat. Amennyiben az intézményvezető a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az igénylő a szolgálat fenntartójához fordulhat.

A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, az ellátott a szolgáltatás működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége és címe:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

Egyéb elérhetőségek és információk az intézmény tájékoztató faliújságján kifüggesztve.

**Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az ellátott adatit az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat 2011. évi CXII. törvény (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról) törvény előírásainak megfelelően kezeli. Az ellátott tudomásul veszi, hogy az ellátás igénybevételével az Intézmény a TAJ- alapú nyilvántartás jelentési kötelezettségéhez az ehhez szükséges adatait felhasználja.

**2018. május 25-én lépett hatályba az Európai Unió általános adatvédelmi (GDPR)**

**rendelete. Ezek alapján tájékoztatjuk, hogy** a Gondozási Központ Szentendre, mint szociális szolgáltató kizárólag intézményen belül, és célhoz kötötten használja fel a személyes adataikat. Ezek olyan adatok, amelyek az ellátás igénybevételéhez elengedhetetlenül szükségesek. Ezeket a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, ill. egyéb jogszabály írja elő. A személyi anyagban megtalálható dokumentációkat, zárt szekrényben, illetéktelenek számára hozzáférhetetlenül tárolunk.

Vezetett nyilvántartások: papíralapon (napi igénybevétel), ill. elektronikus úton (KENYSZI Taj alapú jelentések) történnek. Ezek az állami támogatás igénybevételének feltételei, ill. ezek alapján történnek az intézményi pénzügyi és egyéb elszámolások, ellenőrzések.

A szolgáltatások biztosítása során folyamatosan ellenőrizik az intézményünket, hogy minden ellátottra vonatkozóan a szükséges dokumentációkkal rendelkezünk-e.

A nyilvántartásainkban szereplő személyes adatokat harmadik fél számára semmilyen célból nem adjuk át, és ezeket nem osztjuk meg senkivel. Kizárólag abban az esetben és olyan céllal lépünk kapcsolatba Önnel, illetve hozzátartozójával, amelyhez már korábban hozzájárult. Ezek, pl. hozzátartozó neve, lakcíme, telefonos elérhetőségek, e-mail cím.

Amennyiben bármilyen kérdése felmerül ez ügyben, állunk rendelkezésére személyesen a Gondozási Központban (2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.), vagy a 06/26-311-964-es telefonszámon.

Az intézmény kijelölt adatvédelmi tisztviselője: Hanganov Adatvédelmi Kft. Dr. Pétsy Zsolt Balázs. Elérhetősége: dr.petsy.zsolt@hanganov.hu

**Egyéb rendelkezések**

A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett kijelentem, hogy a biztosított szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, tartalmáról; a vezetett nyilvántartásokról; a házirendről; a fizetendő térítési díjról, a teljesítés feltételeiről, illetve a mulasztás következményeiről; a

szolgáltatást igénybe vevő jogairól és kötelezettségeiről; a panaszjog gyakorlásának módjáról; az ellátottjogi képviselőről és elérhetőségéről; a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást megkaptam, és azt tudomásul vettem.

**A megállapodás megkötése előtt nyilatkozom, mint ellátást igénylő, hogy cselekvőképes vagyok, cselekvőképességemben a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott sem vagyok.**

**Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.**

A jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Szentendre, 20.....

---

**Ellátott / Ellátott törvényes képviselője**

---

**Intézményvezető**

**P.H.**



Nyilv.tartási szám: .....

**Megállapodás**  
**Házi segítségnyújtás igénybevételére**

Amely létrejött egyrészről \_\_\_\_\_  
a **Gondozási Központ Szentendre 2000** Szentendre, Sztaravodai út 2., mint ellátást biztosító -  
képviselésében eljáró személy, Kecskésné Sipos Andrea (továbbiakban intézményvezető),  
másrészt:

**Név:**

**Leánykori név:**

**Neme:** nő - férfi

**Anyja neve:**

**Születési hely, idő:**

**Állampolgársága:** .....

**Lakcím:**

**Tartózkodási helye:** .....

szám alatti lakos (továbbiakban Ellátott), illetve a nevében eljáró törvényes képviselő,

**Név:** \_\_\_\_\_

**Leánykori név:**

**Anyja neve:**

**Születési hely, idő:**

**Lakcím:**

**Tartózkodási helye:**

(továbbiakban törvényes képviselő) mint ellátást kérelmező között, az alulírott helyen és napon  
az alábbi feltételekkel:

**A szolgáltatás igénybevételéről**

Az Ellátott illetve törvényes képviselője által, **20.....** \_\_\_\_\_ **hó** \_\_\_\_\_ napján beadott  
kérelme alapján a Gondozási Központ Szentendre biztosítja a kérelmező részére a házi  
segítségnyújtást, mint személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatás  
igénybevételének lehetőségét.

