

**KESZTHELY ÉS KÖRNYÉKE KISTÉRSÉGI TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁS
SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT**

SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZATA

2023.07.01.

KESZTHELY ÉS KÖRNYÉKE KISTÉRSÉGI TÖBBCÉLÚ TÁRSULÁS SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT

SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZATA

A Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Társulási Tanácsa (továbbiakban: Társulási Tanács) szociális alapszolgáltatási feladatainak ellátására és szociális döntéseinek végrehajtására 2007. április 5-én részben önálló jogi személyt hozott létre. A Társulási Tanács a Szociális Szolgáltató Központ szervezeti és működési szabályait az alábbiak szerint határozza meg:

I. ÁLTALÁNOS RENDELKEZÉSEK

A Szervezeti és Működési Szabályzat (továbbiakban: SZMSZ) hatálya a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ vezetőjére, dolgozóira, az intézményben működő szervekre, valamint az intézmény szolgáltatásait igénybe vevőkre terjed ki.

Az intézmény számára a jogszabályokban és a tanácsi határozatokban megfogalmazott feladat- és hatáskört, szervezeti és működési előírásokat a jelen SZMSZ-ben foglaltak figyelembevételével kell alkalmazni.

1. Az intézmény elnevezése: Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ
(rövidített neve: Szociális Szolgáltató Központ, SzSzK - *továbbiakban: Intézmény*)
2. Székhelye: 8360 Keszthely, Kísérleti u. 10/A.
3. Telefon és faxszáma: 83/311-019
4. E-mail címe: szszkkeszthely@gmail.com
5. Alapítás időpontja: 2007. április 5.
6. Alapító okirat száma: 26/2007. (IV.05.) számú tanácsi határozat
7. Alapító neve: Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Társulási Tanács
8. Működési engedély kiadó hatóság: Zala Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály
9. Működési engedély száma: ZAC/100/00403-9/2017.
10. Ágazati azonosító: S0215310
11. Törzsszám: 560915
12. Adószám: 15560919-1-20
13. Szakágazati besorolás: 88900 *egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül*
Kormányzati funkciószám:
104042 család és gyermekjóléti szolgáltatások
107052 házi segítségnyújtás
107053 jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
041233 Hosszabb időtartamú közfoglalkoztatás

14. Fenntartó neve: Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás
15. Fenntartó székhelye: 8360 Keszthely Fő tér 1.
16. Felügyeleti szerv neve: Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Társulási Tanács
17. ¹Az intézmény ellátási területe: A Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás önkormányzatainak közigazgatási területe (a társulási megállapodásban foglaltak alapján)
1. Alsópáhok²
 2. Balatonyörök
 3. Bókaháza
 4. Esztergályhorváti
 5. Gétye
 6. Gyenesdiás
 7. Karmacs
 8. Keszthely
 9. Sármellék
 10. Szentgyörgyvár
 11. Vállus
 12. Várvolgy
 13. Vindornyalak
 14. Vindornyalak
 15. Vonyarcvashegy
 16. Zalaapáti
 17. Zalaszentmárton
 18. Zalavár

Valamint feladat ellátási megállapodás alapján:

19. Dióskál
 20. Nemesbük
 21. Egeraracsa
 22. Zalaköveskút
 23. Zalaszentmárton
18. Az intézmény jogállása: önállóan működő jogi személy
Vezetője az intézményvezető, akit a Keszthely és Környéke Többcélú Társulás Társulási Tanácsa nevez ki.
19. Ellátandó alaptevékenység: A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 63. §, 64.§ és 65.§ alapján személyes gondoskodást nyújtó alapellátások biztosítása, valamint a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 39. § és 40. § alapján gyermekjóléti alapellátás biztosítása.
20. Képviselőre jogosult: intézményvezető
21. Gazdálkodási jogköre: önállóan működő költségvetési szerv. Ez a besorolás a költségvetési szerv jogi személyiségét és szakmai önállóságát nem érinti.

¹ Módosította a 17/2021. (V.13.) sz. társulási tanácsi határozat. Hatályos 2021. július 1. napjától.

² Módosította a /2023. (V.11.) sz. társulási tanácsi határozat. hatályos 2023. július 1. napjától

22. Az önállóan gazdálkodó költségvetési szerv, melyhez tartozik: Gazdasági Ellátó Szervezet Keszthely, mely elvégzi az Szociális Szolgáltató Központ pénzügyi-gazdálkodási feladatait. A gazdálkodási jogkörében ellátandó feladatokat illetően a Gazdasági Ellátó Szervezet számviteli politikájában és szabályzataiban foglaltakat kell alkalmaznia.
23. Az ellátandó feladatok, tevékenységek forrásai: az állami költségvetésből a mindenkori költségvetési törvény alapján biztosított állami támogatás, saját bevétel, pályázati források, valamint átvett pénzeszközök.
24. Az intézményben folyó tevékenységet az alábbi jogszabályok, döntések határozzák meg:
- 2011. évi CXCV. törvény az államháztartásról,
 - 2011. évi CLXXXIX. törvény Magyarország helyi önkormányzatairól,
 - 2012. I. törvény a Munka Törvénykönyvéről,
 - 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról,
 - 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról,
 - 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
 - 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
 - 2000. évi C. törvény a számvitelről,
 - 257/2000. (XII. 26.) kormányrendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról,
 - 368/2011. (XII. 31.) kormányrendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról,
 - 4/2013. (I. 11.) Korm. rendelet az államháztartás számviteléről
 - 370/2011. (XII. 21.) Korm. rendelet a költségvetési szervek belső kontrollrendszeréről és belső ellenőrzéséről
 - 321/2009. (XII. 29.) kormányrendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről
 - 415/2015.(XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos nyilvántartási rendszerről
 - 29/1993. (II. 17.) kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról,
 - 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól, működésük feltételeiről,
 - 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről,
 - 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyes adatainak működési nyilvántartásáról,
 - 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról,
 - 36/2007. (XII. 22.) SzMM rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól
 - 15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,
 - 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
 - 328/2011. (XII. 29.) kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti alapellátások és gyermekvédelmi szakellátások térítési díjáról és az igénylésükhöz felhasználható bizonyítékokról,

- A mindenkor aktuális és hatályos személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéért fizetendő térítési díjakat meghatározó tanácsi határozat.

II. AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI FELÉPÍTÉSE, IRÁNYÍTÁSA, VETEZÉSE

1. Az intézmény szervezeti felépítése

- 1.1. Az intézmény szervezeti, irányítási felépítését, valamint a Társulási Tanács által elfogadott intézményi létszámkeretet az SZMSZ 1. számú melléklete tartalmazza.
- 1.2. A Társulási Tanács hozzájárul a házi segítségnyújtás és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás ellátásához szükséges tiszteletdíjas társadalmi gondozók bevonásához.
- 1.3. A munkatársak munkaköri leírását a 7. számú függelék tartalmazza.
- 1.4. Az intézmény belső szervezeti egységei és főbb feladatai:³

Szociális Szolgáltató Központ

8360 Keszthely, Kísérleti u. 10/A.

Házi segítségnyújtás

8360 Keszthely, Kísérleti u. 10/A.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

8360 Keszthely, Kísérleti u. 10/A.

Diszpécserközpont: 1037 Budapest Montevideo u. 3/b.

Család - és Gyermekjóléti Szolgálat

8360 Keszthely, Kísérleti u. 10/A.

Család - és Gyermekjóléti Szolgálat területi irodák és ellátásra nyitva álló helyiségek:

- Zalaapáti (8741 Zalaapáti, Deák Ferenc u. 64.)
- Bókaháza (8741 Bókaháza, Kossuth u. 6.)
- Dióskál (8764 Dióskál, Béke tér 1.)
- Egeraracs (8765 Egeraracs, Ady Endre u. 3.)
- Esztergályhorváti (8742 Esztergályhorváti, Deák F. u. 1.)
- Gétye (8762 Gétye, Kossuth u. 4.)
- Zalaszentmárton (8765 Zalaszentmárton, Kossuth u. 29.)
- Alsópáhok (8394 Alsópáhok, Fő út 65.)
- Zalavár (8392 Zalavár, Dózsa Gy. u. 1.)
- Sármellék (8391 Sármellék, Dózsa Gy. u. 324.)
- Szentgyörgyvár (8393 Szentgyörgyvár, Kossuth u. 48.)

2. Az intézmény vezetése, irányítása

- 2.1. Az Intézményt a fenntartó által megbízott Intézményvezető irányítja, vezeti és szervezi annak munkáját.
- 2.2. Az Intézményvezető saját hatáskörében önállóan jár el mindazon az ügyekben, amelyekben jogszabály az intézkedés jogát hatáskörébe utalja, továbbá amelyekre a Társulási Tanácstól a Társulási Tanács, illetve a Társulási Elnöktől a Társulási Elnök feladat- és hatáskörébe tartozó feladat kapcsán utasítást kapott.
Az intézményvezető feladatait részletes felsorolásban munkaköri leírása tartalmazza.

³ Módosította a 9/2022. (III.10.) számú társulási tanácsi határozat.

2.3. Egyéb feladatai:

- a) irányítja, vezeti az intézményt, felelős az intézmény működéséért, a vagyon rendeltetésszerű használatáért,
- b) gondoskodik az éves költségvetés betartásáról, az intézmény biztonságos gazdálkodásáról,
- c) figyelemmel kíséri az intézményt érintő pályázatokat azzal, hogy az intézmény a Társulási Tanács hozzájárulásával vehet részt pályázatokon, továbbá a Társulási Tanács jóváhagyásával köthet szakmai együttműködések, vehet részt programokban,
- d) ellátja az intézmény működését érintő jogszabályokban, társulási határozatokban és döntésekben a vezető részére előírt feladatokat,
- e) elkészíti az intézmény szervezeti és működési szabályzatát, a szakmai programot, a dolgozók munkaköri leírását, képzési, továbbképzési tervet, munkatervet, valamint az előírt szakmai szabályzatokat, gondoskodik a gondozási tervek elkészítéséről,
- f) gondoskodik az SZMSZ függelékének előkészítéséről, és a folyamatos naprakészen tartásáról,
- g) megszervezi és összehangolja az Intézmény munkatársainak munkáját,
- h) az intézmény munkatársai tekintetében gyakorolja a munkáltatói jogokat,
- i) gondoskodik az Intézmény tekintetében a jelen SZMSZ-ben foglaltak betartásáról, a munkarendre vonatkozó szabályok érvényesüléséről, valamint a munkafegyelem biztosításáról,
- j) képviseli az intézményt külső szervek előtt,
- k) teljesíti beszámolási és tájékoztatási kötelezettségét,
- l) tervezi, szervezi, irányítja és ellenőrzi az intézmény szakmai működésének valamennyi területét,
- m) a szociális regiszterbe, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás tekintetében negyedévente, a házi segítségnyújtás és a családsegítés tekintetében félévente adatokat szolgáltat,
- n) javaslatot tesz a Társulás Elnökének az intézmény belső szervezeti felépítésére, munkarendjére,
- o) Napi szinten rögzít vagy gondoskodik a rögzítésről az Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatal Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről rendszerbe (*nrszh-tevadmin jelentés*)
- p) elvégzi a Társulási Tanács által előírt prémium feladatokat,
- q) elkészíti a tiszteletdíjas és egyéb megbízási díjas szerződéseket,
- r) kapcsolatot tart a társintézményekkel, helyi- területi és országos szakmai szervezetekkel, intézményekkel,
- s) gondoskodik lakosság tájékoztatásáról az egyes szolgáltatásoknak az adott településen való elérhetőségét, a szolgáltatás helyét, idejét, gyakoriságát illetően,
- t) folyamatosan értékeli a dolgozók munkáját,
- u) gondoskodik az intézmény munkatársainak képzéséről és továbbképzéséről,
- v) elkészíti az éves szabadságolási ütemtervet,
- w) havonta munkaértekezletet tart,
- x) összehangolja, szervezi a szociális szolgáltatásokat a kistérségben, bevonva azon civil szervezeteket, melyek feladata a fogyatékosokkal élők, és szociálisan rászorulóknak esélyegyenlőségének megteremtése,
- y) támogatja az intézmény munkáját segítő testületek, szervezetek, közösségek tevékenységét,
- z) dönt a hatáskörébe utalt ügyekben.

2.4.⁴ Az Intézményvezetőt a távolléte vagy akadályoztatása, illetve megbízása esetén az intézményvezető-helyettes helyettesíti. Szakmai helyettese az intézményvezető távollétében

⁴ Módosította a 28/2020. (XII.03.) társulási tanácsi határozat. Hatályos 2020. december 15. napjától.

dönt az ellátási formák igénybevételének elbírálásáról, a térítési díjak megállapításáról és a fenti ügykörökben kiadmányozási joggal rendelkezik.

A házi segítségnyújtás vezető gondozója - feladatköre mellett - látja el az intézményvezető helyettesi feladatokat is.

2.5. Az éves költségvetési keret terhére az Intézményvezető javaslatára az Elnök jóváhagyásával szakértői feladatot ellátó tanácsadók megbízás alapján segítik az Intézmény munkáját.

2.6. Időszaki és rendkívüli feladatok ellátására – az Intézményvezető ajánlására – külön szervezeti egység hozható létre, illetve tanácsadó alkalmazható.

2.7. A Társulás Elnökének jogkörei az Intézménnyel kapcsolatban:

- a) az Intézményvezető javaslatára előterjesztést nyújt be a Társulási Tanácsnak az Intézmény belső szervezeti felépítésére, munkarendjének meghatározására,
- b) az Intézményvezető javaslatára meghatározza az Intézmény feladatait a döntések előkészítésében és végrehajtásában,
- c) meghatározza azokat a munkaköröket, amelyeknél a kinevezéshez, a vezetői megbízáshoz, a felmentéshez, a vezetői megbízás visszavonásához, a jutalmazáshoz az egyetértése szükséges,
- d) gondoskodik az Intézmény tevékenységének értékeléséről és a következő időszak feladatainak meghatározásáról,
- e) szükség szerint munkaértekezletet hív össze az érintettek részvételével az egyes feladatok meghatározása, illetve a feladatok végrehajtásának ellenőrzése céljából.

