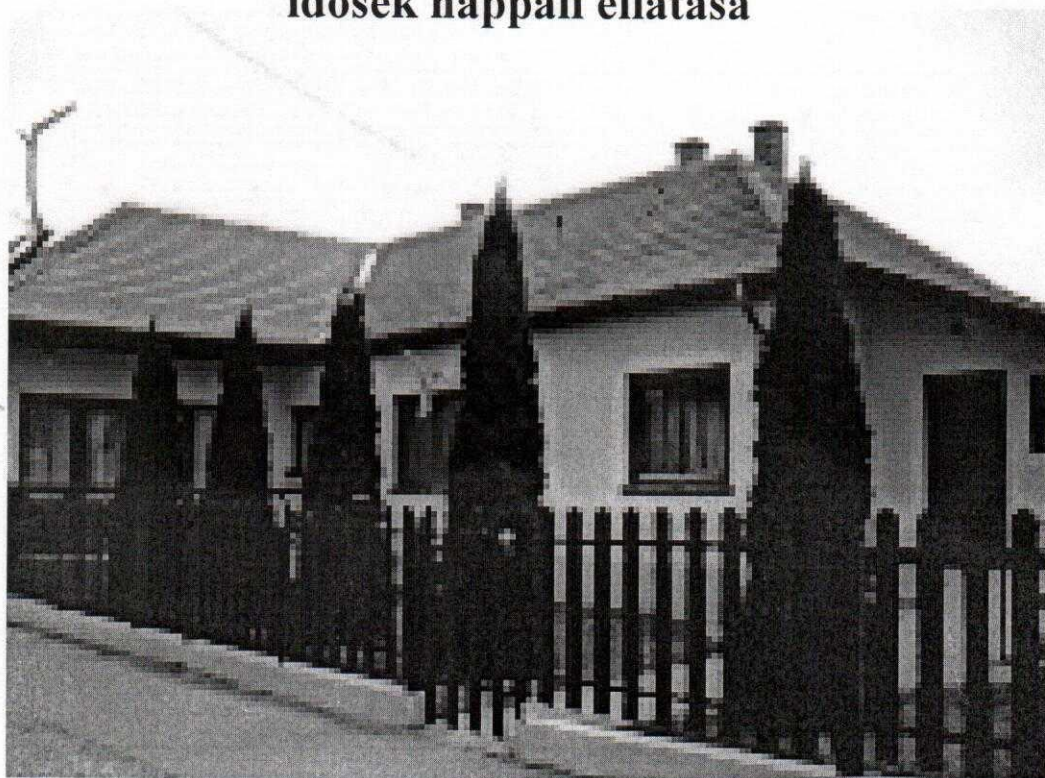


Bugac és Bugacpusztaháza Intézményfenntartó Társulás  
Társulási Tanács

**SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT  
SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁSOK  
SZAKMAI PROGRAM**

**Étkeztetés,  
házi segítségnyújtás  
idősek nappali ellátása**




**Jóváhagyta:**

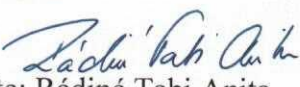
Bugac és Bugacpusztaháza Intézményfenntartó Társulás Társulási Tanácsa 1/2016 Tt. számú határozatával

**Módosítva és egységes szerkezetbe foglalva:**

Bugac és Bugacpusztaháza Intézményfenntartó Társulás Társulási Tanácsa 3/2017. Tt. számú határozatával

Bugac, 2017. november 28.

  
Dr. Fröschl-Nagy Péter  
jegyző

  
Készítette: Rádiné Tabi Anita  
Intézményvezető

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>I. A SZOLGÁLTATÓ ALAPADATAI</b>	3.
<b>II. 1.) A település bemutatása</b>	4.
<b>2.) A Szociális Szolgáltató Központ bemutatása</b>	4.
<b>III. ÉTKEZTETÉS</b>	5.
<b>1.) A szolgáltatás célja, feladata</b>	5.
<b>2.) A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása</b>	5.
a.) Létrejövő kapacitás	5.
b.) A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása	6.
<b>3.) Más intézményekkel történő együttműködés módja</b>	6.
<b>4.) Az ellátandó célcsoport jellemzői</b>	6.
a.) Ellátottak köre	6.
b.) Demográfiai mutatók	6.
c.) Az ellátottak szociális jellemzői	7.
d.) Ellátási szükségletek	7.
<b>5.) A szolgáltatás tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások jellemzői</b>	7.
a.) A szolgáltatás tartalma	7.
b.) A szolgáltatás igénybevételének módja	8.
c.) A szolgáltatások igénybevételének térítési díja	8.
<b>IV. HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS</b>	9.
<b>1.) A szolgáltatás célja, feladata</b>	9.
<b>2.) A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása</b>	9.
a.) A nyújtott ellátás	9.
b.) A házi segítségnyújtás keretében biztosított szolgáltatási elemek, tevékenységek és résztevékenységek	10.
c.) Létrejövő kapacitás	12.
d.) A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása	12.
<b>3.) Más intézményekkel történő együttműködés módja</b>	12.
<b>4.) Az ellátandó célcsoport jellemzői</b>	13.
a.) Ellátottak köre	13.
b.) Demográfiai mutatók	13.
c.) Az ellátottak szociális jellemzői	13.
d.) Ellátási szükségletek	13.
<b>5.) A szolgáltatás tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások jellemzői</b>	13.
a.) A szolgáltatás tartalma	14.
b.) A szolgáltatás igénybevételének módja	16.
c.) A szolgáltatások igénybevételének térítési díja	16.
<b>V. NAPPALI ELLÁTÁS – IDŐSEK NAPPALI ELLÁTÁSA</b>	18.
<b>1.) A szolgáltatás célja, feladata</b>	18.
<b>2.) A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása</b>	18.
a.) Létrejövő kapacitás	19.
b.) Az idősek nappali ellátása keretében biztosított szolgáltatási elemek, tevékenységek	19.
<b>3.) Más intézményekkel történő együttműködés módja</b>	20.
<b>4.) Az ellátandó célcsoport jellemzői</b>	20.
a.) Ellátottak köre	20.
b.) Az ellátottak szociális jellemzői	20.
c.) Ellátási szükségletek	21.
<b>5.) A szolgáltatás tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások jellemzői</b>	21.
<b>6.) A szolgáltatás igénybevételének módja</b>	25.
<b>VI. A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ IGÉNYBE VEVŐ KÖZÖTTI KAPCSOLATTARTÁS</b>	26.
<b>VII. AZ ELLÁTOTTAK ÉRDEKKÉPVISELETE, PANASZTÉTELI LEHETŐSÉGEI</b>	26.
<b>VIII. A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA</b>	28.
<b>IX. AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAI ÉS KÖTELESSÉGEI</b>	28.
<b>X. A SZAKMAI PROGRAM MELLÉKLETEI</b>	29.

## I. A SZOLGÁLTATÓ ALAPADATAI

Neve: Szociális Szolgáltató Központ  
 Székhelye és címe: 6114 Bugac, Béke u. 4.  
 Telefonszám: 76/372-512  
 e-mail cím: [szocszolgkp@gmail.com](mailto:szocszolgkp@gmail.com)  
 Illetékességi/ellátási terület: Bugac Nagyközségi Önkormányzat és  
 Bugacpusztaháza Községi Önkormányzat közigazgatási területe  
 Fenntartó neve: Bugac és Bugacpusztaháza Intézményfenntartó Társulás  
 Fenntartó székhelye: 6114 Bugac, Béke u. 10.  
 A szolgáltató fő tevékenységei: Házi segítségnyújtás  
 Étkeztetés  
 Idősek nappali ellátása  
 Család- és Gyermejjóléti Szolgálat

1. Gazdálkodási jogköre: önállóan működő költségvetési szerv. Pénzügyi-gazdasági feladatait külön megállapodás alapján a Polgármesteri Hivatal látja el.
2. Az előirányzatok feletti rendelkezési jogosultság szempontjából részjogkörrel rendelkező költségvetési szerv. Az intézményvezető dönt a személyi juttatások és járulékok és dologi kiadások előirányzatai (eszközbeszerzés, élelmiszer és anyagvásárlások, továbbképzés, útiköltség stb.) felett.
3. Kisegítő és vállalkozási tevékenységet nem végezhet.

### Alapfeladatai:

Szociális szolgáltatások keretében:

Étkeztetés (1993. évi III. törvény (a továbbiakban Szt.) 62.§)

Házi segítségnyújtás (Szt. 63.§)

Nappali ellátás (Szt. 65/F.§)

Család és gyermekjóléti szolgálat keretében (külön szakmai programban szabályozva):

Családsegítés (Szt. 64.§)

Gyermejjóléti szolgáltatás (1997. évi XXXI. tv. 39.§)

A tervezésben, költségvetési beszámolásban és könyvviteli elszámolásban a Polgármesteri Hivatal útján a felügyeleti szerv által meghatározott módon vesz részt.

## II.

**1. A település bemutatása:**

Bugac az Alföldön, a Duna és a Tisza között, a kiskunsági homokhátságon, a Kiskunsági Nemzeti park területén fekszik, Bács-Kiskun megye középső-keleti részén, a megyeszékhelytől, Kecskeméttől mintegy 40 km-re. Szomszédos települések: Kiskunfélegyháza, mely járási központ is, Bugacpusztaháza, Móricgát. A megye hatodik legnagyobb területű települése a maga 17.000 hektáros területével. Lakosságának száma 2754 fő.<sup>1</sup>

Bugacpusztaháza szintén az Alföldön, a Duna-Tisza a kiskunsági homokhátságon található. A megye középső-keleti részén, Kecskeméttől kb. 35 km-re. Szomszédos települések: Bugac, Móricgát, Jakabszállás, Bócsa, Orgovány. Lakosságának száma 378 fő<sup>1</sup>.

