

## Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat Szociális Szolgáltató Központ

### Szakmai Program

Hatályos: ..... 2022. 08. 29. ....

3

**Készítette:**

  
Bányász Józsefné  
Szociális Szolgáltató Központ Intézményvezető




**Jóváhagyta:**

Budapest Főváros XIII. Kerületi  
Önkormányzati Képviselő-testület  
SZOCIÁLIS, EGÉSZSÉGÜGYI ÉS  
MŰVELŐDÉSI BIZOTTSÁGA  
Varga Zsánett  
Szociális, Egészségügyi és Művelődési  
Bizottság Elnöke

Dátum: 31. 2022. 08. 29.

Dátum: 31. 2022. 08. 29.

**Ellenőrizte:**

  
Karácsonyi Magdolna  
Aljegyző



Dátum: 31. 2022. 08. 29.

Tárgyalta: Budapest Főváros XIII. kerületi Önkormányzat Képviselő Testület Szociális,  
Egészségügyi és Művelődési Bizottság ..... 2022. 08. 29. ....ülésén.

Határozat száma: ..... 115/2022. (08. 29.) SZFKB

## Tartalomjegyzék

1.	Bevezető.....	4
2.	A Szociális Szolgáltató Központ célja, feladata.....	5
3.	Más intézményekkel való együttműködés módja.....	7
4.	Demográfiai mutatók Budapest Főváros XIII. Kerületében.....	8
4.1.	Ellátási szükségletek.....	11
5.	Szolgáltatások.....	12
5.1.	Étkeztetés.....	12
5.1.1.	A szolgáltatás célja, feladata.....	12
5.1.2.	A megvalósítandó program bemutatása, létrejövő kapacitások, a feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.....	12
5.1.3.	Az ellátandó célcsoport jellemzői.....	14
5.1.4.	Az ellátás igénybevételének módja.....	14
5.2.	Házi segítségnyújtás.....	15
5.2.1.	A szolgáltatás célja, feladata.....	15
5.2.2.	A megvalósítandó program bemutatása, létrejövő kapacitások, a feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.....	16
5.2.3.	Az ellátandó célcsoport jellemzői.....	18
5.2.4.	Az ellátás igénybevételének módja.....	18
5.3.	Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás.....	19
5.3.1.	A szolgáltatás célja, feladata.....	19
5.3.2.	A megvalósítandó program bemutatása, létrejövő kapacitások, a feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.....	19
5.3.3.	Az ellátandó célcsoport jellemzői.....	23
5.3.4.	Az ellátás igénybevételének módja.....	23
5.4.	Nappali ellátás.....	24
5.4.1.	A szolgáltatás célja, feladata.....	24
5.4.1.1.	A megvalósítandó program bemutatása.....	25
5.4.2.	Idősek nappali ellátása.....	25
5.4.2.1.	Létrejövő kapacitások.....	25
5.4.2.2.	Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.....	26
5.4.2.3.	Az ellátás igénybevételének módja.....	35
5.4.3.	Hajléktalanok nappali ellátása.....	36
5.4.3.1.	Létrejövő kapacitások.....	36
5.4.3.2.	Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.....	36
5.4.3.3.	Az ellátandó célcsoport jellemzői.....	43
5.4.3.4.	Az ellátás igénybevételének módja.....	43
5.4.4.	Fogyatékkal élők nappali ellátása.....	44
5.4.4.1.	Létrejövő kapacitások.....	44
5.4.4.2.	Feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége.....	44
5.4.4.3.	Az ellátandó célcsoport jellemzői.....	48
5.4.4.4.	Az ellátás igénybevételének módja.....	48
6.	A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	49
7.	Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	49
7.1.	Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	49
7.1.1.	Érdekvédelmi Bizottság.....	51
7.2.	A személyes gondoskodást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	52
8.	Házirend.....	53
9.	Záró rendelkezések.....	53

## **Mellékletek**

- 1.sz. melléklet Megállapodás Étkeztetés igénybevételére
- 2.1.sz. melléklet Megállapodás Házi segítségnyújtás keretében szociális segítség igénybevételére
- 2.2.sz. melléklet Megállapodás Házi segítségnyújtás keretében személyi gondozás igénybevételére
- 3.sz. melléklet Megállapodás Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére
- 4.1. sz. melléklet Megállapodás Nappali ellátás igénybevételére ( idősök nappali ellátása)
- 4.2. sz. melléklet Megállapodás Nappali ellátás igénybevételére ( idősök nappali ellátása, ÖK. rendelet)
- 5.1. sz. melléklet Megállapodás Nappali ellátás igénybevételére (fogyatékkal élők ellátása)
- 5.2. sz. melléklet Megállapodás Nappali ellátás igénybevételére (fogyatékkal élők ellátása, ÖK. rendelet)
- 6.sz. melléklet Nappali ellátás, étkeztetés Házi rend
- 7.sz. melléklet Nappali Melegedő Házi rend
- 8. sz. melléklet Frim Jakab Napközi Otthon Házi rend
- 9.sz. melléklet A Body Guard Távfelügyeleti rendszer műszaki leírása
- 10.sz. melléklet Bp. Főv. XIII. Ker. Ök. Szociális Szolgáltató Központ Szervezeti és Működési szabályzat

## 1. Bevezető

A XXI. század legpozitívabb eredménye a születéskor várható élettartam meghosszabbodása. A fejlett országokban ez az egyik legnagyobb társadalmi siker és egyben a legnagyobb kihívás is.

A társadalom elidősödése számos változást, illetve kérdést vet fel, ezért választ kell keresni az időseket érintő, az idősek számának növekedésével együtt járó feladatokra. Egy társadalom fejlettségét jól mutatja, hogyan tud gondoskodni az idősekről, hogyan kompenzálja negatív életérzésüket. Az össztársadalmi változások mellett kiemelt jelentősége van a helyi önkormányzatoknak is, ugyanis fel kell ismerni, hogy az idősebb korosztály aktivitásának növelésével sokat tehetnek szellemi és fizikai állapotuk javításáért.

Szakmai tapasztalatok alapján öregedés kihívást jelent az egyénnek, hogy megküzdjön a korban előrehaladóan szaporodó nehézségekkel és veszteségekkel. Ilyen veszteségek az érzékszervek fogyatékosná válása, a testi erő, az alkalmazkodási képesség csökkenése.

Budapest Főváros XIII. kerületi Önkormányzat szociálpolitikájának célja az állampolgárok védelme a szociális kockázatokkal szemben. Ezek a szegénység csökkentése, a szociális kockázatok bekövetkezési valószínűségének mérséklése, társadalom tagjainak felkészítése arra, hogy saját maguk is képesek legyenek védekezni olyan szociális vagy gazdasági kockázatok ellen, amelyek az elsődleges jövedelemszerző tevékenységükből származó megélhetésüket veszélyezteti. A helyi szociális védelem magában foglal minden olyan ellátási és szolgáltatási formát, amely olyan élethelyzet feloldását, hatásának enyhítését szolgálja, melyből az egyén (családja) nagy valószínűséggel önmaga, vagy mások segítségével nem tud kikeveredni.

A helyi szociálpolitika a Szociális Szolgáltató Központ szolgáltatásaival támogatja a társadalomba történő integrációt, továbbá mint egy elem részt vesz és hozzájárul a különböző pénzbeli támogatások és szociális szolgáltatások között, másfelől az alapszolgáltatások és szakosított ellátások közötti összhang megteremtéséhez és az ellátások, szolgáltatások közötti átjárhatósághoz nyújt segítséget.

Kerületünkben önkormányzati, civil, egyházi és egyéb szervezetek működnek együtt az idősek életminőségének javítása érdekében.

A Szociális Szolgáltató Központ e rendszernek az egyik aktív eszköze. Az intézmény egészének szerepe és helye van a XIII. kerületben élő nyugdíjasoknak, illetve a kerület közterületein életvitelszerűen itt tartózkodó hajléktalanok részére történő segítségnyújtásban, a legközvetlenebbül fenyegető negatív hatások kivédésében, illetve abban, hogy képessé váljanak különböző problémáik önálló megoldására. Kiemelkedő szerepe van az idősek, fogyatékossgal élők, rajtuk keresztül családjaik, továbbá a hajléktalanok szociális és mentális szükségleteinek feltárásában, közvetítésében és a megoldás elősegítésében, a preventív lehetőségek kidolgozásában és működtetésében, a családok összetartó erejének megőrzésében, támogatásában, illetve az átmenetileg sérült vagy hiányzó családi funkciók helyreállításának elősegítésében. Tevékenységeivel a helyi szociális szolgáltatások, nemcsak a puszta életben maradáást szolgálja, hanem az életminőség javítását is elősegíti.

A Szociális Szolgáltató Központ képes a helyi sajátosságokhoz igazodni és rugalmasan reagálni a felmerülő igényekre. A szociális beavatkozásaival nem csupán valamilyen szükséglet kielégítésének hiányát kívánja pótolni, hanem az igénybevevők életformáját, magatartási szokásait is befolyásolja.

Fentiek alapján a Szociális Szolgáltató Központ az alábbiakban határozza meg legfőbb célkitűzéseit.

## **2. A Szociális Szolgáltató Központ célja, feladata**

### **❖ Szociális biztonság megteremtése, megőrzése**

A helyi demográfiai folyamatokból adódóan fel kell készülnünk arra, hogy egyre több időskorú szorul társadalmi segítségre. Lesznek olyanok is – növekvő számban –, akiknek a puszta megélhetését kell majd segíteni, mert az elmúlt évtizedekben nem szereztek a nyugdíjra [elég] jogosultságot (pl. nem volt bejelentett munkahelyük, nem fizettek utánuk járulékot, sikertelen kényszervállalkozók voltak). Az életkor várható növekedésével és az idősek népességen belüli aránya emelkedésével párhuzamosan, valamint bizonyos tartósan kedvezőtlen népegészségügyi folyamatok miatt, egyre többen lesznek, akik hosszabb-rövidebb ideig ápolásra-gondozásra szorulnak.

Az Önkormányzat egy kiszámítható és rugalmas szolgáltatói rendszert működtet, illetve olyan környezetet kíván biztosítani, amelyben lehet tervezni és az időskorúak megfelelő módon, aktívan és tartalmasan tölthetik idős éveiket. Számít a jövedelem biztonsága, a szociális szolgáltatások megfelelő kapacitásban történő szervezése, amelyek lehetővé teszik az idős ember saját környezetében való ellátását.

A fogyatékossgal élő emberek élethosszon átívelő gondoskodást igényelnek, képességeiknek megfelelően különböző mértékben.

❖ Esélyegyenlőség, a szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférés biztosítása

A szociális ellátás középpontjában a segítségre szoruló állampolgár (szolgáltatást igénybevevő) áll. A szolgáltatást igénybevevő elidegeníthetetlen joga emberi méltóságának, állampolgári jogainak tiszteletben tartása, valamint a diszkriminációtól mentes szolgáltatás igénybevétele. Joga van továbbá a jogszerű, áttekinthető, nyilvános, sajátos élethelyzetét figyelembe vevő ellátásra.

A helyi Esélyegyenlőségi Program és a Szolgáltatástervezési Konceptió tartalmazza a kerületben élők élethelyzetének értékelését.