2.8. Az alelnök – a Társulás Elnöke által meghatározott körben közreműködik a Társulás Elnökének jelen SZMSZ-ben meghatározott feladatai ellátásában.

III. AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETI EGYSÉGEI

A Szociális Szolgáltató Központ szervezeti egységeinek tevékenységét érintő szolgáltatási elemek:

- **tanácsadás**
- **esetkezelés**
- **gondozás**
- **étkeztetés**
- **felügyelet**
- **háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás**
- **megkeresés**
- **közösségi fejlesztés**

1. Házi segítségnyújtás

Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 19/A §-ának (4) bekezdése értelmében a házi segítségnyújtás a Keszthely és Környéke Kistérségi Társulás Szociális Szolgáltató Központ szakmai egysége, amely önálló szakmai irányítás alatt álló szervezeti egységként működik.

Az 1993. évi III. tv 57.§ (1) *d*) pontja alapján személyes gondoskodást nyújtó alapellátási forma.

Székhelye: 8360 Keszthely, Kísérleti u. 10/A.

Telefon és fax szám: 83/311-019

Ellátási terület:⁵⁶

1. Alsópáhok
2. Balatongyörök
3. Bókaháza,
4. Esztergályhorváti
5. Gétye
6. Gyenesdiás,
7. Karmacs,
8. Keszthely,
9. Nemesbük (feladat-ellátási megállapodás alapján)
10. Sármellék
11. Szentgyörgyvár,
12. Vállus,
13. Várvolgy,
14. Vindornyafok,
15. Vindornyalak,
16. Vonyarcvashegy,
17. Zalaapáti
18. Zalaköveskút (feladat-ellátási megállapodás alapján)
19. Zalaszántó
20. Zalavár

1.4. A házi segítségnyújtás célja:

Az 1993. évi III. törvény 63. § (1) bekezdése értelmében, a házi segítségnyújtás keretében, a szükséges ellátást, a szolgáltatást igénybe vevő személy önálló életvitel fenntartása érdekében saját lakókörnyezetében kell biztosítani

1.2. Feladata

Hozzájárulni ahhoz, hogy az igénybevevő fizikai, mentális és szociális szükségletei saját lakókörnyezetében, az életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

A házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget és/vagy személyi gondozást kell nyújtani.

A szociális segítség keretén belül:

- a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés
- a háztartási tevékenységekben való közreműködés
- veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzése és/vagy a kialakult veszélyhelyzet megszüntetésében történő segítségnyújtás
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

A személyi gondozás keretén belül:

- segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása
- gondozási és ápolási feladatok
- valamint szociális segítői feladatokat

A házigondozó feladata továbbá együttműködés az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

⁵ Módosította a 17/2021. (V.13.) sz. társulási tanácsi határozat. Hatályos 2021. július 1. napjától.

⁶ Módosította a /2023. (V.11.) sz. társulási tanácsi határozat. hatályos 2023. július 1. napjától

1.3. Az igénybevétel módja, a gondozási szükséglet vizsgálat:

Házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően vizsgálni kell a gondozási szükségletet. A szolgáltatás iránti kérelem alapján az intézményvezető ennek hiányában a jegyző által felkért szakértő végzi el az igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát. A vizsgálat keretében meg kell állapítani azt, hogy az ellátást igénylő esetében szociális segítség vagy személyi gondozás indokolt, valamint a napi gondozási szükséglet mértékét. A megállapított vizsgálat során jogszabály által előírt értékelő adatlap másolati példányát a vizsgálat elvégzését követően át kell adni az igénylőnek és törvényes képviselőjének.

A házi segítségnyújtást a megállapított gondozási szükséglet pontszámának megfelelően kell nyújtani. Ha a gondozási szükséglet pontszáma eléri, illetve meghaladja a 40 pontot, az igénylőt az intézményvezető, ennek hiányában a jegyző által felkért szakértő tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről. Ebben az esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig házi segítségnyújtásra jogosult.

A megállapított gondozási szükségletet a működést engedélyező szerv felülvizsgálhatja és módosíthatja.

Amennyiben a házi segítségnyújtás során szociális segítség biztosítása mellett személyi gondozási feladatok ellátása válik szükségessé, a gondozási szükséglet vizsgálatát ismételten el kell végezni.

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

Ha a szolgáltatást igénylő személy egészségi állapota vagy személyes körülményei a szolgáltatás átmeneti jellegű vagy halaszthatatlan biztosítását teszik szükségessé, a házi segítségnyújtás az intézményvezető döntése alapján legfeljebb 30 napos időtartamra akkor is nyújtható, ha a gondozási szükséglet vizsgálat még nem fejeződött be.

Ha a szolgáltatást igénylő személy (törvényes képviselője) a gondozási szükséglet vizsgálatának eredményét vitatja, a gondozási szükséglet felülvizsgálatát az ellátási kérelemről szóló döntésnek a felülvizsgálata során, egyéb esetben a szociális szolgáltatás iránti kérelemről szóló döntés meghozatalát megelőzően a fenntartónál kérheti. A fenntartó a felülvizsgálatba köteles bevonni olyan személyt, aki rendelkezik a szakképzett szociális gondozókra vagy vezető gondozókra jogszabályban meghatározott képzettséggel, és a gondozási szükséglet vizsgálatában nem vett részt.

1.4. Térítési díj:

A térítési díj mértékét az 1993. évi III. tv., a 29/1993. (II.17.) Kormányrendelet és az adott tárgyévve vonatkozó, térítési díjat megállapító tanácsi határozat szabályozza.

A fenntartó minden évben, óradíjban határozza meg a házi segítségnyújtásért fizetendő intézményi térítési díjat.

A személyi térítési díj megállapítása az intézményvezető feladata. A személyi térítési díj mérséklését és elengedését a Társulási Tanács az intézményvezető hatáskörébe utalta.

Az intézményvezető döntése ellen a jogorvoslatért a Társulási Tanács elnökéhez lehet fordulni.

A házi segítségnyújtás térítési díja a szociális segítség és a személyi gondozás térítési díjából tevődik össze.

Az ellátott havonta fizetendő személyi térítési díja az óradíj és az adott hónapban a házi segítségnyújtás keretében elvégzett tevékenységekre fordított idő szorzata alapján kell kiszámítani, úgy hogy annak összege úgy hogy annak összege – az Szt. 117/B. §-ában meghatározott esetet kivéve – ne haladja meg az Szt. 116. §-ának (3) bekezdésében meghatározott mértéket. A házi

segítségnyújtás keretében elvégzett tevékenységekre fordított időt a külön jogszabály szerinti tevékenységnapló alapján kell megállapítani.

1.5. Feladatellátással összefüggő munkakörök:

a) **Vezető gondozó:**

Távollétében szervező munkáját a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás gondozója, vagy az intézményvezető által kijelölt személy végzi el.

Feladata:

- a kistérséghez tartozó településeken élő lakosság körében felmerülő alapszolgáltatási igények folyamatos figyelemmel kísérése;
- az intézmény által biztosított szolgáltatások, gondozási feladatok ellátásának koordinációja, a szakmai munka összehangolása, szervezési, vezetési feladatok ellátása;
- a szociális munka gyakorlati hatékonyságának és hatásosságának elősegítése;
- a szolgáltatásokra és a gondozási munkára vonatkozó jogszabályok, szakmai szabályok érvényre juttatása;
- kapcsolattartás más szociális, egészségügyi, közoktatási, kulturális intézményekkel;
- az intézmény és szociálpolitikai eszközrendszer fejlesztésének elősegítése
- részt vesz az intézmény szakmai programjának és éves munkatervének kidolgozásában és végrehajtásában;
- más típusú ellátás szükségessége esetén, annak kezdeményezése
- részt vesz az ellátottakhoz kapcsolódó dokumentációk elkészítésében;
- az ellátottakat rendszeres otthonukban felkeresi, tájékozódás, a napi gondozási tevékenység ellenőrzése és esetleges módosítása miatt;
- részt vesz az ellátotti panaszok kivizsgálásában, javaslatot tesz a megoldásokra;
- rendszeresen ellenőrzi a gondozók és a tiszteletdíjas gondozók munkáját,
- folyamatos napi kapcsolatot tart a jelzőrendszeres házi segítségnyújtó és a családsegítő szolgálattal;
- havi összesítést készít az ellátottak számáról,
- részt vesz az éves statisztikai jelentés elkészítésében;
- félévente munkájáról írásos beszámolót készít;
- a tényszerű információ szolgáltatás érdekében felelős a nyilvántartások naprakész vezetéséért;
- javaslatot tesz a munka hatékonyabb, minőségi elvégzésére;
- megszervezi a távollevő házi gondozó helyettesítését;
- részletes munkaköri feladatait a munkaköri leírása tartalmazza.

b) **Szociális gondozó:**

Munkáját a vezető gondozó irányításával végzi.

Gondozási munkájáról az előírt rendszerességgel (munkaértekezlet, konzultáció során), valamint szükség esetén beszámol a vezető gondozónak.

Feladata:

A személyi gondozás és szociális segítség. Felismeri az ellátott kielégítetlen szükségleteit (lakhatási, étkezési, jövedelmi, egészségi, mentális, családi, közösségi kapcsolatai), és ezek megoldásához az ellátott aktív közreműködésével közvetlen segítséget nyújt ,

- a probléma megoldása érdekében megismeri és használja az ellátást igénybe vevő erőforrásait,

- kapcsolatba lép az ellátott közvetlen családtagjaival, lehetőség szerint a probléma megoldása érdekében segítségüket kéri,
- kapcsolatba lép az ellátott házi orvosával, szükség esetén szakorvosával, az otthoni ápolási szolgálattal, a hospice szolgálattal, egyéb szociális és egészségügyi szolgáltatókkal,
- szükség esetén, az ellátott érdekében és beleegyezésével, igénybe veszi a Szociális Szolgáltató Központ egyéb szolgáltatásait (jelzőrendszeres házi segítségnyújtás),

Személyi gondozás keretében elvégezendő feladatok:

- 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
 - sztómazsák cseréje
 - gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
 - vérnyomás és vércukor mérése
 - hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
 - kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,
 - kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
 - a házi orvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig)
- munkája során együttműködik a tiszteletdíjas társadalmi gondozókkal,
- részletes feladatait a munkaköri leírás tartalmazza.

Szociális segítség keretében elvégezendő feladatok: lásd Szociális segítő munkakör feladatainál (c pont).

c) Szociális segítő:

Munkáját a vezető gondozó irányításával végzi.

Gondozási munkájáról az előírt rendszerességgel (munkaértekezlet, konzultáció során), valamint szükség esetén beszámol a vezető gondozónak.

Feladata:

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

d) Megbízási díjas gondozó:

Munkáját a vezető gondozó irányításával végzi. Gondozási munkájáról az előírt rendszerességgel (munkaértekezlet, konzultáció során), valamint szükség esetén beszámol a vezető gondozónak.

Feladata: a szociális gondozó feladatainál felsoroltak

A szociális gondozó és a segítő munkakörben foglalkoztatott, valamint megbízási díjas gondozó napi tevékenységéről az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5. számú melléklete szerinti tevékenységnaplót vezet, ellátottanként, a melléklet szerinti tevékenységeken belüli résztvétevényeségek megnevezéseinek feltüntetésével. A tevékenységnaplót az intézményvezető havonta írja alá.

2. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 19/A § (4) bekezdése értelmében a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a Keszthely és Környéke Kistérségi Társulás Szociális Szolgáltató Központ szakmai egysége, amely önálló szakmai irányítás alatt álló szervezeti egységként működik.

Az 1993. évi III. tv 57.§ (1) bekezdés *f*) pontja alapján személyes gondoskodást nyújtó alapellátási forma.

Működését a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézettel kötött szerződés alapján biztosítja.

Székhelye: 8360 Keszthely, Kísérleti u. 10/A.

Telefon és fax szám: 83/311-019

7Diszpécserközpont: S.O.S. Központ Kft. 1037 Budapest, Montevideo u. 3/b.

Ellátási terület:⁸

⁷ Módosította a 9/2022. (III.10.) számú társulási tanácsi határozat.

1. Balatongyörök
2. Bókaháza,
3. Esztergályhorváti
4. Gétye
5. Gyenesdiás,
6. Karmacs,
7. Keszthely,
8. Szentgyörgyvár,
9. Vállus,
10. Várvölgy,
11. Vindornyafok,
12. Vindornyalak,
13. Vonyarcvashegy,
14. Zalaapáti
15. Zalaszentotló
16. Zalavár

A finanszírozott készülékek száma: a mindenkori Támogató Okiratban meghatározottak szerint

Segítségnyújtás időpontja: folyamatos 0 - 24 óráig

A gondozók kéthetes 0 órától 24 óráig tartó készenléti rendszerben látják el feladataikat.

A beosztást, és a helyettesítést a vezető gondozó készíti el. A helyettesítés: belső helyettesítés szociális gondozók és tiszteletdíjas társadalmi gondozók által.

Ügyeleti rend:⁹

- 0 - 24 óráig folyamatos
- a készenléti ellátó személy a legtöbb esetben a házi segítségnyújtás szakfeladat közalkalmazottja, illetve tiszteletdíjas gondozóval kerül kiegészítésre az ügyeletesek létszáma
- az ügyeleti rend kialakítása az ügyeleti beosztás alapján történik, mely legkésőbb minden hónap utolsó napjáig az S.O.S Központ Kft. diszpécserközpontja felé megküldésre kerül
- Keszthely, Gyenesdiás, Vonyarcvashegy, Balatongyörök esetében a napközbeni ügyeletet nyitva tartási időben a jelzőrendszeres gondozónő végzi
- az ellátási területünk körzetekre van osztva, melyek:
 - ellátási területünk körzetekre van osztva, melyek:
 - Bókaháza, Esztergályhorváti, Gétye, Szentgyörgyvár, Zalaapáti, Zalavár: 2 fő
 - Keszthely, Gyenesdiás, Vonyarcvashegy, Balatongyörök: 4 fő
 - Karmacs, Vállus, Várvölgy, Vindornyafok, Vindornyalak, Zalaszentotló: 2 fő

ügyel heti váltásban.

