



# **A Gondozási Központ Szentendre Szakmai Programja**

**Hatályos: 2018. november 01.-től**

## **Tartalomjegyzék**

|  |            |
|--|------------|
| <b>Előzmények, az intézmény bemutatása</b>   | 4. old.    |
| <b>Az Intézmény szervezeti felépítése, egységei</b>  | 11. old.   |
| I. Az idősek és demens betegek nappali ellátásának szakmai programja                       | 20. old.   |
| II. A házi segítségnyújtás szakmai programja   | 43 . old.  |
| III. A szociális étkeztetés szakmai programja  | 58. old.   |
| IV. A hajléktalanok éjjeli menedékhelyének szakmai programja                               | 67. old.   |
| V. A hajléktalanok nappali melegedőjének szakmai programja                                 | 82. old.   |
| VI. A Védőnői Szolgálat szakmai programja  | 93. old.   |
| VII. Az iskola-egészségügyi ellátás szakmai programja                                      | 101. old.  |
| <b>A Gondozási Központ szakmai munkájának, továbbfejlesztésének tervezett fő irányai</b>   | 108. old.  |
| <br><b>Mellékletek</b>   |            |
| Az Idősek Klubja házirendje  | 111. old.  |
| A szociális étkeztetés házirendje  | 115. old.  |
| A Hajléktalanok éjjeli menedékhelyének házirendje  | 118. old.  |
| A Hajléktalanok nappali melegedőjének házirendje   | 128 . old. |
| A Hajléktalanok éjjeli menedékhelye és a Nappalai melegedő Szekrény használati Szabályzata | 136 .old.  |
| Megállapodás idősek nappali ellátásának igénybevételére                                    | 139. old.  |
| Megállapodás demens betegek nappali ellátásának igénybevételére                            | 144 . old. |

|   |            |
|---|------------|
| Megállapodás házi segítségnyújtás igénybevételére | 150 . old. |
| Megállapodás szociális étkeztetés igénybevételére | 155 . old. |
| Szervezeti ábra                                   | 160. old.  |
| Szervezeti felépítés ellátási terület szerint     | 161. old   |

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

### **Szakmai programja**

#### **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.-tól** 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-el történő megszűnése miatt Szentendre Város Önkormányzata 2012. november 15-ei Képviselő- Testületi ülésen úgy döntött, hogy az Intézmény fenntartó jogutódja **2013. január 1-től** Szentendre Város Önkormányzata 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.

A Gondozási Központ Szentendre (továbbiakban: Intézmény) az 1993. évi III. tv. (Szociális törvény) szerinti feladatait továbbra is 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 anya és csecsemővédelmi, valamint iskola és ifjúság - egészségügyi feladatokat is ellát az intézmény.**

Szakmai munkáját a Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről, ill. a végrehajtási rendeletekben, Módszertani útmutatók és Szakmai protokollok, továbbá az Önkormányzat rendeleteiben szabályozott előírások szerint végzi.

**A Szakmai program** az intézmény működésének alapidokumentuma. Készítésének alapelvei: nyilvánosság, közérthetőség, áttekinthetőség és az egyediség.

A Gondozási Központ Szentendre (fenntartója: Szentendre Város Önkormányzata) **2018. május 1-től a hajléktalanok éjjeli menedékhelyét átvette a Magyar Vöröskeresztől, és új ellátásként hajléktalanok nappali melegedőjét is létrehozott.**

**A fenntartó által korábban elfogadott intézményi Szakmai Program módosításának oka, hogy a Gondozási Központ Szentendre (fenntartója: Szentendre Város Önkormányzata) 2018. november 1-től a hajléktalan ellátásban férőhelyszámot kíván bővíteni, és a téli krízisidőszakra krízisférőhelyeket igényelni.**

**Ezen kívül a Védőnői Szolgálat Anya és csecsemővédelmi tanácsadójának helyet adó épület házszáma hivatalból indult eljárás során megváltozott, amelyet a működési engedélyben is módosítani szükséges, mint egészségügyi Szolgáltató.**

**Ezekhez az intézmény Szakmai programját és szakmai dokumentumait módosítani kell.**

A Gondozási Központ Szentendre ellátja az ellátási területein jelentkező gondozási igények felmérését, a szociális ellátások megszervezését valamint a preventív egészségügyi alapellátási feladatokat.

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

*A területi védőnők elhelyezése a város központjában, egy új tanácsadó helyiségben került sor.*

*A hajléktalan ellátást biztosító telephely a szentendrei HÉV és buszvégállomás közelében, jól megközelíthető helyen található. Ezt az épületet Szentendre Város*

Önkormányzata a város költségvetéséből 2017-ben felújította, és az épületet a szükséges szakhatóságok bevonásával úgy alakította át, hogy a későbbiekben mindkét funkciónak megfeleljen.

### **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, önszegítő 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 vezető gondozó, a klubvezető, a szállóvezető, és a védőnői valamint 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.

Székhelyen végzett tevékenységek, alaptevékenységének kormányzati funkció szerinti megjelölése a 68/2013. (XII. 29.) NGM rendelet alapján:

| <b>Kormányzati funkciószám:</b> | <b>Kormányzati funkció megnevezése:</b> |
|---------------------------------|---|
| 102031                          | Idősek nappali ellátása                 |
| 102032                          | Demens betegek nappali ellátása         |
| 107051                          | Szociális étkeztetés                    |
| 107052                          | Házi segítségnyújtás                    |

**Az intézmény szociális ellátásokat biztosító telephelye:**

| <b>Kormányzati funkciószám:</b> | <b>Kormányzati funkció megnevezése:</b>             | <b>Telephely:</b>                   |
|---------------------------------|---|-------------------------------------|
| 107013                          | Hajléktalanok átmeneti ellátása, éjjeli menedékhely | 2000 Szentendre, Szabadkai utca 11. |
| 107015                          | Hajléktalanok nappali ellátása, nappali melegedő    | 2000 Szentendre, Szabadkai utca 11. |

**Az intézmény egészségügyi ellátást biztosító telephelyei:**

**(A Járási Népegészségügyi Intézet működési engedélye szerint)**

| <b>Kormányzati funkciószám:</b> | <b>Kormányzati funkció megnevezése:</b>   | <b>Telephely(ek):</b>   |
|---------------------------------|---|---|
| 074031                          | Család és nővédelmi egészségügyi gondozás | Védőnői Szolgálat<br>2000 Szentendre,<br>Duna korzó 25. fsz.<br>Tel.: 06/26-311-943 |
| 074032                          | Ifjúság- egészségügyi gondozás            | *Szolgáltatói szerződésben felsorolt iskolákban                                     |

\*

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



**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

**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. 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 Önkormányzata  
2000 Szentendre, Városház tér 3.

**A költségvetési szerv működésének kezdő időpontja:** 2013. január 1.

**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

Védőnői és Iskola-egészségügyi ellátás:

Szentendre város közigazgatási területe

(10. 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 eltartottjaik 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 a *védőnői és 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

Önkormányzata végzi el. Az intézmény vezetőjének kinevezése és visszahívása Szentendre Város Önkormányzata Képviselő- Testületének hatáskörébe tartozik. Az intézményvezetői megbízás határozott időre szól.

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

**A költségvetési szerv feladatellátását szolgáló vagyon:**

2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.

2000 Szentendre, Szabadkai utca 11.

2000 Szentendre, Duna korzó 25. fsz. épületrész

Az *Ingtatlanhasználati 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.

Védőnői Szolgálat  
2000 Szentendre, Duna korzó 25.

Iskola-egészségügyi Szolgálat  
Szentendre

## **Az Intézmény szervezeti felépítése, egységei**

A Gondozási Központ 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 **42 státusszal (főállású) rendelkezik.** A zökkenőmentes munkavégzés 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 számíthattunk, melynek lehetőségével a későbbiekben is (akár szakképzetlen) terveznénk, mivel nagyban segítik a munkánkat. Pl. kertészeti, szakértelmet nem igénylő karbantartói feladatok, hulladékelszállítás lehetővé tétele, ebédek házhoz szállításában való segédkezés, takarítás, stb.

A székhely intézményben 2018. március 1-től a közmunkásaink (mivel szakképzettek) hirtelen kikerülnek a rendszerünkől. Ad hoc jelleggel a kritikus helyzetet úgy oldottuk meg, hogy megbízási szerződéssel került foglalkoztatásra 2 fő technikai dolgozó. A következő évben a szociális étkeztetésben státusz bővítésre, 1 fő asszisztens /korábban szociális segítő és 1 fő gépjárművezetői állásra lesz szükség.

Jelenleg a szállón 1 fő közmunkás segíti a hajléktalanellátás telephelyünk, és ennek környezetének rendbetételét.

Az Intézmény munkáját 1 fő **házi orvos** (vállalkozási szerződéssel) segíti.

Az Intézmény finanszírozását, a működési feltételeket az **éves költségvetés** határozza meg. A költségvetési tervezet elkészítését az intézményvezető és a pénzügykezelő-adminisztrátor végzi. Ennek összeállítása előtt az egységvezetőktől információkat kérünk, a szakmai terveik magvalósításához 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.

*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.** 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 kérőket az intézményi ebédszállítás során havonta felkeresi, és lehetőség van ekkor is a térítési díj befizetésére.**

Az intézménytől távolabb élők (Püspökmajori lakótelepi Bölcsődéből étkezők) **az erre kijelölt napon is befizethetik a Bölcsődében az ebédjüket.** Amennyiben az előre jelzett időpontban nem élnek a lehetőséggel, abban az esetben fel kell keresniük az intézmény pénztárát.

Lehetőséget adunk arra is az ellátottainknak, hogy **banki átutalással egyenlítsék ki tartozásukat.** Ennek módja: az intézmény 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* az **önköltségszámítás**, és az intézményi térítési díj a szolgáltatási önköltség és a tárgyévi normatív állami hozzájárulás különbözeteként kerül kiszámításra.

A *Védőnői és 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 igénybevételeért 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 intézmény minden dolgozója által elfogadott cél, hogy a változó piaci helyzethez legjobban alkalmazkodó, magas szinten szolgáltató intézmény maradjunk.

Az intézményvezető az egységvezetők közreműködésével a gondozottak felé **Ellátotti elégedettségi kérdőívet** juttat el, melynek célja, hogy az esetleges problémákat orvosolni tudjuk, ill. az addig fel nem merült kéréseket és igényeket el tudjuk látni. A gondozottak véleményét folyamatosan kikérjük, döntéseinknél

maximálisan figyelembe vesszük, ezzel is igazodva a szakmai és a piaci követelményekhez szolgáltatóként.

A *speciális jogok* biztosítása érdekében a hajléktalanellátás területén az ellátottjogi képviselőjével még szorosabb együttműködést kívánunk kialakítani.

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 (idős) 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 **Szentendre Város Önkormányzatának Szolgáltatástervezési Koncepciójába**, valamint a **Dumtsa**

**Jenő Városfejlesztési Stratégiájába, Szentendre Város Településfejlesztési Konceptiójába,** az abban megfogalmazott célok elérését segítik.

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

A Gondozási Központ Szentendre Város Önkormányzata által működtetett szociális intézmény. Szervezeti formáját tekintve integrált intézmény.

Az intézmény felépítését, az egyes szervezeti egységek és szakfeladatok függőségi kapcsolatát a mindenkor **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 a zavartalan működés érdekében a gondozásokban, ill. ügyeletben is feladatot vállal.

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, a területi védőnői és az iskola és ifjúság - egészségügyi szolgálat, valamint a hajléktalanok éjjeli menedékhelye és a hajléktalanok nappali melegedője szervezeti egység 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 a távolléte esetén a klubvezető helyettesíti, aki egyben az idősek és demens betegek nappali ellátásának vezetője, és ezzel együtt gondozási feladatokat is ellát.

Az Intézményvezető mellett dolgozó **pénzkezelő-adminisztrátor** az egész intézmény 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 dolgozósobát és a munkavégzéshez szükség informatikai hátteret.

A pénzkezelő-adminisztrátor a szociális étkeztetés biztosításában is segítséget nyújt, ezáltal az étkeztetés szakfeladaton található.

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 anya-csecsemővédelem, ill. az iskola-egészségügyi ellátással kapcsolatos statisztikai adatok nyilvántartása, adatszolgáltatás.
- Felelős – a gondozásvezetővel és a klubvezetővel együtt – az étkezési térítési díjak beszedéséért (Bölcsőde, Intézmény).
- 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,
  - Kormányhivatal Járási Népegészségügyi Intézettel.

A pénzügyi kontrolling rendszer biztosítása, valamint a megnövekedett adminisztrációs feladatok miatti egy napi 4 órás státusz került létrehozásra.

Az *adminisztrációs-segítő munkakör feladata* a naprakész adminisztrációk vezetése, a beszedett térítési díjak pénzügyi kontrolling rendszerének megvalósítása. 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 vezetők 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.

**A Védőnői és Iskola-egészségügyi Szolgálat szakmai felettese** a Pest Megyei Kormányhivatal Szentendrei Járási Hivatal Népegészségügyi Intézetének járási tiszti főorvosa, ill. járási vezető védőnője. 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 személyek* feladatainak meghatározása, a végrehajtás ellenőrzése az intézményvezető hatáskörébe tartozik. A munkáltatói jogkör gyakorlója Szentendre Város Önkormányzatának jegyzője.

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

A *gépjárművezetői* státuszon dolgozók munkáltatói jogkörének gyakorlója az intézményvezető. A két technikai dolgozó a szociális étkeztetés szakfeladaton található. Segítő 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 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, 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, a gyógyszertárakban, a szakrendelőben és a háziorvosi rendelőkben, valamint a nagyobb forgalmú üzletekben is megtalálhatóak.