❖ Egészségfejlesztés, egészségmegőrzés

Az időskori egészségmegőrzés alapvető elemei a szellemi és fizikai aktivitás megőrzése, az egészséges táplálkozás és a rendszeres orvosi ellenőrzésen való részvétel, a prevenció szemlélet erősítése, az egészségtudatos magatartás fejlesztése. A Szociális Szolgáltató Központ ezért rendszeresen szervez szűrővizsgálatokat.

Az egészségmegtartás feltételeinek biztosítása érdekében a korosztályi és az egyéni sajátosságokhoz igazodó sportolási lehetőségeket biztosítunk pl. úszás, torna, séta, sporteszközök használata

A mentális egészség megőrzése: az ellátottak körében mind nagyobb arányban találunk érintetteket. A tartós hangulati zavartól, depressziós állapottól szenvedők fogékonyabbak a különböző megbetegedésekre, ugyanakkor kevésbé képesek szociális helyzetük javítására. Szükség van a társas kapcsolati háló kiterjedtségének megőrzésére, továbbfejlesztésére az elmagányosodás csökkentése érdekében. Az egyedül maradó, társát elvesztő idősök lelki gondozására megfelelő programokat kell szervezni. Hangsúlyt kell helyezni a depresszió megelőzése érdekében az időskorra való felkészülésre, az idősök aktivizálására.

A fogyatékkal élők részére szervezett egészségügyi felvilágosító előadások, mentálhigiénés gondozás, gyógytorna szervezésénél figyelembe vesszük a gondozottak fogyatékoságának mértékét, formáját és az abból adódó speciális feladatokat, a prognózist, valamint az orvosi diagnózisból adódó egyéb sajátosságokat (pl. mozgáskorlátozottság, mozgáskoordinációs zavar)

❖ Érdekvédelem

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

A szolgáltató 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.

#### ❖ Civil szektor bevonása

A szociális gondoskodás területén az utóbbi években egyre jelentősebb szerep jutott a civil szektornak, egyházi, alapítványi és magán szervezeteknek. Kerületünkben az alábbi nem önkormányzati intézmények vesznek részt az ellátásban: Angyalföldért Egyesület, Mozgássérültek Egyesülete, Gyertyafény Keringő Klub, Kézfogás Kórus, Sárgarózsa Klub, Angyalföldi Szociális Egyesület, Kulturális Divízió, Magyar Vöröskereszt XIII. kerületi Kirendeltsége, SKult13 Divízió Sport szakágazat, Diótörés Alapítvány, Nyugdíjasok Budapesti Szövetsége, Élet az Éveknek Országos Szövetsége.

#### **Feladat**

A Szociális Szolgáltató Központ feladata, hogy a kötelező jogszabály előírásokon túl, olyan helyi szociális védelmet, szolgáltatást biztosítson, mely enyhíti az egyén (családja) élethelyzetét, melyet nagy valószínűséggel önmaga, vagy mások segítségével nélkül nem tud megoldani.

#### **Szolgáltatásaink**

Étkeztetés

Házi segítségnyújtás,

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás,

Nappali ellátás – Idősek, hajléktalanok, fogyatékkal élők

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

A Szociális Szolgáltató Központ, azzal, hogy a szolgáltatások területén a jelzőrendszert kiépítette és működteti megteremtette a helyi együttműködés formáját és keretét. A hatékony működést biztosítja a személyes kapcsolat kiépítése. Ezzel részben a különböző szakemberek a segítő tevékenység során a maguk területén ellátva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, támogatva és azt kiegészítve dolgoznak a közös cél érdekében. A kialakult jelzőrendszer keretet ad a társadalmi szervezetek, civil szervezetek és magánszemélyek részvételéhez is a megelőzésben.

Aktív kapcsolat és együttműködés alakult ki a helyi civil szervezetekkel. Az együttműködés gyakorlati megvalósulásának színtere a közös programokon való részvétel.

❖ 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 a Budapest Főv. XIII. Ker. ÖK. Gondozóházával

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás biztosítása érdekében együttműködési megállapodás született a Gondozóházzal ( Bp. XIII. Jakab J. u. 2-4. ), mely értelmében a Gondozóház fogadja a törzsmunkaidőn kívüli segélyhívásokat, megteszi a szükséges intézkedéseket, illetve a segélyhívásokról készült dokumentációt továbbítja az illetékes szakmai központnak.

❖ Együttműködés a Budapest Főv. XIII. Ker. ÖK. Prevenációs Központjával

A Prevenációs Központ hajléktalanok részére jogi tanácsadást, pszichológust, munkahely keresési lehetőséget biztosít. A Prevenációs Központtal kötött együttműködési megállapodás célja, hogy a XIII. Kerületben élő krízishelyzetbe került egyének és családok részére segítséget biztosítsunk a problémák megoldásában.

#### 4. Demográfiai mutatók Budapest Főváros XIII. Kerületében

*Az idősek ellátási igényeit befolyásoló demográfiai mutatók.*

Az alábbi korcsoportos bontást és a városrészekre vonatkozó adatokat az időskorú lakosságról és kerületrészenként való megosztásáról a helyi vizuál regiszterből nyertük. A számadatok a lakó- és tartózkodási hely vonatkozásában, illetve a 2021.december állapot szerinti kerültek összesítésre.

Népesség életkora	Nő	Férfi	Összesen
100+	58	28	86
95-99	110	52	162
90-94	489	221	710
80-89	3195	1456	4651
70-79	6525	3921	10446
60-69	7198	5213	12411
19-59	36386	34090	70476
0-18	8626	9088	17714
<b>Teljes népesség</b>	<b>62587</b>	<b>54069</b>	<b>116 656</b>
<b>Egyszemélyes háztartásban élők száma életkor szerint</b>	<b>Nő*</b>	<b>Férfi*</b>	<b>Összesen*</b>
80+	2545	1000	3545
76-80	1340	705	2045
71-75	1680	800	2480
65-70	1200	655	955
<b>Egyszemélyes háztartásban élők összesen (becsült)</b>	<b>6765</b>	<b>3160</b>	<b>9925</b>

*Forrás: Vizuál regiszter 2021. december*



A lakosság 19,8%-a 65 éven felüli (23 090fő), az öregedési index 160,3 %, amely enyhén emelkedik. A nők aránya magas, különösen a 65 év feletti korcsoportokban és magas az egyedül élők nők száma. (62 %). A nyugdíjasok döntő részének a nyugdíj az egyetlen bevétele. A nyugdíjszerű ellátásban részesülők száma 24 997 fő. havi átlagnyugdíj 189 833,- Ft/hó, a férfiak esetében 199 309,-Ft/hó. Adataink szerint az öregségi nyugdíjasok elenyésző százaléka dolgozik. Jellemző rájuk a takarékoskodás. Felmérésünk szerint legtöbbet lakhatásra, gyógyszerre és élelmiszerre költenek. A pénzületi, természetbeni támogatást 41 %, szociális szolgáltatást rendszeresen 16%, eseti jelleggel 29% veszi igénybe. Egészségi állapotukra jellemző a krónikus betegségek, a daganatok, keringési zavarok, szív- és érrendszeri megbetegedések, ízületi problémák (80 %) gyakori előfordulása és növekszik a mentális megbetegedések jelenléte. A korosztályra kevésbé jellemző a fizikai aktivitás, gyakori az ellátatlan mozgásszervi betegség. Tapasztalataink szerint működnek a családon belüli segítő kapcsolatok, és fokozatosan nő az önkéntes munkát vállalók aránya. Kiemelt figyelmet igénylő csoportok: 80 év felettek, kórházból hazabocsátottak, egyedül élők, minimum jövedelemből élők, rokkantak.

A demográfiai folyamat tendenciája:

- növekszik az átlagéletkor,
- magasabb a középkorúak halandósága,
- a nők élettartama hosszabb („feminization of ageing”).

A születéskor várható élettartam meghosszabbodása az egyik legnagyobb kihívást jelenti az egyes ellátó rendszerek számára.

*A fogyatékkal élők ellátási igényeit befolyásoló demográfiai mutatók.*

A népszámlálás adatai szerint 577 ezer **fogyatékkal élő** ember van Magyarországon, a népesség 5,7 százaléka. Egyes becslések és a nemzetközi tapasztalatok ezzel szemben azt mutatják, hogy a lakosság átlagosan 10 %-a él valamilyen fogyatékossgal. A népesség fogyatékossgátípus szerinti megoszlása: mozgáskorlátozottak aránya 43,6%, látássérült 14,4%, értelmi fogyatékos 9,9%, hallássérült 10,5%, egyéb 21,6%. A fogyatékos népességben belül továbbra is a mozgássérültek a legnépesebb csoport. Jelentősen emelkedett az egyéb, pontosan meg nem határozott fogyatékossgában szenvedők aránya. A fogyatékos személyek demográfiai összetételére jellemző, hogy közöttük jelentősebb számban vannak időskorúak, mivel egy részük nem születéstől fogva sérült, hanem életkora előrehaladtával – betegség vagy baleset következtében – vált azzá. A fogyatékkal élők 17%-a születése óta él valamilyen fogyatékossgal.

A fogyatékkal élő emberek és családjaik a legsérülékenyebb társadalmi csoportot alkotják. Feladatunk olyan környezet teremtése, működtetése, hogy egyenlő esélyekkel érvényesülhessenek a mindennapi életük során a lakhatás és közlekedési eszközök használata, a szociális és egészségügyi ellátás, az iskoláztatási és munkalehetőségek, a kulturális társadalmi élet, és a sport és a szórakozás területén is. A célcsoport részére szervezett ellátásokat, szolgáltatásokat, az egyes intézkedéseket az egyéni szükségletek alapján tervezzük.

A fogyatékos személyek elszigeteltek a társadalomban, így családjaik is jobban elkülönülnek a környezetüktől, ami értelmi fogyatékosok esetén még jelentősebb. Tapasztalatok szerint jellemző a fogyatékos embert nevelő családok széthullása, zömében egyszülős családban élnek, másokkal együtt. Önálló életvitelre csak segítő gondoskodás mellett képesek.

Általában rossz, vagy kevésbé jó szociális körülmények között élnek. Jövedelmük emelt összegű családi pótlékból, fogyatékosági támogatásból, rehabilitációs járadékból, vagy rokkantsági nyugdíjból áll. Kevés munkavállaló van közöttük. Tapasztalataink szerint elhelyezkedésük során számos akadállyal kell megküzdeni. A munkáltató előítélete mellett a közlekedés eszközök használata is nehezíti helyzetüket.

#### *A hajléktalanok ellátási igényeit befolyásoló demográfiai mutatók.*

A **hajléktalanok** demográfiai sajátossága, hogy döntő többségük 40- és 50 év közötti korosztályba tartozik és több mint 50 %-uk állami gondozásból került ki. Az aktív korú személyek aránya a szolgáltatást igénybevevő hajléktalanok körében egyre magasabb.

Az iskolai végzettség tekintetében kedvező, hogy az ellátást igénylők között alig van olyan személy, aki nem rendelkezik nyolc általános iskolai végzettséggel. Kedvező a szakmunkásvégzettséggel rendelkezők aránya 50%, és további 12%-nak van tanfolyami végzettsége.