2.1. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás célja, feladata:

Az 1993. évi III. tv. 65. § (1) bekezdése alapján, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás.

A 65. § (4) bekezdés alapján szociálisan rászorult:

⁸ Módosította a 17/2021. (V.13.) sz. társulási tanácsi határozat. Hatályos 2021. július 1. napjától.

⁹ Módosította a 9/2022. (III.10.) számú társulási tanácsi határozat.

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

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszerben működik.

A diszpécserközpont segélyhívás esetén - a segítséget kérő nevének, címének és az egyéb rendelkezésre álló információknak a közlésével - értesíti a készenlétkben levő gondozót.

A gondozónak 30 percen belül az ellátott lakásán meg kell jelennie.

2.2. Az igénybevétel módja:

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételénél az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet, a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet, és a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás 10/2017. (III. 9.) számú tanácsi határozata rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fenntartó a felvételi kérelem elbírálását az intézményvezető hatáskörébe utalja.

2.3. Térítési díj:

A térítési díj mértékét az 1993. évi III. törvény, a 29/1993. (II. 17.) Kormányrendelet és az adott tárgyévre vonatkozó, térítési díjat megállapító tanácsi határozat szabályozza.

A fenntartó minden évben napidíjban határozza meg a jelzőrendszeres házi segítségnyújtásért fizetendő intézményi térítési díjat.

A személyi térítési díj megállapítása az intézményvezető feladata. A személyi térítési díj mérséklését és elengedését a Társulási Tanács az intézményvezető hatáskörébe utalta.

Az intézményvezető döntése ellen a jogorvoslatért a Társulási Tanács elnökéhez lehet fordulni.

2.4. A feladatellátással összefüggő munkakörök

a) **Vezető gondozó:**

Munkáját az intézményvezető irányításával végzi. Helyettesítését a házi segítségnyújtás vezető gondozója vagy az intézményvezető által kijelölt személy végzi.

Feladata:

- a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás irányítása az ellátási területen,
- részt vesz a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás ügyeletében,
- folyamatosan figyelemmel kíséri a kistérséghez tartozó településeken élő lakosság körében felmerülő alapszolgáltatási igényeket,
- alkalmazza és betartja a szolgáltatásokra és a gondozási munkára vonatkozó jogszabályokat, szakmai szabályokat,
- kapcsolatot tart más szociális, egészségügyi, közoktatási, kulturális intézményekkel,
- részt vesz az intézmény szakmai programjának, éves munkatervének kidolgozásában és végrehajtásában,
- részt vesz az előgondozás folyamatában,
- részt vesz az ellátottakhoz kapcsolódó dokumentációk elkészítésében (rászorultság megállapítása, megállapodás, gondozási tervek),
- az ellátottakat rendszeresen otthonukban felkeresi tájékozódás, a gondozási tevékenység ellenőrzése miatt,
- az ellátást igénylőkről nyilvántartást vezet,
- ellenőrzi a riasztásokat dokumentáló adatlapot,
- a havi riasztásokról a megadott adatlapon nyilvántartást készít,
- rendszeres kapcsolatot tart a diszpécser szolgálatot ellátó szervezettel,

- gondoskodik a jelzőkészülékek karbantartásáról, le és felszereléséről,
- negyedévente jelentést készít az Foglalkoztatási és Szociális Hivatal regiszterébe,
- részt vesz az éves statisztikai összesítők elkészítésében,
- az elvégzett szakmai munkáról éves beszámolót készít,
- javaslatot tesz a feladat hatékonyabb ellátására,
- kapcsolatot tart a Szociális Szolgáltató Központ házi segítségnyújtást és támogató szolgálatot végző részlegével,
- részt vesz a munkaértekezleteken, eset megbeszéléseken,
- a tényszerű információ szolgáltatás érdekében felelős a nyilvántartások naprakész vezetéséért,
- részletes munkaköri feladatait a munkaköri leírása tartalmazza.

b) Szociális gondozó:

Munkáját a vezető szervező szociális gondozó irányításával végzi.

Feladatai:

- a riasztás vételét követő 30 percen belül megjelenik az ellátott lakásán,
- az ellátott állapotából adódóan elvégzi a szükséges teendőket, szükség esetén orvost, mentőt hív,
- kezeli a nővérnnyugtázót,
- segélyhívási jegyzőkönyvet vezet,
- részletes munkaköri feladatait a munkaköri leírása tartalmazza.

c) Tiszteletdíjas társadalmi gondozó:

Munkáját a vezető, szervező gondozó irányításával végzi.

A társadalmi munka ellenértékeként tiszteletdíjban részesül a mindenkori jogszabályok és rendeletek alkalmazásával.

Feladatai

- a riasztás vételét követő 30 percen belül megjelenik az ellátott lakásán,
- a gondozott állapotából adódóan elvégzi a szükséges teendőket, szükség esetén orvost, mentőt hív,
- kezeli a nővérnnyugtázót,
- segélyhívási jegyzőkönyvet vezet,
- részletes munkaköri feladatait a munkaköri leírása tartalmazza.

3. Család – és Gyermekjóléti Szolgálat

3.1. A Család – és Gyermekjóléti Szolgálat alapadatai:

A Család – és Gyermekjóléti Szolgálat szakmailag önálló egység.

A családsegítés az 1993. évi III. tv. 57.§ (1) e pontja alapján személyes gondoskodást nyújtó alapellátási forma.

A gyermekjóléti szolgáltatás az 1997. évi XXXI. törvény 15. § (2) a) pontja alapján személyes gondoskodás keretében tartozó gyermekjóléti alapellátási forma.

Székhelye: 8360 Keszthely, Pethő u. 1.

Területi irodái és ellátásra nyitva álló helyiségek:

- **Zalaapáti** (8741 Zalaapáti, Deák Ferenc u. 64.)
- **Bókaháza** (8741 Bókaháza, Kossuth u. 6.)
- **Dióskál** (8764 Dióskál, Béke tér 1.)
- **Egeraracsa** (8765 Egeraracsa, Ady Endre u. 3.)
- **Esztergályhorvát** (8742 Esztergályhorvát, Deák F. u. 1.)

- Gétye (8762 Gétye, Kossuth u. 4)
- Zalaszentmárton (8765 Zalaszentmárton, Kossuth u. 29.)
- **Alsópáhok** (8394 Alsópáhok Fő út 65.)
- Zalavár (8392 Zalavár, Dózsa Gy. u. 1.)
- **Sármellék** (8391 Sármellék Dózsa Gy. u. 344.)
- Szentgyörgyvár (8393 Szentgyörgyvár, Kossuth u. 48.)

A Szolgálat ellátási területe: Alsópáhok, Bókaháza, Dióskál, Egeraracs, Esztergályhorváti, Gétye, Sármellék Szentgyörgyvár, Zalaapáti, Zalaszentmárton, Zalavár települések önkormányzatainak közigazgatási területe.

Felügyeleti szerve: Zala Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztály

A Szolgálat, alábbiakban részletezendő feladatait családsegítők látják el szakmai egységvezető irányításával.

Új státusz létesítése a Társulási Tanács jogköre. A kinevezési jogkört és a szolgálat pénzügyi utalványozásait az intézményvezető gyakorolja. A munkafolyamatokat munkaköri leírások szabályozzák.

3.2. A Család - és Gyermekjóléti Szolgálat feladatai

A Szolgálat ellátja a Gyvt. 39. § (2), (3) és (4) bekezdése, 40. §-a, valamint az Szt. 64. §-a szerinti feladatokat.

A szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el. A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. A kapott jelzés alapján feltérképezi az ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő személyek, családok körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról. Szociális, életvezetési, mentálhigiénés tanácsadást végez, továbbá közösségépítő, egyéni és csoportos készségfejlesztő programokat szervez.

A szolgálat *tájékoztatási feladatai körében* szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja:

- a szülőt, illetve - ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően - az ítélőképessége birtokában levő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresését.

A szolgálat *a szociális segítőmunka keretében:*

- segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybevevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve - az előbbiek mellett - a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében.

A szolgálat *az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében:*

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

A szolgálat a családban jelentkező *nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából:*

- olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézséget okozna,
- kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél a szabadidős és közösségi programok megszervezését.

A *hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében* a szolgálat:

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,
- a gyámhivatal, valamint a központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít,
- a gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

A gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer (a továbbiakban: jelzőrendszer) működtetése körében a szolgálat:

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében elvégzendő feladatainak a koordinálására **települési jelzőrendszeri felelőst** jelöl ki.

Ha a szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a központot.

3.3. A Család – és Gyermekjóléti Szolgálat vezetése, irányítása, a feladatellátáshoz kapcsolódó munkakörök

a.) A szakmai vezető feladat és hatáskörei:

A Szolgálat munkáját szakmai vezető irányításával végzi.

A szakfeladaton történő helyettesítését szabadság, betegszabadság, táppénz távolléte esetén sürgős, halasztást nem tűrő ügyekben a helyettesítésre kijelölt családsegítő látja el.

Feladatai:

- Képviseli a szolgálatot intézeti belső, valamint külső fórumokon;
- szakmailag irányítja, vezeti, koordinálja és ellenőrzi a munkatársakat;
- szakmai döntésekben önálló kiadmányozási, aláírási és képviseleti joggal bír;
- szakmai terveket, tervzeteket kidolgozza, szakmai beszámolót elkészíti és aláírásával ellátja;
- részt vesz a szolgálat költségvetésének kidolgozásában, végrehajtásában, ellenőrzésében; javaslatokkal, kezdeményezéssel él a Szolgálat hatékony költségvetés igénylése és felhasználása tárgyában; javaslatot tesz jutalmazásra, nem rendszeres kifizetésekre, pénzmaradvány felhasználásra;
- pályázati lehetőségeket felkutatja, a pályázatokat elkészíti;
- keresi a szakmai együttműködések lehetőségeit más intézményekkel és civil szervezetekkel;

- rendszeres szakmai megbeszéléseket tart Szolgáltatón belül szakcsoportonként és a teljes munkacsoport munkafolyamatairól, valamint nyitott konferenciák szervezésének lehetőségét keresi, szervezi;
- a Szolgálat munkarendjét betartja és betartatja;
- statisztikai jelentéseket elkészíti, aláírásával ellátja;
- folyamatosan figyelemmel kíséri a szolgálat helyzetét (szakmai, munkaügyi, anyagi, etikai) melyekkel kapcsolatosan javaslatokat, előterjesztéseket nyújt be az intézetvezető, valamint a fenntartó felé;
- az intézményvezetőt rendszeresen tájékoztatja a Szolgálat működéséről;
- figyelemmel kíséri a jogszabályi változásokat, s eleget tesz az azokból adódó esetleges kötelezettségeknek, azokról az intézetvezetőt, illetve a fenntartót tájékoztatja;
- elkészíti és képviseli a Szolgálat szabályzatait, okiratait, dokumentumait;

b.) Családsegítő

Feladatai:

- Ellátja a család - és gyermekjóléti szolgálat jogszabályban előírt feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével.
- A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszer tagjainak jelzés alapján feltérképezi az ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő személyek, családok körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról.
- Munkáját ügyeleti rendszerben köteles végezni. Ügyeleti napján fogadja a szolgálathoz érkező új klienseket.
- A klienseit, azok családjait, a család belső struktúráját, életkörülményeit, családlátogatás során ismerje meg.
- A kliensekkel építsen ki segítő kapcsolatot, a szociális munka eszközeivel és módszereivel alakítson ki bizalmon alapuló együttműködést.
- A hatóságok felkérésére környezettanulmányt készít.
- Munkája nem egyszerűsíthető le a kliensekkel való egyéni foglalkozásokra, kliensrendszerben kell gondolkodnia. egyéneknek, pároknak, családoknak nyújtson segítséget.
- Szociális, életvezetési, mentálhigiénés tanácsadást végez, továbbá közösségépítő, egyéni és csoportos készségfejlesztő programokat szervez.
- Napi tevékenységét köteles megtervezni, heti tervet készít, munkanaplót vezet az általa végzett munkáról.
- Klienseiről nyilvántartást kell vezetnie, a törvényben és rendeletben foglaltak szerint.
- Kötelessége, hogy nyomon kövesse a szociális szakma fejlődését, a változásokat alkalmazza munkájában, a szakma szabályait betartsa.
- Szakmai fórumokon, esetmegbeszélésen, szupervízióon köteles aktívan részt venni, hogy szakmai kompetenciáit fejlessze, növelje munkahelye szolgáltatásainak színvonalát és hatékonyságát.
- Munkatársait, vezetőit segíti abban, hogy a család - és gyermekjóléti szolgálat szakmai egység feladatait, magas szakmai színvonalon teljesítse.
- Ha a családgondozás, családsegítés során, vagy a jelzőrendszer működtetése körében a központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a központot.
- Ellát minden egyéb feladatot, amellyel a szakmai vezetője megbízza.

Jogai:

- Hatáskörében önálló döntéshozatalra

- Javaslattevési joga:
 - adminisztrációs és szakmai tevékenység korszerűsítésére
 - ellátási formák létrehozására, fejlesztésére.
- Képviselési jogkör: munkaköréből fakadó önálló feladatellátása során a Család -és Gyermekjóléti Szolgálatot képviseli.

4. Ügyviteli alkalmazott (adminisztrátor)

Munkáját az intézményvezető közvetlen irányítása alatt végzi. Feladatait részletesen a munkaköri leírása tartalmazza.