**Pilisszentlászlón** ügyfélfogadási, tájékoztató napunk van. A község honlapján is megtalálhatóak vagyunk. A településről két szakterületünkön ellátottaink is vannak.

A fentiek mellett a tájékoztatás leghitelesebb formája a gondozottak és hozzátartozóik elégedettsége, akik **ajánlják** a rászoruló időseknek, és ismerőseiknek a szolgáltatásainkat. A visszajelzések alapján ezen információk alapján választják a mi ellátásainkat.

Intézményünk nyitott, a hét munkanapjain a teljes nyitvatartási időben telefonon, és személyesen is lehet érdeklődni az ellátásainkról annak érdekében, hogy egyénre szóló ellátást tudjunk biztosítani.

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

- ✓ **A nyitottság elve:** A Gondozási Központ nyitott intézmény, a szolgáltatásainak igénybevétele a gyermekvédelmi, egészségügyi, szociális törvényekben, Szentendre Város Önkormányzat rendeleteiben és 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 a személyes adatok védelméről 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.

Az intézménnyel jelenleg kapcsolatban álló, ill. 2 éve kapcsolatban volt kliensekkel és a 2013. évi V. törvény 8.1§(1) bekezdés 1.2. 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.

Minden jó átalakítás kulcsa a megvalósítás. A szakfeladatok Szakmai programot a helyi igények, valamint az állandóan és gyorsan változó jogszabályi környezetben folyamatosan felülvizsgálni, és módosítani lesz szükséges.

**Az alábbi táblázatban képet kaphatunk arról, hogy a kistérségben egyes önkormányzatok milyen szolgáltatásokat biztosítanak az ott élők számára**

| Település               | Lakosság-szám*<br>(fő) | Idősek aránya*<br>(%)<br>60év felettiek | Szociális étkeztetettek száma<br>(fő) | Házi segítség-nyújtás működik | Idősek nappali ellátása működik | Civil szervező-désű nyugdíjas klub működése | Hajléktalan ellátás működése<br>Éjjeli menedék-hely | Nappali melegedő<br>hajléktalan személyek részére |
|-------------------------|------------------------|---|---------------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|---|---|---|
| <b>Szentendre</b>       | <b>25713</b>           | <b>17,5</b>                             | <b>196</b>                            | <b>I</b>                      | <b>I</b>                        | <b>I (6)</b>                                | <b>I</b>  | <b>N</b>  |
| Csobánka                | 3102                   | 15                                      | 3                                     | I                             | N                               | I   | N   | N   |
| Dunabogdány             | 3036                   | 22,5                                    | 25                                    | I                             | N                               | I   | N   | N   |
| Kisoroszi               | 914                    | 27                                      | 19                                    | I                             | N                               | I   | N   | N   |
| Leányfalu               | 3577                   | 20                                      | 3                                     | I                             | N                               | I   | N   | N   |
| Pilisszentkereszt       | 2256                   | 15                                      | 0                                     | I                             | N                               | N   | N   | N   |
| <b>Pilisszentlászló</b> | <b>1150</b>            | <b>16</b>                               | <b>0</b>                              | <b>N</b>                      | <b>N</b>                        | <b>I</b>                                    | <b>N</b>  | <b>N</b>  |
| Pócsmegyer              | 1820                   | 20                                      | 2                                     | I                             | N                               | I   | N   | N   |
| Szigetmonostor          | 2234                   | 20                                      | 58                                    | I                             | N                               | I   | N   | N   |
| Tahitótfalu             | 5329                   | 17                                      | 5                                     | I                             | N                               | I   | N   | N   |
| Visegrád                | 1758                   | 25                                      | 26                                    | N                             | N                               | I   | N   | N   |

\* KSH 2011. évi adatai alapján

(1. sz. táblázat)

## I.

### **A Gondozási Központ Szentendre Idősek és demens betegek nappali ellátásának Szakmai programja**

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

#### **A nappali ellátás célja**

A 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 tizenharmadik életévüket betöltött, fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek, illetve szenvedélybetegek,
  - a hajléktalan személyek napközbeni ellátása, és
  - a demens betegek napközbeni ellátása.

A 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.

## **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**, 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 idősök 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.

**Pedagógiai segítségnyújtás:** szocializációs, pedagógiai, andragógiai és gerontológiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, folyamat, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját teszi lehetővé, gyakoroltatja, aminek eredményeként az igénybe vevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlődésében egy magasabb szint elérésére.

**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.

**Gyógypedagógiai segítségnyújtás:** a fogyatékból adódó akadályoztatottság kompenzációjára szolgáló komplex tevékenységrendszer az igénybe vevő, családja és környezete képességeinek legteljesebb kibontakoztatása, a funkciózavarok korrekciója és a rehabilitáció érdekében.

**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 együttműködéseket valósít meg.

Az igénybe vett szolgáltatási elemek a *Nappali ellátásban részesülők látogatási és eseménynaplójában* kerül rögzítésre. (1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet alapján)

Az idősök klubja zavartalan működéséért, a klubtagok ellátásának megszervezéséért a klub vezetője, a feladatok elvégzéséért a szakfeladaton dolgozó szakemberek a felelősök. 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 idősek klubja. Folyamatosan teljes kihasználtsággal működik.

Jellemző, hogy **a szolgáltatásaink igénybevétele az idősek klubjában 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.

**A kistérség szociális ellátórendszere** - a települések egyéb jellemzőinek megfelelően - rendkívül **színes képet mutat.** *(1. táblázat)*

Míg az elmúlt években a legtöbb településen a személyes gondoskodás formái közül a házi segítségnyújtás biztosítása megszervezésre került, addig az idősek nappali ellátása háttérbe szorult.

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 megszervezése előtt megvizsgálásra került, hogy:

- Az idősek nappali ellátása az egyes településeken működik –e (igen/nem), ill. mely települések igényelnék az ellátást?
- Az ellátást hogyan lehet finanszírozni?
  - állami támogatások (normatívák),
  - intézmény bevételei,
  - fenntartó által biztosított támogatás;
- Melyek a szolgáltatás továbbfejlesztésének lehetséges módjai?
- Milyen együttműködési lehetőségek vannak más szociális intézményekkel?



A bevezetőben található táblázat adataiból kitűnik, hogy azokon a település(ek)en élőknek szeretnék lehetőséget adni - akár a későbbiekben is- az idősök nappali ellátásának, ill. a demens személyek nappali ellátásának igénybevételére, ahol az általunk megcélzott ellátás nem működik, ill. igényüket jelezték erre vonatkozóan.

A szociális étkeztetés biztosítása területén az ellátottak létszámában (idősök arányához mérten is) jelentős különbségek láthatók. Ennek oka valószínűleg abban keresendő, hogy mennyire tartja fontosnak egy önkormányzat (adott esetben leginkább szociális ügyintéző) ennek a szociális alapellátásnak a propagálását. Nappali ellátás működtetése esetén az **ebéd biztosításának a lehetősége kötelező**. A nappali ellátás igénybevétele során (mivel a nap nagy részében bent tartózkodnak) a rászorulóknak **napi háromszori étkezése is megoldott** intézményünkben.

***Az idősök és demensek nappali ellátásának biztosításához szükséges tárgyi és személyi feltételek adottak.***

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 **egyre több távol élő, külföldön dolgozó hozzátartozó érdeklődik**, akik szeretnék ellátó rendszerünkben biztonságban tudni családtagjukat. Ezáltal egyre nagyobb teher és felelősség hárul az intézményi dolgozókra az idősök 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.

## 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 Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával,**
- **Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal,**
- Pest Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Intézetével,
- Integrált Jogvédelmi Szolgálattal,
- 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, UGSZ, Menhely Alapítvánnyal,
- integrált intézményként a többi szervezeti egységgel,
- rendőrség, bíróság, pártfogó felügyelet,
- Családsegítő Szolgálattal,
- Támogató Szolgálatokkal (NÉHA Alapítvány, IRMÁK Kht.),
- közösségi ellátással,
- a Florance Bt. Otthonápolási Szolgálattal,
- fogyatékos személy ellátása esetén a fogyatékos személyeket segítő intézményekkel (IRMÁK Kht.) 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 Megyei 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 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 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 figyelembe vételre 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.

## Az ellátottak köre, demográfiai mutatói, szociális jellemzői

### A nappali ellátásban részesülők köre:

- a hajléktalan személyek, és
- 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.

### Az ellátottak köre (statisztikai adatok 2017. december 31.-i állapot szerint, KSH)

#### Az Idősek Klubja:

- az engedélyezett férőhelyszám: 30 fő
- demens férőhelyszám: 7 fő
  
- Megállapodások száma: 49 fő
  - ebből 41 fő átlagos szükségletű (de ezen belül 9 fő demenciával érintett)
  - „igazolt demens beteg” 8 fő
  
- a legidősebb klubtag 94 éves
- a legfiatalabb klubtag 40 éves

#### Az átlagéletkor:

- az átlagos szükségletűeknél 75,8 év
- a demens betegeknél 82,4 év (!)

A téli hónapokban *néhány hajléktalan* személy részesül „gondozásban” az idősek klubjában. Ennek oka, hogy az intézményünkben –hajléktalanok nappali melegedő hiányában- lehetőséget biztosítunk munkanapokon **a téli krízisidőszakban** arra, hogy a napközben melegedni kívánó személyek bent tartózkodjanak az épületünkben. A lehetőség igénybevételének egyetlen feltétele van, a közösségi élet szabályainak betartása, annak érdekében, hogy a Gondozási Központ a kötelező alapfeladatait el tudja látni.

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.

Az újonnan kialakított és **felszerelt orvosi szobánk** nagy segítség a hypertóniások és a szívbetegségek 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 szakképzett, egészségügyi végzettséggel (is) rendelkező gondozónők folyamatos jelenléte a klub teljes nyitva tartási ideje alatt.

#### **A klub gondozottainak ellátási szükségletei**

| <b>Szükséglet</b>                           | <b>Férőhely<br/>%-ában</b> |
|---|----------------------------|
| Napközbeni tartózkodás                      | 100                        |
| Étkeztetés                                  | 100                        |
| Személyes tisztálkodás biztosítása          | 38                         |
| Személyes ruházat tisztításának biztosítása | 10                         |
| Szabadidős programok                        | 95                         |
| Egyéni és csoportos foglalkozások           | 90                         |
| Folyamatos felügyelet                       | 93                         |
| Egészségügyi alapellátás                    | 75                         |

(2. sz. táblázat)

### **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 igényeihez.**

A vegyes korösszetétel, ill. a **legkülönbözőbb életút miatt** a foglalkozások megtervezésénél a sokrétűség, a változatosság az irányadó. A programok jelentősége az idősek 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 /Skanzen/, kirándulás, kiállítások 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, 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. A főzőhely a Központ Konyha. Az ebédeket, mint vásárolt szolgáltatást a Városi Szolgáltató Zrt. biztosítja számunkra.

A nappali ellátás keretében biztosított reggeli és uzsonna kiegészítő étkeztetés. 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 Szentendre Város Önkormányzatának térítési díj rendeletében 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,
- hajléktalanok.

A téli időszakban az étkeztetésben részesülő hajléktalan személyek – nappali melegedő hiányában – 2-3 órát töltenek el az Idősek Klubjában.

„Ellátásuk” szociális munkát igényel, azonban nappali melegedő és külön szakember hiányában a klub gondozói, ill. a foglalkoztató – mentálhigiénikus tölti be (kötelező feladatai mellett) ezt a tevékenységet.

## 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 a klub orvosi szobájában orvosi rendelés van,
- 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 kompetenciahatárainkon 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.

### **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 kert tartozik.

Az idősek klubjának helyiségei: tágas előtér, klubszoba, pihenőszoba, kiscsoportos foglalkozásokat biztosító foglalkoztató helyiség, iroda, nemek szerint gondozotti,

ill. személyzeti WC-mosdó, zuhanyzó helyiség, orvosi szoba, étkező, dolgozói 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 munkanapjain 07.30-15.30 óráig** biztosítja az ellátást, a **Megállapodásban** rögzítettek szerint. (6. és 7. 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, informatikai eszközök adottak (zárható szekrények, vezetékes telefon, számítógép, internet, fax, projektor, stb.) A munkavégzéshez szükséges közlekedési eszköz, munkaruha, védőeszközök szintén biztosítottak. A szakdolgozók kéthetente team megbeszélést tartanak.

### **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 demens 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 étkeztésként a reggeli és uzsonna 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 ellátottainknak *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 Testet.**

A vizsgálat 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 idősöket 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 továbbképzéseken rendszeresen részt vesznek.
  - A demens betegek mentális gondozásának egyik legjobb módját a **„Legjobb barát” modellt alkalmazzuk**, melynek alapelve, hogy a betegek jogai alapján közelíti meg a gondozást.

**Az Idősek Klubja szakfeladaton lévő személyes gondoskodást végző személyek létszáma és szakképzettsége a szervezeti és működési szabályzatban meghatározottak szerint a következő:**

Az *intézményvezető* a Gondozási Központhoz tartozó összes szervezeti egység szakmai munkáját irányítja, ill. dolgozók felett a munkáltatói jogokat gyakorolja.

| <b>Munkakör:</b>  | <b>Státusz (fő):</b> | <b>Szakképzettség:</b> |
|---|----------------------|------------------------|
| intézményvezető   | 1                    | 1 fő felsőfokú         |
| klubvezető, gondozó                                     | 1                    | 1 fő felsőfokú         |
| szociális munkatárs (korábban mentálhigiénés munkatárs) | 0,5                  | 1 fő felsőfokú         |
| gondozó   | 1                    | 1 fő középfokú         |
| gondozó   | 1                    | 1 fő felsőfokú         |
| technikai dolgozó (takarító)                            | 1                    | 1 fő alacsonyfokú      |

### **Az ellátás igénybevétele 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), a körülmények megtekintése céljából.