A szakmunkások kedvező aránya ellenére nehéz a munkaerő-piaci integráció, mert gyakran nem „piacképes” a szakmai végzettségük. Személyes társas kapcsolataik nincsenek vagy nagyon beszűkültek, 75% elvált vagy nőtlen, 10% körül vannak, akik élettársi kapcsolatban élnek vallják magukat. A többség semmilyen családi kapcsolatot (szülő, testvér, gyermek) nem tart.

A Nappali Melegedőn olyan hajléktalan személyek jelentkeznek, akik már évek óta nem rendelkeznek lakhatási lehetőséggel, napjaikat (az éjszakákat is) közterületen vagy szállón töltötték. Egészségi, fizikális, mentális állapotuk megromlott, nehezen alkalmazkodnak kötöttségekhez. A szolgáltatást igénybevevők között megjelennek a krízishelyzetben jelentkezők, akik elvesztették lakhatásukat, de munkahelyük van, és rendszeresen járnak dolgozni.

#### 4.1. Ellátási szükségletek

A demográfiai jellemzők hatással vannak az egyes ellátó rendszerekre. Az elöregedés háttérében a születéskor várható életkor jelentős mértékű növekedése is meghúzódik. Ez a tény az egészségügyi rendszerre és a szociális ellátásokra is jelentős hatást gyakorol.

A hátrányos helyzet nem csak az alacsony jövedelemmel és rossz fizikai életkörülményekkel mérhető, hanem fontos szerepet kap az életkor és az egészségi állapot is, lakhatási és családi helyzet, szociális és mentális probléma. A demográfiai adatainkból látható, hogy a lakosság elöregedése szinte megállíthatatlan folyamat.

A helyzetelemzés adatai és az egyes ágazatok szakembereinek tapasztalatai alapján a szolgáltatás célcsoportjait az alábbiakban határoztuk meg:

- a lakhatásukban veszélyeztetettek, hajléktalanok
- a szociális vagy egészségi állapotuk miatt segítségre szoruló időskorúak,
- a mentálhigiénés támogatásra szoruló személyek,
- a tartósan egészségkárosodott és a fogyatékkal élő személyek (és családjaik),
- a foglalkoztatáspolitikai szempontjából hátrányos helyzetűek

A hátrányos helyzet enyhítésén túl az idősek életszínvonalának javítása az „aktív öregedési politika” egyes területeinek erősítését igényli. Ide sorolható

- az élethosszig tartó tanulás,
- a nyugdíjazás utáni aktivitás,
- a kapacitást növelő és egészségmegtartó tevékenységekben való részvétel

## **5. Szolgáltatások**

### **5.1. Étkeztetés**

#### **5.1.1. A szolgáltatás célja, feladata**

##### **A szolgáltatás célja**

A XIII. Kerületben élő szociálisan rászorult személyek részére napi egyszeri meleg ebédet biztosítani.

##### **Feladat**

A fent megjelölt ellátottak részére biztosítja az étel

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

#### **5.1.2. A megvalósítandó program konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, a feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

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

A lakosság körében igény van szociális étkeztetésre, mivel jelentős a száma azoknak a szociálisan rászoruló személyeknek, akik a napi legalább egyszeri meleg étkezést önmaguk, illetve önmaguk és eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

##### **Létrejövő kapacitások**

A szolgáltatási program megvalósulásával 600-800 szociálisan rászoruló személyt tudunk folyamatosan ellátni. A szociális étkeztetés szociális konyha formájában működik. A szolgáltatást 10 telephelyen biztosítjuk

- Évgyűrűk Idősek Klubja, Jász u. 130.
- Derűs Szívek Idősek Klubja, Gyermek tér 1.
- Derűs Alkony Idősek Klubja, Újpalotai út 14.
- Reménysugár Idősek Klubja, Kassák Lajos u. 38.
- Indián Nyár Idősek Klubja, Pap Károly u. 22/c.
- Nosztalgia ház Idősek Klubja, Zsinór u. 14.
- Napfény Idősek Klubja, Visegrádi u. 96/b.
- Őszikék Idősek Klubja, Kárpát u. 23-25.
- Ezüst Kor Idősek Klubja, Szabolcs u. 12-14.
- Klub Kávézó Idősek Klubja, Szent István Krt. 8.

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

Az étkezés az igénybevevők szükségleteinek megfelelően szervezzük meg:

- az étel kiszolgálásával és az Idősek klubjában történő egyidejű helyben fogyasztással,
- az étel elvitelével,
- a lakásra szállításával.

### Az étkezés formái

- normál
- diéta ( orvosi javaslat szerint )

### Az étkezés gyakorisága

- 5 napos
- 7 napos

Ügyelni kell a szakszerű szállításra, tárolásra és tálalásra.

Az étel helyben fogyasztására az igénybevevő lakóhelyéhez legközelebbi Idősek Klubban kerül sor, ahol kézmosási lehetőséget, a nemenkénti elkülönített illemhelyet, evőeszközt és étkezészetet biztosítunk.

A Szociális Szolgáltató Központ által meg hirdetett étkeztetés közbeszerzési pályázatán 2021-ben a Korona Cupola Kft. nyert, aki ellátja az ételkészítési és kiszállítási feladatokat a szolgáltatást igénybevevők valamint a tagintézmények részére.

Az ebéd hideg állapotban („sokkolt” kezeléssel) kerül kiszállításra. A csomagolt ebéd mikrohullámú sütőben melegíthető.

Az étkeztetéssel kapcsolatos ügyintézés – jogosultság megállapítása, ebéd megrendelése, lemondása, térítési díj beszedése, nyilvántartás vezetése, észrevételek kezelése az ebéd minőségével és mennyiségével kapcsolatban, egyéb kérések - a tagintézmények feladata.

Minden intézményben melegítő konyha van kialakítva, amelyek teljes mértékben megfelelnek a HACCP szabályainak, valamint rendelkeznek a Pest Megyei Kormányhivatal által kiadott engedéllyel. Meleg étkeztetésre heti öt alkalommal – munkanapokon kerül sor, indokolt igény esetében – munkaszüneti és ünnepnapokon – hétnapos étkeztetést is biztosítjuk.

Feladatellátás rendszeressége: Megállapodás szerint

### 5.1.3. Az ellátandó célcsoport jellemzői

Az étkezés keretében azoknak a XIII. Kerületi szociálisan rászorultaknak biztosítunk legalább napi egyszeri meleg étkezéséről való gondoskodás, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen

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

### 5.1.4. Az ellátás igénybevételének módja

A rászorultság részletes szabályait az önkormányzat rendelete tartalmazza. Szociálisan rászorult az a

- 62 év alatti személy

Aki nyugdíjszerű ellátásban, fogyatékosági támogatásban részesül, vagy Aki mozgásban korlátozott, krónikus vagy akut megbetegedése, fogyatékosága miatt önmaga ellátására részben vagy teljesen nem tud gondoskodni és nincs olyan hozzátartozója, aki ellátásról gondoskodna

- 62 év feletti személy

Akinek a szükségletfelmérése során megállapítható, hogy egészségi állapota indokolja és háziorvos, szakorvos javasolja.

Az étkeztetés igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérésére történik.

A szociális ellátás iránti kérelemről a jogosultság vizsgálata után az intézményvezető által átruházott hatáskörben a szervezeti egységvezető dönt. A szervezeti egységvezető elutasító döntése esetén írásban értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét, mivel csak így biztosítható a döntés elleni jogorvoslat.

## **5.2. Házi segítségnyújtás**

### **5.2.1. A szolgáltatás célja, feladata**

#### **A szolgáltatás célja**

Gondoskodni

- 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,
- 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 nyújtunk 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.

#### **Feladat**

- 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.

## **5.2.2. A megvalósítandó program konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, a feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

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

A megvalósítandó program illeszkedik a szolgáltatástervezési koncepcióba, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja.

A kerületben élő időskorú személyek, pszichiátriai betegek, fogyatékos személyek, szenvedélybetegek, illetve egészségi állapotuk miatt rászoruló személyek száma indokolja a házi segítségnyújtás szolgáltatás létrehozását és működtetését.

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 speciális segítségnyújtást igényelnek.

### **Létrejövő kapacitások**

A Szociális Szolgáltató központ 500 rászoruló személyt tud folyamatosan ellátni.

A szolgáltatás 2 telephely biztosítja:

I. sz. Gondozási Központ  
1131 Budapest Jász utca 130. Ellátható személyek száma: 225 fő

II. sz. Gondozási Központ  
1133 Budapest Visegrádi utca 96/B. Ellátható személyek száma: 275 fő

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

#### **A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztvétevényiségei szociális segítség esetén:**

- A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:
  - takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)
  - mosás, vasalás
- A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:
  - bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása
  - segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
  - mosogatás
  - ruhajavítás
  - kísérés



- Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában
- Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése
- A Szociális Szolgáltató Központ a nyugellátásban részesülők részére szállító szolgáltatást nyújt egészségügyi ellátás igénybevételéhez vagy bevásárlás céljából. A szolgáltatás biztosításáról az Intézményvezető, vagy az általa megbízott személy dönt.

### **A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztvevőenységei személyi gondozás esetén**

#### **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)
  - mozgatás ágyban
  - decubitus megelőzés
  - felületi sebkezelés
  - sztomazsák cseréje
  - gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
  - vérnyomás és vércukor mérése
  - hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
  - kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés
  - kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
  - a házi orvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig)

### **Szociális segítség keretében:**

- A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:
  - takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)
  - mosás, vasalás
- A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:
  - bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása
  - segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
  - mosogatás
  - ruhajavítás
  - kísérés
- Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában
- Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

### Feladatellátás rendszeressége:

Megállapodás szerint

#### **5.2.3. Az ellátandó célcsoport jellemzői**

A Bp. Főv. XIII. Kerületében élő, állapotukból adódóan önmaguk ellátására segítséggel képes személyek. ( Idős, beteg, fogyatékos)

#### **5.2.4. Az ellátás igénybevételének módja**

A házi segítségnyújtás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérésére történik. A szervezeti egységvezető elutasító döntése esetén írásban értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét, mivel csak így biztosítható a döntés elleni jogorvoslat.

### **5.3. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás**

#### **5.3.1. A szolgáltatás célja, feladata**

##### **A szolgáltatás célja**

A saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitelük fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása.

##### **Feladat Biztosítani**

- a felügyelet szolgáltatási elemet
- az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozó helyszínén történő haladéktalan megjelenését,
- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtételét,
- szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.

#### **5.3.2. A megvalósítandó program konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, a feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

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

A megvalósítandó program illeszkedik a szolgáltatástervezési koncepcióba, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja.

A XIII. Kerületben élő egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló személyek száma indokolta a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás létrehozását és működtetését.

A lakosság körében igény van az alapellátást nyújtó jelzőrendszeres házi segítségnyújtásra, mivel jelentős a száma azoknak a rászoruló személyeknek, akik az önálló életvitelük fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítására segítséget igényelnek.

##### **Létrejövő kapacitások**

A Szociális Szolgáltató Központ 240 személy részére tudja a szolgáltatást biztosítani.