Feladatai:

- a) a Szociális Szolgáltató Központ általános ügyviteli, adminisztrációs feladatainak elvégzése
- b) az ellátottakhoz kapcsolódó nyilvántartások elektronikus feldolgozása
- c) munkaügyhöz kapcsolódó kimutatások, táblázatok készítése
- d) fénymásolás
- e) iktatás
- f) irattározás
- g) napi jelentés az elektronikus rendszerbe

IV. AZ INTÉZMÉNYVEZETŐ ÉS AZ INTÉZMÉNY ALKALMAZOTTAINAK JOGÁLLÁSA

1. Az intézmény vezetőjére és dolgozóira a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény, a munka törvénykönyvéről szóló 2012. I. törvény, valamint a 257/2000. (XII. 26.) Kormányrendelet szabályai az irányadóak.
2. Az Intézményvezető tekintetében a foglalkoztatási viszony keletkezésével és megszüntetésével kapcsolatos jogokat a Társulási Tanács gyakorolja.
3. Intézményvezető tekintetében az egyéb munkáltatói jogokat a Társulás Elnöke gyakorolja.
4. Az ellátandó feladatokhoz igazodó foglalkoztatottak létszámát a Társulási Tanács határozza meg.
5. Az Intézmény munkatársai tekintetében a munkáltatói jogokat az intézményvezető gyakorolja.
6. Az alapszolgáltatásban részt vevő, gondozási feladatokat ellátó személy részére az intézményvezető munkáltatói igazolványt állít ki annak érdekében, hogy a gondozási, ápolási feladatok elvégzése során a feladat ellátására vonatkozó felhatalmazást igazolni tudja.
7. Az intézményben dolgozó munkatársak közfeladatot ellátó személynek minősülnek.
8. A Szociális Szolgáltató Központ munkatársai, valamint közeli hozzátartozói a személyes szociális szolgáltatást igénylő ellátottaival, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.) alapján tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt - illetve annak megszűnésétől számított egy évig - nem köthetnek.

V. AZ INTÉZMÉNY FELADATAI

1. Az intézmény feladatai, tevékenysége és hatásköre:

Az intézmény feladatait a fenntartó által jóváhagyott Alapító Okirat, Szervezeti és Működési Szabályzat, Szakmai Program, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló többször módosított 1993. évi III. törvény, a személyes gondoskodást nyújtó intézmények szakmai feladatáról és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM. rendelet, az 1997. évi XXXI. törvény, valamint a 15/1998. (IV.30.) Korm.rendelet, az adott tárgyre vonatkozó, térítési díjat megállapító tanácsi határozat, valamint Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Társulási Megállapodásában foglaltak alapján végzi.

Az intézmény számára meghatározott feladatoknak és hatásköröknek az intézmény szervezeti egységei, dolgozói közötti megosztásáról az intézmény vezetője gondoskodik. A feladatok és hatáskörök megosztása nem lehet ellentétes a jogszabályok, az alapító, ill. fenntartó által az intézmény egyes szervezeti egységeire, vezetőire és dolgozóira kötelezően előírt feladatokkal, hatáskörökkel.

A feladatok forrását és mértékét a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Tanácsa az éves költségvetési határozatban határozza meg.

2. A felügyeleti szerv által meghatározott szociális és gyermekjóléti feladatként ellátandó tevékenységek:

Alapellátások:

- Házi segítségnyújtás
- Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
- Családsegítés
- Gyermekjóléti szolgálat

3. Egyéb feladatok:

3.1. Az Intézmény köteles ellátni a Társulási Tanács és bizottságai működésével kapcsolatos, valamint a Társulási Tanács és a Társulás Elnöke által meghatározott feladatokat.

Ilyenek különösen:

- a) az alapellátások feladatellátásának kistérség területén történő szervezése, koordinálása;
- b) szociális szolgáltatások összehangolása, szervezése;
- c) folyamatos kapcsolattartás az ellátottakkal és a települési önkormányzatokkal;
- d) megadja a szükséges adatokat, hogy a Társulási Tanács tagjai évente legalább két alkalommal beszámolhassanak képviselő-testületeiknek a Társulási Tanácsban végzett tevékenységükről;
- e) a Társulási Tanácsülések szociális tárgyú előterjesztéseinek, döntéseinek előkészítése;
- f) részt vesz a tevékenységhez tartozó szerződések előkészítésében és kezdeményezheti azoknak a jóváhagyását;
- g) segíti a szociális témájú pályázati anyagok előkészítését;
- h) egyebekben végrehajtja azokat a feladatokat, amelyeket a társulás szociális ügyeinek vitelével kapcsolatban a Társulási Tanács, annak bizottságai, a vezetőség és az elnök részére meghatároz.

3.2. A Társulási Tanács tagjai az Intézménytől az Intézményvezető útján igényelhetik a tanácsi munkához szükséges tájékoztatást. Közérdekű szociális feladatellátással összefüggő ügyben kezdeményezhetik az Intézményvezető intézkedését, amelyre az Intézmény köteles intézkedni, illetve tizenöt napon belül érdemi választ adni.

- 3.3. Az Intézmény igény szerint köteles a Társulás tagjai részére az Intézmény működésével, a kistérségi szociális feladatellátással kapcsolatban adatokat szolgáltatni és jelentést készíteni a Társulási Tanácsnak.

4. Belső kontrollrendszer működtetése:

- 4.1. A Szociális Szolgáltató Központ bevételeivel és kiadásaival kapcsolatban a tervezési, gazdálkodási, finanszírozási, adatszolgáltatási és beszámolási feladatok ellátásáról a Társulási Megállapodás 9.1. pontja alapján forrást biztosítva megállapodás szerint a Gazdasági Ellátó Szervezet Keszthely gondoskodik.
- 4.2. Mint a gazdálkodásért felelős szervezet, a Gazdasági Ellátó Szervezet Keszthely kötelezettségének eleget téve kialakította a Belső Kontroll Kézikönyvet. Ebben a kontrollrendszer működtetését leíró szabályozások nem csak kiterjesztésre kerültek a Szociális Szolgáltató Központra, hanem mint kibocsátó az intézményvezetője is aláírta.
- 4.3. A Szociális Szolgáltató Központ belső ellenőrzése a belső kontrollrendszeren belül kialakításra kerül. A tevékenységet a Társulási Megállapodás 7.1. és 7.3. pontja szerint a társulással munkaviszonyban álló belső ellenőr látja el.
- 4.4. A belső ellenőr feladatait, kötelezettségeit, hatásköreit, a tevékenységre vonatkozó eljárási szabályokat a Társulás Belső Ellenőrzési Kézikönyve rögzíti.

VI. AZ INTÉZMÉNY MŰKÖDÉSI RENDJE

1. A munkaidő beosztása

A munkaviszonyra vonatkozó belső szabályok kialakításánál a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény előírásai az irányadók.

1.1. Munkaidőkeret és az intézmény nyitvatartási ideje:

Az intézmény közalkalmazottainak munkaideje a kinevezésében meghatározottak alapján heti 40 óra vagy heti 20 óra.

A folyamatos munkarendben foglalkoztatott munkavállalók napi 8 órás munkarendben dolgoznak.

Indokolt esetben az intézményvezető engedélyezheti a munkarendtől való eltérést.

1.2. Munkaközi szünet: /Mt. 103 §./

A munkaközi szünet időtartama 6 órát meghaladó munkaidő esetén napi 20 perc, ezt munkaidőn belül kell letölteni. A munkaközi szünetet úgy kell igénybe venni, hogy az a folyamatos munkavégzést ne zavarja.

1.3. Szolgáltatás biztosítása az intézményben:

- házi segítségnyújtás:

hétfőtől csütörtökig: 7.30-tól 16.00-ig

pénteken: 7.30-tól 13.30-ig

ügyelet: szombat-vasárnap: különösen indokolt esetben, intézményvezető engedélye alapján

Az ügyfélfogadás rendje:

hétfőtől- csütörtökig: 8-tól 15-ig

pénteken: 8-tól 12-ig

- **jelzőrendszeres házi segítségnyújtás:** Folyamatos 0-24 óráig
Az ügyfélfogadás rendje:
hétfőtől- csütörtökig: 8.00-tól 15.00-ig
pénteken: 8.00-tól 12.00-ig
- **család - és gyermekjóléti szolgálat¹⁰** Kliensfogadási idő:
- Zalaapáti**
(8741 Zalaapáti, Deák Ferenc u. 64.)
hétfő: 08.00-09.00 óráig
kedd: 8.00-9.00 óráig
 - Bókaháza
(8741 Bókaháza, Kossuth u. 6.):
kedd: 8.00- 9.00 óráig
 - Dióskál (8764 Dióskál, Béke tér 1.)
szerda: 11.00-12.00 óráig
 - Egeraracsa
(8765 Egeraracsa, Ady Endre u. 3.
szerda: 14.00-15.00 óráig
 - Esztergályhorváti
(8742 Esztergályhorváti, Deák F. u. 1.):
péntek 8.00-9.00 óráig
 - Gétye (8762, Gétye, Kossuth L. u. 4):
minden hónap első szerdáján 8.00-9.00 óráig
 - Zalaszentmárton
(8765 Zalaszentmárton, Kossuth u. 29.)
minden hónap első szerda 9.00-10.00 óráig
 - Alsópáhok** (8394 Alsópáhok, Fő út 65.)
csütörtökön: 10.00-11.00 óráig
 - Zalavár
(8392 Zalavár, Dózsa Gy. u. 1.)
kedd: 10.00-12.00 óráig
 - Sármellék**
(8391 Sármellék, Dózsa Gy. u. 344.)
hétfő: 10.00-12.00 óráig
csütörtökön: 14.00-16.00 óráig
 - Szentgyörgyvár
(8393 Szentgyörgyvár, Kossuth u. 48.)
szerda 9.00-10.00 óráig

1.4. Szabadság:

Az éves rendes és rendkívüli szabadság kivételéhez előzetesen a munkahelyi vezetővel egyeztetett tervet kell készíteni. A rendkívüli és fizetés nélküli szabadság engedélyezésére minden esetben csak az intézményvezető jogosult, egyéb esetekben a közvetlen munkahelyi vezető.

A dolgozók éves rendes szabadságának mértékét a közalkalmazottak jogállásáról szóló törvényben, valamint a Munka Törvénykönyvében foglalt előírások szerint kell megállapítani. A dolgozókat megillető és kivett szabadságról nyilvántartást kell vezetni.

¹⁰ Módosította a 28/2020. (XII.03.) társulási tanácsi határozat. Hatályos 2020. december 15. napjától.

Az intézményben a szabadság-nyilvántartás vezetéséért az intézményvezető a felelős.

1.5. A helyettesítés rendje:

- a) ¹¹Intézményvezető helyettese: az intézményvezető helyettes (*házi segítségnyújtás vezető gondozója*)
- b) Házi segítségnyújtás vezető gondozó helyettese: a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás gondozója vagy az intézményvezető által kijelölt személy végzi el.
- c) Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás vezető gondozó helyettese: *családsegítő szakmai vezetője*
- d) Család - és Gyermeekjóléti Szolgálat vezető helyettese: kijelölt családsegítő
- e) Családsegítő helyettese: kijelölt családsegítő
A családgondozók egymás helyettesítését 3 napot meghaladó szabadság, betegszabadság, illetve táppénz esetén a szakmai vezető irányításával kijelölt helyettesítő párok által látják el.
- f) Szociális gondozó: házi segítségnyújtás vezető gondozója által kijelölt szociális gondozó, szükség esetén megbízási díjas gondozó
- g) Adminisztrátor helyettese: az intézményvezető által kijelölt személy

1.6. A munkaterv:

Az intézmény vezetője az intézmény feladatainak végrehajtására intézményi munkatervet készít.

A munkatervnek tartalmaznia kell:

- a feladatok konkrét meghatározását,
- a feladat végrehajtásáért felelős(ök) megnevezését,
- a feladat végrehajtásának határidejét,
- a végrehajtásra vonatkozó tájékoztatási kötelezettségeket.

A munkatervet az intézmény dolgozóival ismertetni kell, valamint meg kell küldeni a felügyeleti szervnek.

Az intézmény vezetője a munkaterv végrehajtását folyamatosan ellenőrzi és értékeli.

2. Nyilatkozat tömegtájékoztató szervek részére

2.1. A tömegtájékoztató eszközök munkatársainak tevékenységét az intézmény dolgozóinak az alábbi szabályok betartása mellett kell elősegíteniük:

A televízió, a rádió és az írott sajtó képviselőinek adott mindennemű felvilágosítás nyilatkozatnak minősül, mely során szem előtt kell tartani a következő előírásokat:

- Az intézményt érintő kérdésekben a tájékoztatásra, illetve nyilatkozatadásra az intézményvezető vagy az általa esetenként megbízott személy jogosult;
- A nyilatkozatok megtételekor minden esetben tekintettel kell lenni a hivatali titoktartásra vonatkozó rendelkezésekre, valamint az intézmény jó hírnevére és érdekeire;
- Nem adható nyilatkozat olyan ügygel, ténnyel és körülménnyel kapcsolatban, amelynek idő előtti nyilvánosságra hozatala az intézmény tevékenységében zavart, az intézménynek anyagi, vagy erkölcsi kárt okozna, továbbá olyan kérdésekről, amelyeknél a döntés nem a nyilatkozattevő hatáskörébe tartozik, sem pedig folyamatban lévő ügyekről.

¹¹ Módosította a 28/2020. (XII.03.) társulási tanácsi határozat. Hatályos 2020. december 15. napjától.

3. A kapcsolattartás rendje:

- 3.1. Az intézmény feladatainak hatékonyabb ellátása érdekében a belső szervezeti egységek egymással szoros kapcsolatot tartanak. Az együttműködés során a szervezeti egységeknek minden olyan intézkedésnél, amelyik másik szervezeti egység működési területét érinti, az intézkedést megelőzően egyeztetési kötelezettségük van.
- 3.2. Az eredményesebb működés elősegítése érdekében az intézmény szakmai szervezetekkel, társintézményekkel, gazdálkodó szervezetekkel a Társulási Tanács jóváhagyásával együttműködési megállapodást köthet.

4. A kiadmányozás rendje:

4.1. A Társulás Elnöke kiadmányozza a Társulás nevében:

- a Társulás szerződéseit,
- a Tanács határozatait, az ülésről készült jegyzőkönyveket,
- felhívásokat, közleményeket, meghívókat.

4.2. A Társulás Elnöke kiadmányozza saját nevében:

- a hozzá intézett kérelmekre, levelekre adott válaszokat.