A lakosság életkor szerinti megoszlása<sup>1</sup>

	BUGAC	BUGACPUSZTAHÁZA	ÖSSZESEN
0-14 éves korig	333	34	367
15-18 éves korig	74	7	81
19-60 éves korig	1657	250	1907
61-89 éves korig	675	86	761
90 éves kor felett	15	1	16

A lakosság szám csökkenő tendenciát mutat, megfigyelhető hogy a fiatalok tanulmányaik befejezése után már nem vagy nagyon alacsony számban térnek vissza a településre, csökken a település népességmegtartó képessége. Az öregségi index a mai országos átlagot jóval meghaladja, 100 gyermekre 173 idős jut, az országos átlag pedig 108/110 idős.

**2. A Szociális Szolgáltató Központ bemutatása:**

A Szociális Szolgáltató Központ épülete Bugacon a Béke u. 4. szám alatt található. Az épület tömegközlekedéssel könnyen elérhető, megközelíthető. Az épület teljes felújítása és akadálymentesítése 2004-ben történt meg. Az épület két részben osztott, melyből az egyikben a nappali ellátás, a házi segítségnyújtás és az étkeztetés feltételei kerültek biztosításra. A másik részben található a család- és gyermekjóléti szolgálat irodája és a kapcsolódó kiegészítő helyiségek.

Az első részben a nappali ellátás biztosításához 6x8 méteres társalgó, egy négy ágyas pihenőszoba és étkező rész kapcsolódik a szükséges mellékkelhelyiségekkel (WC, fürdőszoba, stb.). Az épületben lévő tálalókonyhához a szükséges mosogató- és tároló helyek rendelkezésre állnak. A munkaszervezéshez elkülönített iroda van, mely mellett található az elsősegélynyújtó hely, ahol a gyógyszerek tárolása is megoldott. A házi segítségnyújtásban és a nappali ellátásban dolgozók részére külön zárható szekrényrel ellátott helyiség szolgál a kapcsolódó helyiségekkel (zuhanyzó, WC, raktár stb.).

A bútortat és a berendezések a jelenlegi funkcióknak megfelelnek.

A dolgozók részére a szükséges munka- és védőruházat biztosított.

<sup>1</sup> Bács- Kiskun Megyei Kormányhivatal Kiskunfélegyházi Járási Hivatal 2016. januári adatszolgáltatása alapján

### III. ÉTKEZTETÉS

#### **1.) A szolgáltatás célja, feladata:**

##### **Célja:**

Magyarországon ma a családok széthullása, a többgenerációs együttélések megszűnése a jellemző. A fiatalok belső migrációja, az idősek életkorának meghosszabbodása az egyszemélyes háztartások növekedéséhez vezetett. Az étkeztetés a szociális alapszolgáltatások egyik pillére, mellyel a saját lakókörnyezetben töltött idő kitolható.

A szolgáltatás célja, hogy településünkön ne legyen ellátatlan személy, illetve minden rászoruló, a jogszabályoknak és a helyi rendeletben szabályozott módon megfelelő ellátást kapjon. A lehető legteljesebb mértékben le kell fednie a településen élő szociálisan rászorultak körét. A szociális étkeztetés alapszolgáltatás biztosításával az egészségügyi állapot szinten tartása várható, ugyanis a napi egyszeri meleg fő étkezéssel változatosabb, ezáltal egészségesebb étrend biztosítható.

##### **Feladata:**

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottaik részére tartósan, vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen

Koruk (65 év),

egészségi állapotuk,

fogyatékosságuk, pszichiátriai betegségeik,

szenvedélybetegségeik

vagy hajléktalanságuk miatt.

#### **2.) A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása:**

Az étkeztetés biztosítása a Szociális Szolgáltató Központ tálaló konyháján keresztül történik, ahol a jogszabályi feltételeknek megfelelő konyha került kialakításra. Az ételt főzőkonyháról vásárolja az intézmény, amely gépkocsival kerül átszállításra az intézmény tálalókonyhájára, a megfelelő tároló edényekben. Az étel a tálalókonyhán kerül tálalásra, illetve ételhordóba történő kiadagolásra.

##### **a.) Létrejövő kapacitás**

Az ellátást két településen biztosítja az intézmény Bugac és Bugacpusztaháza közigazgatási területén.

Az ellátásra megállapodással rendelkezők száma 2015. dec. 31-én:

2015. dec. 31.	Bugac	Bugacpusztaháza
Helyben fogyasztás és Elvitel	38	-
Kiszállítás	60	5
Összesen	98	5

Az igénybevevők száma 2015. évben egyetlen ellátási napon sem haladta meg a 100 főt, minden igénybevevő térítési díjat fizet az ellátásért.

Kapacitás hiány vagy más okból várákózók száma nulla.

A feladatot egy fő szociális segítő és egy fő szociális gondozó látja el napi 4 – 4 órában. Pontos feladataikat a munkaköri leírásuk tartalmazza.

**b.) A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása:**

- Igények mérlegelése rászorultság és jövedelmi viszonyok alapján
- A kötelező igazolások megszerzésében segítségnyújtás
- Kérelem, térítési díj meghatározás, megállapodás megkötése, tájékoztatás a fizetési feltételekről
- Ételnapi megrendelése
- az étel tálaló konyhára történő szállítása
- az étel kiadagolása
- az étel klienshez juttatása
- az ételhordó behozatala az intézménybe
- az ételhordó mosogatása, hogy megfeleljen a kívánalomnak, mert nem minden igénybevevő képes tisztán beküldeni
- a havi térítési díj kiszámítása, számlázása, a díj beszedése és befizetése az intézmény számlájára

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

A Szociális Szolgáltató Központ jól kiépített jelzőrendszert működtet, ezért az igények jelzése történhet:

- önkéntesen, maga a szolgáltatást igénybevevő által
- házi orvosok jelzése alapján,
- más egészségügyi szolgáltatók által,
- magánszemélyek, hozzátartozók jelzése alapján
- civil szervezetek, családsegítők jelzése,
- önkormányzati hivatal jelzése,
- önkormányzat szociális ügyintézőjének jelzése alapján.
- Körzeti megbízottak, polgárőrök jelzése alapján

További szakmai kapcsolatok:

- Napi kapcsolattartás a főzőkonyhával mint intézményi partnerrel.

**Szolgáltatás előtt megtett előkészítések**

- Az étkeztetés ellátásáról a jelzőrendszerben működő intézmények, szervezetek, szakemberek tájékoztatása
- Az étkeztetés ellátásáról a célcsoport és a települések lakosságának tájékoztatása

**4.)Az ellátandó célcsoport jellemzői****a.) Ellátottak köre**

A település előregedőben van, a családtagok munka reményében elköltöztek más településekre, így a magukra maradt idősödő családok egyre nehezebben tudják ellátni magukat, különös tekintettel az egyedül élő idősödő emberek.

Ezen próbál a Szolgálat enyhíteni azzal, hogy az alapellátás keretében segítséget nyújtson azoknak, akik erre rászorulnak.

**b.) Demográfiai mutatók**

Az étkeztetést igénybevevők száma az életkor emelkedésével egyre nő. 40 év alatt elvétve fordul elő igénylő. Az életkor emelkedésével az idősek egészségi állapotának romlása miatt igénylik egyre többen az étkeztetést. Az étkeztetésben is tapasztalható a nők nagyobb aránya,

mely a demográfiai folyamatok következménye, hiszen a férfiak várható élettartalma több évvel kevesebb, mint a nőké. Az igénybevevők közül az ellátást kiszállítással igénybevevő 80-89 év közötti nők aránya a legmagasabb.

### **c.) Az ellátottak szociális jellemzői**

Ellátottaink jellemzően kiszállítással veszik igénybe a szolgáltatást, mely a megromlott egészségi állapottal van összefüggésben.

### **d.) Ellátási szükségletek**

Miután öregedőben van a társadalom, egyre nagyobb mértékben növekszik az egyedül élő, különböző testi, szellemi és szociális problémákkal küzdő idősök száma. Különösen gondot jelent az egyedül élő idős emberek helyzete, akik kevésbé számíthatnak környezetük segítségére, a gyerekek gyakran más városban a szülőktől távol telepedtek le. A családok egy jelentős része megélhetési gondokkal küzd és ilyen körülmények között sok esetben komoly nehézséget jelent az idős, beteg szülőről történő gondoskodás.

Az étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről kell gondoskodni, akik azt önmaguk, illetve eltartottaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen

- koruk,
- egészségi állapotuk,
- fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük,
- szenvedélybetegségük, vagy
- hajléktalanságuk miatt.

## **5.) A szolgáltatás tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások jellemzői**

### **a.) A szolgáltatás tartalma**

A Szociális Szolgáltató Központ a Rigó József ÁMK konyhájáról vásárolt élelmezés útján biztosítja az étkeztetés alapszolgáltatást. A főzőkonyha karbantartásának idején, más közétkeztetést biztosító főzőkonyhával kötött határozott időre szóló megállapodás alapján történik az ellátás folyamatos biztosítása.

Az intézmény a napi egyszeri meleg ételt ebéd formájában biztosítja a szolgáltatást igénybevevő részére. Az étel a főzőkonyháról megfelelő edényzetben kerül gépkocsival átszállításra.

Az étkeztetés történhet az étel helyben fogyasztásával, elvitelével, ill. házhozszállításával.

Elvitel: az étkezést elvitellel igénylők ebédje az intézmény tálaló konyháján kerül kiadagolásra, ott vehető át. Csere ételesről az ellátásban részesülőnek kell gondoskodnia.

Kiszállítás: A házi segítségnyújtás alapszolgáltatás gondozónői a házi segítségnyújtásban részesülők részére, illetve a falu- és a tanyagondnok a kiszállítással igénybevevők részére az intézmény tálalókonyhájáról szállítja ki az ebédeket a falu- és tanyagondnoki gépjárművel. Csere ételesről az ellátásban részesülőnek kell gondoskodnia.