A szolgáltatás 2 telephely biztosítja:

*I. sz. Gondozási Központ*

Kihelyezhető jelzőkészülékek száma: 120 db

1131 Budapest Jász utca 130.

*II. sz. Gondozási Központ*

Kihelyezhető jelzőkészülékek száma: 120 db

1133 Budapest Visegrádi utca 96/B.

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

### *A feladatellátás tartalma, módja:*

A feladatellátáshoz biztosításra kerülnek:

- a műszaki rendszerek, valamint
- szakmai központ.

### *A műszaki rendszer:*

A segítségnyújtás működtetéséhez biztosításra kerül a megfelelő műszaki rendszer, így:

- az ellátottnál elhelyezett segélyhívó készülék,
- a jelzést továbbító berendezés,
- a jelzés fogadására alkalmas vevő berendezés,
- az ügyeleti személyi számítógép ügyviteli szoftverrel.

### *A gondozók eszközei:*

A segítségnyújtás működtetése céljából biztosításra kerülnek

- a dolgozó saját felszerelései, így: a mobiltelefon, készenléti táska,
- a helyszínre jutáshoz szükséges feltételek (személygépkocsi, egyéb jármű stb.)

A Diszpécser Központ feladata, hogy beszerelje a jelzőkészüléket az igénybevevő lakásában, annak működését elmagyarázza és bemutassa.

Szakmai központot törzs munkaidőben az I. sz. Gondozási Központ, illetve II. sz. Gondozási Központ, törzs munkaidő után, munkaszüneti nap, ünnepnap a Gondozóház látja el.

A gondozó részére, mint felszerelést mobiltelefont, készenléti táskát, továbbá a gyors helyszínre érkezéshez szükséges feltételeket biztosítjuk.

A segélyhívásokat fogadó diszpécserközpontot – bérleti keretszerződés keretében – kerül üzemeltetésre, az ellátottnál elhelyezett személyi riasztóberendezést, átjátszó berendezést, a jelzés fogadására alkalmas vevőberendezést, személyhívó központot, továbbá ügyeleti személyi számítógépet ügyeleti szoftverrel. A diszpécserközpont folyamatos működése és elérhetősége biztosított. A diszpécserközpont segélyhívás esetén - a segítséget kérő nevének, címének és az egyéb rendelkezésre álló információknak a közlésével - értesíti a készenlétkben levő szakmai központot.

A rendszer műszaki adatai – Az intézmény vegyes rendszert működtet.

1. Alkalmazott műszaki rendszer típusa: Szerződés szerint

Adatátvitel módja: telefonvonalas, SIM kártyás

Segélyhívó készülékek üzemeltetés módja: Bérlet

Diszpécserközpont üzemeltetésének módja: Vásárolt szolgáltatás

## **Segítségnyújtás**

### *A feladatellátás tartalma, módja:*

A jelzőrendszer aktiválásával a diszpécserközpontos értesíti a készenlétben lévő szakmai központot a veszélyhelyzet ellátásának szükségességéről. A gondozó felhívja az ellátottat, megbeszélik a problémát és szükség szerint intézkedik. ( pl. mentő, hozzátartozó értesítése) , illetve a helyszínre indul. Amennyiben az ellátott nem veszi fel a telefont, a gondozó azonnal a helyszínre siet.

A kikerkező gondozó a következő feladatokat láthatja el:

- vészhelyzet esetén a megfelelő szakember értesítése,
- elsősegély nyújtása,
- ápolási, gondozási feladatok ellátása,
- személyi és lakókörnyezeti higiénia ellátásával kapcsolatos feladatok,
- közreműködés a háztartás vitelében.

### *A feladatellátás módja:*

Az ellátás módja a feladatellátás tartalmától függ.

### *A feladatellátás rendszeressége:*

Egyéni szükséglet szerint.

## **A segítségnyújtás folyamatának leírása**

Jelzés esetén a diszpécserközpontos értesíti a készenlétben lévő szakmai központot megadja a segélykérő

- nevét, címét, egyéb információt

A gondozónak 30 percen belül meg kell jelennie segélykérő lakásán. A gondozó a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében megteszi a szükséges azonnali intézkedéseket. Pl.: elsősegély nyújtása, ápolási feladatok ellátása, orvos hívása stb. A segélyhívó készüléken visszaigazol a központ felé, nyugtázza a hívást. A gondozó a probléma megoldása után felveszi a segélyhívási jegyzőkönyvet. A segélyhívási jegyzőkönyvet átadja a vezetőnek.

A szervezeti egységvezető vezeti a *Havi segélyhívási kimutatást*.

A gondozók végzik havonta egyszer a próbariasztást végeznek az ellátottaknál.

A Body Guard Hungary Kft. szakemberei a szerződésben meghatározottak szerint végzik a jelzőkészülékek karbantartását, javítását, cseréjét.

### A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

*Segélyhívás – a segélyhívástól a krízishelyzet megoldásáig tartó- folyamatának leírása*

Dokumentum	Folyamatábra	Felelős
Telefon		Diszpécser Központ
Segélyhívási jegyzőkönyv		- Szakmai egységvezető - Szociális munkatárs
Telefon		- Szakmai egységvezető - Szociális munkatárs
Segélyhívási jegyzőkönyv		- Gondozó
Telefon		- Gondozó - Diszpécser Szolgálat
Segélyhívási jegyzőkönyv		- Gondozó
Telefon, Segélyhívási jegyzőkönyv		Gondozó
Telefon		- Gondozó - Diszpécser Szolgálat - Szervezeti egységvezető
Segélyhívási jegyzőkönyv		- Gondozó - Szervezeti egységvezető

*A Távfelügyeleti rendszer műszaki leírása a Szakmai Program 9. sz. mellékletében található.*

### **5.3.3. Az ellátandó célcsoport jellemzői**

A Bp. Főv. XIII. Kerületében egyedül élő 65 év feletti személy, egyedül élő fogyatékos vagy pszichiátriai beteg, valamint olyan kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, akinek az egészségi állapota miatt indokolt a szolgáltatás folyamatos biztosítása.

### **5.3.4. Az ellátás igénybevételének módja**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérésére, indítványára történik. A szervezeti egységvezető elutasító döntés esetén írásban értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét, mivel csak így biztosítható a döntés elleni jogorvoslat.

Szociálisan rászorult:

- egyedül élő 65 év feletti személy
- egyedül élő súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, vagy
- a kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, ha egészségi állapota indokolja a szolgáltatás folyamatos biztosítását.

## 5.4. Nappali ellátás

### 5.4.1. A szolgáltatás célja, feladata

#### A szolgáltatás célja

A nappali ellátás célja:

- a) a hajléktalan személyek, és
- b) elsősorban a saját otthonukban élő
  - a tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek,
  - a tizennyolcadik életévüket betöltött, fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek, illetve szenvedélybetegek napközbeni ellátása.
- c) harmadik életévüket betöltött, önkiszolgálásra részben képes, vagy önellátásra nem képes, de felügyeletre szoruló fogyatékos, illetve autista személyek részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak – ide nem értve az idős személyeket- napközbeni étkeztetését.

#### Feladat

A nappali ellátás feladata:

- a napközbeni tartózkodás és felügyelet biztosítása,
- a társas kapcsolatok kialakításának és fenntartásának biztosítása,
- az alapvető higiéniai szükségletek, így
  - a személyes tisztálkodás biztosítása, illetve
  - a személyes ruházat tisztításának biztosítása,
- igény szerint az ellátottak napközbeni étkeztetésének megszervezése,
  - tanácsadás,
  - készségfejlesztés,
  - háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
  - esetkezelés, probléma megoldása,
  - gondozás és közösségi fejlesztés biztosítása.
- szolgáltatások nyújtása:
  - szabadidős programok szervezése,
  - szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezése, a szakellátáshoz jutás segítése,
  - hivatalos ügyek intézésének segítése,
  - munkavégzés lehetőségének megszervezése,
  - életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése,
  - speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése.



#### **5.4.1.1. A megvalósítandó program konkrét bemutatása, létrejövő kapacitások, a feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

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

A megvalósítandó program illeszkedik a szolgáltatástervezési koncepcióba, az ott kitűzött célok megvalósítását szolgálja.

A XIII. Kerületben élő hajléktalan személyek, illetve saját lakókörnyezetükben élő idős személyek, pszichiátriai és szenvedélybetegek, fogyatékos és autista személyek, valamint demens betegek száma indokolta a nappali ellátás létrehozását és működtetését.

A lakosság körében igény van az alapellátást nyújtó nappali ellátásra, mivel jelentős a száma azoknak a személyeknek, akik önellátásra részben képesek.

#### **5.4.2. Idősek nappali ellátása**

##### **5.4.2.1. Létrejövő kapacitások**

A Szociális Szolgáltató Központ 1035 fő részére biztosítja idősek nappali ellátását 10 telephelyen.

- Évgyűrűk Idősek Klubja, Jász u. 130.  
Férőhely: 80 fő
- Derús Szívek Idősek Klubja, Gyermek tér 1.  
Férőhely: 80 fő
- Derús Alkony Idősek Klubja, Újpalotai út 14.  
Férőhely: 80 fő
- Reménysugár Idősek Klubja, Kassák Lajos u. 38.  
Férőhely: 80 fő
- Indián Nyár Idősek Klubja, Pap Károly u. 22/c.  
Férőhely: 80 fő
- Nosztalgia ház Idősek Klubja, Zsinór u. 14.  
Férőhely: 130 fő
- Napfény Idősek Klubja, Visegrádi u. 96/b.  
Férőhely: 120 fő
- Őszikék Idősek Klubja, Kárpát u.22-23.  
Férőhely: 175 fő
- Ezüst Kor Idősek Klubja, Szabolcs u. 12-14.  
Férőhely: 120 fő
- Klub Kávézó Idősek Klubja, Szent István krt. 8., Tátra u. 5/b.  
Férőhely: 90 fő

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

A nappali ellátás tevékenységei alapvetően a jogszabályban meghatározott szolgáltatási elemekre épülnek, azokat a szolgáltatás célcsoportjának szükségleteihez igazítjuk.

##### **Tanácsadás**

Az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslat kialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nem kívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

##### *A feladatellátás tartalma:*

A tanácsadás szolgáltatási elem lehet eseti, illetve egy tudatosan felépített munkafolyamat.

A feladat ellátásához rendelkezni kell az igénylőről megfelelő mennyiségű és minőségű információkkal (természetes támogató közeg, és annak rendszere). Ismerni kognitív adottságait, jelenlegi érzelmi állapotát, tanulási, észlelési, mérlegelési, kommunikációs lehetőségeit, stílusát. Ismereteink alapján a szolgáltatás nyújtásakor középpontban tartjuk a tanácskérőt érintő érdeklődési területet, témát.

A szolgáltatáshoz rendelkezünk megfelelő szakemberekkel, az információk eléréséhez szükséges infrastruktúrával, intézményi háttérrel. A tanácsadás mértékétől függően a megfelelő kompetenciákkal rendelkező szakember látja el a feladatot (terápiás munkatárs, gondozó és szociális asszisztens). Speciális információk esetén megkeressük, szükség esetén felvesszük a kapcsolatot a megfelelő szakemberekkel.

Az információk átadásának megfelelő mennyisége és minősége, az érdeklődési területnek megfelelő kell, hogy legyen.

##### *A feladatellátás módja:*

Az ellátást igénybe vevő korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével szervezi meg. A tanácsadás lehet egyéni, vagy csoportosan végzett, szóban megvalósuló tevékenység.