Minden esetben megpróbáljuk felvenni a kapcsolatot a legközelebbi hozzátartozóval, és kérjük, hogy legyen 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 és a nyújtott szolgáltatások formáját, módját, körét.

Az igénybevételeért a jövedelmi viszonyok függvényében **térítési díjat** kell fizetni.

A napközbeni tartózkodás és a szociális étkeztetés keretében biztosított ebéd, valamint a kiegészítő szolgáltatásként biztosított reggeli és uzsonna intézményi 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 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 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 Főzőkonyha felé. Az ebéd újbóli biztosítása szintén időben való jelzéssel történik.

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 megállapított díjat az igénybevétel napjától havonként a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig kell befizetni a klubvezetőnél az 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 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.

Ha a jogosult az ellátást meghatározott ideig nem kívánja igénybe venni, azt a klubvezetőnek be kell jelentenie.

#### 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.

#### **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 Házirendet nem tartja be,
- az igénylő halálával.

### **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 bízza 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.

### **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 igénybevétele.

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 szerezhessen 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 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 Önkormányzata (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 1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646. Telefon: 06-1-9202-700

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

e-mail: ijsz@ijsz.emmi.gov.hu

## **A szolgáltatást végzők jogai**

A nappali ellátást végzők 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.

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 Önkormányzata Szentendre, Városház tér 3).

## **II.**

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

A Szakmai program Szentendre és Pilisszentlászló települések ellátására terjed ki.

#### **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.

### **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, 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 beindításával 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 gondozók dolgoznak (a gondozásvezető gondozást is végez). Az intézmény munkáját tiszteletdíjas társadalmi gondozók segítik. 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.

2017. december 31.-én 84 fő (ebből 2 fő szociális segítségben) házigondozásban részesülő ellátottunk 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 adunk a házi segítségnyújtás igénybevételére, ahol az általunk megcélzott ellátás más módon nem működik. Jelenleg a házi segítségnyújtást Szentendrén kívül Pilisszentlászlón biztosítjuk. Így a két településen az érintett rászoruló személyek számára a szolgáltatás helyben megoldásra kerül.

## **A 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 Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával,**
- **Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal,**
- Pest Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Intézetével,
- Integrált Jogvédelmi Szolgálattal,
- 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 (Gálfői Béla Gyógyító és Rehabilitációs Kht., SZEI Mentálhigiénés Központ),
- **házi orvosokkal**, pszichiátriai beteg esetén a kezelőorvossal, ill. ideggondozóval,
- szenvedélybeteg esetében a kezelőorvossal, egészségügyi gondozást végzővel,
- a hajléktalanellátó intézményekkel, UGSZ, Menhely Alapítvánnyal,
- integrált intézményként a többi szervezeti egységgel,
- rendőrség, bíróság, pártfogó felügyelet,
- Családsegítő Szolgálatokkal,
- Támogató Szolgálatokkal (NÉHA Alapítvány, IRMÁK Kht.),
- közösségi ellátással,
- **a Florance Bt. Otthonápolási Szolgálatokkal**,
- fogyatékos személy ellátása esetén a fogyatékos személyeket segítő intézményekkel (IRMÁK Kht.) és érdekvédelmi szervezetekkel,
- egyházak, karitatív szervezetek, alapítványok,
- a generációk közötti kapcsolattartás érdekében a nevelési- oktatási intézményekkel (elsősorban középiskolák).

## Az együttműködés módjai

### Együttműködés Pest Megyei 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 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 figyelembe vételre 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, ill. 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 Önkormányzata által biztosított támogatás. A szolgáltatás továbbfejlesztésének lehetséges módja az, hogy lehetőségük lesz a későbbiekben is a kistérség többi önkormányzatának is igényelni az ellátást.

### **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 mértékű, amelyet a Gondozási Központ el tud látni.

A gondozási szükséglet alapján a biztosított gondozási időt, óraszámot az intézményvezető határozza meg a meglévő kapacitások figyelembevételével. A vezető gondozó átruházott hatáskörben, egy személyben is elvégezheti a gondozási szükséglet vizsgálatot a leendő házigondozottaknál. Ennek oka az ellátás folyamatos biztosítása.

A házi segítségnyújtásban részesülő gondozottak egészségi állapotát és szociológiai jellemzőit felmértük. A felmérés alapján megállapítható, hogy a házi **gondozottak többsége egyedül él. 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 **gyógyszerezési igénye** –a gyógyszerek napi, heti gyógyszerteroronyba való kiadagolása- szintén emelkedő tendenciát mutat, ami a felelősségi kérdések egyértelműsége miatt a Megállapodásban minden esetben rögzítésre kerül. A pszichiátriai betegek napi gyógyszerezésére vonatkozó igény szintén emelkedőben van a hozzátartozók részéről, elsősorban a túladagolás veszélye miatt.

A **demencia kórképpel** rendelkezők száma a házi gondozásban szintén megemelkedett.

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 házigondozói is.

A hypertóniások vérnyomásának, ill. a diabetesesek értékeinek kontrolálásához beszerzésre kerültek felszerelt gondozói táskák.

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.

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 (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.**

### **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
- ágyazás, ágyneműcsere
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése
- haj, arcszőrzet ápolás
- száj, fog és protézis ápolása
- körömápolás, bőrápolás
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)
- mozgás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés
- sztómazsák cseréje
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása

- vérnyomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
- a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig).

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

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 kitálalásában, 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 igénybevitelükre 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 problémáikra a választ.

*A feladatellátás módja:*

Az ellátás módja a feladatellátás tartalmától függ.

*A feladatellátás rendszeressége:*

A feladatellátás történhet:

- rendszeresen (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 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 gondozónői az intézményvezető utasítására besegítenek a házigondozás 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.

### **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 fenn áll-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. (8. sz. melléklet)

A Megállapodásban rögzítésre kerül, hogy az egészségi állapot alapján **személyi gondozásra vagy szociális segítség**re szorul az ellátott.

Személyi gondozást csak szociális szakember, míg szociális segítség szakképzettség nélkül (pl. közmunkással) is végezhető. **Intézményünk felelősséget nem vállal, így minden szociális segítséget is 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 pénzügyi- adminisztrátornak

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.

A gondozásvezető feladata a KENYSZI felületen való napi TAJ alapú jelentések elkészítése is.

### **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.

### **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.

## **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 Önkormányzata 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  
1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.  
Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.  
Telefon: 06-1-9202-700  
Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055  
e-mail: ijsz@ijsz.emmi.gov.hu

**A szolgáltatást végzők jogai**

A házi segítségnyújtást végzők esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést kapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, 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 Önkormányzata Szentendre, Városház tér 3).

**Az intézményre vonatkozó szakmai információk**

A szolgáltatás biztosításához a **személyi feltételeket** az alábbiakban részletezett szakképzett gondozónők biztosítják. A székhelyen az Idősek Klubja szakfeladaton biztosított az intézményvezető.

A **tárgyi feltételek** tekintetében az intézmény biztosítja a dolgozószobát, az informatikai háttérrel a munkavégzéshez szükséges közlekedési eszközt (gépjármű használatának úti általány térítése, illetve bérlet, kerékpár), mosó és fertőtlenítőszeret, munkaruhát és védőeszközöket.

A feladatok felosztása érdekében a gondozásvezető hetente (szerda: 15.00- 16. 00 óra közötti időszakban) munkamegbeszélést tart, melynek helye az intézmény székhelye.

Ezen felül Pilisszentlászlón kapcsolattartó napot (fogadóra) biztosítunk, a Polgármesteri Hivatal épületében csütörtöki napokon 11.00-12.00 óra között. Házi gondozottunk jelenleg is van a településen.



**A házi segítségnyújtás szakfeladaton lévő személyes gondoskodást végző személyek létszáma és szakképzettsége a szervezeti és működési szabályzatban meghatározottak szerint a következő:**

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

Az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 27.§ (4) bekezdése alapján házi segítségnyújtásban csak olyan személyeket foglalkoztathat az intézmény, akiknek a szolgáltató **100 órás belső képzést** szervezett és ezt sikeresen elvégezték. Ez vonatkozik a társadalmi gondozókra, közmunkásokra, önkéntesekre és egyéb személyekre, amennyiben házi segítségnyújtás keretében *szociális segítséget* végeznek, és a szociális gondozó munkakörre az előírt szakképesítéssel nem rendelkeznek.

A **képzés 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. A képzésen való részvételt - a résztvevők által aláírt dokumentumon - az intézményvezető igazolja.

A képzésben való részvétel ideje alatt a segítő munkakörbe tartozó feladatok más szakképzett vagy a képzést elvégzett munkatárssal együttesen végezhetőek.

A Gondozási Központunk a 100 órás képzéseket megtartja, amelyen a szakképzettség nélküli társadalmi gondozók és a közmunkások is részt vesznek. A közmunkások gondozási munkát nem végeznek, viszont az idősekkel való állandó kapcsolat miatt a segítő tevékenységre való érzékenyítést fontosnak tartjuk, ehhez minden lehetőséget megragadunk.

### III.

#### **A Gondozási Központ Szentendre szociális étkeztetésének szakmai programja**

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

##### **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,
- szenvedélybetegségük, vagy
- hajléktalanságuk miatt.

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

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

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

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

A megvalósító program illeszkedik a **Szolgáltatástervezési koncepcióba**, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja.

Az érintett területen élő szociális rászorultak száma indokolja az intézményünk által nyújtott szociális étkeztetés működését.

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.

A felvállalt két településen az érintett szociálisan rászoruló személyek számára a szociális étkeztetés biztosítása 100 %-ban ellátható. Az érintett rászoruló személyek étkeztetése a Gondozási Központ Szentendre útján kerül megoldásra. Az ebédek főzőhelye a **Központi Konyha**, amellyel napi kapcsolatban vagyunk. Az ebédeket, mint vásárolt szolgáltatást **Közétkeztetési szerződéssel a Városi Szolgáltató Zrt-től vásároljuk**. Szentendre Város Önkormányzata a közétkeztetés működését rendszeresen ellenőrzi, és minősíti.

### A 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 Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával,
- **Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal,**
- **Pest Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Intézetével,**
- Integrált Jogvédelmi Szolgálatl,
- 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 (Gálfy 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, UGSZ, Menhely Alapítvánnyal,
- **integrált intézményként a többi szervezeti egységgel,**
- rendőrség, bíróság, pártfogó felügyelet,
- Családsegítő Szolgálatlalt,
- Támogató Szolgálatokkal (NÉHA Alapítvány, IRMÁK Kht.),
- közösségi ellátással,
- a Florance Bt. Otthonápolási Szolgálatlalt,
- fogyatékos személy ellátása esetén a fogyatékos személyeket segítő intézményekkel (IRMÁK Kht.) 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 Megyei 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.

### **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,**
- **mindkét településen élő fogyatékos személyeket, pszichiátriai betegeket, hajléktalan személyeket vagy szenvedélybetegeket.**

A szociális étkeztetésben ellátottak száma (statisztikai adatok 2017. december 31.-i állapot szerint), élő megállapodásaink száma **196 fő**.

### **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.

Pilisszentlászló esetében igény esetén a házhozszállítás módszere a szolgáltatás nyújtásának elsődlegessége. Nappali ellátás igénybevétele esetén helyben fogyasztás útján megoldott az étkeztetés.

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

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

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

Az **étkeztetés biztosítását** a Gondozási Központ melegítő konyháján (Központi főzőkonyha) és a Püspökmajori Bölcsőde főzőkonyháján keresztül biztosítjuk.

Az **étel helyben fogyasztására** csak az Intézmény székhelyén (Szentendre, Sztaravodai u.2.) van lehetőség.

Az **étel elvitele** a Gondozási Központ és a Püspökmajori Bölcsőde főzőkonyhájáról is történhet. Az **étel házhoz szállítása** az intézmény saját gépjárműveivel történik, az ehhez tartozó gépkocsivezetők és közmunkás 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 naplót* kell vezetni.

Az étel kiszállításával kapcsolatos feladatok:

Ügyelni kell a főzőkonyháról a tálalókonyhákra való badellás 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 három körben történik az ebédek kivitele a rászoruló idősök otthonába.

A feladatellátás módja:

Az étkeztetés feladatellátása a vonatkozó 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 idősök 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.

### **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. Az intézmény vezetője a szolgáltatás nyújtásakor **Megállapodást** köt az

étkeztetésre vonatkozóan az igénybevevővel, ill. akadályoztatása esetén törvényes képviselőjével. (9. 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 ebédlemondás módja:**

Ha az étkeztetést betegség vagy más ok miatt a jogosult nem kívánja igénybe venni, a távolmaradását be kell jelentenie előző nap 08.30-ig, mivel a Gondozási Központnak eddig kell jeleznie 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 beszédése iránt.

### **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 igénybevételét is javasolni tudjuk.**

A kérelmező igényét jelezheti a Hivataloknál is, melyet továbbítanak intézményünk felé.

## 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 szerezhessen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

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

- a) A szervezeti egység vezető gondozásvezetőhöz, Szentendre Sztaravodai út2.
- b) az intézményvezetőhöz Szentendre, Sztaravodai u.2.
- c) a Gondozási Központ Szentendre fenntartójához (Szentendre Város Önkormányzata 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

1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.

