

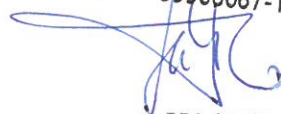
Országos Szociális Intézményfenntartó Központ Családtámogató Szociális Szolgáltató Intézmény

Szakmai program

Hatályos: 2021. január 28.

Fige Piroška Margit
Készítette: Fige Piroška Margit
Intézményvezető

**Családtámogató Szociális
Szolgáltató Intézmény**
4220 Hajdúböszörmény, Újvárosi u. 66.
Adószám: 18205970-1-09
Bszlsz.: 59900067-11027030



Hári Tibor

Engedélyezte:

Országos Intézményfenntartó Központ

Országos Szociális
Intézményfenntartó Központ
1111 Budapest, Budafoki út 34/b I/2.
MagNet Bank: 16200106-11568238
Adószám: 18646999-1-43
6.

Tartalomjegyzék

Általános szabályok	3
I. Azonosító adatok	3
1.1. A fenntartó azonosító adatai	3
1.2. A szolgáltató azonosító adatai és elérhetőségei	3
II. A szolgáltatás céljának és feladatának bemutatása	4
2.1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása	4
2.1.a) Támogató Szolgálat általános és speciális céljai	4
2.1.b) Szolgáltatási kapacitás	6
2.2. Más intézményekkel történő együttműködés módja	9
III. Az ellátandó célcsoport megnevezése	9
IV. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre rendszeressége	10
4.1. Szolgáltatunk által biztosított szolgáltatási elemek	11
4.2. A feladatellátás tárgyi feltételeinek bemutatása	11
4.2.a) Személyi feltételei	11
4.2.b) Irodahelyiség	11
4.2.c) Gépjármű	12
V. Az ellátás igénybevételének feltételei, módja	12
5.1. Az ellátás igénybevételének feltételei	12
5.2. Az ellátás igénybevételének módja	13
5.2.a) Tájékoztatás	13
5.2.b) Az ellátás kérelmezése	13
5.2.c) Jogviszony keletkezése – megállapodás megkötése	13
5.2.d) A személyi térítési díj megállapítására, fizetésére, jogorvoslatra vonatkozó szabályok	14
5.2.e) Szolgáltatás biztosítása	15
5.2.f) Jogviszony megszűnése – megállapodás megszűnése/megszüntetése	16
5.2.g) Panaszok kezelése	16
5.2.h) Személyes adatok kezelése	17
VI. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	17
6.1. A szolgáltatás igénybevétele iránt érdeklődők tájékoztatása	17
6.2. Általános tájékoztatás a lakosság részére	17
VII. A szolgáltatást igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	18
7.1. A szolgáltatást igénybe vevők jogai	18
7.2. A szolgáltatást igénybe vevők kötelességei	19
7.3. A személyes gondoskodást végzők jogai	18
7.4. A személyes gondoskodást végzők kötelességei	19
VIII. Csatolandó melléklet	20

Általános szabályok

A szakmai program célja:

Meghatározza az intézmény működésére vonatkozó jogszabályokat, az egyedi sajátosságok alapján a szolgáltatás szakmai tevékenységét.

A szakmai program hatálya:

A szakmai program a jóváhagyás napján lép hatályba. Hatálya a szolgáltatást igénybe vevő, és a szolgáltatást nyújtó személyekre terjed ki.

A szakmai program nyilvánossága: A szakmai program kifüggesztésre kerül az intézmény székhelyén valamint PDF formátumban feltöltésre kerül a fenntartó által működtetett honlapra: www.orszik.hu.

I. Azonosító adatok

1.1. A fenntartó azonosító adatai

A szolgáltató fenntartója és székhelye: ***Országos Szociális Intézményfenntartó Központ***

1111 Budapest, Budafoki út. 34/b. I/2.

A fenntartó jogállása: Egyházi Jogi Személy

A fenntartó adószáma: 18646999-1-43

1.2. A szolgáltató azonosító adatai és elérhetőségei

A szolgáltató neve:

Családtámogató Szociális Szolgáltató Intézmény

A szolgáltató székhelye:

4220 Hajdúböszörmény, Újvárosi u. 66.

A szolgáltató elérhetőségei:

Telefonszám: +36-70-325-0246

E-mail cím: csaladtamogato@gmail.com

A szolgáltató jogállása: önálló költségvetéssel rendelkező, önállóan működő és gazdálkodó jogi személy

A szolgáltatás alapításának éve: 2004.

A működést engedélyező szerv megnevezése:

Hajdú-Bihar Megyei Kormányhivatal Szociális Gyámhivatala (székhelye: 4025 Debrecen, Erzsébet u. 25.)

II. A szolgáltatás céljának és feladatának bemutatása

Az Országos Szociális Intézményfenntartó Központ, mint fenntartó nemcsak a Magyarországi Baptista Egyház gyülekezeteihez tartozó, krízishelyzetbe került családoknak biztosít gondoskodást, hanem – gyülekezeti hovatartozástól és vallási meggyőződéstől függetlenül – lehetőségeihez mérten mindenki számára segítséget nyújt.

Meggyőződésünk, hogy hitünkkel, odafigyelésünkkel képesek leszünk elősegíteni az arra rászorulóknak életminőségének javítását.

A Támogató Szolgálat nem tud megoldani minden problémát, de enyhíti a rászorulóknak mindennapi nehézségeit, emberséggel, keresztényi törődéssel, szakszerű szervezeti működésével és rendjével együtt.

Tiszteletben tartjuk a rászorulóknak lelkiismereti szabadságát és vallási meggyőződését.

A Szolgálat elő kívánja segíteni a fogyatékos személy integrációját a meglévő szociális-család- és gyermekvédelmi hálózatba, elősegítve ezzel a közösségi programokban való részvétel lehetőségét.

2.1. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

2.1.a) A támogató szolgáltatás általános és speciális céljai

A támogató szolgáltatás céljait, feladatait részben hatályos jogszabályok, részben azokhoz illeszkedően szakmai irányelvek határozzák meg.

A támogató szolgáltatás a mindenkori jogszabályoknak megfelelő személyi és tárgyi feltételrendszerrel végzett, fogyatékos személyre irányuló személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás. A szolgáltatás a fogyatékkal élő személy szükségleteinek speciális kielégítését végzi, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével.