Helyben fogyasztás: az intézmény ebédlőjében történik, a helyben fogyasztással jellemzően az idősök nappali ellátásában részesülők élnek. Az étkező kapacitása (férőhelyek) a fennálló igényeknek megfelelő. A helyben fogyasztás feltételei - kézmosási lehetőség, nemenként elkülönített illemhely, evőeszköz és étkezéslet - biztosítottak.

Az étkeztetés a hét munkanapjain (hétfőtől-péntekig) **11.30 – 13.30 óra** között biztosított.

**b.) A szolgáltatás igénybevételének módja:**

Az ellátás igénybevételének folyamata:

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő vagy törvényes képviselő kérelmére történik.

- A kérelmező jelzi az igényét a Szociális Szolgáltató Központ intézmény vezetőjénél
- kérelem benyújtása az Szt. 93.§.(1) bekezdése alapján az intézmény vezetőjének, a 9/1999.(XI.24.) SZCSM rendelet 3.§ -ban meghatározott mellékletekkel
- kérelmező tájékoztatása az ellátás feltételeiről az Szt. 95. §.(1) bekezdés szerint,
- nyilvántartásba vétel,
- térítési díj megállapítása, megállapodás megkötése,

A szociális gondozó az 1/2000. (I. 07.) SzCsM rendelet 4. sz. melléklet szerinti igénybevételi naplót vezet. A személyes gondoskodásban részesülő személyről az intézmény vezetője az Szt.20. §-ban foglaltaknak megfelelő nyilvántartást vezet. Az igénybevételi naplóban foglaltak alapján kerül sor a KENYSZI rendszerben történő napi kötelező adatszolgáltatásra az intézményvezető vagy az általa megbízott munkatárs által.

**Az ellátás lemondása:** Ha az ellátást betegség vagy más ok miatt az ellátást igénybevevő nem kívánja igénybe venni, a távolmaradást az intézmény vezetőjének legalább két munkanappal a távolmaradást megelőzően írásban be kell jelenteni. Ennek elmulasztása esetén az ellátást igénybevevő a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól a távolmaradás kezdetétől számított 3. munkanaptól mentesül. Az ellátást igénybevevő a távolmaradás idejére mentesül a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól.

**c.) A szolgáltatások igénybevételének térítési díja:**

A térítési díj megállapítása az Szt.114. – 119/B § valamint a 29/1993.(II.17.) Korm. rendeletben foglaltak alapján történik. Az egyén jövedelemvizsgálatára az Szt. 119/C.§ alapján kerül sor.

Az ellátásért jövedelemtől függően - a mindenkori jogi szabályozások szerint - térítési díjat kell fizetni. A fenntartó a fizetendő térítési díjakról évente legalább egy alkalommal (legfeljebb kétszer) alkot rendeletet.

A személyi térítési díjat az intézmény vezetője állapítja meg a Szt. 116. §-ának (3) bekezdése a) pontja alapján konkrét összegben és arról az ellátást igénylőt az ellátás igénybevételét megelőzően írásban tájékoztatja.

A személyi térítési díj összege nem haladhatja meg az étkezést igénybevevő rendszeres havi jövedelmének 30 %-át, étkeztetés és házi segítségnyújtás együttes igénybevétele esetén is a 30 %-át. A térítési díj a szerint differenciált, hogy az étel kiszállításra kerül az ellátotthoz, vagy helyben fogyasztással/saját elvitellel kéri az igénybevevő. A kiszállítás költségét az étkeztetés térítési díja tartalmazza. A személyi térítési díj havi összege a napi személyi térítési díj és az adott hónapban igénybe vett napok szorzata. Az igénybe vételi napok meghatározása az étkeztetésre vonatkozó igénybevételi napló alapján történik, amit az étkeztetésben dolgozó gondozónő vezet.

A térítési díjfizetés utólag történik.



## IV. HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

### **1.) A szolgáltatás célja, feladata:**

#### **a.) Célja:**

Az ellátást igénybevevő fizikai, mentális és szociális szükségleteinek kielégítése – saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességek fenntartásával, felhasználásával – biztosított legyen, az integrált működési rendnek megfelelően, szükség szerint a szolgáltatói központon belüli más részegységek közreműködésével.

Mindazok számára, akik önmaguk teljes ellátására képtelenek, és a szolgáltatást kérik, célunk biztonságossá és emberivé tenni az ellátással a mindennapi életet, megelőzni vagy legalább minél inkább kitolni azt az időt amikor az igénybevevő más pl. bentlakásos vagy kórházi ellátására szorul.

#### **b.) Feladata:**

A szolgáltatás feladata, hogy a törvény biztosította keretek között az igénybevevők számára a leghumánusabb és leghatékonyabb ellátást nyújtsa saját otthonában, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével.

A szolgáltatást igénybevevő személy részére saját lakókörnyezetében, az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátásokat biztosítja. A házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget vagy személyi gondozást biztosít.

Szociális segítség keretében közreműködik a lakókörnyezeti higiénia megtartásában, a háztartási tevékenységekben, a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzetek elhárításában történő segítségnyújtásban, szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözéskor segítséget nyújt.

Személyi gondozás keretében biztosítja az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását, a gondozási és ápolási feladatok elvégzését, valamint a szociális segítség keretében biztosított szolgáltatásokat.

A házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően a Szt. 63.§ (5) bekezdése szerint vizsgáljuk a gondozási szükségletet. A házi segítségnyújtást a Szt. 63.§ (6) bekezdésében foglaltak szerint a gondozási szükségletnek megfelelő időtartamban, de legfeljebb napi 4 órában nyújtjuk.

### **2.) A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása:**

**a.) A nyújtott ellátás:** Az igénylő által benyújtott kérelemhez csatolt orvosi igazolás, kórházi zárójelentés valamint az elvégzett gondozási szükségletet figyelembe véve, az ellátott a gondozónő és az intézményvezető közösen meghatározza az egyéni gondozási tervben a gondozási problémákat/feladatokat, a gondozási célokat, a célok eléréséhez szükséges módszereket. A gondozási szükséglet vizsgálatot az intézményvezető végzi el személyes látogatást tesz – előre egyeztetett időpontban – az igénylő otthonában.

A gondozónő gondozási tevékenységét az egyéni gondozási tervben rögzítettek alapján végzi a gondozási szükséglet mérés eredményeként megállapított óraszámban, illetve az ellátott

által kért mértékben és rendszerességgel ( a hét minden napján kéri-e, naponta hány alkalommal szeretné stb.) amennyiben az a megállapított óraszámnál alacsonyabb. A gondozási idő a napi négy órát egyetlen esetben sem haladhatja meg.

A gondozási tevékenység csak az SzCsM rendelet 5. számú mellékletében rögzített tevékenység/résztevékenység lehet. A gondozónők az ellátotthoz biciklivel vagy a falu- és tanyagondnok segítségével, gépjárművel jutnak el.

A gondozónők tevékenységükről az SzCsM rendelet 5. számú melléklete szerinti tevékenységnaplót vezetnek, melyet az intézményvezető havonta ellenőriz és aláír. A gondozónők a tevékenységnaplóban rögzítetteket szerint, naponta összesített jelentést írnak az ellátott személyekről, a szolgáltatási tevékenység típusáról, valamint a tevékenységre fordított időről, mely jelentés alapján az intézményvezető vagy az általa meghatalmazott munkatárs a KENYSZI rendszerben megteszi a kötelező napi jelentést.

Az egyéni gondozási tervben foglaltak, azok megvalósulása évente illetve jelentős állapotváltozás bekövetkeztekor értékelésre és amennyiben szükséges az egyéni gondozási terv módosításra kerül.

Az újonnan ellátásba kerülőket az intézményvezető döntése szerinti gondozónő látja el. Az intézményvezető döntésénél figyelembe veszi a gondozónők által ellátásban lévő személyek számát, különösen a személyi gondozásban részesülőket. Egy gondozónő maximum öt fő személyi gondozásban lévő ellátottat gondozhat.

#### **b.) A házi segítségnyújtás keretében biztosított szolgáltatási elemek, tevékenységek és résztevékenységek<sup>2</sup>:**

##### **Szociális segítség keretében szolgáltatási elemek:**

- **háztartási 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.” / 1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet 2.§ lh) pontja alapján

##### **Szociális segítség tevékenységei és résztevékenységei:**

*A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:*

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)
- mosás
- vasalás

*A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:*

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

<sup>2</sup> Módosítva a 3/2017. Tt.határozattal

- kísérés
- Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában
- Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

**Személyi gondozás keretében szolgáltatási elemek:**

- **gondozás** „, az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, melyeket 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.” / 1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet 2.§ ld) pontja alapján
- **háztartási 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.” / 1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet 2.§ lh) pontja alapján

**Személyi gondozás tevékenységei, résztvékenységei:**

*Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:*

- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás
- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése
- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés
- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében

*Gondozási és ápolási feladatok körében:*

- mosdatás
- fürdetés
- öltöztetés
- ágyazás, ágyneműcsere
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése
- haj, arcszőrzet ápolás
- száj, fog és protézis ápolás
- körömápolás, bőrápolás
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)
- mozgatás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés
- sztómaszák cseréje
- gyógyszer kiváltása
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
- vérnyomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás

- a házi orvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzésében való kompetencia határáig)

### c.) Létrejövő kapacitás

Az ellátást két településen Bugac és Bugacpusztaháza közigazgatási területén biztosítja az intézmény. Az ellátásra megállapodással rendelkezők száma 2016. január 01-jén:

2016. január 01.	Bugac	Bugacpusztaháza
Személyi gondozás	10	0
Szociális segítség	15	1

A szolgáltatást három fő szociális gondozónő látja el, mindhárman szakképzettek, koordinálásukról szakmai irányításukról, ellenőrzésükről az intézményvezető gondoskodik. Kapacitás hiány vagy más okból várakozók száma nulla.