Telefon: 06-1-9202-700

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

e-mail: [ijsz@ijsz.emmi.gov.hu](mailto:ijsz@ijsz.emmi.gov.hu)



### ***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 Önkormányzata Szentendre, Városház tér 3.)

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. Az ebédek házhoz szállításához két gépjármű, két sofőr és közmunkások állnak rendelkezésünkre.

A **személyi feltételek** biztosítottak, konyhai segítő státusszal, akinek távolléte esetén a helyettesítés az intézmény többi technikai személyzetével, ill. közmunkásokkal megoldott.

Az étkeztetés adminisztratív feladatainak ellátását (dokumentációk, nyilvántartások vezetése, KENYSZI jelentések) a már említett gondozásvezető, a szociális segítő és a pénzügykezelő-adminisztrátor végzi.

Az ehhez szükséges tárgyi feltételek biztosítottak, az informatikai eszközök adottak (vezetékes telefon, számítógép, nyomtató, internet, fax). Az adatvédelem biztosítása érdekében a dokumentációk tárolására zárható irodák, és zárható szekrények vannak.

Az étkeztetés lebonyolítását végző konyhai szociális segítő a szociális étkeztetés szakfeladaton található.

**A szociális étkeztetés szakfeladaton dolgozók létszáma és szakképzettsége az alábbi:**

| <b>Munkakör:</b>                       | <b>Státusz (fő):</b> | <b>Szakképzettség:</b>                   |
|--|----------------------|--|
| asszisztens                            | 1                    | 1 fő felsőfokú szakirányú végzettségű    |
| sofőr                                  | 2                    | alapfokú, gépjárművezetői tapasztalattal |
| pénzkezelő-adminisztrátor, asszisztens | 1                    | 1 fő középfokú végzettségű               |
| adminisztrátor - segítő                | 0,5                  | 1 fő középfokú végzettségű               |

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

| <b>Munkakör:</b>  | <b>Státusz (fő):</b> | <b>Szakképzettség:</b> |
|-------------------|----------------------|------------------------|
| technikai dolgozó | 1                    | alapfokú végzettségű   |

### **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 táblázatban foglaltaknak megfelelően. Ha az étel lakásra történő kiszállítása közös háztartásban élő személyek részére történik, a kiszállítáért 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 *Házirend* készült, melyet minden ellátott megismer az étkeztetés megkezdése előtt.

*(2. sz. melléklet)*

## IV.

### **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.

#### **A hajléktalanok éjjeli menedékhelyének 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).

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

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

A megvalósító program illeszkedik **Szentendre Város Önkormányzatának Szolgáltatástervezési koncepciójába**, 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 ellátó intézmény sincs. Az

ellátórendszerben csak férfiak vannak, a városban női hajléktalanról nincs tudomásunk.

### **A létrejövő kapacitások**

A program megvalósulásával folyamatosan biztosított az ellátás. Az éjjeli menedékhely este, illetve éjszaka napi tizennégy órát tart nyitva. **Nyitvatartási idő: minden nap 17.00 órától 07.00 óráig.**

**A szálló épületében a hajléktalanok éjjeli menedékhelye szociális szolgáltatást 20 férőhellyel, krízis időszakban további 6 fő férőhellyel kívánja biztosítani.**

Az engedélyezett ellátható személyek létszámát a Pest Megyei Kormányhivatal hatályos működési engedélyében rögzítettek határozzák meg.

Az ellátottak - a működési engedély szerint- a KENYSZI TAJ alapú jelentési rendszerében rögzítésre kerül. A napi jelentések elkészítéséért a szállóvezető a felelős.

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, az utcai szociális szolgálatokkal és a regionális diszpécsterszolgálatokkal együttműködve fogadni kötelesek a hajléktalan személyt. A legkritikusabb időszakokban fel kell készülniük a következőképpen: az adott bentlakásos intézmény jelzi a Menhely Alapítvány diszpécsterszolgálatnak, hogy egyszerre hány utcán élő személynek tud fedezet biztosítani, és kijelöli az intézményi kapcsolattartót.

**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. Az ellátás ideje alatt intézményi jogviszony nem jön létre.

Az Intézmény telephelye: 2000 Szentendre, Szabadkai utca 11.

Az éjjeli menedékhelyen főállásban foglalkoztatott *szakdolgozók* (a szállásvezető is beosztott az éjjeli menedékhelyen), és részmunkaidős *technikai dolgozó* van.

Az intézmény munkáját *közmunkás* is segíti. A szakdolgozók a zökkenőmentes feladatellátás, és a munkaidejük kihasználtsága érdekében besegítenek a másik

hajléktalanellátó szakfeladat munkájába is. Célunk még a másik szakfeladat sajátosságainak naprakész ismerete.

*Önkéntesek* 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 működtette. 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 megjelent az ellátórendszerben a fiatalabb korosztály is, ami a szociális szakemberek részéről kihívást jelent.

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 Önkormányzata 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 a Fenntartó férőhelyszám bővítést, és a téli krízisidőszakban krízisférőhelyeket kíván működtetni annak érdekében, hogy Szentendre közigazgatási területén élő –és az ellátást igénylő- hajléktalanoknak ellátást tudjunk biztosítani.**

A jelenlegi férőhelyszámok nem elegendőek. Megállapítható, hogy korábbi években engedélyezett magasabb férőhelyszámok és a krízisférőhelyek is kihasználásra kerülnek.

A hajléktalanok nappali intézményi ellátásának megoldására, mint szociális alapszolgáltatás egy újonnan létrehozott ***nappali melegedő működtetését indítottuk be.***

A lakosság évek óta jelzéssel él városvezetés felé a hajléktalankérdés megoldására, ill. ennek hatékonyabb kezelésére. Az éjjeli menedékhely működésével lehetséges 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 zavarja 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.

Mivel eddig a városban nem volt hajléktalanokat ellátó nappali intézmény, ezért **Gondozási Központban** is volt a hajléktalanok számára tartózkodási, mosási és fürdési lehetőség a nyitvatartási időben. Évek óta igénybe is vették a lehetőséget, azonban a *speciálisan hajléktalanok számára* létrehozott nappali ellátás beindítása óta átcsatornázzuk őket a másik ellátásunkba.

A szálló átvétele óta a Menhely Alapítvánnyal, és az Utcai Gondozó Szolgálat munkatársaival, stb. felvettük a kapcsolatot. A lakosságot pedig 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 korábbi években az ellátás biztosítása érdekében az Önkormányzat átalakította és felújította a hajléktalan ellátásoknak helyet adó épületet. Az átvétel során kiderült, hogy olyan mértékben amortizálódott az épület, hogy ismét felújításra szorult. A felújítási, és a funkcionak megfelelő átalakítási munkálatok - az ellátások folyamatos biztosítása mellett- 2018 júniusában fejeződtek be. Ezek között az épület teljes burkolatcseréje, nyílászáró csere, a fürdők és az akadálymentes fürdő átalakítása, teakonyha, orvosi szoba, éjjeli és nappali helyiségek teljes felújítása, és a fűtés rekonstrukciója történt meg. E mellett biztonságos és higiénikus ágyak, asztalok, székek, zárható szekrények, TV, egészségügyi eszközök, informatikai (számítógép, internet, telefonok, nyomtató-fénymásoló) és műszaki eszközök (mosó és szárítógépek, mikro, nagy kapacitású bojler és hűtők) kerültek beszerzésre. A befogadó helyiségben egy térelválasztó fal segíti a dolgozók személyes tárgyainak és testi épségének biztonságát.

Jelentős azoknak a szociálisan rászoruló személyeknek a száma, akik ennek megvalósulásával igénybe vehetik a két hajléktalanellátó szakfeladat szolgáltatásait.

Kiemelendő a *közegészségügyi szempontok figyelembevétele* is, hiszen a szociális ellátó rendszerben az utóbbi időben egyre gyakrabban találkozni a különböző fertőző betegségekkel.

A két ellátásban az ellátottak személyében nagyrészt átfedés várható, de lesznek olyanok, akik különböző okok miatt csak a nappali melegedő szolgáltatásait veszik majd igénybe. A Gondozási Központ ellátottjai közül többeknél a közüzemi szolgáltatásokat (víz, villany, gáz) tartozások miatt lezárták. Otthonnal rendelkeznek, viszont az alapvető szükségletek kielégítése nem biztosított. Jelenleg a Gondozási Központban kezeljük ezeket a helyzeteket, de hosszú távon nem megoldás. A hatékony és célirányos ellátás érdekében erre az ellátotti csoportra külön célszerű működtetni nappali ellátást.

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 jelenlegi fenntartó, mivel nem önkormányzati/állami fenntartó, így a kapacitásszabályok miatt nem kap befogadást újabb férőhelyekre, nappali melegedő létrehozására. Ezáltal az egyedüli lehetőség az önkormányzati fenntartásban való működtetés. A kiadások finanszírozásához az állami normatíván felüli összeget Szentendre Város Önkormányzata biztosítja.
- Milyen együttműködési lehetőségek vannak más szociális intézményekkel?

A hajléktalanok jellemzően nem utaznak nagyobb távolságokra, így várhatóan csak az életvitelszerűen Szentendrén élő hajléktalanok lesznek az ellátottaink.

### **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),
- étel melegítéséhez tárgyak és berendezések rendelkezésre bocsátása,
- éjszakai pihenés,
- személyes használati tárgyak tárolása, (5. sz. melléklet szabályai szerint)
- mentális gondozás,
- elsősegélyhez szükséges felszerelés,
- alapvető gyógyszerek, kötszerek biztosítása,
- 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.



*Pedagógiai segítségnyújtás:* szocializációs, pedagógiai, andragógiai és gerontológiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját gyakoroltatja, aminek eredményeként az igénybe vevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlesztésére.

*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.

*Gyógypedagógiai segítségnyújtás:* segítő tevékenység a fogyatékból adódó akadályoztatottság kompenzációjára szolgáló komplex tevékenységrendszer az igénybe vevő, családja és környezete képességeinek legteljesebb kibontakoztatása, a funkciózavarok korrekciója és a rehabilitáció érdekében.

*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 együttműködéseket valósít meg.

\*

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

### **A 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 elengedhetetlen.

### **Az együttműködéssel érintett szervek**

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

- a települési önkormányzatokkal,
- Pest Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával,
- **Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal,**
- **Pest Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Intézetével,**
- **hajléktalanellátó szervezetekkel és intézményekkel,**
- **Integrált Jogvédelmi Szolgálattal,**
- más hasonló alapellátást nyújtó intézményekkel – testvérintézményekkel, utcai szociális munkásokkal,
- **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, bíróság, pártfogó felügyelet,
- Családsegítő Szolgálattal,
- Támogató Szolgálattal,
- közösségi ellátással,
- a Florance Bt. Otthonápolási Szolgálattal,
- fogyatékos személy ellátása esetén a fogyatékos személyeket segítő intézményekkel és érdekvédelmi szervezetekkel,
- egyházak, karitatív szervezetek, alapítványok, közalapítványok,
- a lehetőségekhez mérten az oktatási intézményekkel.

## **Az együttműködés módjai**

### Együttműködés Pest Megyei 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.

### **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.

A Magyar Vöröskereszt Pest Megyei Szervezetének Éjjeli menedékhelye szállásvezetőjének írásbeli beszámolója alapján / (161/2017. (XI.13.) J.B. Sz. határozat) **54 fő** hajléktalan személy él Szentendrén.

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: tüdőszűrés, tisztálkodás, közösségi együttélés szabályainak betartása.

### **A feladatellátás 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.

### **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 a **Házirendben** foglaltakat, ennek tényét aláírásával is tudomásul veszi.

(3. sz. melléklet)

A felvétel során a szolgáltatást igénybe vevő **köteles bemutatni bármilyen iratot, amivel igazolja magát**, személyazonosságát, és TAJ számát.

A felvétel elengedhetetlen feltétele egy évnél nem régebbi érvényes **negatív tüdőszűrő** lelet. A fertőző betegségek elkerülése érdekében kötelező szűrő vizsgálaton részt venni (fej és test átnézése). A különböző fertőző bőrgyógyászati problémák (rüh, tetvesség, stb.) esetén a kezelés szükségességét tudomásul kell venni.

A rendelkezésre álló **férőhelyek érkezési sorrendben** foglalhatóak el. A szálló épületét a befogadás utáni **reggel 07.00 órakor el kell hagyni**. Azoknak a hajléktalanoknak, akik munkáltatói igazolást hoznak, munkaidő beosztásuk miatt nem érnek be 17.00 órára a szállóra, azoknak „férőhelyfoglalásra” van lehetőségük. Ennek célja az, hogy lehetőséget adjunk az éjjeli menedékhelyről, az ellátásból való kikerüléshez.

A hajléktalanellátó területére **pszichoaktív szereket behozni szigorúan tilos**, és az épületébe ittas, bódult, ill. módosult tudatállapotban nem lehet belépni.

**Tilos mindenfajta szerencsejáték, a szállást igénybevevő társakra irányuló minden jövedelemszerző tevékenység** (pl. kereskedés, kamatra történő üzletszerű kölcsönzés, szerencsejáték). **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 a nyújtott szolgáltatások igénybevétele**, pl. esti fürdés, ruhaneműk 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.

### **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.

## 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 panasz 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 Önkormányzata 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

1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.

Telefon: 06-1-9202-700

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

e-mail: ijsz@ijsz.emmi.gov.hu

## **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.

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 Önkormányzata Szentendre, Városház tér 3.)