A támogató szolgáltatás céljai:

- az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel támogatása a saját lakókörnyezeten belül és kívül nyújtott tevékenységekkel és a lakókörnyezeten kívüli szolgáltatásokkal való kapcsolat megteremtése által,
- egyéni és társas szükségletek fogyatékoságnak, egészségügyi állapotnak, szociális körülményeknek és egyéni elvárásoknak megfelelő kielégítése,
- az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel, társadalmi integráció elősegítése,
- a társadalmi életben való teljes jogú részvétel biztosítása, elősegítése,
- a fogyatékos személy izolációjának, szegregációjának elkerülése, csökkentése, a szükséges szolgáltatások lakókörnyezetben való elérhetőségének biztosítása.

A célok eléréséhez szükséges, végrehajtandó feladatok:

- az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása (speciális személyi szállítás, szállító szolgálat működtetése),
- az általános egészségi állapotnak és a fogyatékoság jellegének megfelelő egészségügyi-szociális ellátásokhoz, valamint a fejlesztő tevékenységhez való hozzájutás személyi és eszközfeltételeinek biztosítása,
- információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása,
- a jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségének biztosítása,
- segítségnyújtás a fogyatékos személyek kapcsolatkézségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez speciális, önsegítő csoportokban való részvételükhöz,
- egyes szociális alapszolgáltatási részfeladatok biztosítása a fogyatékos személyek speciális szükségleteihez igazodóan,
- segítségnyújtás a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának megvalósulásához, valamint a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős kapcsolatokban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása,
- a fogyatékos személy munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevételeinek elősegítése.

Megfelelő személyi és tárgyi feltételrendszerrel végzett:

A támogató szolgáltatást, mint professzionális segítő tevékenységet az különbözteti meg a laikus segítségnyújtástól, illetve más segítő szakmák által végzett tevékenységektől, hogy a segítők a feladatellátás speciális követelményeinek megfelelő általános (alapvégzettség) és szakirányú (*tanfolyami, illetve továbbképzéseken szerzett*) ismeretekkel rendelkeznek, illetve tevékenységét megfelelő tárgyi eszközrendszerrel (*ügyfelek fogadására alkalmas nyitva álló helyiség, akadálymentesített gépjármű, egyéb, szolgáltatás biztosítását segítő eszközök*) végzi.

Fogyatékos személyre irányuló:

A szolgáltatás célja a fogyatékos személy szükségleteinek kielégítése, önálló életvitelének támogatása. A személyre „irányulás” mellett a tevékenység tervezésében és végrehajtásában a fogyatékos személy környezete (*család, kapcsolódó intézményrendszer*) is jelentős szerepet kap.

Személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás:

A szolgáltatás lényegét a szolgáltató és az igénybevevő közötti személyes segítő kapcsolat adja. A támogató szolgáltatás és a laikus segítségnyújtás közötti minőségi különbséget a segítő szakmai tudása, gyakorlati tapasztalata és a tevékenysége során tudatosan kialakított, szakmai célok megvalósulását elősegítő magatartása adja.

A fogyatékkal élő személy szükségleteinek speciális kielégítését végzi:

A szolgáltatás a fogyatékos személy szükségleteinek, egyéni állapotának, igényeinek és elvárásainak megfelelő, speciális módszerekre és eszközökre épülő kielégítését végzi. A

szolgáltatás szemlélete szerint a célcsoport szükségletei azonosnak tekinthetők a nem fogyatékos személy szükségleteivel (*normalizáció elve*), különbség a szükségletek kielégítésére irányuló tevékenység- és eszközrendszerben van.

A meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével:

A segítői tevékenység során törekedni kell a segített személy és környezete erőforrásainak, képességeinek hatékony mobilizálására. Célunk, hogy a meglévő képességekre építve azok tovább funkcionáljanak, ezáltal, ha lehetséges, fejlődjenek, illetve a funkcióvesztés minél későbbi és minél kisebb arányú legyen (*rehabilitáció elve*).

Az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel támogatása:

A szolgáltatás célja, hogy a rendelkezésre álló erőforrások felhasználása hatékonyabbá váljon, azonos erőfeszítés mellett az igénybe vevő szükségleteinek jobb kielégítését érje el, vagy az adott életminőség fenntartásáért kevesebb erőfeszítésre legyen szükség.

A lakókörnyezeten belül és azon kívül:

Az önálló életvitel teljessége kiterjed mind a személyes térre, lakókörnyezetre, mind a közösségi élet színhelyeire. A szolgáltatás révén a fogyatékos személy hozzájut az önálló életviteléhez szükséges segítő tevékenységekhez, illetve a szolgáltatás révén képes kapcsolatot teremteni más szolgáltatásokkal, a szolgáltatás révén azokat önállóan igénybe venni.

2.1. b) Szolgáltatási kapacitás

Ellátási terület: **Balmazújvárosi Járás:** Balmazújváros, Egyek, Hortobágy, Tiszacsege, Újszentmargita. **Hajdúszoboszlói Járás:** Ebes, Hajdúszoboszló, Hajdúszovát, Nádudvar, Nagyhegyes, **Debreceni Járás:** Debrecen, Hajdúsámson. **Hajdúböszörményi Járás:** Hajdúböszörmény és Hajdúdorog.

Az ellátási terület és a szolgáltatási stratégia bemutatása:

Balmazújvárosi Járás: Hajdú-Bihar megye nyugati részén, a Hortobágy területén fekszik. Területe: 827 km². Lakosság száma: 30191 fő. A fogyatékkal élők száma a járásban a MÁK nyilvántartása szerint 756 fő. Ebből fogyatékosági támogatásban 396-an részesülnek, vakok személyi járadékában 9, illetve magasabb összegű családi pótlékban 351 gyermek és családja részesül. A járás központja Balmazújváros. A népsűrűség alacsony 36/fő km²

Az ellátási terület a megye központtól átlagosan 50 vagy annál több kilométerre esik, itt találhatóak viszont a legfontosabb intézmények, ahová a gondozottak eljuttatása elengedhetetlen. Tömegközlekedés hiányos, az ellátottak közlekedése (akadálymentesítés) nincs megoldva. Ezen okokból kifolyólag igen nagy szükség van a szállító szolgáltatásra.