A felek megállapodnak abban, hogy **az ellátás kezdetének időpontja:** 20 .....

Az ellátás időtartama **határozott** időtartamú, **20.....év** \_\_\_\_\_ **hó** \_\_\_\_\_ **napjáig.**

Az ellátás időtartama **határozatlan** idejű.

**A szolgáltatás biztosítása:** 08.00-16.00 óra közötti időszakban

- munkanapokon,

- munkaszüneti és pihenőnapokon. (A megfelelő aláhúzendő.)

**A szolgáltatás igénybevételi ideje:** az Ellátott által igényelt időtartamban, figyelembe véve az  
intézmény kapacitásait.

## **A szolgáltatás tartalma**

A szolgáltatást igénybevevő személy saját lakókörnyezetében az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátás biztosítása.

## **A szolgáltatás formája, módja, köre**

A 36/2007. (XII.22.) SZMM rendelet értékelő adatlapja szerint Ön jogosult, és az alábbi ellátásban részesül:

- szociális segítségre,
- személyi gondozásra jogosult.

*(Megfelelő rész aláhúzendó.)*

Az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 25/A. § alapján **a házi segítségnyújtás a szociális segítség keretében háztartási segítségnyújtás, a személyi gondozás keretében gondozás és háztartási segítségnyújtás**, szolgáltatási elemet biztosít.

A házi segítségnyújtás szolgáltatási elemei, amelyek a szolgáltatás részeként megjelenő tevékenységek összessége az alábbiak: tanácsadás, esetkezelés, pedagógiai segítségnyújtás: gondozás, étkeztetés, gyógypedagógiai segítségnyújtás, felügyelet, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás, szállítás, készségfejlesztés, megkeresés, közösségi fejlesztés.

## **A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztvékenységei:**

### **Szociális segítség keretében:**

**-A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:** takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálósobában, 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:** mosdatus, fürdetés, öltöztetés, ágyazás, ágyneműcsere, inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése, haj, arcszörzet ápolás, száj, fog és protézis ápolása, körömápolás, bőrápolás, folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül), mozgatus ágyban, decubitus megelőzés, felületi sebkezelés, sztomazsák cseréje

(kompetencia esetén), gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása, vérnyomás és vércukor mérése, hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül, kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés, kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás, a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig).

(40/2016. (XII. 21.) EMMI rendelet 2. sz. melléklete alapján)

*(\*A megfelelő rész aláhúzendő, amely az igényektől és az intézmény kapacitásaitól is függ. Részletesen a Tevékenységnaplóban kerül rögzítésre.)*

#### **Konkrétan:**

.....  
.....

Igénybe vevő tudomásul veszi, hogy egészségi állapotának változása esetén kérheti a gondozási szükségletének felülvizsgálatát, de kezdeményezheti ezt a szolgáltató is.

#### **A szolgáltatás igazolásáról**

Az igénybevett szolgáltatást az Ellátott, vagy törvényes képviselője a **Tevékenységnaplóban** aláírásával igazol.

#### **Térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályok**

Az Ellátott a házi segítségnyújtás igénybevételeért térítési díjat köteles fizetni.

A házi segítségnyújtás térítési díja a szociális segítség és személyi gondozás térítési díjából tevődik össze. A házi segítségnyújtásban részesülő által havonta fizetendő személyi térítési díjat az óradíj és az adott hónapban a házi segítségnyújtás keretében elvégzett tevékenységre fordított idő szorzata alapján kell kiszámítani.

A házi segítségnyújtás intézményi térítési díja: \_\_\_\_\_ Ft/gondozási óra

**Az Ön által fizetendő személyi térítési díj:** \_\_\_\_\_ **Ft/gondozási óra**

A térítési díj a gondozásra fordított, órában kifejezett idő és az óradíj szorzata.

**A térítési díj fizetésének helye, időpontja, módja:** .....

.....

A térítési díjat a 29/1993. (II. 17.) Korm. rend. a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról, valamint Szentendre Város Önkormányzatának Képviselő- Testületének határozata szabályozza. Az intézményvezető a mindenkor térítési díjakról, illetve azok változásairól írásos értesítést küld az Ellátott részére, melyet az ellátott köteles megfizetni.