4.3. Az Intézményvezető kiadmányozza:

- a felsőbb szintű közigazgatási szervekkel folytatott levelezéseket, felterjesztéseket, tájékoztatókat, jelentéseket stb.
- az Intézmény tevékenységére vonatkozó jelentéseket, meghívókat;
- a hozzá intézett kérelmekre, levelekre, megkeresésekre adott válaszokat.

5. Bélyegzők használatának rendje:

5.1. Az Intézmény bélyegzőinek felsorolását és leírását a bélyegző nyilvántartás tartalmazza, amely az SZMSZ 1. sz. *függeléke*. Az Irodában használható bélyegzők beszerzését az Intézményvezető engedélyezi. A használatba adott bélyegzőkről nyilvántartást kell vezetni. A bélyegzőket sorszámozva kell elkészíttetni. A nyilvántartó a bélyegzők meglétét évente legalább egyszer ellenőrizni köteles.

5.2. A bélyegző kezelője (használója) anyagi, fegyelmi és büntetőjogi felelősséggel tartozik azok jogszerű használatért.

5.3. Bélyegző elvesztése esetén az Intézményvezető vizsgálatot folytat le.

5.4. A bármely okból használhatatlanná vagy feleslegessé vált bélyegzőket az Intézményvezetőnek kell visszajuttatni, ahol jegyzőkönyv felvétele mellett történik a megsemmisítés. A jegyzőkönyv a nyilvántartás melléklete.

6. Az intézmény utalványozási és szakmai teljesítés igazolásának rendje:

Az intézmény utalványozási és szakmai teljesítés igazolásának rendjét a 3. számú függelék tartalmazza.

7. Az Intézményre vonatkozó további szabályzatok:

- a) Munkavédelmi szabályzat (2. sz. függelék)

c)	Iratkezelési szabályzat	(4. sz. függelék)
d)	Tűzvédelmi szabályzat	(5. sz. függelék)
e)	Anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat	(6. sz. függelék)
f)	Foglalkoztatottak munkaköri leírása	(7. sz. függelék)
g)	Adatvédelmi szabályzat	(8. sz. függelék)

VII. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. Jelen szabályzat függelégeit képezik az VI. fejezet 5.1 és 6., 7. pontjaiban megnevezett számozott függelékek.
2. Az Intézmény működéséhez szükséges belső szabályzatok elkészítéséről az Intézményvezető gondoskodik.
3. Az Intézményvezető gondoskodik továbbá a jelen Szervezeti és Működési Szabályzat és függelékei naprakész állapotáról.
4. Az Intézményvezető köteles gondoskodni a munkatársak e szabályzattal történő megismertetéséről.
5. Az Intézmény Szervezeti és Működési Szabályzata a Társulási Tanács jóváhagyását követően **2022. március 11.** napjával lép hatályba.

Keszthely, 2022. március 10.

*Jelen Szervezeti és Működési Szabályzat elfogadásához a **Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás** Társulási Tanácsának minősített többséggel elfogadott jóváhagyása szükséges, melyről a Társulási Tanács a 9/2022. (III.10.) számú határozatával döntött.*

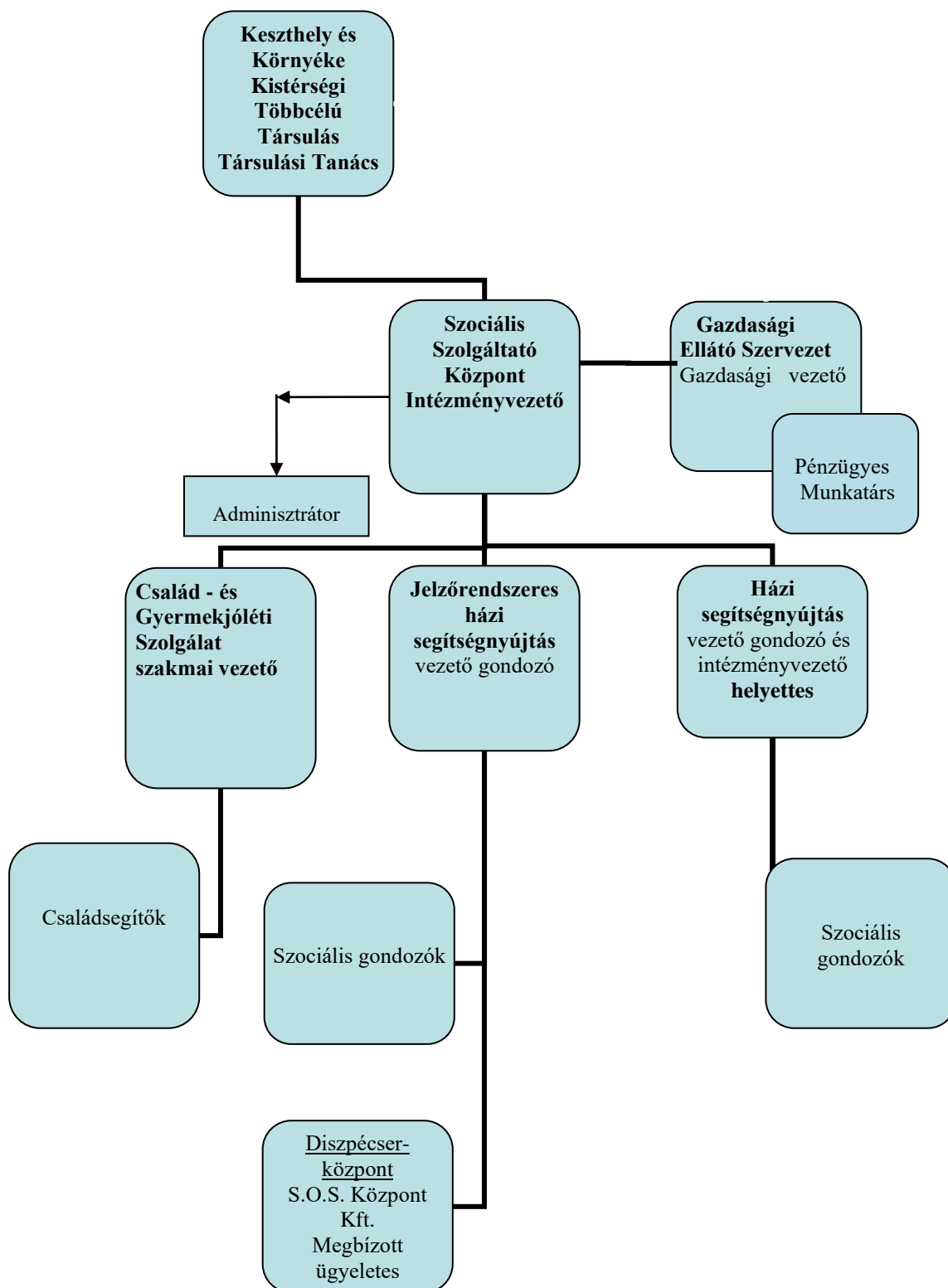
.....
Nagy Sándor Bálint
a Társulás Elnöke

.....
Deutsch Márta
Intézményvezető

Mellékletek és függelékek jegyzéke:

Szervezeti ábra	1. sz. melléklet
Szakmai program	2. sz. melléklet
Bélyegző- nyilvántartás	1. sz. függelék
Munkavédelmi szabályzat	2. sz. függelék
Utalványozási rend	3. sz. függelék
Iratkezelési szabályzat	4. sz. függelék
Tűzvédelmi szabályzat	5. sz. függelék
Anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat	6. sz. függelék
Foglalkoztatottak munkaköri leírása	7. sz. függelék
Adatvédelmi szabályzat	8. sz. függelék
Létszám keret	9. sz. függelék

1. számú melléklet: SZERVEZETI ÁBRA



A Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ

utalványozási rendje

Alulírott, mint a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ intézményvezetője tájékoztatom a Gazdasági Ellátó Szervezetet, hogy-tól az alábbi utalványozási rend működik.

Utalványozó:		Helyettese:	
Kötelezettségvállaló:		Helyettese:	
Szakmai teljesítés igazoló:		Helyettese:	
		Helyettese:	
		Helyettese:	

A Társulási Tanács határozza meg az Intézmény munkatársainak létszámkeretét, melyet 35 főben állapít meg.

- 1 fő intézményvezető,
- 1 fő intézményvezető helyettes, házi segítségnyújtás vezető gondozó,
jelzőrendszeres házi segítségnyújtás vezető
- 1 fő jelzőrendszeres gondozónő, pénztáros
- 4 fő családsegítő, melyből 1 fő szakmai vezető
- 1,5 fő adminisztrátor (melyből 1 fő 4 órás részmunkaidős, megváltozott
munkaképességű)
- 26,5 fő szociális gondozó (1 fő 4 órás részmunkaidős)
- 1 fő¹³

¹² Módosította a 28/2020. (XII.03.) társulási tanácsi határozat. Hatályos 2020. december 15. napjától.

¹³ 2018. december 31-ig. Hatálytalan: 2019. január 1. napjától

TARTALOMJEGYZÉK

I. Általános rendelkezések	2. oldal
II. Az intézmény felépítése, irányítása, vezetése	5. oldal
III. A Szociális Szolgáltató Központ szervezeti egységei	8. oldal
1. Házi segítségnyújtás	8. oldal
2. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás	13. oldal
3. Család - és gyermekjóléti szolgálat	16. oldal
IV. Az intézményvezető és az intézmény alkalmazottainak jogállása	22. oldal
V. Az intézmény feladatai	23. oldal
VI. Az intézmény működési rendje	24. oldal
VI. Záró rendelkezések	28. oldal
Mellékletek és függelékek jegyzéke	29. oldal
Szervezeti ábra	30. oldal
Szakmai program	34. oldal

Keszthely és Környéke Többcélú Kistérségi Társulás

Szociális Szolgáltató Központ

S Z A K M A I P R O G R A M

I. BEVEZETÉS¹⁴

A Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulást 18 önkormányzat alkotja¹⁵:

- Alsópáhok
- Balatongyörök,
- Bókaháza,
- Esztergályhorváti,
- Gétye,
- Gyenesdiás,
- Karmacs,
- Keszthely,
- Sármellék,
- Szentgyörgyvár,
- Vállus,
- Várköly,
- Vindornyalak,
- Vindornyalak,
- Vonyarcvashegy,
- Zalaapáti,
- Zalaszentmárton,
- Zalavár.

I. 1. INTÉZMÉNYI ADATOK

A *Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Társulási Tanácsa* a Szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. tv. alapján részben önálló költségvetési szervet hozott létre.

KESZTHELY ÉS KÖRNYÉKE TÖBBCÉLÚ KISTÉRSÉGI TÁRSULÁS SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT

néven.

A házi segítségnyújtás és a családsegítő és gyermekjóléti szolgáltatás működtetésével, a Szociális Szolgáltató Központ elvégzi a rászoruló idős, fogyatékos személyek, a segítséget igénylő egyének, családok, gyermekek szociális alapellátását, hozzájárul társadalmi reintegrációjukhoz, jólétükhöz. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás által, folyamatos ellátást, felügyeletet biztosít, a szociálisan rászoruló, idős beteg egyének részére.

Székhelye: Keszthely, Kísérleti u. 10/A.

Az intézmény fenntartója: Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás

¹⁴ Módosította a 17/2021. (V.13.) sz. társulási tanácsi határozat. Hatályos 2021. július 1. napjától.

¹⁵ Módosította a /2023. (V.11.) sz. társulási tanácsi határozat. hatályos 2023. július 1. napjától

II. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT CÉLJA

A Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás települési önkormányzatai a Szociális Szolgáltató Központon keresztül biztosítják, az 1993 évi III. törvény 59. § (1) bekezdése alapján azokat az alapszolgáltatásokat, amelyekkel segítséget nyújtanak a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémáik megoldásában.

Biztosított alapszolgáltatások az 1993 évi III. törvény 57. § (1) bekezdés pontjai alapján:

(d) házi segítségnyújtás

(e) a családsegítés

(f) jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról, 15. § (2) bekezdés

a) a gyermekjóléti szolgáltatás

Az 1/2000 (I.7.) SzCsM rendelet 19/A. § (3) bekezdése értelmében, a Szociális Szolgáltató Központ biztosítja a házi segítségnyújtás, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, családsegítő és gyermekjóléti szolgálat önálló szakmai egységként történő működtetését.

A szakmai egységek önálló szakmai irányítás alatt álló szervezeti egységek.

A szakmai egységeket az egyes szolgáltatások vezetőjére meghatározott képesítési előírásoknak megfelelő kinevezett vezető irányítja.

A Szociális Szolgáltató Központ, egyszemélyi felelős vezetője az intézményvezető. Munkáját a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Társulási Tanácsának, illetve Elnökének irányításával, a munkaköri leírásban foglaltaknak megfelelően végzi. A munkáltatói jogokat a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Társulási Tanácsa, az egyéb munkáltató jogokat a Társulás Elnöke gyakorolja.

A szakmai egységek vezetői és a Szociális Szolgáltató Központ dolgozói felett a munkáltatói jogkör gyakorlója az intézményvezető.

Szakmai egységek:

- házi segítségnyújtás
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
- család - és gyermekjóléti szolgáltatás

Az 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 2. § 1) pontja értelmében szolgáltatási elem: a Szakmai Programban a szolgáltatás részeként megjelenő alábbi tevékenységek összessége:

- **Házi segítségnyújtás** esetén a gondozási tevékenység végzése, ami 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, visszaailleszkedését. A gondozási tevékenységen kívül háztartási vagy háztartáspótló segítségnyújtás ami, az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

- **A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás** esetén távfelügyelet biztosítása az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított.
- **Család és gyermekjóléti szolgálat** esetén tanácsadás, az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában.

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.

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

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

III. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT SZOCIÁLIS FELADATAI

1. Házi segítségnyújtás

Az 1993. évi III. törvény 63. § (1) bekezdése értelmében, a házi segítségnyújtás keretében, a szükséges ellátást, a szolgáltatást igénybe vevő személy önálló életvitel fenntartása érdekében saját lakókörnyezetében kell biztosítani

Hozzájárulni ahhoz, hogy az igénybevevő fizikai, mentális és szociális szükségletei saját lakókörnyezetében, az életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

A házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget és/vagy személyi gondozást kell nyújtani.