## **Az intézményre vonatkozó szakmai információk**

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

A **tárgyi feltételeket** tekintve a telephelyen a hajléktalan ellátáshoz szükséges mindennemű infrastruktúrával és eszközökkel rendelkezik az intézmény. Ezek: dolgozó helyiség, ill. a befogadó előtér, felszerelt pihenőhelyiség, takarók, közösségi helyiség, felszerelt teakonyha, konyharész (az étel melegítésére, tea főzésre és az étkezésre szolgáló helyiség, asztal, székek), személyi higiéne biztosításához zuhanyzók és WC-k, külön akadálymentes vizesblokk, mosási lehetőség, a személyi tisztálkodáshoz szükséges textíliák és tisztálkodó szerek, felszerelt orvosi szoba, zárható szekrények, ezen felül a kötözéshez és az elsősegélynyújtáshoz szükséges felszerelés.



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

A **személyi feltételek** biztosítottak, szociális szakemberek és technikai dolgozókkal, ill. megbízási szerződéssel dolgozóval és közmunkással megoldott. Távollétek esetén a munka folyamatos biztosítása érdekében a helyettesítés az SZMSZ-ben foglaltak, és a munkaköri leírások szerint történnek.

A szakmai adminisztratív feladatok ellátása (dokumentációk, nyilvántartások vezetése, KENYSZI jelentések) a szállásvezető, ill. átruházott hatáskörben más szervezeti egység vezető/KENYSZI jelentésre jogosult vagy a beosztott ügyeletes feladata.

A *pénzügyi és munkaügyi feladatok* ellátását a többi szervezeti egységhez hasonlóan az intézményvezető, mint munkáltató, és az ő munkáját segítő pénzügykezelő-adminisztrátor végzi.

Az ehhez szükséges tárgyi feltételek biztosítottak, az informatikai eszközök adottak (flottás mobil telefon, internet, számítógép, fénymásoló, nyomtató). Az adatvédelem biztosítása érdekében a dokumentációk tárolására zárható iratszekrények vannak. A dolgozók részére a munka, és védőeszközök biztosítottak. A munkába járáshoz bérlet vagy a gépjármű használatához üzemanyag elszámolás biztosított.

Az ellátásban személyes gondoskodást végző személyek továbbképzésen vesznek részt, erre vonatkozóan a Gondozási Központ *Továbbképzési tervében*, nyilvántartásokban szerepelnek.

**Az éjjeli menedékhely szakfeladaton dolgozók létszáma és szakképzettsége az alábbi:**

| <b>Munkakör:</b>                   | <b>Státusz (fő):</b> | <b>Szakképzettség:</b>  |
|------------------------------------|----------------------|---|
| szállásvezető, szociális munkatárs | 1                    | 1 fő felsőfokú végzettségű  |
| szociális munkatárs                | 1                    | 1 fő felsőfokú végzettségű  |
| szociális munkás/gonozó            | 1                    | 1 fő közép vagy felsőfokú végzettségű   |
| takarító                           | 0,5                  | 1 fő alafokú végzettségű  |
| fűtő                               | 1                    | 1 fő megbízási szerződéssel, a téli időszakban                                    |
| közmunkás                          | 1                    | 1 fő kertészeti/ szakértelmet nem igénylő kertészeti és karbantartási feladatokra |

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

A technikai dolgozók, *takarító(k)* munkájának törzsideje a szálló zárva tartása idejére kell esnie annak érdekében, hogy az épület fertőtlenítő takarítása és szellőztetése megtörténhessen, ill. ne alakuljon ki az a helyzet, hogy a szállót napi 24 órában veszik igénybe az ellátottak.

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 Orvosi szoba ajtaján, jól látható helyre kifüggesztésre került.

*A hajléktalanellátás átvétele, beindítása és a helyi tapasztalatok megszerzése után most férőhelybővítést szeretnénk megvalósítani, és a téli krízisidőszakra (november 1-je és április 30-a közötti) krízisférőhelyeket engedélyeztetni. Ehhez a személyi és tárgyi feltételekkel rendelkezünk.*

## V.

### **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 személy életviteléhez, elősegítve a szociális ellátások igénybevételét, elérését.

#### **A hajléktalanok nappali melegedőjének 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 pihenésre,
- tisztálkodási lehetőség,
- ruhacsere, pótlás,
- személyes ruházat tisztítása,
- lehetőség szerint étkezés, folyadék (tea) biztosítása.

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

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

A megvalósító program illeszkedik **Szentendre Város Önkormányzatának Szolgáltatástervezési koncepciójába**, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja. Az érintett területen élő hajléktalan személyek száma indokolja az intézményünk által nyújtott ellátás működtetését. A város lakosságszáma 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 és az ellátásnak helyet adó épület kapacitásait figyelembe véve a hajléktalanok nappali melegedője napi hat órát tart nyitva.

**Nyitvatartási idő: munkanapokon, hétfő-péntekig: 09.00 órától 15.00 óráig.**

**A szálló épületében a hajléktalanok nappali melegedője szociális szolgáltatást 20 férőhellyel biztosítja. A krízisidőszakban további 6 fő férőhellyel kívánjuk bővíteni** annak érdekében, hogy az összes igénylőt el tudjuk látni.

Az engedélyezett ellátható személyek létszámát a Pest Megyei Kormányhivatal hatályos működési engedélyében rögzítettek határozzák meg.

Az ellátottakat száma - a működési engedély szerint- a KENYSZI TAJ alapú jelentési rendszerében rögzítésre kerül. A napi jelentések megtörténteért a szállóvezető a felelős. Távollétében átruházott hatáskörben más, a KENYSZI jelentések lebonyolítására kijelölt személy végzi.

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.

Az ellátás ideje alatt intézményi jogviszony nem jön létre.

Az Intézmény telephelyének címe: 2000 Szentendre, Szabadkai utca 11.

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 kihasználtsága és 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 épül. A menedékhely beindításakor még nem volt igény a nappali melegedőre, viszont az elmúlt időszakban, a megváltozott élethelyzetek következtében a város közterületein és közintézményeiben egyre több fedél nélküli jelent meg, amelyre a szociális ellátórendszernek reagálnia kell. A Dunakanyarban, illetve a környező települések egyikén nincs hajléktalanellátó intézmény.

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 programlehetőségeket az ellátottak a faliújságra kihelyezett *Havi foglalkoztatási terven* tudják nyomon követni. A programterv készítője a nappali ellátásban dolgozó szociális munkás.

A hajléktalanok nappali melegedőjének létrehozása érdekében az éjjeli menedékhely egész épülete felújításra került. Az elmúlt évek téli időszakában többen, 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) lehetőség, ami konfliktus helyzeteket is teremtett az idősök nappali ellátását igénybevevők és a hajléktalan személyek között. Többször előfordult, hogy hajléktalan személyeket szűrtek, majd kezeltek (pediculosis, scabies, egyéb fertőző betegségek) az Idősök Klubja gondozói, ami egyáltalán nem ennek az ellátásnak a feladata, célcsoportja.

Az elmúlt télen a „Vörös kód” riasztás ideje alatt, mivel az éjjeli menedékhely csak és kizárólag a nyitvatartási idejében engedte be az intézményébe az ellátottakat, ezért a Gondozási Központban tartózkodtak a hajléktalanok, átlag napi 5 fő.

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?
- 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),
- az étel tárolásához, melegítéséhez és kulturált elfogyasztásához tárgyak (teakonyha, étkező asztallal és székekkel, egyszer használatos evőeszközök és tányér, poharak) valamint berendezések (2 db nagyméretű zárható hűtő, mikrohullámú sütő) rendelkezésre bocsátása,
- éjszakai pihenés,
- személyes használati tárgyak tárolása,
- mentális gondozás,
- elsősegélyhez szükséges felszerelés,
- alapvető gyógyszerek, kötszerek biztosítása,
- ruházat pótlása - adományokból,
- közösségi együttlétre szolgáló helyiség 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 (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 lehetőség heti egyszeri alkalommal, maximum 3 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 eszközök biztosítása).

### **A 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 Megyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával,
- **Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal,**
- **Pest Megyei Kormányhivatal Népegészségügyi Intézetével,**
- **hajléktalanellátó szervezetekkel és intézményekkel,** különösen az utcai szociális munkásokkal,
- Katasztrófavédelemmel,
- Integrált Jogvédelmi Szolgálat,al,
- 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 végzővel,
- integrált intézményként a többi szervezeti egységgel,
- rendőrség, bíróság, pártfogó felügyelet,
- **Családsegítő Szolgálat,al,**
- Támogató Szolgálat,al,
- közösségi ellátással,
- a Florance Bt. Otthonápolási Szolgálat,al,
- fogyatékos személy ellátása esetén a fogyatékos személyeket segítő intézményekkel és érdekvédelmi szervezetekkel,
- egyházak, karitatív szervezetek, alapítványok, közalapítványok,
- a lehetőségekhez mérten az oktatási intézményekkel.

### **Az együttműködés módjai**

#### Együttműködés Pest Megyei 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.

### **Az ellátandó célcsoport**

Mivel a hajléktalanokra nem jellemző az egyik településről másikba való mobilitás, ezért valószínűleg az életvitelszerűen Szentendrén élő hajléktalanok lesznek az ellátottaink. Más településről nem utaznak ide azért, hogy igénybe vegyék a nappali melegedő szolgáltatásait.

Az igénybevevők valószínűleg elsősorban az éjjeli menedékhely ellátottai, azonban meg fognak jelenni új személyek is a nappali ellátásban. Ennek okai az éjjeli menedékhely szakmai programjában szerepelnek.

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 feladatellátás szakmai tartalma**

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 **tájékoztatást adnak** a biztosított ellátás tartalmáról és igénybevételének mindenoldalú feltételeiről. Az intézmény szabályszerű működése érdekében a mindenkor jogszabályok szerinti nyilvántartásokat vezetni kell az ellátottakról.

A feladatellátás rendszeressége:

- *munkanapokon (hétfőtől-péntekig),*
- *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.

**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 egy évnél nem régebbi érvényes **tüdőszűrő** lelet. A fertőző betegségek elkerülése érdekében kötelező szűrő vizsgálaton részt venni (fej és test átnézése). A különböző fertőző bőrgyógyászati problémák (rüh, tetvesség, stb.) esetén a kezelés szükségességét tudomásul kell venni.

A befogadásra rendelkezésre álló helyek betöltése érkezési sorrendben történik. A **nappali melegedő épületét záraskor, 15.00 órakor el kell hagyni.**

A hajléktalanellátó területére pszichoaktív szereket behozni szigorúan tilos, és az épületébe ittas, bódult, ill. módosult tudatállapotban nem lehet belépni.

Tilos mindenfajta szerencsejáték, a szállást igénybevevő társakra irányuló minden jövedelemszerző tevékenység (pl. kereskedés, kamatra történő üzletszerű kölcsönzés, szerencsejáték).

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 a nyújtott szolgáltatások igénybevétele, pl. személyi higiénia fenntartása, ruházat cseréje.

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

### **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.

### **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 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 adóttak.
- 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 panaszja 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 Önkormányzata 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  
1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.  
Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.  
Telefon: 06-1-9202-700  
Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055  
e-mail: ijsz@ijsz.emmi.gov.hu

## 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.

A szolgáltatást végzők személyes dolgainak és testi épségének biztosítása érdekében a befogadó helység zárható térelválasztó fallal ellátott, a beosztott ügyelethesnél 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 Önkormányzata Szentendre, Városház tér 3.)

## Az intézményre vonatkozó szakmai információk

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, tea főzésre 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. megbízással 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 (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.

**A hajléktalanok nappali melegedője szakfeladaton dolgozók létszáma és szakképzettsége az alábbi:**

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    |
| gondozó             | 1                    | 1 fő középfokú végzettségű    |
| takarító            | 0,5                  | 1 fő alacsonyfokú végzettségű |

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

A technikai dolgozók, *takarító(k)* munkájának törzsfeje a szálló zárva tartása idejére kell esnie annak érdekében, hogy az épület fertőtlenítő takarítása és szellőztetése megtörténhessen, ill. megakadályozzuk azt, hogy egész nap bent legyenek az ellátottak.

A takarítók tervezett munkaidő beosztásai: 07.00-10.00 óra, illetve 15.00-18.00 óra.

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

## **VI.**

### **A Gondozási Központ Szentendre**

#### **Védőnői Szolgálatának (Család és nővédelmi egészségügyi gondozás) szakmai programja**

A szakmai program a Szentendre Város Önkormányzata területén működő védőnői ellátás biztosítására terjed ki.

## Az ellátás célja

A **preventív alapellátásként működő** védőnői ellátás a tevékenységét elsősorban az *anya,- és csecsemővédelem* területén fejti ki. **Ez a feladatkör kibővült, és a feladatkörbe került a családok egészségvédelme, egészség- kultúrájának emelése, az egészséges életmódra történő oktatás – nevelés.**

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*.

## A területi védőnői ellátás feladata, a biztosított szolgáltatások formái

A család- és nővédelmi egészségügyi gondozás feladatai:

- a) A nővédelem,
- b) a várandós anyák gondozása a külön jogszabályokban foglaltak szerint,

- c) a gyermekágyas időszakban segítségnyújtás és tanácsadás az egészségi állapottal, az életmóddal, szoptatással, valamint a családtervezéssel kapcsolatban,
- d) a 0-7 éves korú gyermekek gondozása,
- e) az óvodákban a védőnői feladatok végzése, az oktatási intézményben a tanulók ellátása a külön jogszabályban foglaltak szerint,
- f) az oktatási intézménybe nem járó otthon gondozott tanköteles korú gyermek gondozása,
- g) az egyéni és közösségi egészségfejlesztési, egészségvédelmi programok tervezésében, szervezésében és megvalósításában való részvétel.