### d.) A nyújtott tevékenységek leírása:

- A kötelező igazolások, mellékletek megszerzésében segítségnyújtás
- Gondozási szükséglet mérése, gondozási szükséglet megállapítása házi orvossal közösen
- Kérelem, térítési díj meghatározás, megállapodás megkötése, tájékoztatás a fizetési feltételekről
- Házi segítségnyújtás tevékenységek ellátása, személyi gondozás, szociális segítség
- a havi térítési díj kiszámítása, számlázása, a díj beszedése és befizetése az intézmény számlájára

## 3.) Más intézményekkel történő együttműködés módja

A Szociális Szolgáltató Központ jól kiépített jelzőrendszert működtet, ezért az igények jelzése történhet:

- önkéntesen, maga az ellátott vagy törvényes képviselője által
- házi orvosok jelzése, szakrendelések, más egészségügyi szolgáltatók jelzése,
- önkormányzati hivatal szociális ügyintéző,
- körzeti megbízottak és polgárőrség jelzése,
- civil szervezetek jelzése,
- családsegítők jelzése,
- magánszemélyek jelzése által.

További szakmai kapcsolatok:

- Rendszeres kapcsolatot tartunk a Bács-Kiskun Megyei Kórház Kecskeméti és Kiskunfélegyházi telephelyének szociális szakembereivel, szakdolgozóival szükség szerint más egészségügyi szolgáltatókkal, szociális intézményekkel.
- Szakmai tapasztalatszerzés céljából elsősorban a megyében működő, házi segítségnyújtást biztosító intézményekkel.
- Ölelő Kéz Alapítvány otthonápolás, szakápolás
- Kiskunfélegyházi Járási Hivatal Hatósági és Gyámügyi Osztálya

#### **4.) Az ellátandó célcsoport jellemzői**

##### **a.) Ellátottak köre**

Házi segítségnyújtás keretében kell 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, de egyébként önmaguk ellátására képesek,
- azokról az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik ezt az ellátási formát igénylik, illetve bentlakásos intézményi elhelyezésre várakoznak.
- azokról a személyekről, akik a rehabilitációt követően a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.

##### **b.) Demográfiai mutatók**

Az országos adatok tükrében, az intézmény ellátási területén is a lakónépesség csökkenését figyelhetjük meg, természetesen az egyre alacsonyabb születési arány és a magas halálozási arány következtében.

A két nem eltérő halandóságából adódóan a szolgáltatás igénybevételi aránya a nők javára billen, jellemzően a 80-89 életév közötti korosztály érintett. A szolgáltatást igénybevevők száma a kor előrehaladtával emelkedik. Az életkor emelkedésével az idősek egészségi állapotában bekövetkezett változások miatt igénylik egyre többen a házi segítségnyújtást.

##### **c.) Szociális jellemzők**

A házi segítségnyújtást és az étkeztetést a gondozottak többsége együtt veszi igénybe. Ez visszavezethető egyrészt a gondozottak egészségi állapotára, másrészt a kedvezményes étkezés lehetőségére. Az ebéd lakásra történő szállítása szintén nagy segítséget jelent az igénybe vevő részére, főleg azoknak, akik a település szélén laknak. Az ellátottak többségéhez a gondozónő naponta többször megy, általában a reggeli ébredéstől az ebédeltetésen át a délutáni pihenésből felébredést végig követve.

##### **d.) Ellátási szükségletek**

Miután öregedőben van a társadalom, egyre nagyobb mértékben növekszik az egyedül élő, különböző testi, szellemi és szociális problémákkal küzdő idősek száma. Különösen gondot jelent az egyedül élő idős emberek helyzete, akik kevésbé számíthatnak környezetük segítségére.

Az intézmény ellátási területén is a családok egy jelentős része megélhetési gondokkal küzd, illetve valamely más okból nehézséget jelent az idős, beteg szülő ápolása, például:

- Fizikailag távol vannak a szülőktől.
- Anyagi lehetőségeik nem teszik lehetővé, hogy megfizessenek egy ápolót az idős mellé.
- Családi összefogásban történő gondozás, ahol meghatározott időpontokban, felváltva végzik az ápolást, hosszú távon a kapcsolatok megromlásához vezethet.
- Munkahelyi elfoglaltságuk, keresőtevékenységük mellett nem tudnak idős hozzátartozójukkal hosszabb ideig, napi rendszerességgel foglalkozni,
- Bentlakásos idősek otthonába kérnek idős hozzátartozóiknak elhelyezést, de legtöbb helyen a várakozási idő hosszadalmas.

#### **5.) A szolgáltatás tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások jellemzői**

A házi segítségnyújtás szolgáltatás munkanapokon hétfőtől-péntekig biztosított, 07.30 – 16.00 óráig. A házi segítségnyújtást végző szociális gondozók az ellátottakhoz gyalog, kerékpárral illetve a falu és tanyagondnoki szolgálat segítségével jutnak el az ellátotthoz, az intézmény és

az ellátott lakóhelye közötti távolság függvényében. Az ellátás nyújtásához szükséges eszközök (pl. vérnyomásmérő stb.) rendelkezésre állnak.

#### a.) A szolgáltatás tartalma

A házi segítségnyújtás olyan gondozási forma, amely az igénybevevő önálló életvitelének fenntartását – szükségleteinek megfelelően – lakásán, lakókörnyezetében biztosítja.

A szociális gondozó segítséget nyújt abban, hogy az ellátást igénybevevő fizikai, mentális, szociális szükséglete:

- saját környezetében,
- életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően,
- meglévő képességeinek fenntartásával, fejlesztésével biztosított legyen.
- a család pótlása, leküzdve az izoláció biológiai, pszichés és szociális körülményeit
- az életvitel minden területére kiterjedő teljes körű gondoskodást kell, hogy jelentsen
- a prevenció mellett a rehabilitációnak fokozatosan kell érvényesülnie, vagyis a lehetőségek határain belül törekednie kell biológiai, pszichés és szociális egyensúly megőrzésére
- a gondozás mindig a pillanatnyi helyzethez és egészségi állapothoz igazodik
- fontos a gondoskodás folyamatossága, olyan légkör kialakítás, amelyben érzi az ellátott, hogy minden érte történik, hogy egyenrangú partner
- tapintat, tolerancia, meleg elfogadó attitűd jellemezze a gondozónőket.

#### Szociális segítség

Célja: a ellátásban részesülők alapvető szükségleteinek (étkezés, ruházat, pihenés, tisztálkodás) kielégítése.

- A lakókörnyezet tisztántartása(lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben) A gondozás keretében, ahol indokolt a takarítás végzése a gondozás feltételeinek megteremtéséhez. Azok részére, akik lakókörnyezetüket nem tudják rendben tartani, és nincs aki ebben segítségükre lenne.
- Ruházat- és ágyneműcsere, mosatásról gondoskodás. Segítségnyújtás ruházatuk beszerzéséhez, felújításához, adományból ruházat, ágynemű pótlása, ha szükséges önkormányzati támogatás igénylése. A gondozottak ruházatának tisztántartására mosási lehetőség biztosított a Központban.
- Élelmezés: az ellátott igénye és egészségi állapota szerint, reggeli és vacsora készítése, naponta egyszeri meleg ebéd biztosítása étkeztetés keretében, annak házhoz szállításával. A szükséges élelmiszerek megvásárlása. Az egészségi állapotától függetlenül teljes vagy részbeni segítséget igényelhet a napi étel biztosításához az ellátott. A segítségnyújtás történhet:
  - nyersanyag beszerzés, ha el tudja készíteni az ebédet
  - a gondozónő kezdeményezi az ellátott étkeztetésben részesítését.
- Ebéd házhozszállítása :
  - önállóan étkezik, ha meg tudja melegíteni az ételt
  - önállóan elfogyasztásra képes, melegítésre, tálalásra nem – gondozónő végzi
  - etetés – önállóan étkezni nem képes gondozott esetében
- Fűtés: Hagyományos fűtési móddal rendelkezők részére téli tüzelő beszerzésében segítségnyújtás. Favágás, tüzelő behordásának megszervezése, fűtésben

segítségnyújtás. A fűtéshez kapcsolódó szolgáltatások szervezése (kéményseprés, karbantartások stb.)

- Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában.

#### Személyi gondozás

- Megfigyelés, étkeztetés, ágyazás, fürdetés, rehabilitációs eszközök használata és használatának megtanítása, egészségi állapotának megfelelő mozgatás.
- Kapcsolattartás és szoros együttműködés a háziorvosi szolgálattal.
- Gyógyszerek kiírása, kiváltása, gyógyszerelés orvosi utasítás szerint. Panasz esetén orvos értesítése, hívása.
- Szükség esetén szakorvosi vizsgálatra, laboratóriumba kísérés.
- Egyre több a magas vérnyomásban és cukorbetegségben szenvedő ember, ellátottaink körében is, ezért igény szerint vérnyomásmérést és vércukorszint mérést is végzünk.

#### Mentális / pszichés gondozás

Célja: a gondozott megőrizze lelki egyensúlyát, aktivitását, társas kapcsolatait.

- Testi, lelki funkciók, hangulatváltozások folyamatos megfigyelése.
- Krízishelyzetek felismerése, szükség esetén orvosi segítség kérése.

Valamennyi gondozási tevékenység végzésénél, azzal egyidejűleg is kell, hogy történjen a pszichés gondozás.