A szociális segítség keretén belül:

- a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés
- a háztartási tevékenységekben való közreműködés
- veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzése és/vagy a kialakult veszélyhelyzet megszüntetésében történő segítségnyújtás
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

A személyi gondozás keretén belül:

- segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása
- alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátása
- valamint szociális segítői feladatok ellátása

A házigondozó feladata továbbá együttműködés az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

Házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően vizsgálni kell a gondozási szükségletet. A szolgáltatás iránti kérelem alapján az intézményvezető ennek hiányában a jegyző által felkért szakértő végzi el az igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát. A vizsgálat keretében meg kell állapítani azt, hogy az ellátást igénylő esetében szociális segítség vagy személyi gondozás indokolt, valamint a napi gondozási szükséglet mértékét. A vizsgálat során jogszabály által előírt értékelő adatlap másolati példányát a vizsgálat elvégzését követően át kell adni az igénylőnek és törvényes képviselőjének.

„A házi segítségnyújtást a megállapított gondozási szükséglet pontszámának megfelelően kell nyújtani. Ha a gondozási szükséglet pontszáma eléri, illetve meghaladja a 40 pontot, az igénylőt az intézményvezető, ennek hiányában a jegyző által felkért szakértő tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről. Ebben az esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig házi segítségnyújtásra jogosult.”

A megállapított gondozási szükségletet a működést engedélyező szerv felülvizsgálhatja és módosíthatja.

Amennyiben a házi segítségnyújtás során szociális segítség biztosítása mellett személyi gondozási feladatok ellátása válik szükségessé, a gondozási szükséglet vizsgálatát ismételten el kell végezni.

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

Ha a szolgáltatást igénylő személy egészségi állapota vagy személyes körülményei a szolgáltatás átmeneti jellegű vagy halaszthatatlan biztosítását teszik szükségessé, a házi segítségnyújtás az intézményvezető döntése alapján legfeljebb 30 napos időtartamra akkor is nyújtható, ha a gondozási szükséglet vizsgálat még nem fejeződött be.

Ha a szolgáltatást igénylő személy (törvényes képviselője) a gondozási szükséglet vizsgálatának eredményét vitatja, a gondozási szükséglet felülvizsgálatát az ellátási kérelemről szóló döntésnek a

felülvizsgálata során, egyéb esetben a szociális szolgáltatás iránti kérelemről szóló döntés meghozatalát megelőzően a fenntartónál kérheti. A fenntartó a felülvizsgálatba köteles bevonni olyan személyt, aki rendelkezik a szakképzett szociális gondozókra vagy vezető gondozókra jogszabályban meghatározott képzettséggel, és a gondozási szükséglet vizsgálatában nem vett részt

A házi segítségnyújtás működési területe:^{16 17}

Alsópáhok, Balatongyörök, Bókaháza, Esztergályhorváti, Gétye, Gyenesdiás, Karmacs, Keszthely, Sármellék, Szentgyörgyvár, Vállus, Várvölgy, Vindornyafok, Vindornyalak, Vonyarcvashegy, Zalaapáti, Zalaszentő, Zalavár önkormányzatok közigazgatási területe.

Nemesbük, Zalaköveskút területén feladat ellátási szerződés keretében nyújtunk szolgáltatást.

2. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időszerű vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás.

Szociálisan rászorultnak kell tekinteni:

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

A súlyos fogyatékos állapotot, a pszichiátriai betegséget és az egészségi állapot miatti indokoltságot igazolni kell.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében a szolgálat biztosítja:

- az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak a helyszínen történő 30 percen belüli megjelenését,
- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtételét,
- szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.

A fogyatékos személyek, illetve a pszichiátriai betegek részére nyújtott jelzőrendszeres házi segítségnyújtás során a szolgálat együttműködik a támogató szolgáltatást, illetve a pszichiátriai betegek részére közösségi alapellátást nyújtó szolgáltatóval.

A segélyhívás menete a következő:

- az igénybe vevő a nyomógomb segítségével jelez a készülékkel
- a diszpécser észleli a jelzést, és haladéktalanul értesíti az ügyeletes gondozónót
- a gondozónő telefonon tájékozik a jelzés indokoltságáról
- indokolt esetben haladéktalanul, de legkésőbb 30 perc alatt a helyszínre érkezik
- útközben indokolt esetben telefonos kapcsolatban marad, vagy segítséget kér (mentő, ügyeletes orvos)
- a helyszínen meggyőződik a bejelentésről, szükség esetén további segítséget kér (mentő, ügyeletes orvos)

¹⁶ Módosította a 17/2021. (V.13.) sz. társulási tanácsi határozat. Hatályos 2021. július 1. napjától.

¹⁷ Módosította a /2023. (V.11.) sz. társulási tanácsi határozat. hatályos 2023. július 1. napjától

- alapvető egészségügyi segítséget, tanácsot nyújt
- visszajelez a diszpécser felé

¹⁸ A rendszer működtetéséhez az S.O.S Központ Kft. által üzemeltetett távfelügyelet és 24 órás diszpécserközpont biztosítja a szolgáltatást.

Az eszköz GSM/GPRS rendszerrel működik, mely megfelel a magyar és az Európai Unió jelzőrendszerekre vonatkozó szabvány előírásainak, valamint az 1993.évi III. tv. 65.§-ban foglaltaknak.

A segélyhívó készülék kis helyet foglal, súlya 35 gramm. Egy SOS feliratú gomb van rajta, melynek megnyomásával a hívást indító azonnal kapcsolatba tud lépni a diszpécser központ ügyeletes munkatársával. Az eszköz ekkor úgy működik, mint egy kihangosított mobiltelefon. Az ellátott el tudja mondani a vészhelyzet jellegét és a diszpécser megkezdi a segítségnyújtást.

Az eszköz arra is alkalmas, hogy az ellátott rokonaival, ismerőseivel kapcsolatba lépjen és mobil telefon helyett ezen keresztül beszélgessenek. Rendelkezik a készülék saját telefonszámmal, mely felhívásával elérhető a biztosított.

Az eszköz rendelkezik elesés érzékelővel. A beépített G-sensor érzékeli az esést és a készülék riasztást küld a központba.

A készülék a nemzetközi IPX6-os szabvány szerinti besorolásnak megfelelően vízálló.

A kihelyezett készülékhez alaptartozék egy töltő és egy nyakpánt.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás működési területe:¹⁹

Balatongyörök, Bókaháza, Esztergályhorváti, Gétye, Gyenesdiás, Karmacs, Keszthely, Szentgyörgyvár, Vállus, Várvölgy, Vindornyafok, Vindornyalak, Vonyarcvashegy, Zalaapáti, Zalaszentő, Zalavár önkormányzatok közigazgatási területe.

Jelzőkészülékek riasztását fogadó diszpécser központ helye: Keszthely, Kisfaludy utca 3.

3. Család – és Gyermejjóléti Szolgálat

A Szolgálat ellátja a Gyvt. 39. § (2), (3) és (4) bekezdése, 40. §-a, valamint az Szt. 64. §-a szerinti feladatokat.

A szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el. A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. A kapott jelzés alapján feltérképezi az ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő személyek, családok körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról. Szociális, életvezetési, mentálhigiénés tanácsadást végez, továbbá közösségépítő, egyéni és csoportos készségfejlesztő programokat szervez.

A szolgálat *tájékoztatási feladatai körében* szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja

- a szülőt, illetve – ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában levő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,

¹⁸ Módosította a 9/2022. (III.10.) számú társulási tanácsi határozat.

¹⁹ Módosította a 17/2021. (V.13.) sz. társulási tanácsi határozat. Hatályos 2021. július 1. napjától.

- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresését.

A szolgálat *a szociális segítőmunka keretében*

- segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybevevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében esetmegbeszélést, illetve – az előbbieket mellett – a család problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,
- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében.

A szolgálat *az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében*

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

A szolgálat a családban jelentkező *nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából*

- olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézséget okozna,
- kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél a szabadidős és közösségi programok megszervezését.

A *hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében* a szolgálat

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,

- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,
- a gyámhivatal, valamint a központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezetanulmányt készít,
- a gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

A gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer (a továbbiakban: jelzőrendszer) működtetése körében a szolgálat

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,
- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében elvégzendő feladatainak a koordinálására **települési jelzőrendszeri felelőst** jelöl ki.

Ha a szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a központot.

A Szolgálat ellátási területe: Alsópáhok, Bókaháza, Dióskál, Egeraracs, Esztergályhorváti, Gétye, Sármellék Szentgyörgyvár, Zalaapáti, Zalaszentmárton, Zalavár települések önkormányzatainak közigazgatási területe.

IV. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT ALKALMAZOTTAINAK LÉTSZÁMA SZAKKÉPZETTSÉGE

Az intézményben alkalmazottak tekintetében a vonatkozó jogszabályoknak, az 1/2000 (I.7.) SzCsM rendelet, valamint a 15/1998. NM rendelet, megfelelően, az abban meghatározott szakmai minimum létszámok és szakirányú végzettségek az irányadóak.

V. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT SZOLGÁLTATÁSAINAK MEGKEZDÉSE ELŐTT MEGTETT ELŐKÉSZÍTÉSEK

1. Jogi szabályozás

Az adott tárgyévre vonatkozó, térítési díjat megállapító tanácsi határozat szabályozta a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételeért fizetendő térítési díjakat és az igénybevétel módját.

2. Szolgáltatástervezési koncepció

Az 1993 évi III. törvény 92. § (3) bekezdése szerint a legalább kétezer lakosú települési önkormányzat, illetve a megyei önkormányzat a településen, illetve a megyében, fővárosban élő szociálisan rászorult személyek részére biztosítandó szolgáltatási feladatok meghatározása érdekében *szolgáltatástervezési koncepciót* készít. Amennyiben a települések egyes szociális feladataikat társulás keretében látják el, e szolgáltatások tekintetében a szolgáltatástervezési koncepciót a társulás készíti el. A szolgáltatástervezési koncepció tartalmát a helyi önkormányzat, illetve a társulás két évente felülvizsgálja és aktualizálja.

A koncepció tartalmazza:

- a lakosságszám alakulását, a korösszetételt,
- a szolgáltatások iránti igényeket,
- az ellátási kötelezettség teljesítésének helyzetét, az ütemtervet a szolgáltatások biztosításáról,
- a szolgáltatások működtetési, finanszírozási, fejlesztési feladatait, az esetleges együttműködés kereteit,
- az egyes ellátotti csoportok (idősek, fogyatékos személyek, hajléktalan személyek, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek) sajátosságaihoz kapcsolódóan a speciális ellátási formák, szolgáltatások biztosításának szükségességét.

A települési önkormányzat által készített koncepciónak illeszkednie kell a társulás és a megyei, fővárosi önkormányzat által készített koncepcióhoz. A társulás által készített koncepciónak illeszkednie kell a megyei, fővárosi önkormányzat által készített koncepcióhoz, illetve többcélú kistérségi társulás esetén a kistérség területének összehangolt fejlesztését biztosító tervekhez, programokhoz.

VI. A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT SZAKMAI EGYSÉGEINEK TEVÉKENYSÉGEI

Ellátási terület demográfiai jellemzői, települések jellemzői:

A települések közül tizenegy település 500 fő alatti, négy 500-1000 fő közötti és nyolc település 1000 fő feletti lakosságú.

Az aprófalvas település-szerkezet és az ehhez párosuló kevésbé fejlett infrastruktúra a szociális szolgáltatások hozzáférhetőségét is döntően befolyásolja. A kistérségre jellemző a települések közötti jelentős egyenlőtlenség. A kisebb települések szűkös erőforrásai, a tartós munkát biztosító vállalkozások alacsony száma, a szolgáltatók szűk köre, a szezonális és tartós munkanélküliség országos szintet meghaladó mértéke, nem teszik lehetővé, hogy a szociális ellátások minden egyes, kötelezően előírt formáját működtetni tudják. Emiatt tartós ellátási hiányosságok alakulnak ki.

A kedvezőtlen demográfiai folyamatok, a csökkenő születésszám, az elöregedő népesség új elvárásokat támaszt, a gazdaság, a társadalom- és a szűkebben vett lokális szociálpolitika számára egyaránt.

A települések jellemzői:

- a) a 100 fő lakosságú települések aránya 25 %-os,
- b) az időskorúak aránya növekszik (80 év feletti nők aránya 3,2 %, férfiak aránya 1,5 %)
- c) az időskorú lakosság körében a 70 év feletti több mint fele egyedülálló, egyszemélyes háztartásban él, és többnyire az aprófalvakban,
- d) a családmódok megváltozása és a nők munkavállalása miatt az idős szülőkről való gondoskodás egyre nagyobb feladatot ró az állami, egyházi, civil szervezetek által működtetett szociális szolgáltatókra,
- e) a lakosság számának és korösszetételének változása az időskorúak szociális és egészségügyi ellátásának átalakítását teszi indokolttá, amelyek legfőbb jellemzői a valós szükségletek figyelembevétele, hatékonyság, költségtakarékosság,
- f) bizonyos ellátási típusok – fogyatékkal élők, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek ellátása, nappali ellátást biztosító intézmények, átmeneti elhelyezést biztosító intézmények – teljes hiánya csökkentik az itt élők esélyegyenlőséghez, a szociális biztonsághoz való jogát
- g) a települések eltérő erőforrásai, lehetőségei indokolttá teszik, a feladat ellátás közös társulási formában történő megoldását

Az ellátást igénylők tájékoztatása:

Az ellátást igénylők az alábbi személyektől, illetve intézményektől kaphat tájékoztatást:

- személyesen a településeken lévő kirendeltségeken
- települések polgármesteri hivatalaiban
- telefonon
- e-mailen keresztül: szszkkeszthely@gmail.com; szszkcsaladsegito@gmail.com
- honlap: www.keszthelytarsulas.hu, www.keszthely.hu
- írásbeli tájékoztatók által (szórólap, plakát, beszámoló, tájékoztatók)
- helyi rendezvényeken való személyes részvétel
- helyi és országos médiákban való megjelenéssel
- háziorvosok, egészségügyi intézmények
- egyéb szociális intézmények

Házi segítségnyújtás és jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetében az ellátás igénybevétele iránti kérelmet be lehet terjeszteni szóban, írásban és az intézmény által alkalmazott formanyomtatványon. A kérelem elfogadására az intézményvezető jogosult.