Hajdúszoboszlói Járás: az Észak-Alföld régióban, Hajdú-Bihar megyéhez, tartozik. Hajdúszoboszlói járást 5 település alkotja (1 város, 4 község): Hajdúszoboszló, Ebes,

Nagyhegyes, Nádudvar és Hajdúszovát. Járás székhelye: Hajdúszoboszló. Területe 732,65 km², lakónépessége 42 255 fő, népsűrűsége 58 fő/ km² . A hajdúszoboszlói járás lélekszáma 2013-as adatok szerint 34341 fő, ebből 718 fő aki súlyos fogyatékkal él. Támogató szolgáltatás tekintetében ellátotti jogviszonyra jogosult emelt összegű családi pótlékos 328 fő, fogyatékosági támogatásban részesülő 381 fő és 9 fő vakok személyi járadékában részesülő személy. Az alapvető szükségletek, ellátások javarészt elérhetőek, de a települések nagyobb részén csak heti néhány alkalommal és csak néhány órában vehetőek igénybe.

Debreceni Járás: Hajdú-Bihar megyéhez tartozó járás Magyarországon. Két város tartozik hozzá Debrecen és Hajdúsámson. A járás teljes népesség 220 699 fő (2012.jan. 1.), népsűrűség: 416 fő/km². Debrecen megyeszékhely, megyei jogú város. Népesség: 207 594 fő (2012. jan. 1.), terület: 461,66 km². Hajdúsámson: város, népessége: 13 105 fő (2012. jan. 1), területe: 69,47 km².

Hajdúböszörményi járás: Hajdú-Bihar megyéhez tartozó járás Magyarországon 2013-tól, székhelye Hajdúböszörmény. területe: 471, 43 km², népessége 31205 fő, népsűrűsége 85 fő/km². Két város Hajdúböszörmény és Hajdúdorog tartozik hozzá. Hajdúböszörményben a tömegközlekedés szempontjából helyi, helyközi autóbusz és vonat vehető igénybe.

Az elmúlt évtizedben a fogyatékoságot érintő felmérések országos adatai tükröződnek az ellátási területen is. A fogyatékosággal élő személyek aránya a teljes lakossághoz mérten emelkedett. Korstruktúrárt tekintve a fogyatékosággal élők körében a nem fogyatékos emberekhez viszonyítva kisebb a gyermekek és jóval magasabb a 60 éves és idősebb személyek aránya. Az iskolázottság szintje a fogyatékoság tekintetében fontos differenciáló tényezőként értékelhető. Bár a népesség többségéhez hasonlóan a fogyatékos emberek körében is emelkedett az iskolai végzettség, ennek ellenére a fogyatékos emberek iskolai végzettségének színvonala jóval alacsonyabb azokénál, akik a nem fogyatékos személyek csoportjába tartoznak. A településtípus szerinti adatok azt mutatják, hogy a fogyatékos emberek magasabb arányban élnek községekben és kevésbé a fővárosban, valamint más városokban, mint a nem fogyatékos népesség. Így társadalmi hátrányaikat a települési egyenlőtlenségből adódó nehézségek tovább súlyosbítják.

A gazdasági aktivitás tekintetében a fogyatékos és nem fogyatékos emberek között jelentős különbséget tapasztalhatunk. Az 1990-es évtized alapvető munkaerő-piaci változásai a fogyatékos személyek körében az addig is alacsonynak mondható foglalkoztatotti arányt tovább csökkentették. A fogyatékos emberek döntő többsége magánháztartásban él, azonban körükben az átlagnál jóval nagyobb az intézeti háztartásban élők hányada. A fogyatékos emberek gazdasági aktivitás szerinti megoszlásából következik, hogy az e körbe tartozóknak több mint fele olyan háztartásban él, amelynek nincs foglalkoztatott, viszont van inaktív kereső és/vagy eltartott tagja. A fogyatékosággal élők nehéz helyzetét jelzi, hogy háztartásaikban a száz háztartásra jutó foglalkoztatottak száma csak 61, míg a fogyatékosok nélküli háztartásokban ez a szám 99.

Az ellátási területen élő fogyatékos személyek számára a közszolgáltatásokhoz történő hozzáférés és az infrastruktúra folyamatosan fejlődik.

A személyes gondoskodás keretein belül előfordul, hogy a szolgáltatást igénybe vevőknek tanácsadásra, esetkezelésre van szükségük. A legtöbbször azonban gondozást, felügyeletet, háztartási, háztartást pótló segítségnyújtást, közszolgáltatások igénybevételében

vagy ügyintézésben kérnek. Támogatni és segíteni kell őket, hogy a mindennapi életüket úgy élhessék, mint a társadalom többi tagja, teljességgel.

Vannak olyan otthonukban élő igénybe vevők, akik fizikai vagy mentális állapotuk miatt képtelenek vagy rendszeres segítséggel képesek az önálló életre, számukra elengedhetetlen a támogató szolgáltatás által biztosított ellátás. Nagy segítség és pozitív hatással van életükre, családjaik életére, ha a közös munka gyümölcseként, egy, a helyzetéhez képest elégedett és kiegyensúlyozott életet élő embert látunk.

A mindennapi segítség keretében nagy igény van a személyi és lakókörnyezeti higiéne fenntartására, a hely és helyzetváltoztató mozgás támogatására, a mentálhigiénés szükségletek biztosítására, a mindennapi ügyek intézésében való segítségre. Vannak olyan igénybe vevők, akik állapotukból adódóan sajnos nem tudják elhagyni otthonukat, ezért számukra nélkülözhetetlen segítség, amikor a gondozó bevásárol, megbízás alapján ügyeket intéz.

A támogató szolgáltatás által biztosított tevékenységek, a szakmailag felkészült munkatársak együttműködése az igénybe vevőkkel/hozzátartozókkal hozzájárulnak egy egyén, a család szintjén, az autonómia szinten tartásához és fejlesztéséhez, közösség szintjén pedig a társadalmi integráció elősegítéséhez oktatáshoz való hozzáféréssel, munkavállalás segítségével, közösségi programok igénybevételével. Társadalmi szinten fontos a fogyatékos személyek integrálása, gazdasági aktivitásuk támogatása.