Foglalkoztatás, célja:

- érdeklődési körük felkeltése
- kulturális igényeik kielégítése
- megfelelő elfoglaltság biztosítása, figyelembe venni igényeiket, hobbijukat, korábbi tevékenységüket
- felolvasás újságokból, könyvekből

#### Egészségügyi ellátás:

- orvos előírása szerinti alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátása
- gyógyszerek kiváltása, előírás szerinti beadása, gyógyszereszedések ellenőrzése
- gondozott állapotáról rendszeres tájékoztatás a háziorvosnak, szakorvosi vizsgálatra való elkísérés
- betegség esetén orvos kihívása
- látás, hallás, fogak állapotának figyelemmel kísérése
- bőrön való elváltozások jelzése orvosnak
- hőmérőzés, borogatás, lázcsillapítás
- gyógyászati segédeszközök beszerzése, illetve használatának elérése
- egészségnevelési feladatok végzése, tanácsadás életmódra, diétára
- gondozott állapotának folyamatos figyelése

Amennyiben a házi segítségnyújtás során szakápolási feladatok ellátása válik szükségessé, a házi segítségnyújtást végző személy kezdeményezi az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátást.

#### Érdekvédelem

A házi segítségnyújtásban részesülő idős emberek többsége nem képes ügyeinek önálló intézésére, ebben is segítséget igényel.

- Felvilágosítás, tanácsadás a probléma megoldásához
- Ügyeinek intézése, csekkek befizetése

- Szociális támogatási formák igénylése a polgármesteri hivatalban, kormányhivatalban és más intézményekben:
  - Önkormányzati támogatás
  - közlekedési támogatás
  - közgyógyellátási igazolvány
  - fogyatékosági támogatás (MÁK)
- szükség esetén szociális otthoni elhelyezés megindítása.
- Levelezések lebonyolítása, családdal való kapcsolattartás.

#### **b.) A szolgáltatás igénybevételének módja:**

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére történik.

- A kérelmező (vagy hozzátartozója), törvényes képviselője jelzi az igényét a Szociális Szolgáltató Központ intézmény vezetőjénél.
- Kérelem benyújtása az Szt. 93.§.(1) bekezdése alapján az intézmény vezetőjének, a 9/1999.(XI.24.) SZCSM rendelet 3.§ -ban meghatározott mellékletekkel, a kérelem benyújtásakor a kérelmező részletes tájékoztatás az ellátás feltételeiről
- A kérelem benyújtását követően gondozási szükséglet vizsgálatára, gondozási szükséglet megállapítására kerül sor. A vizsgálatot a házi orvos és az intézményvezető végzi.
- A jövedelemnyilatkozat és a becsatolt igazolások alapján az intézményvezető megállapítja a kérelmező egyéni jövedelmét, ez alapján történik a személyi térítési díj megállapítása.
- Megállapodás kötése az intézménnyel.

A házi segítségnyújtás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik. A kérelem alapján, az intézményvezető –az igénylő otthonában felméri a gondozási szükségletet. Amennyiben, a kérelmező gondozási szükséglete megállapítható, a házi segítségnyújtás szolgáltatását a megállapított gondozási szükséglet mértékének megfelelően biztosítani kell. A kérelmező, a megállapított gondozási szükségletnél kevesebb óraszámban is igényelheti a házi segítségnyújtást. A szolgáltatás igénybevételét megelőzően, a házi segítségnyújtás térítési díjának megállapításával összefüggésben az intézményvezető megvizsgálja az igénylő jövedelmét. Az ellátás megkezdése előtt, az intézmény vezetője az ellátást igénylővel illetve törvényes képviselőjével, írásban megállapodást köt.

A személyes gondoskodásban részesülő személyről, a szociális intézmény vezetője az Szt. 20.§-ban foglaltaknak megfelelően nyilvántartást vezet. A szociális gondozónők napi tevékenységükről az SZCSM rendelet 5. számú melléklete szerinti tevékenységnaplót vezetnek. A tevékenységnaplóban foglaltak alapján kerül sor a KENYSZI rendszerben történő napi kötelező adatszolgáltatásra az intézményvezető vagy az általa megbízott munkatárs által.

#### **6.) A szolgáltatás igénybevételének térítési díja:**

A térítési díj megállapítása az Szt.114. – 119/B § valamint a 29/1993.(II.17.) Korm. rendeletben foglaltak alapján történik. Az egyén jövedelemvizsgálatára az Szt. 119/C.§ alapján kerül sor.



Az ellátásért jövedelemtől függően - a mindenkori jogi szabályozások szerint - térítési díjat kell fizetni. A fenntartó a fizetendő térítési díjakról évente legalább egy alkalommal (legfeljebb kétszer) alkot rendeletet.

A személyi térítési díjat az intézmény vezetője állapítja meg a Szt. 116. §-ának (3) bekezdése b) pontja alapján, konkrét összegben és arról az ellátást igénylőt az ellátás igénybevételét megelőzően írásban tájékoztatja.

A személyi térítési díj összege nem haladhatja meg a házi segítségnyújtást igénybevevő rendszeres havi jövedelmének 25 %-át, étkeztetés és házi segítségnyújtás együttes igénybevétele esetén a 30 %-át. A személyi térítési díjat az egyén jövedelme alapján megállapított óradíj és az adott hónapban elvégzett tevékenységre fordított idő (tevékenységnapló alapján) szorzata adja.

A térítési díjfizetés utólag történik.

## V. NAPPALI ELLÁTÁS – IDŐSEK NAPPALI ELLÁTÁSA

### 1.) Idősek nappali ellátásának célja, feladata

#### **Célja**

A szolgáltatás elsősorban a saját otthonukban élők részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, étkezésre, foglalkoztatásra, társas kapcsolatokra, valamint alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére. A hiányzó családi gondoskodás pótlása, az ellátott szociális helyzetének javítása, egyedüllét, izoláció megszüntetése. A tétlenséggel járó káros hatások megelőzése.

#### **Feladata**

A szabadidő hasznos eltöltése, fizikai, szellemi aktivitás megtartása, képességek, készségek fejlesztése illetve szinten tartása, a gondolatok pozitív irányba való terelése, irányítása, új ismeretek nyújtása, segítségnyújtás ügyeinek intézésében, önálló életvitelének megtartásában, hogy az ellátott minél tovább maradhasson saját otthonában, lakókörnyezetében.

### 2.) A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása

Az intézmény az ellátást igénybe vevők életkorának, egészségi állapotának és a helyi igényeknek megfelelő foglalkozásokat szervez (vitadélutánok, vetélkedők, kézimunkázás, lelki gyakorlat, torna, nóta kör, egészségmegőrző előadások, kulturális műsorok).

Az intézményben rendelkezésre álló szórakoztató eszközök, társasjátékok, egymás igényeinek figyelembevételével használhatók.

Az intézmény az alábbi programokat is megszervezi, amennyiben a klubtagok körében ezekre igény merül fel:

- Kirándulások megszervezése, lebonyolítása,
- névnapok, születésnapok közös ünneplésének lehetőségének biztosítása.

Az intézményben lehetőség van pihenőszoba igénybevételére, mely a napközbeni csendes pihenő célját szolgálja. A pihenőszobát valamennyi ellátott használhatja, de ügyelni kell a rend, a tisztaság és az együttélés szabályainak betartására.

Tisztálkodási, fürdési lehetőség az intézmény fürdőszobájában áll rendelkezésre. A mosakodást, tisztálkodást, zuhanyozás valamint kádfürdő keretében lehet megoldani. A fürdés igény szerint a gondozónők segítségével illetve közreműködésével történik. Szükség szerint más lehetőség hiányában a személyes ruhanemű mosása is biztosított, gondozónői segédlettel, a biztonsági előírások megtartása mellett.

A foglalkozásokat, programokat a nappali ellátás vezető és a szociális gondozó közösen szervezik, lebonyolítását együtt végzik.

A foglalkozások szervezése az alábbi elvek szerint történik:

**Önkéntesség:** A foglalkozásokon való részvétel sohasem kötelező. Meggyőzéssel kell rávenni az idős embert, hogy bekapcsolódjon az adott tevékenységbe.

**Célszerűség:** ami azt jelenti, hogy minden tevékenységnek legyen meghatározott célja.

**Folyamatosság, rendszeresség:** A foglalkoztatás folyamatossága nagyon fontos, ami azonban nem jelent egyhangúságot. Fizikai, szellemi – kulturális és a szórakoztató foglalkoztatásokat változtatjuk.

**Mértéktartás:** a foglalkoztatás – vezető figyelembe veszi az egyén fizikai és szellemi teherbíró képességét.

**Változatosság:** azt jelenti, hogy időnként más – más foglalkozási feladatokat kell kitalálni, felkínálni az idős emberek számára.

**Értékelés, elismerés:** az értékelés és elismerés nem cél, hanem eszköz. A jutalmazás, dicséret mindenképpen motiváló hatású.

#### a.) Létrejövő kapacitás

Az ellátást két településen biztosítja az intézmény, Bugac és Bugacpusztaháza közigazgatási területén.

Az ellátásra megállapodással rendelkezők száma 2015. december 31-én: 21 fő volt.

A nappali ellátásban két szociális gondozónő dolgozik 4-4 órában (feladataik munkaköri leírásban szabályozva) a nappali ellátást vezető mellett. A szakképzettségi arány 100%-os.

#### b.) Az idősek nappali ellátása keretében biztosított szolgáltatáselemek, tevékenységek <sup>3</sup>

**Szolgáltatáselemek leírása** 1/2000.(I.7.) SzCsM rendelet 2.§ alapján:

- **tanácsadás** „az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésre 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”
- **készségfejlesztés** „az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására”,
- **háztartási vagy háztartást pótló tevékenység** „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”
- **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”,
- **felügyelet** „az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll”,
- **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” és
- **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”.