Ezt a tevékenységet végezheti: szervezeti egységvezető, gondozó, esetenként külső szakember bevonásával.

#### *A feladatellátás formái:*

- előadások (egészségnevelés, életmód, gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök, személyes biztonság megőrzése, áldozattá válás megelőzése, mentális egészségvédelem, életvezetés és önálló életvitelhez segítség)
- információ nyújtása (intézményi jogviszony, térítési díj, méltányosság, adatkezelés, panaszjog, érdekvédelem)
- ügyintézés (kérelmek kitöltésében való segítség, erőforrásokhoz juttatás)
- segítség nyújtás modern technikai eszközök kezelésében, különféle elektronikus ügyintézési felületek kezelésében.

#### **Készségfejlesztés**

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáink egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését és a meglévő készségek szinten tartását szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

#### *A feladatellátás tartalma:*

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

#### *A feladatellátás módja:*

Az ellátást igénybe vevő korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével szervezi meg.

Ezt a tevékenységet végezheti: szolgáltatásvezető, szociális gondozó, esetenként külső szakember bevonásával.

### *A feladatellátás formái:*

• Az aktivitást segítő fizikai Szellemi, szórakoztató és kulturális tevékenységek: tevékenységek:

- gyógytorna
- csi kung
- tánc
- ügyességi vetélkedők
- kertészkedés /saját klubban vagy barátságkertben/
- énekkar/dalárda
- csengettyű
- kézműves foglalkozás
- olvasás, felolvasás
- rádió és zenehallgatás
- tv nézés
- előadások
- szellemi vetélkedő
- rejtvényfejtés
- memória torna
- kártya és társasjátékok
- angol és német nyelvoktatás
- számítógépes tanfolyam

### **Háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás:**

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

### *A feladatellátás tartalma:*

Ügyintézés, amely az igénybe vevővel, vagy az igénybe vevő meghatalmazásával történik, szükség szerint társintézmények, civil szervezetek, és más ágazathoz tartató intézmények munkatársainak bevonásával.

### *A feladatellátás módja:*

Az ellátást igénybe vevő korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével szervezi meg.

Ezt a tevékenységet végezheti: szervezeti egységvezető, gondozó, esetenként külső szakember bevonásával.

*A feladatellátás formái:*

1. Közüzemi ügyintézés, segítségnyújtás, kapcsolattartás
  - a. közüzemi számlák befizetésének segítése
  - b. mérőállás bejelentése
  - c. egyes szolgáltató cégekkel történő kapcsolatfelvétel (hibabejelentés, szerelési, karbantartási igény jelzése)
  - d. közüzemi tartozásokkal kapcsolatos jelzések társintézmények felé történő továbbítása
2. Szociális ügyintézés
  - a. tájékoztatás a támogatási rendszerekről, lehetőségeiről
  - b. ügyintézésben való segítség (nyomtatványok biztosítása, kitöltésben, továbbításában segítség,
  - c. Egyéb szociális támogatásokról tájékoztatás
3. Egyéb
  - a. Online ügyintézés (szakrendelésre időpont kérés, vásárlás, üdülés-támogatás regisztráció, helyfoglalás, színházjegy foglalás stb.)
  - b. gyógyászati segédeszköz beszerzéséhez történő segítségnyújtás
  - c. étkeztetéshez kapcsolódó feladatok ellátása (étkező ellátottak részére ételmelegítés, tálalás)

## **Étkeztetés**

### *A feladatellátás tartalma:*

Az intézmény az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására alkalmas helyiséget biztosít. Az étkezést az ellátottak életkori sajátosságainak, valamint az egészséges táplálkozás követelményeinek megfelelően nyújtja - a szociális étkeztetésre vonatkozó szabályok figyelembevételével. Az ellátottak étkeztetése az ellátott igénye szerint történik.

### *A feladatellátás módja:*

A feladatellátás az alábbiak szerint történik:

- az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására alkalmas helyiség biztosításával,
- az Intézmény étkezőjében történő felszolgálással, a rászoruló személyek részére történő segítségnyújtással.

Az étkezések időpontja: Idősek Klubja Házirendje szerint

A feladatellátás formái:

- normál
- diéta (orvosi javaslat alapján)

## **Esetkezelés**

Az igénybe vevők szükségleteinek kielégítésre, problémájának megoldására irányuló, együttműködésen alapuló segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

### *A feladatellátás tartalma:*

Az estekezelés minden esetben folyamatot jelent, amelynek középpontjában az ellátást igénybe vevő áll, bevonva a természetes és szakmai támogató erőforrásokat annak érdekében, hogy az adott személy életminőségét megőrizzük vagy javítsuk.

### *A feladatellátás módja:*

Esetkezelés folyamatának alapja a jogviszony megkezdésekor szerzett kellő és alapos információ az igénylő személy természetes támogató közegéről, annak rendszeréről, illetve az ellátás folyamán nyújtott rendszeres tájékoztató és empatikus figyelem, az ellátottal történő folyamatos kontaktus. Figyelembe véve a kliens fizikai, mentális állapotát, képességeit, készségeit, tudását. Mindezeket felhasználva, kizárólag az igénybe vevő együttműködésével, maximálisan tiszteletben tartva az általa megszabott kompetencia határokat. A beavatkozás mértékét arányosan igazítva az ellátott igényeihez.

A szolgáltatási elem biztosítását szolgáltatásvezetők látják el, akik rendelkeznek az eset kezeléséhez szükséges terep-tapasztalattal, kellően ismerik a helyi, területi adottságokat, szolgáltatásokat, a folyamatba bevonható szakembereket, az egyéni lehetőségek szerint kapcsolatot tartanak fenn a családtagokkal. Továbbá rendelkeznek a feladatellátás folyamatának koordinálásához szükséges kompetenciákkal. A fenntartó biztosítja a megfelelő intézményi háttérrel, a szükséges infrastruktúrát.

Az esetkezelés formája, ideje függ a felmerülő probléma természetétől, amiről feljegyzés készül.

Az egyéni, segítő beavatkozások lehetnek:

- egyszeri - ügyintéző vagy támasznyújtó - lépések,
- sürgősségi vagy krízisellátási feladatok,
- strukturált, aktív, időhatáros vagy rövid időtartamú beavatkozások,
- vagy hosszú távú „nyitott végű” esetvezetések.

### **Felügyelet**

A szolgáltatásnyújtás helyszínén az igénybe vevő lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes jelenléttel biztosított kontroll. Egy tevékenységet akkor sorolunk a felügyelet szolgáltatási elembe, ha az idős önállóan képes elvégezni a tevékenységet, és csak a jelenlétünkre, szóbeli támogatásunkra van szüksége.

### *A feladatellátás tartalma:*

A szolgáltatásnyújtás időtartama alatt személyes jelenlét biztosítása.

### *A feladatellátás módja:*

Az ellátást igénybe vevő korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével szervezi meg.

Ezt a tevékenységet végezheti: szolgáltatásvezető és szociális gondozó

### *A feladatellátás formái:*

- Felügyelet helyszínei:
  - intézményben
  - rendezvények helyszínén
  - közterületen
  - más intézményben
  - közszolgáltatásokhoz kapcsolódó helyszíneken
  - közösségi közlekedés során
- Intézményen belül:
  - fizikai alapszükségletek felügyelete (napközbeni gyógyszer bevétele, étkezés, diéta, folyadékbevitel, tisztálkodás- testi higiéné)
  - szabadidős programokon való részvétel felügyelete
  - önálló ügyintézés felügyelete (email, internet)
  - intézményen belüli biztonságos környezet kialakítása mellett folyamatos felügyelet, idős igénybe vevő speciális szükségleteinek figyelembe vételével.
  - felügyelet során fontos az igénybe vevő egészségi, mentális, fizikai állapotváltozásainak megfigyelése (viselkedés, reakcióképesség, aktivitás, kommunikáció, hangulat, étvágy)
- Intézményen kívül:
  - személyes kíséret biztosítása (az ellátott szükségletéhez igazodva)
  - pénzkezelés felügyelete (bank automatából való pénzfelvétel)
  - önálló ügyintézés felügyelete
  - kiemelten fontos a háziorvossal, kezelő szakorvossal, hozzátartozóval, gondnokkal való kapcsolattartás



- Biztosítani a nappali ellátó intézmény nyitva tartási ideje alatt az igénybe vevők részére, hogy telefonon elérhessék az intézményt, biztonságérzetük növelése érdekében
  - Mentális biztonságot szolgáló felügyelet
- A szolgáltatás nyújtás során biztosított mentális támogatás.

### **Gondozás**

Az igénybe vevő bevonásával történő, hosszabb idejű testi- lelki támogatás, fejlesztés, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség megtartását.

#### *A feladatellátás tartalma:*

A gondozás összetett tevékenység, az igénybe vevő szükségleteihez igazodó segítségnyújtás, az igénybe vevők fizikai szükségletének kielégítése, fizikai állapotának megőrzése, meglévő képességeinek és önellátó képességének felhasználásával azok megtartása és erősítése.

#### *A feladatellátás módja:*

Az igénybe vevő szükségleteihez igazodó segítségnyújtás mértékét és fajtáját az igénybe vevő fizikális állapota, kora, egészségi, szociális és pszichés állapota, önellátási képességének mértéke határozza meg.

Ezt a tevékenységet végezheti: szervezeti egységvezető és gondozó

#### *A feladatellátás formái:*

1. Fizikai gondozás. A fizikai alapszükségletek biztosítása (intézmény keretein belül történik).

- Személyi higiéne biztosításában való közreműködés
  - tisztálkodási lehetőség biztosítása (önállóan, vagy gondozó segítségének bevonásával, a szükséges eszközök szükség szerinti biztosításával).
  - fodrász, pedikűr, manikűr, kozmetikus lehetőségének biztosítása
  - ruházat rendben tartásában való segítségnyújtás (mosás, vasalás, ruhajavítás), adományok kezelés

- Vérnyomásmérés
- Hőmérséklet mérés (szükség esetén)
- Személyes szükségletek felmérése, ezek változásának nyomon követése
- Egészségi állapot figyelemmel kísérése megfelelő szakember bevonásával
- Fizikai aktivitás segítése, fizikai aktivitás ösztönzése
- Gyógyszerekkel kapcsolatos tevékenységek: gyógyszer bevitelének ellenőrzése
- Gyógyászati segédeszközök használatának megtanítása
- Pihenés biztosítása
- Öltözködés segítése

## 2. Mentális gondozás

Gondozói/ápolói kompetenciával is végezhető

- Lelki támogatás, mentálhigiénés ellátás biztosítása,
- Segítő kapcsolat kialakítása
- Izoláció megelőzése / feloldása, különböző programokon való részvétel elősegítése
- Társas kapcsolatok segítése-az elmagányosodás megelőzése
- Családdal való kapcsolattartás, támogatás
- Életvezetési segítségnyújtás
- Krízisállapot felismerése

Szociális felsőfokú végzettséggel, kompetencia határok betartásával, végezhető

- szorongás feloldása
- segítségnyújtás a veszteségek feldolgozásában

### **Közösségi fejlesztés:**

A XIII. kerület lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

#### *Feladat tartalma:*

A közösségi fejlesztés eszközeivel a szolgáltató képessé teszi az egyént a közösségi részvételre, az aktív időskor megtapasztalására és a közösség tagjait a pozitív szemléletű befogadásra hátrányos megkülönböztetés nélkül.