Célunk, hogy szívvel-lélekkel végzett munkánk eredményeként jobb legyen embertársainknak, a lehetőségeikhez mérten képessé tegyük őket a teljes életre.

Befogadott feladatmutató: Az illetékes kormányhivatal által hozott szolgáltatói nyilvántartásba bejegyezésről szóló határozatban foglalt éves feladatmutató.

Speciális gépjármű: Az illetékes kormányhivatal által hozott szolgáltatói nyilvántartásba bejegyezésről szóló határozatban foglalt 2 db speciális gépjármű és egy személygépkocsi.

2.2. Más intézményekkel történő együttműködés módja

Támogató szolgálatunk számára a minőségi szolgáltatásnyújtás megvalósulása érdekében kiemelten fontos a hatékony és eredményes együttműködés kialakítása és hosszú távú fenntartása társintézményekkel, hivatalokkal, speciális nevelési- oktatási intézményekkel, civil és társadalmi szervezetekkel, valamint hatóságokkal. Az együttműködés elemei a kapcsolat kialakítása, az együttműködések tervezése és kezelése, időszakos felülvizsgálata és módosítása, esetleges megszüntetése. Szervezeti együttműködés során a helyi lehetőségek figyelembe vételével az ellátotti célcsoport igényeinek megfelelő kapcsolatrendszert alakítunk ki és tartunk fenn. A kapcsolattartás módja többretű, igény és lehetőség szerint személyes értekezletek, fórumok, továbbá elektronikus, írásbeli tájékoztatás révén valósul meg. Az intézményi, szervezeti együttműködés rendszeressége a szükségletekre épülve függ az adott szervezet típusától, valamint a szolgáltatást igénybe vevők aktuális körétől.

Működésünk során együttműködünk:

- **Nevelési- oktatási intézményekkel**, a tanköteles korú és nem tankötelezett, képzésben résztvevő igénybevevőink számára az igénybevételhez történő hozzájárulás segítése, az adott intézménnyel egyeztetve.
- **Egészségügyi intézményekkel és szolgáltatókkal**, a szolgáltatást igénybe vevő egészségi állapotának megőrzése illetve javítása érdekében egészség megőrző és javító kezelések, szolgáltatások igénybevételéhez, továbbá gyógyászati segédeszközökhöz történő hozzájárulás segítése.
- **Szociális intézményekkel és szolgáltatókkal**, a szakmai kapcsolatépítés (szakmai rendezvények, megbeszélések) révén módszer- és információcsere az ellátásnyújtás fejlesztése céljából.
- **Önkormányzatokkal**, kiemelten kölcsönös információgyűjtés- és csere révén; az igénybe vevő részére szükséges ügyintézés érdekében,
- **Civil és társadalmi szervezetekkel**, elsődlegesen információcsere területén, a fogyatékos személy részére tanácsadás, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájárulás biztosítása érdekében.
- **Munkaügyi központokkal**, a fogyatékos személy munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevételének elősegítése céljából.
- **Hatóságokkal**, annak érdekében, hogy a szolgáltatást a hatályos vonatkozó jogszabályoknak megfelelően nyújtsuk.
- **Módszertani intézménnyel**, a minőségi szakmai munka biztosítása céljából, szakmai rendezvényeken (konferenciákon, megbeszéléseken) történő részvétellel, továbbá módszertani ellenőrzések révén.

III. Az ellátandó célcsoport megnevezése

A támogató szolgáltatás vonatkozó jogszabályban rögzített célcsoportja a külön jogszabály szerint szociálisan rászorultnak minősülő súlyos fogyatékos személyek köre:

- látási fogyatékoság
- hallási fogyatékoság
- értelmi fogyatékoság
- mozgásszervi fogyatékoság
- prevazív fejlődési zavarok
- halmozott fogyatékoság
- egyéb fogyatékoság

A szociális rászorultság megállapításával kapcsolatos rendelkezéseket a hatályos jogszabályok tartalmazzák. A fogyatékosági típus meghatározása esetén a jogszabályi meghatározásokat kell figyelembe venni. Azon szociálisan rászorult személyek esetében, ahol a fogyatékosági típusa nem megállapítható, vagy a felsoroltaktól eltér, az egyéb fogyatékosági kategória alkalmazandó.

Súlyosan fogyatékos a külön jogszabály szerinti fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesülő személy.

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

4.1 Szolgáltatunk által biztosított szolgáltatási elemek

- tanácsadás: egyéni segítő beszélgetés, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény, megfelelő információ adása,
- esetkezelés: az igénybe vevő/ vevők problémájuk megoldására, illetve céljai elérésére irányuló segítő kapcsolat pl. hivatalos ügyek intézésében való közreműködés,
- szállítás: a fogyatékos személy lakókörnyezeten kívüli alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzá jutás biztosítása speciálisan kialakított gépjárművel.
- gondozás: a személyi higiéniében segítségnyújtás (mosdatás, fürdés segítése, vérnyomás- vércukormérés),
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás: vásárlás, ruházattal kapcsolatos tevékenységek (mosás, vasalás), személy körüli takarítás,
- felügyelet: felnőtt, gyermek felügyelete
- készségfejlesztés: szabadidős tevékenységek (társas játék, kártyázás),
- gyógypedagógiai segítségnyújtás: a tevékenység ellátáshoz szükséges végzettség hiányában a szolgáltatunk közvetlenül nem végez. Ennek a tevékenységnek a gyakoroltatását, azon munkatársunk végezhet, akit a gyógypedagógus előzetesen a szolgáltatást igénybe vevő hozzájárulásával, jelenlétében, felkészít az adott tevékenység ellátására és erről igazolást állít ki. Egyéb esetben gyógypedagógussal egyeztetve szállítás révén biztosítjuk az igénybe vevők részére a szükséges ellátáshoz történő hozzáférést.

A szolgáltatási elemek lehetővé teszik, hogy a szolgáltatás az igénybevevő személy szükségleteihez, egyéni és környezeti jellemzőkhöz illeszkedő tevékenységet biztosítson, elősegítve a megfogalmazott alapvető és speciális célok megvalósulását. A biztosított szolgáltatási elemek tartalma nem különíthető el határozottan, esetenként a szolgáltatások tartalma fedhetik egymást.