<sup>3</sup> Módosítva a 3/2017. Tt.,határozattal

**Tevékenységek leírása:**

- ellátottak intézménybe beszállítása és hazaszállítása igény szerint a falu- és tanyagondnok segítségével gépjárművel
- az intézménybe érkezés után reggeli teázás ( tea és ivóvíz egész nap rendelkezésre áll – folyadékpótlás)
- igény szerint napi egyszeri meleg étkezés (ebéd) biztosítása
- alapvető higiéniai szükségletek kielégítésének biztosítása fürdés, mosatás gondozói segítséggel
- Inkontinens ellátottak segítése
- Napi bevásárlás biztosítása
- gyógyszerek napi kiadagolása,
- vérnyomásmérés minden nap,
- testsúly mérés, vércukorszint mérés esetenként,
- alapellátás- házi orvoshoz kísérés szükség szerint,
- szakellátás- orvosi szakrendelésre időpont kérése szükség szerint,
- orvoshoz szállítás a tanya- és falugondnoki szolgálat segítségével
- segítségnyújtás hivatalos ügyek intézésében
- életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése
- fizikai, szellemi és szórakoztató jellegű foglalkozások szervezése, a szellemi frissesség megőrzése, az önálló képesség megtartása és az elszigetelődés megakadályozása érdekében
- társas kapcsolatok kialakításának elősegítése, mentális gondozás
- vallásgyakorlás
- intézményünk nyitott, minden érdeklődőt szeretettel várunk, az érdeklődőknek szívesen adunk felvilágosítást működésünkről, szolgáltatásainkról.

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

Az intézmény keretein belül működő egyéb ellátási formákkal család- és gyermekjóléti szolgálat, házi segítségnyújtás, étkeztetés valamint házi orvosok, iskola, óvoda, egyház, egyházak képviselői, a településen működő nyugdíjas klub. A lelki gondozás megvalósítása érdekében rendszeres az együttműködés az egyházzal.. Jó viszonyt alakítottunk ki az ellátást igénybe vevők hozzátartozóival is.

**4.) Az ellátandó célcsoport jellemzői****a.) Ellátottak köre**

Nappali ellátást nyújtó intézmény a szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes időskorúak napközbeni ellátására, gondozására szolgál. Az idősek klubjába felvehető az a 18. életévét betöltött személy is, aki egészségi állapotára való tekintettel önmagát csak segítséggel képes ellátni.

**b.) Idősek szociális jellemzői**

Általánosságban elmondható, hogy az ellátást igénybe vevők átlagéletkora az utóbbi években növekedett. Ennek oka egyrészt, hogy az ellátást igénylők az idősebb korosztályból kerülnek ki, illetve a növekedés okaként említhető az a tény is, hogy van, aki már több éve igénybe veszi a

szolgáltatást és az idő múlásával egyre idősebb lesz. A várható élettartam meghosszabbodásával kitolódik az-az életkor, amikor egyedül maradnak az idősek és társaságot keresve jönnek az intézménybe. A szolgáltatást igénybevevők aránya a nők irányába tolódott el. Családi állapotuk alapján egyedül élnek saját házukban, özvegyek.

### **c.) Ellátási szükségletek**

Leginkább a társaságot keresve jönnek az intézménybe, mely éppen ezért fő céljának tekinti, hogy hasznos időtöltést, szórakozást és új kapcsolatokat biztosítson az idősek embereknek, megakadályozva ezzel esetleges társadalmi izolációjukat. Programjaink az idősek korához és érdeklődésük köréhez igazodik, a személyes gondoskodás áll a középpontban, de a fizikai segítségnyújtás és szükséglet-kielégítés is rendszeres igényként jelentkezik.

## **5.) A szolgáltatás tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások jellemzői**

A szolgáltatás munkanapokon hétfőtől-péntekig 07.30 – 16.00 óráig biztosított az intézmény székhelyén.

Az ellátást igénybevevők egy része saját maga jár be az intézménybe, de az ellátottak többségét fizikai és egészségi állapota miatt a falu- és tanyagondnoki gépjárművel a falu- és tanyagondnok szállítja be és haza.

### a.) Fizikai ellátás

Célja: Otthonos és kényelmes környezet megteremtése, élelmezés, tisztálkodás biztosítása, személyes ruházat tisztítása, pihenés biztosítása.

Környezet:

- Az otthonosság és a kényelem befolyásolja a környezetet, kihat a látogatottságra és a benttartózkodás időtartamára, lényeges az intézményen belüli akadálymentesség,
- A külső és belső környezet barátságosabbá tétele folyamatos feladat.
- Az ellátottak otthoni életkörülményeit is figyelemmel kell kísérni, ahol szükséges nagytakarítás, javítási munkálatok megszervezése.
- Segítségnyújtás téli tüzelőanyag beszerzéséhez.

Ruházat:

- Az igénylők részére ruházat és az ágynemű tisztítása mosási lehetőség biztosításával történhet
- A rossz anyagi helyzetben élők részére ruha beszerzéséhez segélykérés
- Adományként kapott ruhaneműk szétosztása a rászorulóknak részére

Élelmezés:

- Igény szerint meleg étel biztosítása, mely biztosítja az idősek emberek rendszeres táplálkozását, csökkentse a beszerzési gondjaikat
- Minőségi követelmények: elégítse ki a gondozottak életkorának, állapotának, kalória, tápanyag és folyadék-szükségletét
- Kulturált körülmények között történjen az étkeztetés. Az asztaltársak megfelelő összeválogatásával segítsük a társas kapcsolat, kiscsoportok kialakulását, új gondozottak beilleszkedését
- Az étkeztetést megzavarókat négy szemközt, tapintatosan figyelmeztetni szükséges. Az élelmezéssel kapcsolatos kritikák meghallgatása, megbeszélése, illetve a jogos felvetések továbbítása az élelmezés-vezetőhöz.

- Cél: Az ételt az intézményben fogyasszák el, közösségben jobban esik az étel. Amennyiben betegsége miatt vagy egyéb okból valaki nem tud bejárni az étellemezéséről gondoskodni kell. A napi ellátásban nem vehet részt, akinek az ebédet állandó jelleggel a lakására kell vinni.

#### b.) Egészségügyi és higiénés ellátás:

Célja: Felvilágosító előadások szervezésével tanácsadás az egészséges életmódra, torna lehetőségek biztosítása, mentális gondozás. Megfelelő higiénés körülmények és rendszeres orvosi felügyelet biztosítása hozzájárul a betegségek megelőzéséhez.

A gondozottak higiénéje:

- a testi tisztaságot tapintatosan ellenőrizzük
- különösen figyelni kell a WC használatra, annak leöblítésére
- rendszeres lábápolás, száj- és fogápolás
- rosszul látók viseljék a szemüveget, bizonytalanul mozgók használják a botot
- az ellátottak ügyeljenek a rendre és a tisztaságra
- ruházatuk tisztaságának és öltözködésüknek figyelemmel kísérése

Az intézmény higiénéje:

- Napi takarítás
- Heti takarítás
- Havi nagytakarítás
- Fontos a szellőztetés naponta többször is

A gondozók higiénéje:

Munkaruha, munkacipő használata, naponta tiszta, ápolts külsővel megjelenés

A házi orvos gondoskodik a szakorvosi szűrővizsgálatok, védőoltások elvégzéséről, tanácsadásról. A gondozónők az orvos utasításait betartják, rosszullet, betegség esetén a házi orvost értesítik.

#### c.) Pszichés gondozás

Bánásmód:

- A gondozás nagyon légyeges eleme, melynek során az ellátottak szeretetet, megértést és tiszteletet kapnak. Csökken a félelem és szorongásérzetük, magányuk oldódik, helyreáll az önbizalmuk és nő önszerető képességük. Arra törekszünk, hogy az idős emberek kiegyensúlyozottak, derűsek, megelégedettek legyenek.
- Jó légkörrel elérhető, hogy az ellátott és a gondozók kapcsolatára a megértés, a bizalom és a segítőkészség legyen a jellemző, segíteni kell, hogy kapcsolatban maradjanak a külvilággal, családdal, barátokkal.
- Módszerei az udvariasság, jó modor, csendes, tapintatos viselkedés, halk beszéd és járás. A megszólításnak, beszédmódnak alkalmazkodnia kell a gondozottnak életkorához, állapotához, egyéniségéhez.
- A gondoskodás, törődés testi-lelki értelemben egyaránt fontos, egymástól elválaszthatatlan, tettek és szavak összhangja a lényeges.
- A helyes bánásmód alapja a megértés, az empátia. Fontos az idős emberek bizalmának megszerzése és megtartása, a megszerzett bizalomra fordítsunk nagy gondot.

- Az idős emberek gyakran bizalmatlanok, oka az önbizalom csökkenése, testi erő, életfunkciók gyengülése. Abból fakad félelmük, hogy nem találnak megértése, visszautasítást kapnak. Ezt tudjuk oldani a tisztelet megadásával, türelemmel, megértéssel.

#### Mentális irányítás:

- Függségérzés, szorongásérzés megszüntetése, az ellátott szándékának, elképzeléseinek figyelembevétele. Őket érintő kérdésekben nyilvánítsanak véleményt, közösségben demokratikus szellem kialakítása.
- Öregség tudat csökkentése: ha szükséges meg kell tanítani az idős embereket újból az öröme, az élet élvezetére. Sokrétű foglalkoztatással, intenzív közösségi étellel érhetjük el.
- Izoláció felismerése, és leküzdése: az izoláció oka, hogy az idősek egyedül maradnak, mivel a gyerekek önállósulnak a mai rohanó világban kevésbé érnek rá törődni, beszélgetni, gondozni idős hozzátartozóikat. Az idősek fáradtak a régi kapcsolataik ápolására. Elérhetjük családias, otthonos körülményekkel, légkörrel, ahová szívesen megy, ahol jól érzi magát és társaságban van.