A térítési díjat az igénybevétel napjától havonként a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig kell befizetni az ellátást nyújtó intézmény elszámolási számlájára. Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévenként tájékoztatja a fenntartót a térítési díjhátralék behajtása vagy a behajthatlan hátralék törlése érdekében.

**A gondozási szükséglet vizsgálatáról** Az ellátás megkezdése előtt *Értékelő adatlapot* tölt ki az intézmény, amely meghatározza a gondozási szükséglet mértékét. Az ellátást csak meghatározott mértékű gondozási szükséglettel rendelkező személy veheti igénybe.

**Adatváltozások bejelentéséről** Az ellátott a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben és a jövedelmi viszonyaiban beállt változásról az intézményvezetőt 15 napon belül köteles értesíteni.

### **Az ellátás megszűnésének módjai**

Jelen megállapodás alapján az ellátás megszűnik:

Az intézményi jogviszony azonnali hatállyal és automatikusan megszűnik, ha:

- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- a szolgáltatást igénybe vevő halálával.

### **A megállapodás megszüntetésének feltételei**

A jogviszony megszűnik:

- a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a jogosult halálával,
- c) a határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják,
- d) a megállapodás felmondásával.

A megállapodást

- a) az ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül,
- b) szolgáltató esetén az intézményvezető írásban felmondhatja, melyben tájékoztatást kell adnia. Felmondásnak akkor van helye, ha a) az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt, b) az ellátott a házirendet súlyosan megsérti, c) az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítésszerű fizetési kötelezettségének – a Szt.102. § szerint – nem tesz eleget, d) az ellátott jogosultsága megszűnik. A felmondási idő tizenöt nap. Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott/ a törvényes képviselője vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Bíróságtól kérhető a felmondás jogellenességének megállapítása, ha a fenntartói döntéssel sem ért egyet.

Ez esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

Az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a térítésszerű fizetési kötelezettségnek nem tesz eleget, ha a) hat hónapon át folyamatosan térítésszerű fizetés áll fenn, és az a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és b) vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Ha az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a személyi térítési díj megfizetésére vonatkozó kötelezettségnek nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálat lefolytatását kezdeményezni. Az intézményvezető a Szt.119/C. § szabályai szerint lefolytatja, és a személyi térítési díjat a jövedelemvizsgálat eredményének megfelelően állapítja meg.

### **Panaszok kezeléséről**

Az igénylő (vagy törvényes képviselője) panaszával az intézmény vezetőjéhez fordulhat. Amennyiben az intézményvezető a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az igénylő a szolgálat fenntartójához fordulhat.

A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, az ellátott az Intézmény működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

#### Az ellátottjogi képviselő elérhetősége és címe:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

Egyéb elérhetőségek és információk az intézmény tájékoztató faliújságján kifüggesztve.

### **Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az ellátott adatit az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat 2011. évi CXII. törvény (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról) törvény előírásainak megfelelően kezeli. Az ellátott tudomásul veszi, hogy az ellátás igénybevételével az Intézmény a TAJ- alapú nyilvántartás jelentési kötelezettségéhez az ehhez szükséges adatait felhasználja.

### **2018. május 25-én lépett hatályba az Európai Unió általános adatvédelmi (GDPR)**

**rendelete. Ezek alapján tájékoztatjuk, hogy** a Gondozási Központ Szentendre, mint szociális szolgáltató kizárólag intézményen belül, és célhoz kötötten használja fel a személyes adataikat. Ezek olyan adatok, amelyek az ellátás igénybevételéhez elengedhetetlenül szükségesek. Ezeket a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, ill. egyéb jogszabály írja elő.

A személyi anyagban megtalálható dokumentációkat, zárt szekrényben, illetéktelenek számára hozzáférhetetlenül tárolunk.

Vezetett nyilvántartások: papíralapon (napi igénybevétel), ill. elektronikus úton (KENYSZI Taj alapú jelentések) történnek.. Ezek az állami támogatás igénybevételének feltételei, ill. ezek alapján történnek az intézményi pénzügyi és egyéb elszámolások, ellenőrzések.

A szolgáltatások biztosítása során folyamatosan ellenőrizik az intézményünket, hogy minden ellátottra vonatkozóan a szükséges dokumentációkkal rendelkezünk-e.

A nyilvántartásainkban szereplő személyes adatokat harmadik fél számára semmilyen célból nem adjuk át, és ezeket nem osztjuk meg senkivel.