A szolgáltatási elemek keretében végzett tevékenységek dokumentálása a támogató szolgálatok részére kiadott hatályos szakmai ajánlásban foglaltaknak megfelelően történik.

4.2. A feladatellátás személyi és tárgyi feltételeinek bemutatása

4.2. a) Személyi feltételei:

- » 1 fő vezető, aki információnyújtást és tanácsadást végez, rendelkezik az 1/2000 SzCsM. rendelet 3. sz. mellékletében előírtaknak megfelelő szakképesítéssel
- » 3 fő gondozó, akik ugyancsak rendelkeznek az 1/2000 SzCsM. rendeletben előírtaknak megfelelő szakképesítéssel
- » 2 fő segítő, akik a szükséges „B” kategóriás jogosítvánnyal rendelkeznek.

A Szolgálat egyszemélyi felelős vezetője munkáját a fenntartó irányításával, a munkaköri leírásban foglaltaknak megfelelően végzi. Munkáltatói és fegyelmi jogköre a fenntartónak van. A Szolgálat vezetője felelős, a Szolgálat színvonalas működéséért, fejlesztéséért, a gazdálkodásért, jogszabályok által hatáskörébe utalt feladatok ellátásáért, a munkahelyi helyzetért, és az etikai kódexben foglaltak megvalósulásáért, a hatályos jogszabályok betartásáért, intézkedéseirért. Megszervezi a fogyatékos személyek szállítását.

A Támogató Szolgálat segítői és a gondozói (személyszállítói) a Szolgálat vezetőjének közvetlen irányítása alatt végzik munkájukat, amelyről rendszeresen beszámolnak. Felelősek a Szolgálat színvonalas szakmai működéséért, fejlesztéséért, ésszerű gazdálkodásáért, a tulajdon védelméért, a hatályos jogszabály betartásáért, intézkedéseirért, az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogainak biztosításáért. Figyelemmel kísérik az ellátottak igényeit.

A vezetői, segítői vagy a gondozói munkakörben alkalmazott személynek a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított négy hónapon belül be kell jelentkeznie támogató szolgálati képzésre, és azt a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított két éven belül el kell végeznie.

Helyettesítési rendszer:

A Támogató Szolgálat munkatársait távollétük esetén az intézményvezető által, kijelölt személyek helyettesítik. A segítőt: a segítő, intézményvezető. A gépjárművezetőt: a gépjárművezető vagy az intézményvezető.

4.2. b) Irodahelyiség

A Támogató Szolgálat tevékenységéhez kapcsolódó adminisztrációs feladatok ellátására, a szolgáltatás iránt érdeklődők és a szolgáltatást igénybevevők fogadása céljából a Baptista Szeretetszolgálat tulajdonában lévő iroda, a szolgáltatás nyújtásához szükséges tárgyi eszközökkel felszerelt irodahelyiség áll rendelkezésre.

Az irodahelyiség építészeti megoldásai az akadálymentességet lehetővé teszi az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 4. § (1) bekezdésének megfelelően.

Nyitvatartási rend:

Munkanapokon:

- az irodahelyiségben személyesen 8 órától - 16 óráig, illetve igény szerint
- vagy telefonon 8 órától - 16 óráig.

4.2. c) Gépjármű

Szolgálatunk a területileg illetékes Kormányhivatal által a szolgáltatói nyilvántartásba bejegyzett speciális gépjárművekkel biztosít szállítást. A támogató szolgálat által használt gépjárművek akadálymentesített, fogyatékos személyek szállítására alkalmasak.

V. Az ellátás igénybevételének feltételei, módja

5.1. Az ellátás igénybevételének feltételei

A vonatkozó jogszabály szerint a támogató szolgáltatás igénybevétele során vizsgálni kell a szociális rászorultságot: a támogató szolgáltatás jogszabályban rögzített célcsoportja a külön jogszabály szerint **szociálisan rászorultnak minősülő súlyosan fogyatékos személyek** köre. Súlyosan fogyatékos a külön jogszabály szerinti fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesülő személy.

Szociálisan nem rászorult személyeket a támogató szolgálat a szabad kapacitások terhére elláthat. Az ellátás a szolgáltatások alaptevékenységét nem sértve, nem eredményezheti az ellátásra jogosult fogyatékos személyek háttérbe szorulását.

A szociális rászorultság vizsgálata

A szolgáltatás igénybevételére irányuló kérelemhez mellékelni kell a szociális rászorultságot igazoló iratokat, illetve azok másolatát.

A súlyos fogyatékoságot igazolni lehet:

- az ellátás megállapítását, illetve folyósítását igazoló határozattal vagy más okirattal,
- az ellátás megállapításának alapjául szolgáló, a fogyatékoság fennállását igazoló szakvéleménnyel.

Ha a szakvélemény a következő felülvizsgálat (ellenőrző vizsgálat) időpontját, illetve az állapot fennállásának várható idejét tartalmazza, a jogosultság eddig az időpontig áll fenn. A határozott idejű szakvélemény esetében a jogosultságot érintő további szabályok tekintetében a vonatkozó jogszabályok irányadók.

A szolgálat intézményvezetője a szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogosultságot az igazoló dokumentumban szereplő időszak végén, ill. időszakosan felülvizsgálja. A szolgáltatást igénybe vevő köteles a szociális rászorultság felülvizsgálatához szükséges dokumentumokat a szolgálatvezető rendelkezésére bocsátani.

5.2. Az ellátás igénybevételének módja

Ha a jogosult kiskorú vagy cselekvőképességében a szociális ellátás igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy vagy a cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt áll, a vonatkozó törvényben szabályozott, jogi következményekkel járó cselekmények és jognyilatkozatok tekintetében a hozzátartozóra vonatkozó rendelkezéseket a törvényes képviselőre kell alkalmazni. Ezekben az esetekben szükséges mellékelni az igénybe vevő személyi anyagába a gondnokkirendelő határozatot, a törvényes képviselő azonosíthatósága céljából.

5.2. a) Tájékoztatás

A tájékoztatás szakaszában a szolgáltatás leendő igénybe vevője, vagy törvényes képviselője számára a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános és speciális információnyújtás történik meg. Célja, hogy az érdeklődő tájékoztatást kapjon a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos feltételekről, jogokról és kötelezettségekről.