#### Az ellátást igénybe vevő kapcsolatai:

##### Az ellátott és a gondozónő kapcsolata:

A kapcsolat kialakítása az ellátást igénylő fogadásával kezdődik, ezért erre nagyon fontos odafigyelni. A felvétel előtt beszélgetéssel, személyes látogatással ismerjük meg a leendő ellátottaink életkörülményeit. Az újonnan bekerülőknek elmondjuk a nappali ellátás mindennapjait, bemutatjuk társainak (bár ez falun aligha szükséges), fokozottabban ráfigyelünk, van-e kivel beszélgetni, mennyire vonódik be a közös programokba stb. A beilleszkedés segítéséhez, igyekszünk megismerni az ellátott:

- Előéletét, egyéniségét, életkörülményeit, érdeklődési körét, gondjait, örömeit
- intelligenciáját, tudását, műveltségét
- testi- és szellemi adottságait, valamint hogy ezek milyen feladatok elvégzésére teszik alkalmassá
- érzelmi életét: kiegyensúlyozott, változékony, kifelé vagy befelé forduló
- társas érdeklődését, családi, lakóhelyi közösségben elfoglalt kapcsolatait, helyzetét
- életvezetését, érdeklődését, öregkori megnyilvánulásait

A kapcsolat kialakítása: egyéni foglalkozások során legfontosabb a meghallgatás, ezzel érzelmileg kerül közelebb a gondozónő az idős emberhez

A csoportos foglalkozásokon a gondozónő érdekes téma felvezetésével kezdeményezi és irányítja a beszélgetést.

##### A gondozottak egymás közötti kapcsolatai:

Célunk a jó közösség kialakítása. Az embercsoportot közösséggé kell formálnunk, ennek feltétele a jó hangulat, a megfelelő vezetés, a jó gondozás, a foglalkoztatás. Közös tevékenység, közös élmények hatására kialakul az együvé tartozás érzése.

Segítségadás abban, hogy mindenki találjon magának barátot, társat. Három- négytagú csoportok kialakítása, de ügyelni kell, hogy ne legyen ellentétes a közösség érdekeivel, a gondozási célokkal.

A szokások, hagyományok megtartása örömet okoz, a közösséget erősíti. Névnap, születésnap, betegek látogatása, kirándulások, ünnepségek szervezése stb.

Kapcsolatok a külvilággal:

Segíteni kell őket, hogy felújítsák, ápolják kapcsolataikat rokonaikkal, barátaikkal. A külvilágtól való elszigetelődés megelőzése érdekében fontos, hogy az idős emberek a társadalmi, politikai élet alakulásáról értesüljenek: események, hírek ismertetése, megbeszélése, megmagyarázása.

#### d.) Foglalkoztatás

Jelenti mindazt a célszerű, hasznos, rendszeres fizikai, szellemi és szórakozási tevékenységet, amely által az igénybevevők élete tartalommal tölthető meg. Ennek segítségével képességeik, készségeik felhasználásával fenntartható és fejleszthető bennük az önbecsülés, a hasznosság és a társadalomhoz való tartozás érzése.

A foglalkoztatás megvalósításának elvei:

- Legyen célszerű, eredmény elérésére kell törekedni,
- Önkéntesség,
- Törekedünk a folyamatosságra, rendszerességre, változatosságra,
- Kellemes legyen,
- Fontos a mértéktartás, pihenésre legyen idő
- Mindenkit bizzunk meg feladattal,
- Értékeljük, ismerjük el a munkájukat, tevékenységüket,
- Biztosítsuk a megfelelő eszközöket

Érdeklődésük felkeltésére alkalmas legyen, feleljen meg személyiségüknek, életkoruknak, képességeiknek, testi és szellemi állapotuknak

Fentiek megvalósulása érdekében az egészségügyi és fizikai ellátáson kívül a nappali ellátást igénybe vevők részére napi szinten biztosítottuk, kulturális programokat, fejlesztő/szinten tartó foglalkozásokat.

Beépítésre került a mindennapokba a torna, a gyakorlatok a korosztálynak megfelelően kerültek összeállításra és mindenki képességeihez képest végzi azokat. A torna célja az ellátottak fizikai állapotának megőrzése, az állapotromlás megakadályozása, izomerősítés, mozgáspálya megtartása és növelése. Amikor az időjárási viszonyok engedik közös sétákat teszünk az intézmény körül, időnként akár az iskoláig elmerészkedünk...

Foglalkozások: cél az ellátottak minél szélesebb körű bevonása, az egyén testi és lelki állapotának megfelelő foglalkoztatás. Ehhez azonban ismerni kell a személyiséget, készségeket, a múltját. Sokszor akadályként jelentkezik a tiltakozás, melynek oka lehet a félelem, hogy nem tudja megtenni, elkészíteni stb. amit kérünk. Ezt igyekszünk egyéni meggyőzéssel, beszélgetéssel kiküszöbölni.

Minden héten tartunk kreatív manuális foglalkozásokat, dísz tárgyakat készítünk különböző technikákkal, ezekkel díszítjük az intézményt, ünnepek aktualitását figyelembe vesszük. Rajzolásra, színezésre minden nap lehetőség van, ezzel a finommotorikát igyekszünk szinten tartani. „Ismerkedünk” a gyurmával, ceruza helyett az ecsettel festéssel. Az ellátottaink között van egy nótafánk aki a közös énekléseket szokta kezdeményezni. Hetente többször labdázunk is, memória fejlesztő játékkal egybekötve.

„Mi történik a világban?”- naponta beszélünk az előző nap estéjén otthonukban televízióban, rádióban hallottakról, ha a hírek felzaklatták őket igyekszünk kibeszéltetni és megnyugtatni. Napi szintű a Petőfi Népe újság felolvasása, mely tájékoztat a napi, helyi és országos eseményekről, előre általunk válogatott témákból (a megölték, kirabolták, felrobbant stb. cikkeket mellőzve)



Ebéd utáni pihenőben „delelő idő”, régi filmeket vetítünk hetente többször.  
 Ruskó Norbert Atya rendszeres vendégünk, kéthetente pénteken délelőtt tart misét.  
 Gondot fordítunk az emberi kapcsolatok ápolására, a barátság kialakulásának elősegítésére.  
 Igyekszünk megelőzni az izolációt, az elszigetelődést, a depresszió kialakulását. A  
 konfliktusok kialakulását, vagy a már kialakult konfliktusok kezelését, elsimítását.  
 Minden kedves ellátottunk születés – és névnapjáról megemlékezünk a többi ellátottal együtt  
 felköszöntjük.

Állandó rendezvényeink az év folyamán:

- Január: Intézményszentelés
- Február: Farsangi mulatság fánkkal és zenésszel
- Március: Nőnap ünnepség, virággal, süteménnyel és zenésszel  
Március 15-i ünnepség az Iskolában
- Április: Húsvéti megemlékezés, locsolkodás, tojáskeresés az Óvodásokkal
- Május: Anyák napi ünnepség az Óvodások műsorával, virággal és könnyekkel  
Tavaszi kirándulás a településen kívül
- Szeptember: Óvodások szüreti rendezvényének meglátogatása  
Őszi kirándulás
- Október: Idősek hete rendezvénysorozat  
vendégeskedés a Könyvtárban filmvetítéssel, süteménnyel
- November: Diófaünnep iskolások és óvodások műsorával
- December: Házhoz jött a Mikulás  
Karácsonyi ünnepség iskolások és óvodások műsorával

## 6.) A szolgáltatás igénybevételének módja:

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére történik.

- A kérelmező, vagy törvényes képviselője jelzi igényét a Szociális Szolgáltató Központ intézmény vezetőjénél.
- Kérelem benyújtása az Szt. 93.§.(1) bekezdése alapján az intézmény vezetőjének, a 9/1999.(XI.24.) SZCSM rendelet 3.§ -ban meghatározott mellékletekkel, a kérelem benyújtásakor a kérelmező részletes tájékoztatás az ellátás feltételeiről
- A szolgáltatást ingyen nyújtja az intézmény fenntartói döntés alapján, így a jövedelem vizsgálatára nem kerül sor (fizetni az étkezésért kell, lsd. Étkeztetés ellátás)
- Megállapodás kötése az intézménnyel.
- Egyéni gondozási terv készítése

Az igénybevétel megkezdésétől számított 30 napon belül az igénybevevő közreműködésével a szociális gondozó és a nappali ellátás vezetője elkészítik az egyéni gondozási tervet, melyet évente illetve jelentős állapotváltozás esetén értékelnek és szükség esetén módosítanak.

A személyes gondoskodásban részesülő személyről, a szociális intézmény vezetője az Szt. 20.§-ban foglaltaknak megfelelően nyilvántartást vezet. A napi igénybevételt az SZCSM rendelet 10. számú melléklete szerinti látogatási és eseménynaplóban kell rögzíteni. A látogatási és eseménynaplóban foglaltak alapján kerül sor a KENYSZI rendszerben történő napi kötelező adatszolgáltatásra az intézményvezető vagy az általa megbízott munkatárs által.

## VI.

**A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ IGÉNYBE VEVŐ KÖZÖTTI KAPCSOLATTARTÁS**

Az intézmény nyitva tartása: hétfőtől-péntekig 7.30-16.00 óráig

Az étkezés hétfőtől-péntekig 11.30-13.30 óráig biztosított.

Az intézmény az ellátottak, ellátást igénylők számára személyes, telefonos, e-mailes, postai úton történő kapcsolattartást biztosít.

Az ellátásban részesülők és az ellátást igénylők személyesen az intézmény nyitva tartási idejében az intézmény székhelyén jelezhetik igényeiket, esetleges problémáikat stb.

Kapcsolattartás telefonon is biztosított az intézmény vonalas telefonszámán az intézmény nyitva tartási idejében: 06-76-372-512

Ha az ellátottnak lehetősége van e-mailen is felveheti az intézménnyel a kapcsolatot: [szocszolgkp@gmail.com](mailto:szocszolgkp@gmail.com)

Postai úton a leveleket az intézmény címére küldhetik: 6114 Bugac Béke u. 4.