### **Az ellátottak köre, az ellátás igénybevételének módja**

A védőnő ellátási területe az Egészségügyi tv. 152.§ (2) bekezdésében foglaltak szerint megállapított területre (körzet) terjed ki.

A védőnő feladatát **az ellátási területén** lakcímmel rendelkező személyekkel kapcsolatosan köteles ellátni. Fentiekén túl köteles ellátni a területen jogszerűen tartózkodó azon személyt is, aki az ellátás iránti igényét jelzi a védőnő felé.

### **A feladatellátás rendszeressége**

A feladatellátás rendszeressége a vonatkozó SZCSM rendelet szerinti gyakorisággal, ill. a gondozott családok igénye a **Gondozási tervben** rögzítettek szerint történik.

2017. szeptember 1-től átalakult a védőnői szűrővizsgálati munka. A Társadalmi Megújulás Operatív Program részeként az Európai Unió által támogatott **„Koragyermekkori (0-7 év) program” keretében** olyan komplex szűrőprogramot dolgoztak ki, amely – a szülői tapasztalatokra építve – a csecsemők és kisgyermekek komplex szűrését teszi lehetővé. Az új elvárásoknak való megfelelés, a megnövekedett szűrővizsgálatok száma miatt a védőnői tanácsadó épületében lévő összes szűrővizsgálatra alkalmas helyiséget fel kellett szerelni egészségügyi eszközökkel.

### **A nyújtott szolgáltatáselemek bemutatása**

Szentendre városában a 49/2004. (V. 21.) ESZCSM rendelet szerinti területi védőnői ellátást a Gondozási Központ Szentendre Intézményen keresztül biztosítjuk, főállású védőnőkkel.

A területi védőnői ellátás közvetlen irányításáért a csoportvezető védőnő, mint a szervezet egység vezetője a felelős. A csoportvezető védőnő egyben iskolavédőnői munkát is végez.

### Az ellátottak köre

Az ellátottak köre a **Szentendre városában élő várandós édesanyák, a 0-7 éves korú, valamint az oktatási intézménybe nem járó, otthonukban gondozott gyermekek és családjuk.** Szentendre városa 8 védőnői körzetre osztott, éles területi határokkal elválasztva. A körzet felosztása, a területi határok megváltoztatása a működési engedélyt kiadó Járási Népegészségügyi Intézet egyetértésével, szakmai véleményezésével történhet.

Az ellátotti létszámok (**statisztikai adatok\*** 2017. IX. 30.-i állapot szerint, NEAK)

| <b>Terület:</b>  | <b>Várandós édesanyák létszáma:</b> | <b>0-7 éves korúak száma</b> | <b>Összesen /fő</b> |
|------------------|-------------------------------------|------------------------------|---------------------|
| I.               | 14                                  | 236                          | 250                 |
| II.              | 13                                  | 242                          | 255                 |
| III.             | 17                                  | 234                          | 251                 |
| IV.              | 23                                  | 229                          | 252                 |
| V.               | 7                                   | 244                          | 251                 |
| VI.              | 14                                  | 236                          | 250                 |
| VII.             | 9                                   | 241                          | 250                 |
| VIII.            | 19                                  | 232                          | 251                 |
| <b>összesen:</b> | <b>116</b>                          | <b>1894</b>                  | <b>2010</b>         |

\*Ezen időpont statisztikai adatai szolgálnak alapul a 2018. január 01-től érvényes finanszírozási szerződésnek. (3. sz. táblázat)

### A feladatellátás szakmai tartalma

Területi védőnői ellátást az egészségügyi főiskolai karon védőnői diplomával vagy azzal egyenértékűnek elismert oklevéllel rendelkező védőnő nyújthat.

Védőnőt csak védőnő helyettesíthet. A védőnői tevékenység **szakmai felügyeletét** a Pest Megyei Kormányhivatal Járási Hivatala Járási Népegészségügyi Intézetének **tiszti főorvosa és a járási vezető védőnő látja el.**



Az ellátottak száma a területen lakó gondozottak számától függően változó. Egy védőnő a 43/1999. III. 3. Kormányrendelet alapján - kis eltéréssel- maximum 750 pontértékű gondozottat láthat el.

Az ellátott védőnői feladatokat a 49/2004. (V. 21.) ESZCSM rendelet 7. számú mellékletében található nyomtatványokban kell rögzíteni.

A szervezeti egységet irányító csoportvezető védőnő hetente munkamegbeszélést tart a dolgozóknak. A munkamegbeszélés alkalmával köteles tájékoztatni a nagyvezetői értekezleten /feljegyzés készül/ elhangzottakról az egységben dolgozókat, az őket érintő feladatokról, változásokról. A szakmát, védőnők munkáját érintő kérdésekről tájékoztatja a járási vezető védőnőt.

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.

### **Az ellátás igénybevételének feltételei**

A Védőnői Szolgálat útján nyújtott ellátások a NEAK által finanszírozottak. Preventív ellátásként **az igénybevétele ingyenes.**

### **A más intézményekkel történő együttműködés módja**

A Védőnői Szolgálat a hatékony működés érdekében együttműködik különösen:

- **a Pest Megyei Kormányhivatal Járási Hivatala Járási Népegészségügyi Intézetével,**
- a fenntartó, Szentendre Város önkormányzatával,
- **a területen dolgozó gyermekorvosokkal, védőnőkkel, iskolavédőnőkkel, iskolaorvosokkal,**
- a szakorvosi ellátással (Szentendre Egészségügyi Intézményei), háziorvosokkal, kórházakkal,
- integrált intézményként a többi szervezeti egységgel,
- a Gyámhivatallal,
- rendőrség, 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.

## **Az intézményre vonatkozó szakmai információk**

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

A **tárgyi feltételek** közül az anya, csecsemő és gyermekvédelmi feladatok ellátására az intézmény biztosítja:

- a tanácsadó helyiséget,
- a tanácsadó felszerelését, a bútorzatát és az egészségügyi alapfelszereléseket,
- zárható kartonozó szekrények az orvosi és egyéb egészségügyi adatok biztonságos tárolása érdekében,
- a dolgozósobát, az informatikai háttérrel (számítógépek, egyedi jelszóval ellátott Infomix Visual x számítógépes programokat és nyomtatókat, fénymásológépek, internet, vezetékes telefon , szolgálati mobil telefon),
- a munkavégzéshez szükséges:
  - közlekedési eszközt (bérlet, gépjármű használatának térítése),
  - mosó –és fertőtlenítőszerket, takarító eszközöket,
  - gyógyszeres tárolókat, eszközöket,
  - munkaruhát, védőeszközöket.

A Védőnői Szolgálat 2012-ben költözött **új épületbe**. Az újonnan kialakításra került Anya és gyermekvédelmi tanácsadó teljes mértékben megfelel a kor kihívásainak.

Az **akadálymentes** épületrész a tanácsadón kívül teljesen felszerelt szűrővizsgálati szobákkal, négy szemközti beszélgetésre alkalmas helyiségekkel, játszószobákkal, akadálymentes vizesblokkal felszerelt a gondozottak számára.

Az egészségnevelési programok (szülésre felkészítő, elsősegélynyújtó, babamasszázs tanfolyamok) lebonyolítására is teljes mértékben alkalmas az új épület.

### **Személyi feltételek**

**Az anya,- és csecsemővédelem szakfeladaton lévő egészségügyi alapellátást végző személyek létszáma és szakképzettsége a szervezeti és működési szabályzatban meghatározottak szerint a következő:**

| <b>Munkakör:</b> | <b>Státusz: (fő)</b> | <b>Szakképzettség</b> |
|------------------|----------------------|-----------------------|
| területi védőnők | 8                    | 8 fő felsőfokú        |
| takarító         | 0,5                  | 1 fő alapfokú         |

A területi védőnők főállásúak, munkaidejük heti 40 óra. A rendelkezésre állás munkanapokon történik. Minden védőnő szolgálati mobiltelefonnal rendelkezik a könnyebb elérhetőség érdekében. Az önálló és az orvossal tartott tanácsadások időpontjai a váróhelyiségben kifüggesztésre kerültek, a város honlapján szintén elérhetőek. 2017-től a védőnői utcajegyzék is elérhető a honlapon.

A részmunkaidős takarító az egészséges csecsemő tanácsadójának, és a hozzá tartozó kiszolgáló helyiségeinek takarítását, rendbetételét és fertőtlenítését végzi a megfelelő védőeszközök biztosítása mellett.

### **A jogvédelemmel kapcsolatos szabályok**

#### ***Az gondozottak jogai***

A gondozottnak joga van egészségi és mentális állapotára, szociális helyzetére tekintettel az 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 védőnő köteles biztosítani, hogy az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel

kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást.

A gondozott a szóban vagy írásban benyújtott panasza esetén az alábbi fórumokhoz fordulhat:

- a) a csoportvezető védőnőhöz,
- b) a szolgáltatóhoz a székhelyen, (Gondozási Központ Szentendre 2000 Szentendre, Sztaravodai u.2.)
- c) a szakmai felügyeletet ellátó Népegészségügyi Intézet járási vezető védőnőjéhez – 2000 Szentendre, Városház tér 3.
- d) a Gondozási Központ Szentendre fenntartójához (Szentendre Város Önkormányzata 2000 Szentendre, Városház tér 3.),
- e) 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 telephelyén, az anya és csecsemővédelmi tanácsadó helyiségében jól látható helyen kifüggesztésre került.

Ennek elérhetőségei:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat  
1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.

Telefon: 06-1-9202-700

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

e-mail: [ijsz@ijsz.emmi.gov.hu](mailto:ijsz@ijsz.emmi.gov.hu)

### ***A szolgálatást végzők jogai***

A területi védőnői munkát 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.

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

- a) a csoportvezető védőnőhöz,
- b) a szolgáltatóhoz, aki egyben a munkáltató (Gondozási Központ Szentendre 2000 Szentendre, Sztaravodai u.2.)

- c) a Közalkalmazotti Tanácshoz - székhelyen (Szentendre, Sztaravodai u.2.),
- d) a fenntartóhoz – Szentendre Város Önkormányzata (2000 Szentendre, Városház tér 3.)

## VII.

### **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 intézményüinktől az ellátást. A **Nemzeti Egészségbiztosítási Alapkezelő** évente –az aktuális létszámadatokkal megújított- **Feladat ellátási szerződést köt a Gondozási Központtal.**

#### **Az ellátás célja**

#### **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.
- Környeztetet 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 higiénéjének 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.

### **Az iskola-egészségügyi ellátás, a biztosított szolgáltatások**

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.

## **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 ajtáján 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 középiskolaiba járó 3-18 éves korosztály, valamint a 18 év feletti, középfokú nappali iskolai oktatásban résztvevők.

## **Személyi feltételek**

Az iskolaorvosok és az iskolavédőnők főállásúak, munkaidejük heti 40 óra. Rendelkezésre állás a munkanapokon, nevelési- oktatási napokon történik.

Az **iskolavédőnők munkájának törzsideje a tanév rendjéhez igazodik**. Tárgyév augusztus 20. utáni munkanapján jelen vannak az iskolákban (nyilvántartások rendezése, névsorok, egyeztetett munkarend összeállítása, gyógyszerszekrény 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, a munkáltatóval előre egyeztetve lehet.

A szabadsággal le nem fedhető munkanapokon az iskolavédőnők a területi védőnők munkájába besegítenek, elsősorban tanácsadási napokon. A nyári beosztás a két terület kapcsolatának javítása, a szakmaspecifikumok munkatapasztalatainak oda-vissza cseréje, valamint az iskolavédőnőink naprakész területi szakmai ismeretekkel való bővítése érdekében történnek. Elsősorban a kötelező és fakultatív védőoltásokról, módszertani útmutatókról, ill. minden szakmát érintő kérdésről.

**Az iskola-egészségügyi szakfeladat státuszai, és az ehhez szükséges szakképzettségek az alábbiak:**

| <b>Munkakör:</b> | <b>Státusz: (fő)</b> | <b>Szakképzettség</b>   |
|------------------|----------------------|-------------------------|
| iskolavédőnők    | 5                    | 5 fő felsőfokú          |
| iskolaorvos      | 2                    | 2 fő felsőfokú, egyetem |

Az ellátandó iskolák felosztása, a felosztás megváltoztatása a működési engedélyt kiadó Népegészségügyi Intézet egyetértésével, szakmai véleményezésével történhet.

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.

Az ellátotti létszámok (**statisztikai adatok\*** 2017. IX. 30.-i állapot szerint, NEAK)

| <b>Szakfeladat:</b>                  | <b>Ellátottak létszáma:</b> |
|--------------------------------------|-----------------------------|
| Iskolavédőnői ellátásban részesültek | 4762                        |
| Iskolaorvosi ellátásban részesültek  | 3789                        |

\*Ezen időpont statisztikai adatai szolgálnak alapul a 2018. január 01-től érvényes finanszírozási szerződésnek.

(4. sz. táblázat)



## **A feladatellátás szakmai tartalma**

Iskola védőnői 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 Megyei Kormányhivatal Járási Hivatala Járási Népegészségügyi Intézetének **tisztí 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 védőnői feladatokat a rendeletben szabályozott nyomtatványokon kell rögzíteni. A szervezeti egységet irányító csoportvezető védőnő hetente munkamegbeszélést tart a területi és az iskola-egészségügyben is a dolgozóknak. A munkamegbeszélés alkalmával köteles tájékoztatni a nagyvezetői értekezleten /feljegyzés készül/ elhangzottokról az egységeiben dolgozókat, az őket érintő feladatokról, változásokról. A szakmát, védőnők munkáját érintő kérdésekben egyeztet a tisztí főorvossal, ill. a járási vezető védőnővel.