A kérelem előterjesztésekor mellékelni kell a 9/1999 (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet I. része szerinti orvosi igazolást.

Az Szt. 115/A. §-a vagy a fenntartó döntése, vagy jogszabály alapján térítésmentesen biztosítandó ellátások kivételével valamennyi személyes gondoskodási forma esetén a kérelem előterjesztésekor be kell nyújtani a 9/1999 (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet II. része szerinti jövedelemnyilatkozatot.

Az intézményvezető a szolgáltatásra vonatkozó igényt érkezésének napján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás az Szt. 20. § (2) bekezdése szerinti alábbi adatokat tartalmazza:

- a kérelmező természetes személyazonosító adatai,
- a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,
- a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,
- a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adatait,
- a kérelmező törvényes képviselője, továbbá a kérelmező megnevezett hozzátartozója neve, születési neve, telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,
- a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja,
- soron kívüli ellátásra vonatkozó igény és
- az egyszerűsített előgondozás lefolytatásának időpontja.

Az intézmény vezetője a szolgáltatás megkezdésekor a nyilvántartásban rögzített adatokat kiegészíti az alábbi adatokkal:

- az ellátásban részesülő személy Társadalombiztosítási Azonosító Jele,
- az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma, az ellátás megszüntetésének módja, oka,
- a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok,

Az intézményvezető a döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Az értesítés történhet szóban, írásban, telefonon, elektronikus levél formájában. **Elutasítás esetén az értesítés írásban történik.**

Ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének a döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz, a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Tanácsa elnökéhez fordulhat.

A kérelemhez csatolni kell a szociális rászorultságot igazoló iratokat: a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetében, a fogyatékoságot igazoló szakvéleményt, a pszichiátriai szakvéleményt, az életkort igazoló okmányok másolatát, a támogató szolgálat esetében, a súlyos fogyatékoságot igazoló okiratokat.

A kérelem beérkezése után, a házi segítségnyújtás és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetében a vezető gondozó, *előgondozást* végez. A házi segítségnyújtás esetében az előgondozással együtt, az intézmény vezetője, az ellátott házi orvosának közreműködésével elvégzi a *gondozási szükséglet* vizsgálatot, melynek másolati példányát az igénylő részére átadja.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetében a vezető gondozó elvégzi a *szociális rászorultság* vizsgálatot. Ha a szolgáltatást igénylő a kérelem benyújtásakor nem rendelkezik a szociális rászorultságot igazoló irattal, az intézményvezető döntése alapján legfeljebb 60 napig a szociálisan

rászorultakra vonatkozó szabályok szerint biztosítható a szolgáltatás. Ha az igénybe vevő a kérelem benyújtásától számított 60 napon belül nem csatolja a szociális rászorultságát igazoló iratot, rá a kérelem benyújtására visszamenő hatállyal a szociálisan nem rászorult személyekre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha az igénybe vevő a szociális rászorultságát, igazoló iratot 60 napon belül csatolja, a kérelem benyújtására visszamenő hatállyal szociálisan rászorultnak kell tekinteni.

Az intézmény a szociális szolgáltatások köréről, az igénybevétel módjáról, a fizetendő térítési díjról szórólapokon tájékoztatja a kistérségi társuláshoz tartozó településeken élő lakosságot.

A fenntartó döntése alapján az intézményvezető jogköre a méltányossági kérelmek elbírálása.

VI. 1. HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

A 1/2000 (I.7.) SzCsM rendelet 19/A § . (4) bekezdése értelmében, a házi segítségnyújtás a Keszthely és Környéke Kistérségi Társulás Szociális Szolgáltató Központ szakmai egysége, amely önálló szakmai irányítás alatt álló szervezeti egységként működik.

Az igénybevételére jogosultak köre

A házi segítségnyújtás keretében gondoskodunk azokról az időskorú személyekről, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem képesek, illetve hozzátartozóik róluk gondoskodni nem vagy csak részben képesek, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására képesek, azokról az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik ezt az ellátási formát igénylik, azokról a személyekről, akik a rehabilitációt követően a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.

A szolgáltatás igénybevételének módja, feltételei

Az ellátások igénybevétele önkéntes, az igénylő, illetve annak törvényes képviselője kérelmére történik. Ha az ellátást igénylő cselekvőképtelen, a kérelmet a törvényes képviselő terjeszti elő.

A korlátozottan cselekvőképese személy a kérelmét törvényes képviselője beleegyezésével történhet, vagy önállóan. Ha a kérelem körül kettejük között vita van, akkor a Gyámhivatal dönt.

Az ellátás iránti kérelem előterjeszhető szóban és írásban egyaránt.

A Kérelem részei:

A., A személyes adatok, igényelt szolgáltatás megnevezése

B., rész: a házi orvos által kitöltött igazolás az ellátás igénylő egészségi állapotáról,

C., rész: a jövedelemigazolás, melyhez nyugdíjszelvényt, banki átutalásról szóló igazolást kell csatolni.

Az intézményvezető a szolgáltatásra vonatkozó igényt érkezésének napján nyilvántartásba veszi

A nyilvántartás az Szt. 20. §-a (2) bekezdése szerinti adatokat tartalmazza.

Az intézményvezető a döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Az értesítés történhet szóban, írásban, telefonon, elektronikus levél formájában. **Elutasítás esetén az értesítés, írásban történik.**

Ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének a döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz, a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Tanácsa elnökéhez fordulhat.

A kérelem beérkezése után a vezető gondozó vagy az intézményvezető által megbízott más munkatárs, az ellátott otthonában elvégzi az *előgondozást*, az intézményvezető vagy az általa kijelölt személy a *gondozási szükséglet vizsgálatot*.

A gondozási szükséglet vizsgálat során megállapításra kerül, hogy a kérelmező személyi gondozásra vagy szociális segítségre jogosult-e.

A szolgáltatást mindaddig biztosítjuk, amíg az intézményi elhelyezés meg nem valósul.

Amennyiben a gondozási szükséglet vizsgálatának eredménye III. fokozatú, az intézményvezető tájékoztatja a kérelmezőt a bentlakásos intézményi elhelyezésről.

Az ellátás kezdetekor az intézményvezető *Értesítést* küld az ellátás kezdő időpontjáról és a térítési díj mértékéről, és az ellátottal *Megállapodást* köt. A megállapodás tartalmazza az ellátás kezdetét és végét, a nyújtott szolgáltatások körét, a térítési díj megfizetésére vonatkozó szabályokat, az ellátás megszűnésének módját, a jogorvoslati lehetőségeket.

A *Megállapodás* a Szakmai Program II. sz. melléklete.

Az intézményi jogviszony megszűnése és megszüntetése:

Az intézményi jogviszony megszűnik:

- a) a szolgálat jogutód nélküli megszűnésével,
- b) a jogosult halálával,
- c) a határozott idejű megállapodásban foglalt idő lejártával.
- d) ha az ellátott bentlakásos intézménybe költözik

Az intézményi jogviszony megszüntethető:

- a) az ellátást igénylő saját kérésére azonnal.
- b) az ellátott szerződészegése esetén a szolgálat kezdeményezésére.
- c) ha az ellátott előzetes írásbeli bejelentés nélkül 30 napot meghaladó ideig a szolgáltatást nem veszi igénybe.
- d) ha az ellátott magatartása súlyosan erkölcstelen, fenyegető, zaklató, félelmet keltő, vagy törvénybe ütköző.

A feladatellátás szakmai tartalma, módja. A biztosított szolgáltatások formái, köre

Házi segítségnyújtás feladatai:

A szolgálat munkatársai az időskorú emberek lakásán személyre szóló segítséget nyújtanak az ellátottak mindennapi szükségleteinek kielégítése érdekében.

A házi segítségnyújtás keretében személyi gondozás és szociális segítség nyújtható az intézményvezető által megállapított gondozási szükséglet vizsgálat alapján:

A szociális gondozó felismeri az ellátott kielégítetlen szükségleteit (lakhatási, étkezési, jövedelmi, egészségi, mentális, családi, közösségi kapcsolatai), és ezek megoldásához az ellátott aktív közreműködésével közvetlen segítséget nyújt,

- a probléma megoldása érdekében megismeri és használja az ellátást igénybe vevő erőforrásait,
- kapcsolatba lép az ellátott közvetlen családtagjaival, lehetőség szerint a probléma megoldása érdekében segítségüket kéri,
- kapcsolatba lép az ellátott házi orvosával, szükség esetén szakorvosával, az otthoni ápolási szolgálattal, a hospice szolgálattal, egyéb szociális és egészségügyi szolgáltatókkal,

- szükség esetén, az ellátott érdekében és beleegyezésével, igénybe veszi a Szociális Szolgáltató Központ egyéb szolgáltatásait (jelzőrendszeres házi segítségnyújtás),

Személyi gondozás keretében elvégezendő feladatok:

- 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
 - sztómazsák cseréje
 - gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
 - vérnyomás és vércukor mérése
 - hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
 - kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,
 - kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
 - a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig)
- munkája során együttműködik a tiszteletdíjas társadalmi gondozókkal,
- részletes feladatait a munkaköri leírás tartalmazza.

Szociális segítség keretében elvégezendő feladatok:

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

A biztosított szolgáltatások rendszeressége

A házi segítségnyújtást az ellátott szükséglete szerinti rendszerességgel veheti igénybe:

A házi segítségnyújtás az ellátott részére a napi négy órát nem haladhatja meg.

A szolgálat működési ideje: Hétfőtől - Csütörtökig: 7. 30 - 16. 00 óráig

Pénteken: 7. 30 - 13. 30 óráig

Az intézmény ügyeletet különösen indokolt esetben biztosít, az intézményvezető döntése alapján.

Térítési díj

Az intézményi térítési díj

Az intézményi térítési díj összegét a fenntartó Társulási Határozattal évente határozza meg.

A házi segítségnyújtás intézményi térítési díja az ellátásra fordított költségek és az állami támogatás különbsége alapján megállapított gondozási óradíj.

A személyi térítési díj

Az ellátásért fizetendő személyi térítési díj, az óradíjnak és a gondozásra fordított időnek a szorzata, mely a tevékenységnaplóban dokumentált és amely nem haladhatja meg az ellátott rendszeres havi jövedelmének 25 %-át.

A személyi térítési díj megállapítása az intézményvezető feladata. Az ellátott köteles havi jövedelmét igazolni.

Az igénylőnek nem kell jövedelemnyilatkozatot tenni, ha az ellátott vagy közvetlen hozzátartozója vállalja, az intézményi térítési díjjal megegyező személyi térítési díj megfizetését.

Az intézményvezető a térítési díjat méltányosságból elengedi, vagy mérsékli, ha az ellátott jövedelmi vagy szociális helyzete ezt indokolja.

Az intézményvezető döntése ellen az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül jogorvoslatért a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Tanács Elnökéhez lehet fordulni.

A térítési díjat a tárgyhót követő hó utolsó munkanapjáig, számla ellenében kell megfizetni, a házi gondozónak, a Szociális Szolgáltató Központ székhelyén a pénztárba, vagy átutalással a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ bankszámlájára.

A meg nem fizetett térítési díjat három hónap után az intézményvezető nyilvántartásba veszi, és tájékoztatja a fenntartót. A tartozás adók módjára behajtásra kerül.

A Szociális Szolgáltató Központ és az ellátott közötti kapcsolattartás módja:

Az ellátottal, hozzátartozójával, vagy törvényes képviselőjével a szolgálat folyamatos kapcsolatot tart.

Ennek formái:

- személyes kapcsolattartás: a szolgálat irodahelyiségében, az ellátott lakásán a megállapodás szerinti rendszerességgel
- telefon igénybevétel

- írásban
- elektronikus úton (e-mail)
- különböző tájékoztatók formájában (írásban, szóban)

A Szociális Szolgáltató Központ házi segítségnyújtás szakfeladata kapcsolatot tart:

1. a Kistérségi Társulás Elnökével
2. a Kistérségi Társuláshoz tartozó önkormányzatok képviselőivel,
3. a Kistérség Társulás önkormányzatainak polgármesteri hivatalaival
4. személyes gondoskodást és ellátást nyújtó szociális intézményekkel,
5. az ellátott jogi képviselővel
6. érdekképviselőkkel, civil szervezetekkel,
7. egészségügyi intézményekkel,
8. gyógyászati segédeszközök gyártójával, forgalmazójával,
9. Keszthelyi Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztályával

Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az ellátottak jogai:

- Az ellátott joga, szociális helyzete, egészségi állapota, és egyéni szükségletei alapján a teljes körű ellátás igénybevételére.
- Az ellátott joga, alkotmányos és emberi jogainak, emberi méltóságának maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartása
- Az ellátottat megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.
- Az ellátott joga megismerni az intézmény működését és a végzett szolgáltatások körét, módját, az ellátásért fizetendő térítési díj mértékét.
- Az ellátott panasszal az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat.
Ellátott jogi képviselő: Huszárné Török Katalin
Elérhetősége: 06-20-4899-661 e-mail: katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu, mely a székhelyen kerül kifüggesztésre.
- Az ellátott számára a szolgálat biztosítja a fellebbezés jogát. A fellebbezést az intézmény vezetőjének írásban, vagy szóban kell beterjeszteni. Az intézményvezető a fellebbezést 15 napon belül megvizsgálja, és írásban tájékoztatja az igénybe vevőt a vizsgálat eredményéről. Ha az ellátott ezzel nem ért egyet, a kézhezvételtől számított 8 napon belül a társulás elnökéhez fordulhat.

A szociális szolgáltatást végzők jogai:

A házi segítségnyújtás szolgáltatás munkaköreit betöltő személyek közfeladatot ellátó személyeknek minősülnek.

A szolgálatnál dolgozó, munkaviszonyban álló személyek számára biztosítani kell, hogy:

- A munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék,
- valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra,
- jogosult és köteles szakmai ismereteinek folyamatos továbbfejlesztésére.