Kizárólag abban az esetben és olyan céllal lépünk kapcsolatba Önnel, illetve hozzátartozójával, amelyhez már korábban hozzájárult. Ezek, pl. hozzátartozó neve, lakcíme, telefonos elérhetőségek, e-mail cím.

Amennyiben bármilyen kérdése felmerül ez ügyben, állunk rendelkezésére személyesen a Gondozási Központban (2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.), vagy a 06/26-311-964-es telefonszámon. Az intézmény kijelölt adatvédelmi tisztviselője: Hanganov Adatvédelmi Kft. Dr. Pétsy Zsolt Balázs. Elérhetősége: dr.petsy.zsolt@hanganov.hu

### **Egyéb rendelkezések**

A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló, és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett kijelentem, hogy a biztosított szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, tartalmáról; a vezetett nyilvántartásokról; a fizetendő térítési díjról, a teljesítés feltételeiről, illetve a mulasztás következményeiről; a szolgáltatást igénybe vevő jogairól és kötelezettségeiről; a panaszjog gyakorlásának módjáról; az ellátottjogi képviselőről és elérhetőségéről; a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást megkaptam, és azt tudomásul vettem.

**A megállapodás megkötése előtt nyilatkozom, mint ellátást igénylő, hogy cselekvőképes vagyok, cselekvőképességemben a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott sem vagyok.**

**Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.**

A jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Szentendre, 20.....

---

**Ellátott / Ellátott törvényes képviselője**

---

**Intézményvezető P.h.**

Nyilvántartási szám:.....

### **Megállapodás**

#### **Szociális étkeztetés igénybevételére**

Amely létrejött egyrészről \_\_\_\_\_  
a **Gondozási Központ Szentendre 2000** Szentendre, Sztaravodai út 2., mint ellátást biztosító -  
képviselőjében eljáró személy, Kecskésné Sipos Andrea (továbbiakban intézményvezető),  
másrészt:

**Név:** \_\_\_\_\_

**Leánykori név:**

**Neme:** nő - férfi

**Anyja neve:**

**Születési hely, idő:**

**Állampolgársága:** .....

**Lakcím:**

**Tartózkodási helye:** .....

szám alatti lakos (továbbiakban Ellátott), illetve a nevében eljáró törvényes képviselő,

**Név:**

**Leánykori név:**

**Anyja neve:**

**Születési hely, idő:**

**Lakcím:**

**Tartózkodási helye:**

(továbbiakban törvényes képviselő) mint ellátást kérelmező között, az alulírott helyen és napon  
az alábbi feltételekkel:

#### **A szolgáltatás igénybevételéről**

Az Ellátott illetve törvényes képviselője által, **20.....** \_\_\_\_\_ **hó** \_\_\_\_\_ napján beadott  
kérelme alapján a Gondozási Központ Szentendre biztosítja a kérelmező részére a szociális  
étkeztetést, mint személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatás igénybevételének  
lehetőségét.

A felek megállapodnak abban, hogy **az ellátás kezdetének időpontja:**

20.....

Az ellátás időtartama **határozott** időtartamú, **20.....** év \_\_\_\_\_ **hó** \_\_\_\_\_ **napjáig.**

Az ellátás időtartama **határozatlan** idejű.

#### **A szolgáltatás biztosítása:**

- munkanapokon,

- munkaszüneti és pihenőnapokon. (A megfelelő aláhúzendő.)

#### **A szolgáltatás tartalma**

A szolgáltatás tartalma a szociálisan rászorult részére napi egyszeri meleg főtt étel biztosítása  
munkanapon. Az ételhordó és csereéthordó biztosításról az ellátott feladata gondoskodni, melyet

a Házirendben foglaltak szerint időben kell rendelkezésre bocsátani. Megrongálódása esetén a pótlás az igénylő feladata.

**Az ellátás igénybevételének módja:**

- elvitellel,
- helyben fogyasztással,

*A fentiek címe, ahol az étel elvihető, vagy ahol elfogyasztható: Szentendre, Sztaravodai út 2.*

- kiszállítással.