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás igénybe vehető személyesen nyitvatartási időben az irodában, a leendő igénybe vevő lakóhelyén, továbbá telefonon és tájékoztató anyag biztosításával.

5.2. b) Az ellátás kérelmezése

A támogató szolgáltatást, mint személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátást a vonatkozó jogszabályok előírásainak megfelelően írásban kérelmezni kell. *(Támogató szolgáltatás, mint szociális alapszolgáltatás esetében az intézményi jogviszony megszűntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezése esetén az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.)*

A kérelem benyújtásakor mellékelni kell a vonatkozó jogszabálynak megfelelő

- orvosi igazolást, melyet a kérelmező háziorvosa vagy kezelőorvosa tölt ki, valamint
- jövedelemnyilatkozatot, a jövedelemnyilatkozatban feltüntetett jövedelmi helyzetet alátámasztó, egyértelműen beazonosítható jövedelemigazolásokkal, továbbá
- a szociális rászorultságot alátámasztó dokumentumokat.

Az orvosi igazolás és a jövedelemnyilatkozat nyomtatványokat a szolgálat a kérelmező rendelkezésére bocsájtja.

A szolgálat intézményvezetője a szolgáltatásra vonatkozó igényt érkezésének napján a vonatkozó jogszabály szerint vezetendő nyilvántartásba veszi. A benyújtott dokumentumok alapján a szolgálat kapacitásait figyelembe véve a kérelem elfogadásáról dönt.

5.2. c) Jogviszony keletkezése - megállapodás megkötése

Az ellátás igénybevételének megkezdése előtt, a kérelem vizsgálata során megállapítottak alapján a szolgáltató és az igénybe vevő között létrejön a megállapodás, amely magában foglalja a szolgáltatás keretében nyújtandó szolgáltatási elemeket és a szolgáltatás biztosításával kapcsolatos, jogszabályban meghatározott lényeges tartalmi előírásokat.

A vonatkozó jogszabály szerint a megállapodás tartalmazza:

- az ellátás kezdetének időpontját,
- az intézményi ellátás időtartamát (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölését),
- az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,
- a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, amennyiben az ellátás térítési díjfizetési kötelezettséggel jár,
- az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

A szolgálatvezető a megállapodás megkötésekor az igénybe vevőt és/vagy törvényes képviselőjét írásban értesíti a jövedelemvizsgálat alapján megállapított fizetendő térítési díjról.

A szolgálatvezető a szolgáltatás megkezdésekor a vonatkozó jogszabály szerinti nyilvántartásban rögzített adatokat kiegészíti.

5.2. d) A személyi térítési díj megállapítására, fizetésére, jogorvoslatra vonatkozó szabályok

A szolgáltatást igénybe vevő az alábbi, támogató szolgáltatás által biztosított szolgáltatási elemek keretében igénybe vett ellátásért térítési díjat köteles fizetni:

- szállítás,
- gondozás,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- felügyelet,
- készségfejlesztés,
- gyógypedagógiai segítségnyújtás.

A kötelezett által fizetendő térítési díj (a továbbiakban: személyi térítési díj) alapja az intézményi térítési díj. A támogató szolgáltatás intézményi térítési díja a szolgáltatási önköltség és a befogadott feladatmutató hányadosaként megállapított támogató szolgálati óradíjból és szállítási kilométerdíjből áll. A kötelezett által fizetendő térítési díj összegét az intézményvezető konkrét összegben állapítja meg, és arról az ellátást igénylőt a megállapodás megkötésekor írásban tájékoztatja. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét.

A személyi térítési díj összege a szolgáltatást igénybe vevő írásbeli kérelmére a fenntartó döntése alapján csökkenthető, illetve elengedhető, ha a kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai ezt indokoltá teszik.

A szolgáltatási önköltség a szolgáltatás kapcsán felmerült ráfordítások egy szolgáltatási egységre (óra, km) számított értéke.

Az intézményi térítési díj a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátások ellenértékeként megállapított összeg. Az intézményi térítési díj összege nem haladhatja meg a szolgáltatási önköltséget. Az intézményi térítési díj év közben egy alkalommal korrigálható.

A szociális alapszolgáltatás személyi térítési díjának megállapításánál a szolgáltatást igénybe vevő szociálisan rászorult személy rendszeres havi jövedelmét, kiskorú szociálisan rászorult igénybe vevő esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelmet kell figyelembe venni. Támogató szolgáltatás tekintetében a szociálisan nem rászorult személy esetében a térítési díj összegét a fenntartó szabadon állapítja meg. Azokat, akik nem minősülnek szociálisan rászorult igénybe vevőnek emelt óradíjjal lehet csak ellátni. A szociálisan nem rászorult igénybe vevők esetén térítési díj mérséklése nem kérhető.

A személyi térítési díj a hatályos vonatkozó jogszabály értelmében nem haladhatja meg a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmének, kiskorú igénybe vevő esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelem maximális terhelhetőségi szintjét.

Az ellátást igénylő, az ellátott vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalhatja a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését. Ebben az

esetben a szociális alapszolgáltatás személyi térítési díjának megállapításánál a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmét, kiskorú igénybe vevő esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelmet nem kell figyelembe venni, valamint nem kell alkalmazni a rendszeres havi jövedelem maximális terhelhetőségi szintjére vonatkozó szabályokat. Továbbá nem kell elvégezni a vonatkozó jogszabály szerinti jövedelemvizsgálatot, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalást ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg.

A **támogató szolgáltatás óradíja** a szolgáltatást igénybe vevő jövedelemnyilatkozata és mellékelt jövedelemigazolásai, valamint az ellátásra fordított idő alapján kerülnek kiszámításra. A gondozási tevékenység perc alapú, amelyet a segítő által vezetett gondozási naplóban a szolgáltatást igénybevevő, illetve törvényes képviselője által igazolt gondozásra fordított idő. Gondozásra fordított időnek a fogyatékos személy segítésére irányuló tevékenység (tíz percre kerekített, órában megadott) időtartama minősül.

A **támogató szolgáltatás kilométer díja** a szállításra fordított kilométernek a menetlevélen és a szállítási elszámoló adatlapon feltüntetett és szállított személy, illetve törvényes képviselője által igazolt kilométerek számítanak. Ha a szállítást egyidejűleg több jogosult is igénybe veszi, a szállítási díjat személyenként külön-külön kell megállapítani.