Az iskolaorvos, iskolavédőnő tevékenységének helyszínei lehetnek:

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

## **Az ellátás igénybevételének feltételei**

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

## **A más intézményekkel történő együttműködés módja**

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

- a Pest Megyei Kormányhivatal Járási Hivatala Járási Népegészségügyi Intézetével,
- a fenntartó, Szentendre Város önkormányzatával,

- a területen dolgozó gyermekorvosokkal, védőnőkkel, iskolavédőnőkkel, iskolaorvosokkal,
- a szakorvosi ellátással (Szentendre Egészségügyi Intézményei), háziorvosokkal, kórházakkal,
- integrált intézményként a többi szervezeti egységgel,
- a Gyámhivatallal,
- rendőrség, bíróság,
- a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálattal, Nevelési Tanácsadóval,
- Közoktatási és nevelési intézményekkel,
- fogyatékos személy ellátása esetén a fogyatékos személyeket segítő intézményekkel, érdekvédelmi szervezetekkel,
- egyházi intézményekkel és karitatív szervezetekkel.

### **Az intézményre vonatkozó szakmai információk**

**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 háttérrel,
- notebook és Stefánia védőnői programot, nyomtatókat, fénymásolókat valamint szolgálati mobiltelefonokat,
- a munkavégzéshez szükséges
  - közlekedési eszközt (bérlet, gépjármű használatának térítése),
  - a védőruha tisztításához szükséges mosószereket (mosatás a Gondozási Központban)
  - az egészségügyi eszközök fertőtlenítéséhez szükséges szereket,
  - gyógyszerári szereket és eszközöket,
  - munkaruhát, védőeszközöket.

## **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 védőnő köteles biztosítani, hogy az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást.

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

- a) a csoportvezető védőnőhöz, az iskolaorvosok a munkáltatóhoz,
- b) a szolgáltatóhoz - a székhelyen Szentendre, Sztaravodai u.2.
- c) a szakmai felügyeletet végző Népegészségügyi Intézet tisztí főorvosához, járási vezető védőnőjéhez (2000 Szentendre, Városház tér 3.)
- d) a fenntartóhoz (Szentendre Város Önkormányzata 2000 Szentendre, Városház tér 3.),
- e) 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.

Ennek elérhetőségei:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

1134 Budapest, Tüzér u. 33-35. Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.

Telefon: 06-1-9202-700 Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055

e-mail: ijsz@ijsz.emmi.gov.hu

## ***A szolgáltatást végzők jogai***

Az iskola-egészségügyi munkát 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.

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 Önkormányzata 2000 Szentendre, Városház tér 3.)

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

- ✓ A hajléktalan ellátásban a férőhelyszámok bővítése annak érdekében, hogy az ellátás nélkül egy igénylő se maradjon.
- ✓ A *Gondozási Központ épületének* fűtőkorszerűsítése, nyílászáróinak cseréje valamint külső hőszigetelése (elsősorban pályázati forrásból) az épület állagmegóvása érdekében, valamint energia megtakarítási és vagyonvédelmi okokból.
- ✓ Az intézményi *infrastrukturális háttér* fejlesztése.
- ✓ A jelen állítások *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. Az egyre inkább növekvő igények miatt férőhelyszám bővítés.
- ✓ Az intézményünkben ingyenesen igénybe vehető *gyógyászati segédeszköz* kölcsönzési lehetőségét bővíteni kívánjuk, ennek eszközállományán tovább javítani.

- ✓ Az új feladatként felvállalt hajléktalanellátás területén az ellátásban résztvevő új kollégák beillesztése a szervezeti kultúránkba.
- ✓ A hajléktalanokat ellátó Utcai Gondozó Szolgálatral való még szorosabb kapcsolat kiépítése.
- ✓ Az új továbbképzési rendszerre való átállás. Szakdolgozói regisztrációk. A vezető és mesterképzésekre való regisztrálások lebonyolítása. Ingyenes továbbképzések pályázatainak figyelemmel kísérése, és ezek benyújtása.
- ✓ A Védőnői és az Iskola-egészségügyi Szolgálatnál a megkezdett *számítógépes infrastruktúra további fejlesztése*. (A közeljövőben várható az Országos Tisztifőorvosi Hivatal által működtetett Egységes Védőnői Informatikai Rendszer (EVIR) program.)
- ✓ A területi védőnőknél a TÁMOP „Koragyermekkorai program” problémamentes és magas szakmai színvonalú működtetése. Az ehhez szükséges feltételek folyamatos nyomon követése, és ezek biztosítása.
- ✓ Az új anya és csecsemővédelmi tanácsadó épületében a *közösségi egészségnevelési programok* minél szélesebb körben való elterjesztése.
- ✓ 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 elkészítése.
- ✓ 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.

Kecskésné Sipos Andrea

Intézményvezető

Szentendre, 2018. november

## **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.

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

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

- Az **Idősek Klubját** mindenki szabad akaratából és elhatározásából **látogathatja**, szükségletei szerint veheti igénybe a klub által nyújtott szolgáltatások körét. A *biztosított szolgáltatások formái*: a **fizikai, mentális, egészségügyi ellátás és érdekvédelem**.
- A **klub igénybevétele, az étkeztetés és a személyszállítás** - 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 ezek a dokumentumok 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. 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 feltüntetésre 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. A **reggeli és az uzsonna** az egyéb térítési szolgáltatások közé tartozik, igény esetén szolgáltatási díj ellenében biztosítjuk Szentendre Város Önkormányzatának térítési díj rendeletében foglaltak alapján.
- Az **étkezések igénylését, illetve szüneteltetését előre, időben kell jelezni a klubvezetőnél.** A lemondás rendje: ha az étkeztetést betegség vagy más ok miatt a jogosult nem kívánja igénybe venni, a távolmaradását az intézménynek be kell jelentenie előző nap 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, a tisztálkodásra, a ruházat tisztítására, vasalására.**
- **Egészségügyi ellátás** megszervezése. Az intézmény orvosának rendelési ideje: csütörtökön 12.00 órától van. A zárójelentéseket, orvosi dokumentumokat, valamint a háziorvos által előírt gyógyszereket a klubtagok hozzák magukkal.
- **Napközbeni gyógyszerelést csak háziorvos, ill. szakorvos által kiállított és lepecsételt gyógyszereszedési rend alapján vállalunk.**
- **Életvitelre vonatkozó tanácsadás** biztosított a szakképzett gondozónők, ill. orvos előadó által.



- **Kulturális és szabadidős programok megszervezése**, melyen a klubtagok igényeik szerint és **önkéntesen vehetnek részt**. Az ezeken való részvétel választható szabadidő eltöltési forma.
- 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 Foglalkoztatási terv, amit a klubvezető és az intézményvezető hagy jóvá, szakmai anyagnak tekintendő.
- **Hivatalos ügyek intézése** –kompetenciahatárainkat betartva- az igényeknek megfelelően biztosított.
- Egyéb **szolgáltatások biztosítása** térítés ellenében (fodrász, gyógymasször, pedikűr, telefon, fénymásolás, stb.).
- Az akadálymentes zuhanyzó, **a fürdési rend figyelembevételével**, és a gondozónő segítő közreműködésével vehető igénybe.
- Kérjük, hogy a közös helyiségek: zuhanyzó, WC, 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.
- A klubból történő **távozást minden esetben jelezni kell** a klubvezetőnek.
- Az **intézményi gépjárművekkel való be- és hazaszállítás sorrendjét a gépkocsivezető és a klubvezető közösen határozza meg**. Figyelembe véve a gazdaságosságot, az adott útviszonyokat, a hozzátartozók kérését, a gyógyszererezéseket és az időségek 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.
- **Információt** telefonon nyitvatartási idő alatt fogadunk, ill. adunk.
- Kérjük, hogy **magatartásukkal, tevékeny közreműködésükkel járuljanak hozzá a kellemes közösségi élet megteremtéséhez.**
- A Házirend megsértése, illetve a **közösségi életet zavaró magatartás vagy összeférhetetlenség** a klubtagság azonnali 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 a klubtagságot, és 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 egy példányát átadunk.

Szentendre, 2018. november

Kecskésné Sipos Andrea  
Intézményvezető

Lovas Judit  
klubvezető

**Gondozási Központ Szentendre  
2000 Szentendre, Sztaravodai út 2.  
Szociális étkeztetésének házirendje**

A **házirend feladata**, hogy az intézmény megállapítsa az étkeztetés igénybevételének 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 az étkeztetés szabályszerű működését, a Szakmai programban foglaltak zavartalan megvalósítását, valamint a gondozottak étkeztetésnek megszervezését.

A házirend tartalmazza a nyitvatartási időt, a nyújtott szolgáltatások körét, az étkeztetés rendjét, a jogviszony megszűnésének szabályait valamint a térítési díjakat.

1. **Étkeztetésben részesülhet az a szociálisan rászorult személy**, aki a napi egyszeri főtt ételt önmaga vagy eltartottjai részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képes biztosítani.
2. 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 Házirend tartalmazza.
3. Az **étkeztetés napi egyszeri főtt ételt** biztosít **helyben fogyasztás, elvitel** vagy **indokolt esetben házhoz szállítás** lehetőségével, mely a Megállapodásban kerül rögzítésre.
4. Az **étel kiszolgálása** két telephelyen történhet. A GKp-ban Szentendre, Sztaravodai út 2. vagy lakcímtől függően a Püspökmajori Bölcsőde főzőkonyháján.
5. Az étkeztetési igény jelzésekor a **gondozott, ill. a hozzátartozó részletes tájékoztatást kap az étkeztetés rendjéről.**

6. 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.**
7. A speciális étrend, **diétás étkezés igénybevételéhez** előzetesen szakorvosi dokumentumok bemutatása kötelező. Az igénylés után a Központ Konyha engedélye szükséges az ellátás biztosításához.
8. Amennyiben **az ellátott az étkeztetést valamilyen oknál fogva nem tudja igénybe venni, azt az intézménynek be kell jelenteni. A bejelentést követő (08.30 óráig) naptól nem kell a térítési díjat fizetni.**
9. Az **ebédek kiszolgálása naponta 11.00-14.00 óra között** történik. **Ételt elvinni csak jól zárható, tiszta 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.**
10. Intézményi gépjárművel való 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.** Ennek hiányában az erre vonatkozó megállapodás megszüntetésre kerül.
11. 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 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.**

12. Az ellátott **a jövedelmét érintő változást köteles 8 napon belül bejelenteni az intézményvezetőnek!**
13. Az ellátottnak, illetve az ebédet elvivő személynek, hozzátartozónak **együttműködési kötelezettsége** van az intézménnyel.
14. Alapvető elvárás, hogy a **Gondozási Központban való megjelenés, viselkedés, kommunikáció és hangvétel kulturált, az alapvető emberi együttélés szabályait betartó magatartás legyen.**
15. Amennyiben helyben étkező az ellátott, **az ebédlő igénybevételének feltétele, hogy a kulturált étkezés alapszabályait** (pl. kézmosás, tiszta ruházat és cipő, fürdés, evőeszköz, zsebkendőhasználat) a közösség érdekében **be kell tartania.**
16. A Gondozási Központ, mint szolgáltató fenntartja a jogot arra, hogy az ellátottjaival rendszeresen kapcsolatot tartson (telefonon, személyesen, levélben, stb.) annak érdekében, hogy valóban az ellátási területen tartózkodik az étkeztetett.

*Kérjük a fentiek tudomásulvételét!*

Kecskésné Sipos Andrea  
Intézményvezető

Szentendre, 2018. november

**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 helyiségével 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

Az intézmény telephelyeként működik:

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

Az éjjeli menedékhely szállásvezetője: Kiss Ádám

Szolgálati telefonszám: 06/20-310-9345

A szálló telefonszáma: 06/20-310-9335

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 az ***önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes*** hajléktalan férfiak 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 e 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 17.00 órától 07.00 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 és férfi hajléktalan személyek részére biztosít ellátást.*
- 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 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,

*Pedagógiai segítségnyújtás:* szocializációs, pedagógiai, andragógiai és gerontológiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját gyakoroltatja, aminek eredményeként az igénybe vevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlesztésére.

*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.

*Gyógypedagógiai segítségnyújtás:* segítő tevékenység a fogyatékból adódó akadályoztatottság kompenzációjára szolgáló komplex tevékenységrendszer az igénybe vevő, családja és környezete képességeinek legteljesebb kibontakoztatása, a funkciózavarok korrekciója és a rehabilitáció érdekében.

*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 együttműködéseket 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 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 felvétel elengedhetetlen feltétele **egy évnél nem régebbi, érvényes tüdőszűrő lelet.**
- ✓ A fertőző betegségek elkerülése érdekében **kötelező szűrő vizsgálaton 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, fertőzés megelőzése céljából.
- ✓ A rendelkezésre álló **férőhelyek érkezési sorrendben foglalhatók el.**
- ✓ A jelentkező helyét a szolgálatot teljesítő szociális szakember, illetve a mindenkor 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 épületét a befogadás utáni **reggel 07.00 órakor el kell hagyni.**
- ✓ 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, UGSZ, 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 (ünnepeken, hétvégén) a televízió programjainak nézése tovább engedélyezett (igény szerint).
- ✓ *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.

*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!** A hajléktalanellátó épületébe **ittas, bódult, ill. módosult tudatállapotban** nem lehet belépni.

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 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!

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, elősködők) **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 (hálólhelyiség, 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 ruhanemük 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 **igénybevételének 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 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 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.