Az ellátottat illetve ellátást igénylőt kérésére, akadályoztatása esetén, az intézményvezető előre egyeztetett időpontban felkeresi otthonában a személyes kapcsolattartás érdekében.

## VII.

**AZ ELLÁTOTTAK ÉRDEKKÉPVISELETE, PANASZTÉTELI LEHETŐSÉGEI**

Az intézményi jogviszonnnyal kapcsolatos sérelmek, személyiségi jogsértések, a kapcsolattartás sérelme, a Szociális Szolgáltató Központ dolgozóinak titoktartási és vagyonvédelmi kötelezettségeinek megszegése, a házirend szabályainak megsértése, az ellátottak törvényben biztosított jogainak megsértése esetén, az ellátást érintő kifogások orvoslása érdekében az ellátást igénylő panasszal élhet az alábbi szervezeteknél, személyeknél:

- a Szociális Szolgáltató Központ vezetőjénél,
- a Fenntartónál,
- az Ellátottjogi Képviselőnél.

A panaszok kivizsgálására a Szociális Szolgáltató Központ vezetője köteles. A panaszok, a szolgáltatással, a bánásmóddal kapcsolatos problémák jelzése szóban és írásban történhet. A panasz kivizsgálásának eredményéről és a megtett intézkedésről a Szociális Szolgáltató Központ vezetője 15 napon belül köteles írásban a panasztevőt, illetve törvényes képviselőjét értesíteni. Amennyiben a Szociális Szolgáltató Központ vezetője határidőn belül nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az írásos értesítésben foglalt intézkedésekkel, a Fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért, Bugac és Bugacpusztaháza Intézményfenntartó Társuláshoz 6114 Bugac Béke u. 10.

**A szolgáltatás megszűnése, megszüntetése:**

- Az ellátás megszűnik a határozott idejű megállapodás leteltével, a Szociális Szolgáltató Központ jogutód nélküli megszűnésével, az ellátott halálával.
- A Szociális Szolgáltató Központ jogutód nélküli megszűnése esetén a Fenntartó köteles gondoskodni az ellátott megfelelő ellátásáról.
- Ha az ellátást igénybe vevő vagy törvényes képviselője személyi térítési díj fizetési kötelezettségének, felszólítás ellenére sem tesz eleget.

- Ha a szolgáltatás igénybevételének feltételei már nem állnak fenn.
- Ha az ellátást igénybe vevő az intézményi jogviszony megszüntetését kezdeményezi az intézményvezetőnél.
- Az ellátásra kötött megállapodást az ellátást igénylő vagy a Szociális Szolgáltató Központ vezetője 15 napos felmondási idővel felmondhatja, ha az ellátott a megállapodásban foglaltakat súlyosan megszegi (pl. együttműködési kötelezettség).
- A Szociális Szolgáltató Központ vezetője az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti az ellátást igénylőt. Ha a megszüntetéssel az ellátást igénylő nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Fenntartóhoz fordulhat. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a panasz elbírálására, kivizsgálására jogosult szerv döntését meg nem hozza.

A Szociális Szolgáltató Központ vezetője köteles értesíteni, illetve tájékoztatni az Ellátást igénylőt:

- az ellátással kapcsolatos bármilyen változás esetén,
- a személyi térítési díj összegéről a Szociális Szolgáltató Központ vezetője az ellátás igénybevételét megelőzően írásban tájékoztatja az ellátást igénylőt. Az intézményi térítési díj változása esetén a Szociális Szolgáltató Központ vezetője a változást követő 30 napon belül írásban meghatározza a személyi térítési díj mértékét, és erről értesíti az ellátást igénylőt.
  - Ha az Ellátást igénylő a személyi térítési díj összegét vitatja, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ilyen esetben a Fenntartó dönt a személyi térítési díj összegéről
  - A személyi térítési díj összege évente két alkalommal – a Fenntartó által meghatározott intézményi térítési díj mértékének megfelelően – felülvizsgálható és megváltoztatható.
  - Meg kell változtatni a térítési díjat, amennyiben ellátott havi jövedelme oly mértékben csökken, hogy nem tud eleget tenni kötelezettségének, illetve ha az ellátott jövedelme az öregségi nyugdíjminimum 25%-át meghaladó mértékben növekszik.
  - Az ellátást igénylő a térítési díjat utólag, tárgyhót követő hónap 10. napjáig (illetve adott hónapban az intézmény értesítésében megjelölt hatánapig) köteles megfizetni.
  - Ha az ellátást igénylő a személyi térítési díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget, a Szociális Szolgáltató Központ vezetője 15 napos határidő megjelölésével írásban felhívja az ellátást igénylőt az elmaradt térítési díj megfizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, a díjhátralékot nyilvántartásba veszi és a Szociális Szolgáltató Központ vezetője erről tájékoztatja a Fenntartót. A jegyző az intézményvezetői tájékoztatást követően intézkedik a térítési díjhátralék behajtásáról a közigazgatási hatósági eljárás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény szabályainak alkalmazásával.

## VIII.

**A SZOLGÁLTATÁSRÓL SZÓLÓ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA**

- szórólapok
- helyi újságban történő közzététel Polgármesteri Hírlevél
- házi orvosok tájékoztatása
- Bugac honlapja [www.bugac.hu/](http://www.bugac.hu/) intézmények/Szociális Szolgáltató Központ

## IX.

**AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAI ÉS KÖTELESSÉGEI****Ellátottak jogai és kötelességei**

- Az intézmény a szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátott adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.
- Egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról illetéktelen személy nem szerezhet tudomást.
- Az ellátásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, az e törvényben meghatározott általános és speciális jogokat is biztosítani kell.
- A szociális szolgáltatások biztosítása során tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
- Az ellátottak önrendelkezési jogának tiszteletben tartása az ellátás teljes vertikumán.
- Az ellátott a szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és a szolgáltató működési rendjét.
- Az ellátott – amennyiben ezt egészségi, pszichés állapota lehetővé teszi – köteles az ellátásban közreműködőkkel képességei és ismeretei szerint együttműködni.

**A szociális szolgáltatás végzők jogai:**

- A munkaviszonyban álló szociális szolgáltatást végző szakembereknek biztosítani kell, hogy a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- A dolgozó eredményes munkájának feltétele saját egészsége, ezért kötelező a részvétel az időszakos foglalkozás egészségügyi orvosi vizsgálatokon.
- Fertőző betegségben szenvedő munkatárs a szolgálatnál nem tartózkodhat, munkát nem végezhet.
- Az étkeztetés munkakörét betöltő személyek közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

- A szociális szolgáltatást végző köteles tevékenységét a hatályos jogszabályok és szakmai szabályok, szakma etikai kódexe szerint végezni.
- Köteles tiszteletben tartani az ellátott személyiségét, méltóságát, jogait és önrendelkezését.

#### **Az ellátottjogi képviselő intézménye:**

A szociális ellátást igénybevevők ellátáshoz fűződő jogvédelmet az ellátottjogi képviselő látja el.

A Szociális Szolgáltató Központ vezetője köteles az ellátottakat tájékoztatni az ellátottjogi képviselő által nyújtható segítségnyújtás lehetőségeiről, a képviselő elérhetőségéről, fogadóórájának időpontjáról.

Az Intézményben az Ön területileg illetékes ellátottjogi képviselője:

Ladányi Mónika

Elérhetősége: 06 20 489 9605

E-mail: ladanyi.monika@obdk.hu

A jogvédelmi képviselő az országos betegjogi, ellátottjogi, gyermekjogi és dokumentációs központ munkatársa, az intézménytől független személy.


A fenti elérhetőség sikertelensége esetén az OBDK zöldszáma hívható: 06/80/620-055

Az ellátottak panaszjogának gyakorlásához a Szociális Szolgáltató Központ vezetője köteles segítséget nyújtani.

#### **X. A szakmai program mellékletei:**

- Házirend
- Megállapodás nyomtatványok(étkeztetés, házi segítségnyújtás, nappali ellátás)

Bugac, 2016. február 15.

  
Rádiné Tabi Anita  
intézményvezető

#### **Záró rendelkezések**

Jelen szakmai programot Bugac- és Bugacpusztaháza Intézményfenntartó Társulás Társulási Tanácsa hagyta jóvá 1/2016 Tt.sz. határozatával 2016. február 15-én megtartott ülésén.

**A Szakmai Program módosítását** Bugac - és Bugacpusztaháza Intézményfenntartó Társulás Társulási Tanácsa hagyta jóvá 3/2017. Tt.sz. határozatával 2017. november hó 28.nap megtartott ülésén.

**Hatálybalépés**

- 1./ Jelen szakmai program a jóváhagyás napján lép hatályba.
- 2./ Jelen szakmai program hatálybalépésének napján Bugac Községi Önkormányzat Társult Képviselő-testülete által hozott 108/2012. TKt. számú határozatával jóváhagyott és Bugac és Bugacpusztaháza Intézményfenntartó Társulás Társulási Tanácsa által többször módosított Szakmai program hatályát veszti.
- 3./ **Jelen szakmai program módosítása a jóváhagyás napján lép hatályba.**

**Záradék:**

Bugac és Bugacpusztaháza Intézményfenntartó Társulás Társulási Tanácsa a Szakmai programot 1/2016. számú, 2016. február hó 15. napján hozott határozatával jóváhagyta.

**Bugac és Bugacpusztaháza Intézményfenntartó Társulás Társulási Tanácsa a Módosított Szakmai Programot 3/2017. számú, 2017. november hó 28. napján hozott határozatával jóváhagyta.**

Bugac, 2017. november hó 28.nap

  
**Szabó László**  
**Polgármester**  
**Társulási Tanács Elnöke**