A **térítési díjat** a vonatkozó törvényben meghatározottak szerint

- a. az ellátást igénybe vevő jogosult,
- b. a szülői felügyeleti joggal rendelkező törvényes képviselő,
- c. a jogosultnak az a házastársa, élettársa, egyenes ágbeli rokona, örökbe fogadott gyermeke, örökbe fogadó szülője, akinek családjában az egy főre jutó jövedelem a tartási kötelezettség teljesítése mellett meghaladja az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének két és félszeresét,
- d. a jogosult tartását szerződésben vállaló személy,
- e. a jogosult tartására bíróság által kötelezett személy (a c)–e) pont alattiak a továbbiakban együtt: tartásra köteles és képes személy),
- f. a térítési díj megfizetését külön nyilatkozatban vállaló személy köteles megfizetni.

A térítési díj fizetése – a szolgáltatást igénybe vevő döntése szerint – készpénzfizetési számlával, banki átutalással, vagy a szolgáltató pénztárába való készpénzbefizetéssel utólag történik.

Alkalmankénti szállítás esetén szállításkor, folyamatos ellátás esetén a térítési díjat az ellátottal egyeztetve egy összegben kell kifizetni a teljesített naptári hónap lezárását követő hónap 10. napjáig, vagy a szolgáltató és az ellátott által közös megegyezéssel megállapított határidőig.

Ha az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a személyi térítési díj összegét vitatja, illetve annak csökkentését vagy elengedését kéri, elsősorban a fenntartóhoz fordulhat.

Ha az ellátott, törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a fenntartó által megállapított összeget vitatja, egyházi és nem állami fenntartó esetén a bíróságtól kérheti a térítési díj megállapítását.

A bíróság jogerős határozatáig a korábban megállapított személyi térítési díjat kell megfizetni.

5.2. e) Szolgáltatás biztosítása

A támogató szolgáltatást a szolgálat munkatársai a megállapodás érvényességi idejének megfelelően, a megállapodásban foglalt feltételek és igények szerint hétköznapiokon, munkaidőn belül biztosítják.

A szolgáltatás munkaidőn túl, szabad- és munkaszüneti napokon előzetes egyeztetéssel, a szolgálatvezető egyedi elbírálása alapján vehető igénybe.

Szükség esetén az igényelt szolgáltatások felülvizsgálhatók, és az igénybe vevővel egyeztetettek alapján módosíthatók.

5.2. f) Jogviszony megszűnése – megállapodás megszűnése/megszüntetése

A szolgáltatás biztosítását a jogviszony megszűnése zárja le. A jogviszony biztosításának lezárása létrejöhet:

- **a jogviszony megszűnésével:** a jogviszonyt objektíven érintő tényező beállta miatt
 - az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
 - a jogosult halálával,
 - határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- **a jogviszony megszüntetésével:** vagy a szolgáltató vagy az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője által kinyilvánított, megszűnést előidéző nyilatkozata miatt (felmondás).

A megállapodást

- az ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül,
- egyházi fenntartású és nem állami fenntartású intézmény (szolgáltató) esetén a fenntartó vagy az általa megbízott személy alapszolgáltatás esetén bármikor, írásban mondhatja fel.

A felmondási idő, ha a megállapodás másként nem rendelkezik alapszolgáltatás esetén 15 nap. Ha a jogosultság jogszabályváltozás miatt szűnik meg, alapszolgáltatás esetén a megállapodást a jogszabályban megjelölt időponttal a 15 napos felmondási időtartamon belül is fel lehet mondani.

Az intézményi jogviszony megszűnése esetén a szolgálat vezetője értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét

- az esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetési kötelezettségéről,
- a szolgálattal, illetve a jogosulttal szembeni követelésről, kárigényről, azok esetleges előterjesztési és rendezési módjáról.

Bíróságtól kérhető

- az ellátott, illetve törvényes képviselője által indokolás nélküli felmondás jogellenességének megállapítása, ha azt a fenntartó vitatja,
- egyházi fenntartású és nem állami fenntartású intézmény (szolgáltató) esetén a fenntartó vagy az általa megbízott személy szerinti felmondás jogellenességének megállapítása, ha azt az ellátott, a törvényes képviselője, a térítési díjat vagy az egyszeri hozzájárulást megfizető személy vitatja.

Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz. Jelen feltételekről az írásbeli felmondásban tájékoztatás kell adni.

5.2. g) Panaszok kezelése

Igénybevevő a támogató szolgáltatást érintő panaszával az (intézményvezetőjéhez) fordulhat írásban, aki a kivizsgálás eredményéről a panaszfelvételtől számított 15 napon belül írásban értesíti a panaszost.

Ha a kivizsgálás eredményével Igénybevevő nem ért egyet, úgy panaszával a Szolgáltató fenntartójának képviselőjéhez fordulhat.

Igénybevevő, jogai gyakorlásához igénybe veheti az illetékes ellátottjogi képviselő segítségét, akinek aktuális személyéről és elérhetőségéről a Szolgáltató telephelyén kifüggesztett tájékoztatóról informálódhat.

5.2. h) Személyes adatok kezelése

Szolgáltató az Igénybevevőre vonatkozó adatait az *1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról* rendelkezései alapján nyilvántartja. Szolgáltató az Igénybevevőre vonatkozó adatait a *415/2015. (XII. 23.) Kormányrendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről* alapján az elektronikus igénybevevői nyilvántartásban rögzíti. Az adatokat a *2011. évi CXII törvény (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról)* előírásainak megfelelően titkosan kezeli, az ellátás megszüntetésének/megszűnésének napján törli.

Igénybevevő köteles a vonatkozó nyilvántartásban rögzített adataiban, a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben és a jövedelmi viszonyaiban beállt változásról 15 napon belül Szolgáltatót értesíteni.