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 Önkormányzata (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  
1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.  
Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.  
Telefon: 06-1-9202-700  
Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055  
e-mail: ijsz@ijsz.emmi.gov.hu

**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 mindenkori 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, 2018. november

Kiss Ádám  
Szállásvezető

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 foglaltak 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 helyiségével 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

Az intézmény telephelyeként működik:

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

Az éjjeli menedékhely szállásvezetője: Kiss Ádám

Szolgálati telefonszáma: 06/20-310-9345

A szálló telefonos elérhetősége: 06/20-310-9335



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 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 nappali melegedő Házirendjének 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, 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 heti egyszeri alkalommal, maximum 3 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 eszközök biztosítása).
- A nappali melegedő az ***önellátásra és a közösségi együttélés szabályainak betartására képes*** hajléktalan személyek 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 **postacímet, és a részükre szóló küldeményeket** átadjuk.
- **A nappali melegedő nyitvatartása: munkanapokon, hétfőtől-péntekig: 09.00 órától 15.00 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 foglaltakat és ennek 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 **egy évnél nem régebbi, érvényes negatív tudószűrő lelet.**
- ✓ A fertőző betegségek elkerülése érdekében **kötelező szűrő vizsgálaton 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.
- ✓ A rendelkezésre álló **létszámhelyek feltöltése érkezési sorrendben történik!**
- ✓ A nappali melegedő épületébe nyitáskor **09.00 órakor lehet belépni**, és az intézményt **15.00 órakor el kell hagyni**, mivel a köztes időszakokban fertőtlenítő nagytakarítás és szellőztetés történik, ill. elkerülendő a napi 24 óras folyamatos benntartózkodás.
- ✓ 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 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 rosszullete, baleset, sérülés, elősködők) **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 melegedő berendezéseinek és használati tárgyainak, közös használatra rendelt eszközeink állagmegőrzése minden lakó érdeke és személyes anyagi felelőssége is. Ennek része az eszközök rendeltetésszerű használata.

A melegedő 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**ra.

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 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.

Fokozatai:

- a) szóbeli figyelmeztetés,
- b) írásbeli figyelmeztetés,
- c) igénybevétele 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 Önkormányzata (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  
1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.  
Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.  
Telefon: 06-1-9202-700  
Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055  
e-mail: ijsz@ijsz.emmi.gov.hu

**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, 2018. november

Kiss Ádám  
Szállásvezető

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 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 ügyeletestől kell elkérni a kijelölt szekrény kulcsát.
- **A szekrény használója a Havi foglalkoztatási tervben rögzített napokon, 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 a 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, bezsákoljuk és névvel, dátummal ellátva még 3 napig őrizzük meg a raktárunkban.** Ennek letelte után ezek megsemmisítésre kerülnek.
- **Azok akik az ügyeletes szociális szakembernek jelzik hosszabb távolmaradásukat (pl. kórház, bv), azoknak a szekrényben lévő holmijait megőrizzük.** Amennyiben életjelet nem ad magáról az illető, abban az esetben a távozása napjától számítva **6 hónapig** őrizzük meg a személyes dolgait bezsákolva, 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.

**Az el nem zárt tárgyakért felelősséget nem vállalunk,** ill. mennyiben nem a Házirendeknek megfelelően kerülnek elhelyezésre, ezek megsemmisítésre kerülnek.

Szentendre, 2018.

Kiss Ádám  
Szállóvezető

Kecskésné Sipos Andrea  
Intézményvezető

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, **2018. 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:**

2017. ....

Az ellátás időtartama **határozott** időtartamú, **2018. év** \_\_\_\_\_ **hó** \_\_\_\_\_ **napjáig.**

Az ellátás időtartama **határozatlan** idejű.

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.

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.

### **Térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályok**

A nappali ellátás intézményi térítési díja: .....Ft/ellátási nap

**Az Ön által fizetendő személyi díj: ..... Ft/ellátási nap**

A személyszállítás intézményi térítési díja: .....Ft/alkalom

**Az Ön által fizetendő személyszállítás térítési díja:.....Ft/alkalom**

Az egyéb szolgáltatásként nyújtott étkeztetés intézményi térítési díja: .....Ft/ellátási nap

**Az Ön által fizetendő étkezés (reggeli, uzsonna) személyi térítési díja: .....Ft/ellátási nap**

A térítési díj megállapítása egyéni jövedelem, jövedelemnyilatkozat alapján történik.

**A térítési díj fizetésének helye, időpontja, módja: .....**

.....

A térítési díjat A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet, valamint Szentendre Város Önkormányzatának Képviselő-Testületének határozata szabályozza. Az intézményvezető a mindenkori 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 behajtatlan 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**

- Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.
- A szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.

Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha:

- a szolgáltatást igénybe vevő részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
- a szolgáltatást igénybevevő számára másik intézménybe történő elhelyezés indokolt,
- a szolgáltatás nyújtásának biztosításához szükséges együttműködés hiányában,
- a szolgáltatást igénybe vevő kéthavi térítési díjjal hátralékba esik, feltéve ha a szolgálatvezető felszólítására 15 napon belül azt nem teljesíti,
- a szolgáltatást igénybe vevő elköltözik az ellátási területről.
- A megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg.
- Ha a megállapodás felmondásának jogszerűségét bármely fél vitatja, kérheti a bíróságtól a megállapodás jogellenes felmondásának megállapítását. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a bíróság jogerős határozatot nem hoz.
- A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaira, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik. Ha az ellátott súlyosan megsérti az intézmény házirendjét.

A jogviszony megszüntetéséről az intézmény vezetője írásos értesítés küld. A felmondási idő 15 nap, kivéve ha az Ellátott vagy törvényes képviselője azonnali hatállyal vagy meghatározott idő ponttól kéri a jogviszony megszüntetését.

Ha a szolgálat által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítjuk, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz. A megállapodás megszüntetésekor a felek elszámolnak, mely magába foglalja a térítési díj fizetését, az átadott és átvett tárgyi eszközök visszaadására, visszavételezésére.

### **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.

A terület ellátottjogi képviselője:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat  
1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.  
Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.  
Telefon: 06-1-9202-700  
Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055  
e-mail: ijsz@ijsz.emmi.gov.hu

### **Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az ellátott adatit az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az 1992. évi LXIII. (személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló) törvény előírásainak megfelelően titkosan 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: Lovas Judit.

## 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.

**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, 2018. ....

---

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, **2018. év** \_\_\_\_\_ **hó** \_\_\_\_\_ napján beadott  
kérelme alapján a Gondozási Központ biztosítja a kérelmező részére azt az idős 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, **2018. év** \_\_\_\_\_ **hó** \_\_\_\_\_ **napjáig.**

Az ellátás időtartama **határozatlan** idejű.

A szolgáltatást munkanapokon: 07.30- 15.30 óra közötti időszakban biztosítjuk.

#### **A szolgáltatás tartalma**

Az idős és demensek 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.

### **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 módszer:**

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 téri 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 személyi díj: ..... Ft/ellátási nap**

A személyszállítás intézményi térítési díja: .....Ft/alkalom

**Az Ön által fizetendő személyszállítás térítési díja:.....Ft/alkalom**

Az egyéb szolgáltatásként nyújtott étkeztetés intézményi térítési díja: .....Ft/ellátási nap  
**Az Ön által fizetendő étkezés (reggeli, uzsonna) személyi térítési díja: .....Ft/ellátási nap**

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 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 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**

- Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.
- A szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a Megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.

Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha:

- a szolgáltatást igénybe vevő részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
  - a szolgáltatást igénybevevő számára másik intézménybe történő elhelyezés indokolt,
  - a szolgáltatás nyújtásának biztosításához szükséges együttműködés hiányában,
  - az ellátott, vagy a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személyi térítési díj- fizetési kötelezettségének – a Szociális törvény 102. § szerint - nem tesz eleget.
  - az ellátott az intézményi szabályokat, a Házi rendet súlyosan megsérti,
  - a szolgáltatást igénybe vevő a megállapodásban nem rögzített szolgáltatásokat végeztet,
  - a szolgáltatást igénybe vevő elköltözik az ellátási területről.
- A megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg.
  - Ha a megállapodás felmondásának jogszerűségét bármely fél vitatja, kérheti a bíróságtól a megállapodás jogellenes felmondásának megállapítását. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a bíróság jogerős határozatot nem hoz.
  - A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaira, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

Ha az Intézmény által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítjuk, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz. A megállapodás megszüntetésekor a felek elszámolnak, mely magába foglalja a térítési díj fizetését.

### **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.

A terület ellátottjogi képviselője:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat  
1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.  
Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.  
Telefon: 06-1-9202-700  
Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055  
e-mail: ijsz@ijsz.emmi.gov.hu

### **Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az ellátott adatait az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az 1992. évi LXIII. (személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló) törvény előírásainak megfelelően titkosan kezeli. Az ellátott tudomásul veszi, hogy az ellátás igénybe vételével 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: Lovas Judit.

**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.

**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, 2018. ....

---

**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 -  
képviselében 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, **2018.** \_\_\_\_\_ **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:** 2018. ....

Az ellátás időtartama **határozott** időtartamú, **2018. év** \_\_\_\_\_ **hó** \_\_\_\_\_ **napjáig.**

Az ellátás időtartama **határozatlan** idejű.

**A szolgáltatást munkanapokon:** 08.00-16.00 óra közötti időszakban biztosítja intézményünk.

**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 házi segítségnyújtás tevékenységeket és résztvékenységei:

### a.)Szociális segítség keretében:

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

### b.)Személyi gondozás keretében:

- Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása.
- Gondozási és ápolási feladatok.

(\*A megfelelő rész aláhúzendő, amely részletesen a Tevékenységnaplóban kerül rögzítésre.)

## 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 igénybevételéért 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 behajtatlan hátralék törlése érdekében.

**A gondozási szükséglet vizsgálatáról** Az ellátás megkezdése előtt *Értékelő adatlapot* tölt ki az intézmény (36/2007. SZMM rendelet alapján), mely 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**

- Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.
- A szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.

Az intézményvezető 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 igénybevevő számára másik intézménybe történő elhelyezés indokolt,
  - a szolgáltatást igénybe vevő kéthavi térítési díjjal hátralékba esik, feltéve ha a intézményvezető felszólítására 15 napon belül azt nem teljesíti,
  - a szolgáltatást igénybe vevő a megállapodásban nem rögzített szolgáltatásokat végeztet,
  - a szolgáltatást igénybe vevő elköltözik az ellátási területről.
- A megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg.
  - Ha a megállapodás felmondásának jogszerűségét bármely fél vitatja, kérheti a bíróságtól a megállapodás jogellenes felmondásának megállapítását. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a bíróság jogerős határozatot nem hoz.
  - A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaira, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

Ha az Intézmény által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítjuk, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.



### **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.

A terület ellátottjogi képviselője:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.

Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.

Telefon: 06-1-9202-700

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

e-mail: [ijsz@ijsz.emmi.gov.hu](mailto:ijsz@ijsz.emmi.gov.hu)

### **Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az ellátott adatit az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az 1992. évi LXIII. (személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló) törvény előírásainak megfelelően titkosan 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: Lovas Judit.

### **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.

**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, 2018. ....

---

**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 -  
képviselében 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, **2018.** \_\_\_\_\_ **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:**

2017. ....

Az ellátás időtartama **határozott** időtartamú, **2018. év** \_\_\_\_\_ **hó** \_\_\_\_\_ **napjáig.**

Az ellátás időtartama **határozatlan** idejű. A szolgáltatást munkanapokon biztosítjuk.

#### **A szolgáltatás tartalma**

A szolgáltatás tartalma a szociálisan rászorult részére napi egyszeri meleg főtt étel biztosítása  
munkanapon.

Részletesen: .....

#### **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**

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 Szentendre Város Önkormányzatának Képviselő- Testületének határozata szabályozza.

Az intézményvezető a mindenkori 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.

#### **Adatváltozások bejelentéséről**

Az Ellátott köteles a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben és a jövedelmi viszonyaiban beállt változásról 15 napon belül 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**

- Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.
- A szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.

A szolgálatvezető 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,
- a szolgáltatást igénybe vevő elköltözik az ellátási területről.

- A megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg.
- Ha a megállapodás felmondásának jogszerűségét bármely fél vitatja, kérheti a bíróságtól a megállapodás jogellenes felmondásának megállapítását. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a bíróság jogerős határozatot nem hoz.
- A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaira, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

A jogviszony megszüntetéséről az intézményvezető vezetője írásos értesítés küld. A felmondási idő 15 nap, kivéve ha az ellátott vagy törvényes képviselője azonnali hatállyal vagy meghatározott idő ponttól kéri a jogviszony megszüntetését.

Ha a szolgálat által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítjuk, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

A megállapodás megszüntetésekor a felek elszámolnak, mely magába foglalja a térítési díj fizetését.

### **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 szolgálat fenntartójához 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.

A terület ellátottjogi képviselője:

Integrált Jogvédelmi Szolgálat  
1134 Budapest, Tüzér u. 33-35.  
Postacím: 1365 Bp., Pf.: 646.  
Telefon: 06-1-9202-700  
Ingyenesen hívható zöld szám: 06-80-620-055  
e-mail: ijsz@ijsz.emmi.gov.hu

### **Személyes adatok kezeléséről**

A szolgáltató az ellátott adatit az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilvántartja. Az adatokat az 1992. évi LXIII. (személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló) törvény előírásainak megfelelően titkosan 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: Lovas Judit.

### **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 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.

**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, 2018. ....

---

**Ellátott / Ellátott törvényes képviselője**

---

**Intézményvezető**

**P.H.**