Ezt a tevékenységet végezheti: szervezeti egységvezető, gondozó, esetenként külső szakember bevonásával.

### *A feladatellátás formái:*

Az ellátást igénybe vevő korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével szervezi meg intézményen belül, vagy intézmény falain kívül. Ezek a programok arányban vannak a helyi közösség szükségleteivel és nyitott formában a lakosság számára is elérhető módon kerülnek meghirdetésre, lebonyolításra.

1. Az aktivitást segítő fizikai tevékenységek intézményen kívül:

- zumba
- idős torna
- jóga
- úszás
- kirándulások
- bowling
- só szoba
- táncdélután
- klubok közötti verseny
- szenior játékok
- velencei üdülés
- a klubok nyitott programjai
- klubok közös szervezésű programjai

2. Szellemi, szórakoztató és kulturális tevékenységek:

a., Intézményen belüli programok:  
Ünnepségek és összejövetelek a klubokban (farsang, névnapok, születésnapok, idősek napja, nőnap, anyák napja, húsvét, apák napja, mikulás, karácsony szilveszter)

b., Intézményen kívüli programok:

- Geszterédy pályázat
- Nyugdíjasok akadémiaja
- kerületi rendezvények (koszorúzás, emléktábla avatás, megnyitók, kiállítások)
- kitelepülések jeles napokon (nőnap, idősek napja, mikulás)
- farsangi rendezvény
- idősek napi rendezvény
- mindenki karácsonya
- lakóközösségi napok
- családi nap
- színházi előadások
- múzeum látogatás

#### **5.4.2.3. Az ellátás igénybevételének módja**

A nappali ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérésére, indítványára történik. A szakmai egységvezető elutasító döntés esetén írásban értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét, mivel csak így biztosítható a döntés elleni jogorvoslat.

Jogosultsági feltétel:

- tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek

### 5.4.3. Hajléktalanok nappali ellátása

#### 5.4.3.1. Létrejövő kapacitás

Hajléktalanok nappali ellátásában 150 fő részesül, melyet egy telephelyünk biztosít:

Nappali Melegedő Cím: 1134 Budapest Szabolcs utca 5.

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

A nappali ellátás tevékenységei alapvetően a jogszabályban meghatározott szolgáltatási elemekre épülnek, azokat a szolgáltatás célcsoportjának szükségleteihez igazítjuk.

##### **Tanácsadás**

Az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslat kialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nem kívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

##### *A feladatellátás tartalma:*

A tanácsadás szolgáltatási elem lehet eseti, illetve egy tudatosan felépített munkafolyamat.

A feladat ellátásához rendelkezni kell az igénylőről megfelelő mennyiségű és minőségű információkkal. Ismerni jelenlegi érzelmi állapotát, kommunikációs lehetőségeit, stílusát.

A szolgáltatáshoz rendelkezünk megfelelő szakemberekkel, az információk eléréséhez szükséges infrastruktúrával, intézményi háttérrel. Speciális információk esetén megkeressük, szükség esetén felvesszük a kapcsolatot a megfelelő szakemberekkel.

##### *A feladatellátás módja:*

Az ellátást igénybe vevő korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével szervezi meg. A tanácsadás lehet egyéni, vagy csoportosan végzett, szóban megvalósuló tevékenység.

Ezt a tevékenységet végezheti: szociális munkatárs, segítő, esetenként külső szakember bevonásával.

#### *A feladatellátás formái:*

- információ nyújtása (szállók és egyéb szociális-egészségügyi ellátások)
- ügyintézés (kérelmek kitöltésében való segítség, erőforrásokhoz juttatás)
- segítség nyújtás modern technikai eszközök kezelésében, különféle elektronikus ügyintézési felületek kezelésében
- internetezés és hivatalos ügyekben telefonálási lehetőség biztosítása
- az igénybevevők részére postacím biztosítása

#### **Készségfejlesztés**

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáink egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését és a meglévő készségek szinten tartását szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

#### *A feladatellátás tartalma:*

Az ellátottak részére képességeiknek és egyéni adottságaiknak megfelelően különböző szabadidős programokat szervez.

#### *A feladatellátás módja:*

Az ellátást igénybe vevő képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével szervezi meg.

Ezt a tevékenységet végezheti: szociális munkatárs, segítő, esetenként külső szakember bevonásával.

#### *A feladatellátás formái:*

- szabadidős programok szervezése (TV, folyóirat, könyvek, internet)

## **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.

### *A feladatellátás tartalma:*

Saját háztartás hiányában a nappali személyes szükségletek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása.

### *A feladatellátás módja:*

Az ellátást igénybe képe ségeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével szervezi meg.

Ezt a tevékenységet végezheti: szociális munkatárs, segítő, esetenként külső szakember bevonásával.

### *A feladatellátás formái:*

- Melegedési, pihenési lehetőség
- Alvási lehetőség éjszakai munkát vállalóknak
- Étél melegítésének, elfogyasztásának lehetősége
- Személyes ruházat mosása, szárítása
- Tisztálkodási és mosószerek biztosítása
- Csomag és értékmegőrzés
- Postacím biztosítása
- Mobiltelefon akkumulátor töltési lehetőség

## **Étkeztetés**

Gondoskodás rendszeresen hideg, illetve alkalmilag meleg ételről.

### *A feladatellátás tartalma:*

Az intézmény az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására alkalmas helyiséget biztosít.

### *A feladatellátás módja:*

A feladatellátás az alábbiak szerint történik:

- az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására alkalmas helyiség biztosításával,
- hideg étel biztosítása (zsíros/vajas kenyér)
- alkalmi étkeztetés biztosítása (húsvét, karácsony, szilveszter)

## **Esetkezelés**

Az igénybe vevők szükségleteinek kielégítésre, problémájának megoldására irányuló, együttműködésen alapuló segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

### *A feladatellátás tartalma:*

Önálló életvezetési képesség javítása, kapcsolatteremtő/kapcsolatmegőrző képességek fejlesztése, közösségi életnormáinak elfogadása.

### *A feladatellátás módja:*

Kizárólag az igénybe vevő együttműködésével, maximálisan tiszteletben tartva az általa megszabott kompetencia határokat. A beavatkozás mértékét arányosan igazítva az ellátott igényeihez, fizikai, mentális állapotához.

A szolgáltatási elem biztosítását a szociális munkatárs, külső szakember látják el, akik rendelkeznek az eset kezeléséhez szükséges terep-tapasztalattal, kellően ismerik a helyi, területi adottságokat, szolgáltatásokat, a folyamatba bevonható szakembereket. Továbbá

rendelkeznek a feladatellátás folyamatának koordinálásához szükséges kompetenciákkal. A fenntartó biztosítja a megfelelő intézményi háttérrel, a szükséges infrastruktúrát.

Az esetkezelés formája, ideje függ a felmerülő probléma természetétől, amiről feljegyzés készül.

Az egyéni, segítő beavatkozások lehetnek:

- egyszeri - ügyintéző vagy támasznyújtó - lépések,
- sürgősségi vagy krízisellátási feladatok,
- strukturált, aktív, időhatáros vagy rövid időtartamú beavatkozások,
- vagy hosszú távú „nyitott végű” esetvezetések.

### **Felügyelet**

A szolgáltatásnyújtás helyszínén az igénybe vevő lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes jelenléttel biztosított kontroll.

*A feladatellátás tartalma:*

A szolgáltatásnyújtás időtartama alatt személyes jelenlét biztosítása.

*A feladatellátás módja:*

Az igénybevevő lelki és fizikai biztonságát szolgáló, segítő jelenlétével személyesen biztosított felügyelet.

Ezt a tevékenységet végezheti: szociális munkatárs és segítő

*A feladatellátás formái:*

- Felügyelet helyszínei:
  - intézményben
  - közterületen
  - más intézményben
  - közszolgáltatásokhoz kapcsolódó helyszíneken
  - közösségi közlekedés során



- fizikai alapszükségletek felügyelete (tisztálkodás- testi higiéné)
- önálló ügyintézés felügyelete (email, internet)
- Mentális biztonságot szolgáló felügyelet

## **Gondozás**

Az igénybe vevő bevonásával történő, hosszabb idejű testi- lelki támogatás, fejlesztés, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség megtartását.

### *A feladatellátás tartalma:*

A gondozás összetett tevékenység, az igénybe vevő szükségleteihez igazodó segítség nyújtás, az igénybe vevők fizikai szükségletének kielégítése, fizikai állapotának megőrzése, meglévő képességeinek és önálló képességének felhasználásával azok megtartása és erősítése.

### *A feladatellátás módja:*

Az igénybe vevő szükségleteihez igazodó segítségnyújtás mértékét és fajtáját az igénybe vevő fizikális állapota, kora, egészségi, szociális és pszichés állapota, önálló képességének mértéke határozza meg.

Ezt a tevékenységet végezheti: szociális munkatárs és segítő

### *A feladatellátás formái:*

1. Fizikai gondozás. A fizikai alapszükségletek biztosítása (intézmény keretein belül történik).

- Személyi higiéné biztosításában való közreműködés

- tisztálkodási lehetőség biztosítása (önállóan, vagy segítő segítségével bevonásával, a szükséges eszközök szükség szerinti biztosításával).
- ruházat rendben tartásában való segítségnyújtás (mosás, szárítás)
- Vöröskereszt XIII: Kerületi Szervezete által ruhapótlás biztosítása
- Hőmérséklet mérés (szükség esetén)
- Egészségi állapot figyelemmel kísérése megfelelő szakember bevonásával
- Melegedés/Pihenés biztosítása
- Alvási lehetőség éjszakai munkát vállalóknak

## 2. Mentális gondozás

Szociális munkatárs/segítő kompetenciával is végezhető

- Lelki támogatás
- Segítő kapcsolat kialakítása
- Társas kapcsolatok segítése-az elmagányosodás megelőzése
- Családdal való kapcsolattartás, támogatás
- Életvezetési segítségnyújtás
- Krízisállapot felismerése

Szociális munkatárs kompetencia határok betartásával végezhető

- szorongás feloldása
- segítségnyújtás a veszteségek feldolgozásában

### **Közösségi fejlesztés:**

Speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

#### *Feladat tartalma:*

A közösségi fejlesztés eszközeivel a szolgáltató képessé teszi az egyént a közösségi részvételre és a közösség tagjait a pozitív szemléletű befogadásra hátrányos megkülönböztetés nélkül.

Ezt a tevékenységet végezheti: szociális munkatárs, segítő, esetenként külső szakember bevonásával.

#### *A feladatellátás formái:*

Az ellátást igénybe vevő korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével szervezi meg intézményen belül, vagy intézmény falain kívül. Ezek a programok arányban vannak a helyi közösség szükségleteivel és nyitott formában a lakosság számára is elérhető módon kerülnek meghirdetésre, lebonyolításra.

**Intézményen belüli programok:**

- Hagyományos ünnepek megtartása (húsvét, mikulás, karácsony, szilveszter)
- Ellátottak értekezlete

#### *Feladatellátás rendszeressége:*

Munkanap ( Hétfőtől- Péntekig) 8.00-16.00-ig. Az intézményvezető engedélyezésével indokolt esetben meghosszabbított, illetve hétvégi nyitvatartás is biztosítható.