*(A megfelelő aláhúzendő.)*

**Az étkezés igénybevételének formája:**

- normál
- diétás (házi orvosi javaslat/szakorvosi zárójelentés bemutatásával igényelhető)

**Az étkeztetés jogosultsági feltételeire a következő szempontok az irányadók**

Aki a koránál, egészségi állapotánál, fogyatékoságánál, pszichiátriai-vagy szenvedélybetegségénél, hajléktalanságánál fogva mozgásában, életvitelében, önellátási képességében részben vagy egészben akadályoztatva, korlátozva van. A fogyatékoságra, pszichiátriai-vagy szenvedélybetegségre vonatkozóan megfelelő orvosi igazolás, illetve arra tekintettel folyósított ellátás bizonyítására alkalmas dokumentum kérelemhez csatolása szükséges. A hajléktalanságra vonatkozóan a hajléktalan-ellátásokat nyújtó szervezet javaslata, szociális helyzet igazolásra családgondozói javaslat, a munkanélküliség igazolására az illetékes közigazgatási szerv által kiállított igazolás vagy a munkanélküliség alapján folyósított pénzbeli ellátásról szóló dokumentum szükséges.

.....

**Térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályok**

Az étkeztetés igénybevételéért térítési díjat köteles fizetni.

Az étkeztetés intézményi térítési díja: \_\_\_\_\_ Ft/ellátási nap

Az Ön által fizetendő étkezés személyi térítési díja: \_\_\_\_\_ Ft/ellátási nap

Házhozszállítás intézményi térítési díja: \_\_\_\_\_ Ft/alkalom

A házhozszállítás személyi térítési díja: \_\_\_\_\_ Ft/alkalom

**Összesen:** \_\_\_\_\_ **Ft/alkalom**

A térítési díj megállapításához az egyéni jövedelem alapján a gondozott részéről jövedelemnyilatkozat, majd az intézményvezető által kiállított jövedelemigazolás szükséges.

**A térítési díj fizetésének helye, időpontja, módja:** .....

.....

A térítési díjat a 29/1993. (II. 17.) Kor. rend. a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról, valamint a fenntartó Szentendre Város Önkormányzatának Képviselő-Testületének határozata szabályozza. Az intézményi térítési díjat a fenntartó a szolgáltatási önköltség mértéke alapján határozza meg. Az ellátásért személyi térítési díjat kell fizetni, a térítési díj a számítás alapja a szolgáltatást igénybe vevő rendszeres havi jövedelme.



Az intézményvezető a mindenkoros térítési díjakról, illetve azok változásairól írásos értesítést küld az ellátott részére, melyet az ellátott köteles megfizetni. Ha az ellátást betegség vagy más ok miatt a jogosult nem kívánja igénybe venni, a távolmaradását legkésőbb előző munkanapon reggel 08.30 óráig lehet bejelenteni. Ennek elmulasztása esetén a kötelezett a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól a távolmaradás kezdetétől számított 2. munkanaptól mentesül. A távolmaradás idejére mentesül a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól.

A térítési díjat az igénybevétel napjától havonként a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig kell befizetni az ellátást nyújtó intézmény részére. A konkrét összegben meghatározott térítési díjról az igénybe vevő értesítést kap. Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévenként tájékoztatja a fenntartót a térítési díjhátralék behajtása vagy a behajthatlan hátralék törlése érdekében.

A személyi térítési díj összege a megállapítás időpontjától függetlenül évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg. A térítési díj felülvizsgálata során megállapított új személyi térítési díj megfizetésének időpontjáról a fenntartó rendelkezik, azzal a feltétellel, hogy az új térítési díj megfizetésére a kötelezett nem kötelezhető a felülvizsgálatot megelőző időszakra, kivéve, ha az ellátott a felülvizsgálatot megelőzően-jövedelem hiányában-térítésmentesen vette igénybe az ellátást, és részére visszamenőlegesen rendszeres pénzellátás került megállapításra. Ez utóbbi esetben a személyi térítési díj megfizetésének kezdő időpontja a rendszeres pénzellátásra való jogosultság kezdő napja.

#### **Adatváltozások bejelentéséről**

Az Ellátott köteles a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben és a jövedelmi viszonyaiban beállt változásról 15 napon belül az intézményvezetőt értesíteni.

#### **A megállapodás módosítása, megszűnése**

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

Jelen megállapodás alapján az ellátás megszűnik:

Az intézményi jogviszony azonnali hatállyal és automatikusan megszűnik, ha:

- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- a szolgáltatást igénybe vevő halálával.

#### **A megállapodás megszüntetésének feltételei**

A jogviszony megszűnik:

- a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a jogosult halálával,
- c) a határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják,
- d) a megállapodás felmondásával.

A megállapodást

- a) az ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül,
- b) szolgáltató esetén az intézményvezető írásban felmondhatja, melyben tájékoztatást kell adnia.