VI. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

6.1. A szolgáltatás igénybevétele iránt érdeklődők tájékoztatása

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatni kell. *A megállapodás megkötéséhez az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételevel összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni* (Szt. 94/C. § (2a)). A támogató szolgáltatás nyújtása során eleget teszünk tájékoztatási, valamint az adatkezelés során előírt adatvédelmi kötelezettségeknek. A szolgáltatásról tájékoztatást elsősorban az intézményvezetőtől vagy az ezzel a feladattal megbízott munkatárstól lehet kérni, akik munkaidőben az ellátás iránt érdeklődők, illetve törvényes képviselőik rendelkezésére állnak. A tájékoztatás során részletes információkat adunk az ellátást érintő valamennyi kérdésről. A tájékoztatással egy időben az ellátás kérelmezéséhez, ill. igénybevételehez szükséges nyomtatványokkal is ellátjuk az érdeklődőket. Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról tájékoztatjuk a jogosultat, illetve hozzátartozóját.

6.2. *Általános tájékoztatás a lakosság részére, potenciális igénybe vevők elérése*

Szolgáltatásaink megismertetése a lakossággal kiemelt feladatunk. Évente megjelenő Szolgáltató című kiadványban és szórólapok kihelyezésével hívjuk fel a rászoruló személyek figyelmét a szolgáltatás igénybevételének lehetőségére.

Szolgáltatunk hatékony és eredményes működéséhez jelentős mértékben hozzájárul, hogy jó hírnevünk szájhagyomány útján terjed a fogyatékkal élő emberek között.

Összefoglalva:

- szórólapok terjesztésével,
 - érdekképviselői szervek és civil szervezetek tájékoztatásával,
 - házi orvosok tájékoztatásával,
 - fogyatékosok lakóotthona, oktatási intézmények, egészségügyi-, és szociális intézmények értesítésével és közreműködésével,
 - önkormányzatok tájékoztatásával
- valósítjuk meg lakossági tájékoztatási kötelezettségünket.

VII. *A szolgáltatást igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok*

7.1. *A szolgáltatást igénybe vevők jogai*

A szolgáltatás igénybevevőjének joga van ahhoz, hogy:

- a szolgáltatást másokkal egyenrangú módon, bármilyen hátrányos megkülönböztetés nélkül igénybe vegye,
- egyéni szükségleteihez, igényeihez és elvárásaihoz igazodó szolgáltatást kapjon, a tárgyi és személyi feltételek megfeleljenek a kért szolgáltatásnak,
- a szolgáltatásról megfelelő tájékoztatást kapjon, véleményét a szolgáltatásról nyíltan, hátrányos következmények nélkül elmondja, szolgáltatással kapcsolatos kérését, visszajelzését, esetleges panaszát megfelelő módon, tisztelettel kezeljék,
- a kapott szolgáltatáshoz kapcsolódó döntésekbe bevonják, a döntéshez szükséges információkat megkapja, döntését nyomásgyakorlással, valótlan információkkal és egyéb módon ne befolyásolják, döntését szabadon kinyilváníthassa, és döntését tiszteletbe tartásuk,
- személyes véleményét, adatait, a gondozáshoz kapcsolódó információkat a szolgálat bizalmasan kezelje, mások számára ne adja ki, azokkal vissza ne éljen.

7.2. *A szolgáltatást igénybe vevők kötelességei*

A szolgáltatás igénybevevőjének kötelessége, hogy:

- a jogszabályokban rögzített követelményeknek eleget tegyen, a kért dokumentumokat határidőre benyújtsa,
- pénzügyi lehetőségeivel arányban a szolgáltatáshoz térítési díj formájában hozzájáruljon,
- a szolgáltatást végző személyek emberi méltóságát és személyiségi jogait tiszteletben tartsa, mindazt a tiszteletet, amit tőlük kap, viszonzozza,

- a szolgáltatást igénybevevő más személyek emberi méltóságát és személyiségi jogait tiszteletben tartsa,
- képességeinek megfelelően törekedjen az önálló, aktív életre, a tevékenységek elvégzésébe képességeinek megfelelően bekapcsolódjon,
- vegye figyelembe a szolgáltatás erőforrásainak korlátait.

7.3. A személyes gondoskodást végzők jogai

A szolgáltatást végzőknek joga van:

- mérlegelni a kért szolgáltatás indokoltságát, s ez alapján dönteni a nyújtott szolgáltatás mennyiségéről, tartalmáról,
- megtagadni annak a tevékenységnek az elvégzését, mely nem tartozik a munkakörébe, meghaladja szakmai kompetenciáját, személyiségi jogait sérti, balesetveszélyes helyzetet teremt, jogszabályba vagy etikai normába ütközik.

7.4. A személyes gondoskodást végzők kötelességei

A szolgáltatást végző személyek kötelezettsége, hogy:

- tiszteletbe tartsa a szolgáltatás igénybevevőjének jogait,
- képességeinek, szaktudásának és hivatásának megfelelően, felelősségteljesen végezze munkáját.

A támogató szolgálat dolgozói a *munkaszerződésben* rögzített feltételek szerint és a *munkaköri leírásban*, valamint az *ellátási szerződésben* foglaltak alapján végzik tevékenységüket, betartva a *szociális munka etikai kódexében* foglaltakat. Kiemelt figyelmet kell szentelni arra, hogy a támogató szolgálat alkalmazottai semmiféle, kizáró jogviszonyban (pl. eltartási szerződés, egyéb anyagi előnyöket rögzítő szerződéses kapcsolat) nem állhatnak az igénybevevőkkel.

A támogató szolgálat munkaköreit betöltő személyek közfeladatot ellátó személyeknek minősülnek.

A szakmai program elkészítésénél figyelembe vett jogszabályok:

- **1993. évi III. törvény** a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- **1998. évi XXVI. törvény** a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
- **2011. évi CXII. törvény** az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- **141/2000.(VIII.9.) Korm. rendelet** a súlyos fogyatékoság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékosági támogatás folyósításának szabályairól
- **191/2008. (VII. 30.) Korm. rendelet** a támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről
- **369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet** a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
- **340/2007. (XII. 15.) Korm. rendelet** a személyes gondoskodás igénybevitelével kapcsolatos eljárásokban közreműködő szakértőkre, szakértői szervekre vonatkozó részletes szabályokról
- **29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- **415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet** a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybe vevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről
- **8/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet** a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- **9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet** a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- **1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- **9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről
- **36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet** a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól

VIII. Csatolandó mellékletek

- Megállapodás minta