#### *Közös szolgáltatások:*

Az egyes szolgáltatások igénybevevői részére közvetítjük a Prevenációs Központ által szervezett jogi tanácsadást és pszichológiai tanácsadást.

#### **5.4.3.3. Az ellátandó célcsoport jellemzői**

Az utcákon, közterületeken, hajléktalanok átmeneti szállásán tartózkodó 18. életévet betöltött hajléktalanok.

#### **5.4.3.4. Az ellátás igénybevételének módja**

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes. Az ellátás igénybevételét megelőzően az igénybevevő köteles bemutatni a természetes személyazonosító adatait, egy évnél nem régebbi tüdőszűrő igazolását és TAJ kártyáját.

Az intézmény a szolgáltatást térítésmentesen biztosítja. Az intézménybe történő jelentkezés alkalmával az igénybevevő jelzi az általa igényelt szolgáltatási formát és egyben tudomásul veszi a házirendben foglalt szabályokat.

#### **5.4.4. Fogyatékkal élők nappali ellátása**

##### **5.4.4.1. Létrejövő kapacitások**

A Napközi Otthon 30 fő sérült ellátását tudja biztosítani az alábbi telephelyen.

- Frim Jakab Napközi Otthon, Újpalotai út 9-11.

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

###### **A napközi otthon szakmai feladatai:**

A fogyatékos személyek napközi otthona elsősorban értelmi fogyatékosokkal és autizmussal élő személyek napközbeni gondozására, foglalkoztatására és nevelésére szolgáló, a közoktatás körébe nem tartozó ellátási forma. A nappali ellátást nyújtó intézmény az ellátást igénybe vevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt, a helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervez, helyet biztosít a közösségi szervezésű programoknak, biztosítja, hogy a szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön. Gyógypedagógiai fejlesztést és orvosi alapellátást biztosít. Az ellátásban részesülő személy részére egyéni gondozási tervet készít.

###### **A napközi otthon szolgáltatásai:**

- Igény szerinti meleg étel biztosítása
- Egyéni fejlesztő programokra épülő gyógypedagógiai foglalkozás biztosítása
- Pedagógiai segítségnyújtás
- Szabadidős programok szervezése
- Hivatalos ügyek intézésében segítségnyújtás
- Egészségügyi alapellátás megszervezése, szakellátáshoz jutás segítése
- Munkavégzés lehetőségének szervezése
- Életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése.
- Speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése
- Mentálhigiénés ellátás
- Készségfejlesztés,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- felügyelet,
- esetkezelés,
- gondozás és közösségi fejlesztés

## **Az intézmény által biztosított szolgáltatások**

**Szakmai egységek:** Az ellátottak 6-8 fős gondozási csoportokban történő foglalkoztatása.

Az intézmény a megfelelő helyiségekkel rendelkezik, mely a közös foglalkozásokon keresztül, az étkezés, tálalás, higiénia biztosításán túl az orvosi rendelésig, pihenésre szolgáló helyiségektől az öltözőkig, műhelymunkákig biztosítja a szükséges feltételeket. Tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető, kerttel rendelkező, világos, csendes városi környezetben található. Intézményünk előtt három mozgássérülteknek fenntartott parkoló található. Tárgyi felszereltségében barátságos, jól ellátott. Az intézmény jórészt akadálymentes. Szakképzett személyzet biztosítja a szakszerű szolgáltatást.

**Étkezés:** A napközi otthon megszervezi igény esetén az étkezést, napi háromszori étkezést biztosít, melyből az ebéd meleg étel. Lehetőség van diétára is az orvos elrendelése alapján. Az étkezések helyszíne az ebédlő. A napközi otthonban tálaló konyha áll rendelkezésre.

**Tanácsadás, életvezetés segítése:** Biztosítjuk gondozottaink biztonságát, miközben maximálisan segítjük integrációjukat. Különbéféle élethelyzetekben mentális segítséget nyújtunk az ellátottak és a család számára, a szociális munka eszköztárával alkalmazásával.

**Gondozás:** Az ápolási teendők részei az egyéni gondozási tervnek, a klienseink egészségi állapotának megfelelően. Egészségügyi ellátás keretében felvilágosító előadások szervezése, tanácsadás az egészséges életmódról, lehetőség szerint gyógytorna biztosítása, mentálhigiénés gondozás. Az egészségügyi szolgáltatások szervezésekor figyelembe kell vennünk a gondozottak fogyatékoságát. A nappali ellátást biztosító intézményi orvossal szerződésben áll. Az orvos az egészségügyi törzslapon tünteti fel az ellátással kapcsolatos teendőket, rendszeresen ellenőrzi a vérnyomást, pulzust, testmagasságot, testsúlyt, a BMI index és a tápláltsági besorolást. Javaslatot tesz szakorvosi ellátásra, szükség esetén biztosítjuk a szakellátáshoz jutást. Figyelemmel kíséri a különféle vizsgálatok eredményeit. A gyógyszerelést a felírt adagolás szerint a megbízott gondozók végzik. A gyógyszerek tárolása zárható szekrényben történik. A napközi otthon alap gyógyszerkészletet térítésmentesen biztosít (fájdalom- és lázcsillapítók, kötszerek, fertőtlenítők stb.). Az egyéni gyógyszereket a szülő vagy gondviselő biztosítja.

### **Gyógypedagógiai segítségnyújtás:**

A fogyatékból adódó akadályoztatottság kompenzációjára szolgáló - a gyógypedagógia körébe tartozó - komplex tevékenységrendszer az igénybe vevő, családja és környezete képességeinek legteljesebb kibontakoztatása, a funkciózavarok korrekciója és a rehabilitáció érdekében.

Különbéle konfliktus helyzetekben, nehéz élethelyzetekben, konfliktus megelőzése érdekében, érzelmi és lelki sík egyensúlyának megőrzése érdekében segítő beszélgetést rendszeresen folytatunk. A napközi otthon gondozottainak speciális élettörténete szükségessé teszi, hogy különös gondot fordítsunk a személyre szabott bánásmód biztosítására a konfliktus megelőzésre és a konfliktuskezelés témakörére. Egyéni és csoportos mentálhigiéné foglalkozást tartunk. Mentálhigiénés tevékenységünkbe a szülőket is bevonjuk, tekintettel arra, hogy nehéz lelki terheiket könnyíteni szeretnénk. Fogyatékból élő ember esetében különösen hangsúlyos a család állapota, gondjai, problémáik kihatással vannak érzelmi állapotukra.

**Készségfejlesztés/ Közösségfejlesztés:** Az ellátást igénybe vevők részére sajtótermékek, könyvek, társasjátékok, tömegkommunikációs eszközök használatának biztosítása, rendezvények szervezése.

Az éves programterv alapján történő külső és belső programok szervezése és azokon történő részvétel biztosítása. Éves táboroztatás szervezése. Integrációt elősegítő rendezvények látogatásának szervezése, a részvétel biztosítása. Szabadidős tevékenységhez tartozik a kerületi könyvtár látogatása, sajtótermékek, kártya és társasjátékok biztosítása, tömegkommunikációs eszközök, számítógép használata is.

**Esetkezelés:** Segítjük a különféle kérelmek megfogalmazását, gépelését, a Hivatalok felé továbbítjuk a kérelmeket.

**Speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése:** Lehetőséget nyújtunk érdekvédelmi és fogyatékkal élők támogatását biztosító szervezetekkel történő kapcsolatfelvétellel, programjaikról rendszeres tájékoztatást adunk. Az Érdekvédelmi Bizottság javaslatai alapján támogatjuk az ellátottak és a hozzátartozók igényeit különféle csoportok, illetve programok szervezésében.

**Kommunikáció segítése:** A kommunikáció amennyiben nem, vagy nem jól működik, annak akadálymentésítésére alternatív módszereket használunk. A foglalkozások során folyamatos a szókincs bővítés.

**Gyógypedagógiai fejlesztés:** Egyéni, kiscsoportos és csoportos fejlesztést biztosítunk az egyéni gondozási terveknek megfelelően. Az egyéni gondozási tervek kidolgozását a terápiás munkatársak végzik az érintett gondozási csoport vezetőjével és a szülővel/gondviselővel együtt.

A gondozási terv orvos szakmai kérdéseiről az intézmény orvosa pontos és részletes tájékoztatást nyújt az ellátást igénybe vevő részére. Ezáltal biztosítható, hogy az egyéni gondozási terveknek megfelelően történjen a gondozottak fejlesztése a nappali ellátás minden munka folyamatában. A gondozási tervet készítő szakember évente, jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor - átfogóan értékeli az elért eredményeket, és ennek figyelembevételével módosítja az egyéni gondozási tervet.

**Egyéni fejlesztés:** Az egyéni gyógypedagógiai munka, amely a gondozott személy különlegesen rugalmas fejlesztési formája. Az ilyen tevékenységek során kerül sor olyan rugalmas tevékenységekre, amelyek a foglalkozáson részt vevő személy igényeihez a lehető leginkább alkalmazkodnak.

**Kiscsoportos fejlesztés:** A heti munka hangsúlyos részét kitevő műhelymunka, ahol a kiscsoportos rendszernek köszönhetően nagyobb lehetőség nyílik az egyéni igények figyelembe vételére.

**Nagycsoportos fejlesztés:** A napközi gondozottjai számára nagycsoportos foglalkozásokat tartunk. A foglalkozásokon olyan területekre koncentrálunk, amelyek fontosak a társadalmi részvétel szempontjából és a közösséget érdeklik.

**Zenei foglalkozás:** A zene hallgatása és „teremtése” mint közösségi élmény azoknak a klienseknek is lehetőséget kínál az önkifejezésre, akiknek verbális képességei ezt nem teszik lehetővé. A sokféle hangszer kezelése a kompetenciát erősíti, a ritmusérzék, szerepvállalás és szerepátadás pedig olyan vonásai a foglalkozásoknak, amelyek minden más tevékenységben is közvetlenül érvényesíthetők.

**Testmozgás:** Mivel a napközi életének mindennapjait nagyrészt többé-kevésbé szellemi tevékenység teszi ki, nagy hangsúlyt helyezünk, hogy gondozottaink aktív, fizikumuknak és

igényeiknek megfelelő testmozgást végezzenek. Hetente gyógytorna, séta, jóga, szobakerékpár, erőnléti torna, foci lehetőségek közül választhatnak.

**Színházi és dramatikus játékok:** Ünnepekhez kapcsolódó színjátékok, színdarabok begyakorlására nyílik alkalom. Dráma pedagógiai eszközökkel olyan gyakorlatok is végezhetőek, melyek segítségével védett környezetben tapasztalhatunk meg érzelmileg megterhelő helyzeteket. Az ilyen gyakorlatok, olyan stratégiák megtanulását teszik lehetővé, amelyek a valós helyzetekre is átvihetők.

**Számítógépes alapismeretek:** Alapfokú ismereteket tanítunk egyéni helyzetekben.

**Műhelyfoglalkozások szervezése:** A műhelyfoglalkozások az ellátottak fejlesztését valamint, a nyílt munkaerő piaci elhelyezkedést hivatott elősegíteni.