Felmondásnak akkor van helye, ha a) az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt, b) az ellátott a házirendet súlyosan megsérti, c) az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítésidej-fizetési kötelezettségének – a Szt.102. § szerint – nem tesz eleget, d) az ellátott jogosultsága megszűnik. A felmondási idő tizenöt nap. Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott/ a törvényes képviselője vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Bíróságtól kérhető a felmondás jogellenességének megállapítása, ha a fenntartói döntéssel sem ért egyet.

Ez esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

Az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a térítésidej-fizetési kötelezettségnek nem tesz eleget, ha a) hat hónapon át folyamatosan térítésidej-tartozás áll fenn, és az a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és b) vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Ha az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a személyi térítési díj megfizetésére vonatkozó kötelezettségnek nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálat lefolytatását kezdeményezni. Az intézményvezető a Szt.119/C. § szabályai szerint lefolytatja, és a személyi térítési díjat a jövedelemvizsgálat eredményének megfelelően állapítja meg.

### **Panaszok kezeléséről**

Az igénylő (vagy törvényes képviselője) panaszával az intézmény vezetőjéhez fordulhat. Amennyiben az intézmény vezetője a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az igénylő a fenntartóhoz fordulhat. A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, a szolgáltatás működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

Az ellátottjogi képviselő elérhetősége és címe:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

Egyéb elérhetőségek és információk az intézmény tájékoztató faliújságján kifüggesztve.

### **Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az ellátott adatit az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény előírásainak megfelelően kezeli. Az ellátott tudomásul veszi, hogy az ellátás igénybevétele az intézmény TAJ- alapú nyilvántartás jelentési kötelezettségéhez az ehhez szükséges adatait felhasználja és rögzítse.

**2018. május 25-én lépett hatályba az Európai Unió általános adatvédelmi (GDPR) rendelete. Ezek alapján tájékoztatjuk, hogy** a Gondozási Központ Szentendre, mint szociális szolgáltató kizárólag intézményen belül, és célhoz kötötten használja fel a személyes adataikat. Ezek olyan adatok, amelyek az ellátás igénybevételehez elengedhetetlenül szükségesek. Ezeket a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, ill. egyéb jogszabály írja elő.

A személyi anyagban megtalálható dokumentációkat, zárt szekrényben, illetéktelenek számára hozzáférhetetlenül tárolunk.

Vezetett nyilvántartások: papíralapon (napi igénybevétel), ill. elektronikus úton (KENYSZI Taj alapú jelentések) történnek. Ezek az állami támogatás igénybevételének feltételei, ill. ezek alapján történnek az intézményi pénzügyi és egyéb elszámolások, ellenőrzések.

A szolgáltatások biztosítása során folyamatosan ellenőrizik az intézményünket, hogy minden ellátottra vonatkozóan a szükséges dokumentációkkal rendelkezünk-e.

A nyilvántartásainkban szereplő személyes adatokat harmadik fél számára semmilyen célból nem adjuk át, és ezeket nem osztjuk meg senkivel.

Kizárólag abban az esetben és olyan céllal lépünk kapcsolatba Önnel, illetve hozzátartozójával, amelyhez már korábban hozzájárult. Ezek, pl. hozzátartozó neve, lakcíme, telefonos elérhetőségek, e-mail cím.

Amennyiben bármilyen kérdése felmerül ez ügyben, állunk rendelkezésére személyesen a Gondozási Központban (2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.), vagy a 06/26-311-964-es telefonszámon. Az intézmény kijelölt adatvédelmi tisztviselője: Hanganov Adatvédelmi Kft. Dr. Pétsy Zsolt Balázs. Elérhetősége: dr.petsy.zsolt@hanganov.hu

#### **Egyéb rendelkezések**

A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló, és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók. Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett kijelentem, hogy a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, tartalmáról; a vezetett nyilvántartásokról; a Házi rendről; a fizetendő térítési díjról, a teljesítés feltételeiről, illetve a mulasztás következményeiről; a szolgáltatást igénybe vevő jogairól és kötelezettségeiről; a panaszjog gyakorlásának módjáról; az ellátottjogi képviselőről és elérhetőségéről; a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást megkaptam, és azt tudomásul vettem.

**A megállapodás megkötése előtt nyilatkozom, mint ellátást igénylő, hogy cselekvőképes vagyok, cselekvőképességemben a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott sem vagyok.**

**Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.**

A jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Szentendre, 20.....

---

Ellátott / Ellátott törvényes képviselője

---

Intézményvezető

P.H.