A napközi otthonban kerámia öntő, kerámia formázó, szövő, nemezelo, papírmerítő, textilfestő műhely működik, ahol műhelyvezető irányítása mellett, meghatározott éves program szerint folyik a terápiás foglalkoztatás. A műhelyek célja megismertetni gondozottainkat a természetes anyagokkal, azok feldolgozásának módjaival. Megélhetik az egyes munkafolyamatokon kívül az önállóan végzett munkát és a munka iránti elköteleződést. A munkavégzés fogalma, az értelmes és eredményes tevékenység igénye fontos az értelmi sérült emberek számára.

#### Egyéb szolgáltatások:

- Gyógy-masször: Intézményünkben időszakos jelleggel működő szolgáltatás, melynek igénybe vétele önkéntes, térítési díj nélküli szolgáltatás.
- Szállítás: Az intézmény kisbuszával azoknak a klienseinknek nyújtunk segítséget, akiknek az adott szolgáltatáshoz való hozzáférése akadályozott, továbbá az egészségügyi szakellátáshoz jutást segítjük. Térítési díj nélkül igénybe vehető szolgáltatás.

#### **5.4.4.3. Az ellátandó célcsoport jellemzői**

Elsősorban saját otthonukban értelmi fogyatékossgal és autizmussal élő személyek.

#### **5.4.4.4. Az ellátás igénybevételének módja**

**Ellátások biztosítása:** A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes gondviselője írásbeli kérelmére történik. A felvételtől a szervezeti egységvezető dönt, a gyógypedagógiai és orvosi javaslatok figyelembevételével. A kérelemhez csatolni kell az igénybevevő házi/kezelőorvosának szakvéleményét.



A szervezeti egységvezető elutasító döntés esetén írásban értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét, mivel csak így biztosítható a döntés elleni jogorvoslat. Ápolási díj igénybe vétele esetén a nappali ellátás nem haladhatja meg a napi öt órát. A nappali ellátásra vonatkozó igényt a fogyatékoság igazolásához szükséges iratokkal kell igazolni. Az intézmény a szolgáltatás biztosításához próbaidőt állapít meg.

## **6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Írott tájékoztatót, szórólapot juttatunk el a háziorvosi és szakorvosi rendelőkbe. Érdeklődés esetén személyesen, telefonon, szóbeli és írásbeli formában részletes, egyénre szabott információt nyújtunk. Internetes elérhetőséggel rendelkezünk ( <http://szszsk.bp13.hu>, E-mail: [SzocialisSzolgKozpont@bp13.hu](mailto:SzocialisSzolgKozpont@bp13.hu)), valamint a Hír 13 Kábel TV és a XIII. Kerületi Hírnök újság tájékoztatja a lakosságot szolgáltatásainkról.

## **7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

A 415/2015. (XII.23.) Korm. Rendelet adatszolgáltatási kötelezettséget ír elő a szociális alapszolgáltatást nyújtó intézmények részére. Intézményünk a jogszabályi kötelezettség alapján az igénybevevői nyilvántartási rendszeren keresztül jelenti a szolgáltatást igénybevevőket. Intézményünk a szolgáltatást igénybevevők adatait a 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján nyilván tartja, az adatokat a 2011. évi CXII. törvény (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény) előírásainak megfelelően kezeli.

Az ellátottjogi képviselő a szolgáltatást igénybevevő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Működése során tekintettel van a személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. tv. rendelkezéseire. Az intézményben jól látható helyen ki van függesztve az elérhetősége. A szolgáltatást nyújtó vezető az ellátottakat tájékoztatja az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségnyújtás lehetőségeiről.

### **7.1. Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

Az intézmény szakmai tevékenységei során folyamatosan gondot fordít az igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel

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

Ennek érdekében:

- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatja

Az intézmény vezetője minden eszközzel gondoskodik az egyén autonómiáját elfogadó és integrációját segítő, humanizált intézményi környezet működtetéséről.

Ha az ellátásban részesülő személy jogainak, érdekeinek érvényesítésére nem képes, a személyes gondoskodást végző személy, illetőleg az intézményvezető, szervezeti egységvezető intézkedés megtételét kezdeményezi a fővárosi és megyei kormányhivatal gyermekvédelmi és gyámügyi feladatkörében eljáró, lakóhely szerint illetékes járási (fővárosi kerületi) hivatalánál (a továbbiakban: gyámhivatal), illetve a szükséges segítségnyújtás érdekében felveszi a kapcsolatot az oktatási, az egészségügyi vagy más szociális intézménnyel.

#### **A szolgáltatást igénybevevő köteles**

- adatokat szolgáltatni a szolgáltatás igénybevételéhez, melyek felvétele előtt az intézmény munkatársa tájékoztatja az intézmény adatkezeléséről
- hozzájáruló nyilatkozat kitölteni a személyes és különleges adatok kezeléséhez
- a jogosultság feltételeit érintő lényeges tényekben, körülményekben, a személyazonosító adataiban, a jövedelmi viszonyaiban bekövetkezett változásokról haladéktalanul értesíteni az intézményt.

#### **Az intézményi jogviszony keletkezésekor az intézmény munkatársa tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára**

- az intézmény működési költségeiről
- az önköltség és az intézményi térítési díj havi összegéről,
- fizetendő személyi térítési díj megállapításáról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről,
- az intézmény által biztosított ellátás tartalmáról,
- az ellátást igénybe vevőt érintő az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről,
- az intézmény házirendjéről,
- az ellátottjogi képviselő nevééről, elérhetőségéről

Az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról, mely intézményben jól látható helyen ki van függesztve.

### **7.1.1. Érdekvédelmi Bizottság**

A Szociális Szolgáltató Központ nappali ellátását nyújtó intézményeiben az ellátottak érdekeik közösségben történő képviseletére és közösségi életük megszervezésére – a szolgáltatást igénybevevők köréből – Érdekvédelmi Bizottságot hoznak létre.

#### **A bizottság célja**

Az ellátásban részesülők életével összefüggően és azok érdekében demokratikus alapon nyugvó lehetőség az intézményi életben való aktív részvételre. Elősegíteni a véleménynyilvánítási és önrendelkezési jog gyakorlását.

#### **A bizottság működése:**

A bizottsági tagság választás alapján keletkezik. Ennek alapján

- 3 fő az adott intézményben ellátásban részesülő,
- 1 fő az intézmény dolgozóinak képviselője,
- a Frim Jakab Napközi Otthon érdekvédelmi bizottsága 2 fő az intézményben ellátásban részesülő törvényes képviselővel egészül ki.

A tagokat egyszerű szavazati többséggel választják meg az ellátást igénybevevők. A megválasztottak írásban nyilatkoznak a tisztség elfogadásáról. A tagok maguk közül választják meg az elnököt és az elnökhelyettest. A tagokat 3 évre választják, üléseit évente, illetve szükség szerint tartja. Az első ülésén a bizottság elnököt, elnökhelyettest választ, ügyrendjét saját maga határozza meg.

A bizottság döntéseit egyszerű szótöbbséggel hozza. Azonos szavazat esetén az elnök dönt. Határozatképes a bizottság akkor, ha a tagok 2/3-a jelen van.

A bizottság üléseiről jegyzőkönyvet kell készíteni, melynek egy-egy példányát a bizottság és a nappali ellátást nyújtó intézmény őriz, valamint egy példányt az intézmény vezetőjének meg kell küldeni.

#### **A bizottság feladata**

- Együttműködő kapcsolat fenntartása a szakmai vezetővel és munkatársaival az ellátás minőségének javítása érdekében,
- Közösségformálás, integrációs törekvésekben való szerepvállalás,
- Programok szervezésében és lebonyolításában való részvétel,
- Érdek- és jogvédelem,
- Önszerveződő közösségi tevékenységek támogatása,
- Külső kapcsolatépítés,
- Az ellátásban részesülők javaslatainak összegyűjtése, megvitatása és továbbítása a szolgáltatásvezető felé,

- Az együttélés szabályainak elfogadtatásában, betartásában való szerepvállalás,
- Véleményláda havi felbontásánál a bizottság egy tagja jelen van, melyről a bizottság soron következő ülésén beszámol,
- Titoktartási kötelezettség vonatkozik a bizottság minden tagjára.

## 7.2. A személyes gondoskodást végzők védelmével kapcsolatos szabályok

Az intézményvezető a működtetés során biztosítja a munkatársak részére a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést, emberi méltóságukat és személyiségi jogaik tiszteletben tartását, továbbá munkájuk anyagi és erkölcsi elismerését, valamint megfelelő munkavégzési körülményeket.

*Ennek eszközei:*

Átlátható és kiszámítható vezetési stílus (vezetői utasítás, munkautasítások, munkatervek, munkaköri leírások)

Fenntartó által költségvetésben meghatározott juttatások (pl. munkaruha, bérlet, telefon, kerületi kiegészítés, jutalom, pótlékok, Cafeteria juttatás)

Szakmai napok

Nagy hangsúlyt fektetünk a rendszeres és személyes konzultációkra, esetmegbeszélésekre.

Fontos a továbbtanulás, képzés lehetőségének biztosítása. A szociális munkások képzését *folyamatnak* tekintjük, amely egyszerre jelenti ismeretek elsajátítását, készségek, jártasságok kialakítását, fejlesztését, valamint a szakmai értékek interiorizálását.

A személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy, valamint közeli hozzátartozója [a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 8:1. § (1) bekezdés 1. pontja] az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.

A gondozási feladatokat ellátó személy részére az intézmény vezetője munkáltatói igazolványt állít ki.

Az intézményben foglalkoztatottak feladatait a hatályos jogszabályok, belső szabályzók, a Szakmai Program, az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában és a munkaköri leírásban foglaltak szerint végzik.

## **8. Házirend**

A szolgáltatás vezető az ellátás igénybevételekor a fenntartó által jóváhagyott intézményi házirend egy példányát átadja a szolgáltatást igénybevevőnek. A házirend célja, hogy meghatározza az intézmény belső rendjét és tájékoztassa az igénybevevőt az alapvető szabályokról. A Házirend mindannyiunk számára egyformán iránymutató, megköveteli a közösségi lét általános szabályainak megtartását, az intézményi vagyont védelmét, az igénybevevők és a munkatársak egymás iránti kölcsönös megbecsülését. A házirend az intézményben jól látható helyen ki van függesztve.

## **9. Záró rendelkezések**

Az Önkormányzat, mint fenntartó ellenőrzési jogkörének gyakorlása során évente egyszer ellenőrzi és ennek alapján átfogóan értékeli intézmény működését. Ennek formája írásos beszámoló. A XIII. Kerületi Önkormányzat folyamatosan figyelemmel kíséri az intézmény szakmai munkáját és gazdálkodását.

Az intézmény belső kontrollrendszert működtet.

Az intézmény minőségirányítási rendszert működtet.

## **Záró rendelkezés**

A Szakmai Program az intézmény honlapján közzétételre kerül.

*A Szakmai Program hatályba lépésével egyidejűleg a Budapest Főváros XIII. Kerületi Önkormányzat Képviselő-testület Szociális Egészségügyi és Művelődési Bizottság 50 /2020. (03. 10.) SZEMB számú határozatával elfogadott Szakmai Program hatályát veszti.*