A szolgálatnál dolgozó, munkaviszonyban álló gondozók kötelesek:

- tevékenységüket a hatályos jogszabályok és szakmai szabályok szerint végezni,
- tiszteletben tartani az ellátott személyiségét, méltóságát, jogait és önrendelkezését,
- figyelembe venni egyéni igényeit és szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit és készségeit.
- betartani az adatvédelemre vonatkozó jogszabályokat
- kötelesek munkaidő alatti és munkaidőn kívüli magatartásukkal az intézmény jó hírnevét megőrizni

Személyi feltételek, a helyettesítés rendje

A házi segítségnyújtás személyi feltételei:

- vezető gondozó
- szociális gondozók
- megbízási díjas gondozók

A helyettesítés rendje:

A vezető gondozó helyettese a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás gondozója vagy az intézményvezető által megbízott személy.

A szociális gondozók helyettesítése, belső helyettesítéssel, illetve szükség esetén tiszteletdíjas társadalmi gondozók foglalkoztatásával, vagy megbízási szerződéssel kerül megoldásra.

A vezetett dokumentáció

- Kérelem a házi segítségnyújtás igénybevételéhez.
- Jövedelemnyilatkozat házi segítségnyújtás igényléséhez
- Háziorvosi igazolás (B lap)
- Gondozási szükséglet vizsgálati értékelőlap
- Értesítés a fizetendő térítési díjról
- Megállapodás
- Nyilvántartás a befizetett havi térítési díjról
- Nyilvántartás a házi segítségnyújtást igénybevevőkről

A házi segítségnyújtást végző gondozók munkájukról naponta, sorszámozott, hitelesített tevékenységnaplót vezetnek, külön, az elvégzett tevékenységeknek megfelelően.

A tevékenységi napló személyi gondozás esetén tartalmazza:

- az ellátott nevét
- a gondozás időpontját (dátum),
- a gondozási tevékenységek megnevezését, felsorolását (a jogszabályban meghatározottak alapján)
- a gondozás idejét (óra perctől óra percre és időtartam), megosztva a szociális segítség és személyi gondozás résztvékenységekre
- az ellátott aláírását
- az elvégzett résztvékenység időtartamát
- a szociális gondozó/segítő aláírását
- valamint a szolgálat vezetőjének aláírását

Az ellátás tényét az ellátott aláírásával igazolja.

A tevékenységi napló szociális segítség esetén tartalmazza:

- az ellátott nevét
- a gondozás időpontját (dátum)
- a gondozási tevékenységek megnevezését, felsorolását (a jogszabályban meghatározottak alapján)
- a gondozás idejét (óra perctől óra percre és időtartam), megosztva a szociális segítség és személyi gondozás résztvékenységekre
- az ellátott aláírását
- a szociális gondozó/segítő aláírását
- valamint a szolgálat vezetőjének aláírását

Az ellátás tényét az ellátott aláírásával igazolja.

Jelentési kötelezettség

A vezető gondozó félévente a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) számú kormányrendelet „az országos jelentési és férőhelyfigyelő rendszerben nyilvántartott adatok” c. 5. számú melléklete szerint jelentést készít, és elektronikus úton továbbít.

A jelentés tartalmazza

- a jelentési időpontban az ellátásra várakozók száma,
- a jelentési időpontban az intézményi térítési díj összege.

A vezető gondozó, vagy az általa megbízott adatszolgáltató munkatárs a 329/2011. (XII. 29.) kormányrendelet, *(a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet módosításáról)* értelmében a tevékenység adminisztrációs rendszerben az ellátást igénylők rendelet által meghatározott adatait az aláírt megállapodás kezdő dátumától rögzíti.

A vezető gondozó, vagy az általa megbízott adatszolgáltató munkatárs, napi jelentési kötelezettséggel bír (KENYSZI rendszer). A napi jelentési kötelezettséget az adott napot követő munkanap 24 óráig kell teljesíteni. Hiba esetén Önellenőrzésben a tárgyhót követő 15. napig lehet javítani.

VI. 2. JELZŐRENDSZERES HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

²⁰A Szociális Szolgáltató Központ a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást a 610/2020. (XII. 18.) Korm. rendelet értelmében 2021. január 1-jétől a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézettel kötött támogatási szerződés alapján végzi.

Finanszírozott készülékszám: 132 db

Kihelyezhető készülék szám 202 db

A 1/2000 (I.7.) SzCsM rendelet 19/A. § (4) bekezdése értelmében, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a Keszthely és Környéke Kistérségi Társulás Szociális Szolgáltató Központ szakmai egysége, amely önálló szakmai irányítás alatt álló szervezeti egységként működik.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás célja

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

Az ellátottak köre

Szociálisan rászorultak (jogszabály által meghatározottan):

- egyedül élő 65 év feletti személy
- egyedül élő súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy
- kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti személy

²⁰ Módosította a 9/2022. (III.10.) számú társulási tanácsi határozat.

- súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, ha egészségi állapota indokolja a szolgáltatás folyamatos biztosítását

A súlyos fogyatékoságot, a pszichiátriai betegséget és az egészségi állapot miatti indokoltságot külön jogszabály szerint igazolni kell.

Ha a jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülő ellátott házi segítségnyújtást igényel, és a külön jogszabályban meghatározott gondozási szükséglete fennáll, a részére a Szociális Szolgáltató Központ házi segítségnyújtást is nyújthat.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás feladata:

- az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak a helyszínen történő 30 percen belüli megjelenése
- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtétele,
- szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezése.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevétele

Az ellátás igénybevétele önkéntes, az igénylő, illetve annak törvényes képviselője *kérelmére* történik. Ha az ellátást igénylő cselekvőképtelen, a kérelmet a törvényes képviselő terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét törvényes képviselője beleegyezésével nyújthatja be vagy önállóan. Ha a kérelem körül kettejük között vita van, akkor a gyámhivatal dönt. Az ellátás iránti kérelem előterjeszthető szóban és írásban egyaránt.

A Kérelem részei:

A személyes adatok, igényelt szolgáltatás megnevezése

I. rész a házi orvos által kitöltött igazolás az ellátás igénylő egészségi állapotáról,

II. rész a jövedelemigazolás, melyhez nyugdíjszelvényt, banki átutalásról szóló igazolást kell csatolni.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást igénylő személy az ellátás kérelmezésekor írásban nyilatkozik arról, hogy igénybe vesz-e más szolgáltatónál, intézménynél valamilyen alapszolgáltatást.

Az intézményvezető a szolgáltatásra vonatkozó igényt érkezésének napján nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartás az Szt. 20. §-a (2) bekezdése szerinti adatokat tartalmazza.

Az intézményvezető a döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Az értesítés történhet szóban, írásban, telefonon, elektronikus levél formájában. **Elutasítás esetén az értesítés, írásban történik.**

Ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének a döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz, a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Tanácsa elnökéhez fordulhat.

A kérelem beérkezése után a vezető gondozó vagy helyettese (házi segítségnyújtás vezető gondozó), az ellátott otthonában elvégzi az **előgondozást**. Az intézményvezető, a becsatolt igazolások alapján, megállapítja a **szociális rászorultság** tényét.

A rászorultságot igazoló okiratok:

- pszichiáter vagy neurológus szakorvosi szakvélemény
- az egyedül élés igazolására a szolgáltatás igénybevételére irányuló kérelemben feltüntetett adatok
- az életkor igazolására a személyazonosításra alkalmas okmány másolata

- a súlyos fogyatékoság igazolása (FOT határozat, orvos szakértői igazolás)

Ha a szolgáltatást igénylő a kérelem benyújtásakor nem rendelkezik a szociális rászorultságot igazoló irattal, az intézményvezető döntése alapján legfeljebb 60 napig a szociálisan rászorultakra vonatkozó szabályok szerint biztosítható a szolgáltatás. Ha az igénybe vevő a kérelem benyújtásától számított 60 napon belül nem csatolja a szociális rászorultságát igazoló iratot, rá a kérelem benyújtására visszamenő hatállyal a szociálisan nem rászorult személyekre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni. Ha az igénybe vevő a szociális rászorultságát igazoló iratot 60 napon belül csatolja, a kérelem benyújtására visszamenő hatállyal szociálisan rászorultnak kell tekinteni.

A kérelmet a vezető gondozó *Nyilvántartásba* veszi, amely alapja az igénybevétel, a készülék kihelyezés sorrendjének is.

Az ellátás kezdetekor az intézményvezető *Értesítést* küld az ellátás kezdő időpontjáról és a térítési díj mértékéről, és az ellátottal *Megállapodást* köt. A megállapodás tartalmazza az ellátás kezdetét és végét, a nyújtott szolgáltatások körét, a térítési díj megfizetésére vonatkozó szabályokat, az ellátás megszűnésének módját, a jogorvoslati lehetőségeket.

A *Megállapodás* a Szakmai Program III. sz. melléklete.

Térítési díj

Az intézményi térítési díj

Az intézményi térítési díj összegét a fenntartó Tanácsi Határozattal évente határozza meg.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás intézményi térítési díja nem haladhatja meg az egy ellátottra jutó szolgáltatási önköltség és a finanszírozási szerződésben meghatározott egy ellátottra jutó állami hozzájárulás különbségének egy napra jutó összegét.

A napok számaként azok a napok vehetők figyelembe, amelyeken, a Szociális Szolgáltató Központ, működő jelzőkészülék kihelyezésével, jelzőrendszeres házi segítségnyújtást biztosít.

A személyi térítési díj

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtásért fizetendő személyi térítési díj azokra az ellátási napokra állapítandó meg, melyeken az igénylő otthonában működő jelzőkészülék található.

A személyi térítési díj havi összege nem haladhatja meg az ellátott rendszeres havi jövedelmének 2 %-át.

A személyi térítési díj megállapítása az intézményvezető feladata. Az ellátott köteles havi jövedelmét igazolni.

Nem kell jövedelemnyilatkozatot tenni, ha az ellátott vagy közvetlen hozzátartozója vállalja, az intézményi térítési díjjal megegyező személyi térítési díj megfizetését.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás tárgyi feltételei

²¹A segélyhívásokat fogadó diszpécserközpont a *Budapest, Montevideo u. 3/b* szám alatt található, mely folyamatosan nyitva tartó intézmény, így a 24 órán keresztül jelzőrendszeres felügyelet és az elérhetőség telefonon biztosított.

A jelzőrendszer működtetéséhez a szolgáltató ügyeleti személyi számítógéppel és megfelelő szoftverrel rendelkezik.

²¹ Módosította a 9/2022. (III.10.) számú társulási tanácsi határozat.

Az intézmény biztosítja:

- az ellátottnál elhelyezett segélyhívó készüléket,
- jelzést továbbító berendezést,
- a gondozó részére mobiltelefont, készenléti táskát alapfelszereléssel, továbbá a gyors helyszínre érkezéshez szükséges feltételeket.

Személyi feltételek. A helyettesítés rendje

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás személyi feltételei:

- megbízott szakfeladat vezető
- jelzőrendszeres gondozó
- az intézmény szociális gondozói (tiszteletdíjas megállapodás alapján)
- tiszteltdíjas társadalmi gondozók

A gondozók kéthetes 0 órától 24 óráig tartó készenléti rendszerben látják el feladataikat.

A beosztást, és a helyettesítést a vezető gondozó készíti el. A helyettesítés: belső helyettesítés szociális gondozók és tiszteltdíjas társadalmi gondozók által.

²²Ügyeleti rend:

- 0 - 24 óráig folyamatos
- a készenlétet ellátó személy a legtöbb esetben a házi segítségnyújtás szakfeladat közalkalmazottja, illetve tiszteltdíjas gondozóval kerül kiegészítésre az ügyeltesek létszáma
- az ügyeleti rend kialakítása az ügyeleti beosztás alapján történik, melyet minden hónap utolsó napjáig legkésőbb az S.O.S Központ Kft. diszpécserközpontja felé megküldésre kerül
- Keszthely, Gyenesdiás, Vonyarcvashegy, Balatonyörök esetében a napközbeni ügyeletet nyitvatartási időben a jelzőrendszeres gondozónő végzi
- az ellátási területünk körzetekre van osztva, melyek:
- Bókaháza, Esztergályhorváti, Gétye, Szentgyörgyvár, Zalaapáti, Zalavár: 2 fő
- Keszthely, Gyenesdiás, Vonyarcvashegy, Balatonyörök: 4 fő
- Karmacs, Vállus, Várvölgy, Vindornyalak, Vindornyalak, Zalaszentmihály: 2 fő

ügyel heti váltásban.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás és az ellátott közötti kapcsolattartás módja:

A vezető gondozó az ellátás igénylésénél a helyszínen tájékozódik az ellátást igénybe venni szándékozó életkörülményeiről, szociális helyzetéről, egészségi állapotáról.

A vezető gondozó feladata, hogy rendszeresen tájékozódjon az ellátottak szociális, egészségügyi helyzetének változásairól.

A vezető gondozó rendszeresen ellenőrzi a gondozók munkáját. A szükséges változtatásokra, az intézményvezetőnek javaslatot dolgoz ki.

A vezető gondozó a feladatot ellátó gondozókkal félévente közös munkaértekezletet tart.

A vezető gondozó és a gondozást végzők rendszeres kapcsolatot tartanak fent a:

- települési önkormányzatok polgármesteri hivatalaival
- egészségügyi intézményekkel

²² Módosította a 9/2022. (III.10.) számú társulási tanácsi határozat.

- egyéb szociális intézményekkel

Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az ellátottak jogai:

- Az ellátott joga, hogy szociális helyzete, egészségi állapota, és egyéni szükségletei alapján a teljes körű ellátás igénybevételére.
- Az ellátott joga alkotmányos és emberi jogainak, emberi méltóságának maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartása
- Az ellátottat megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.
- Az ellátott joga megismerni az intézmény működését és a végzett szolgáltatások körét, módját, az ellátásért fizetendő térítési díj mértékét.
- Az ellátott panasszal az ellátottjogi képviselőhöz fordulhat.
 - Ellátott jogi képviselő: Huszárné Török Katalin
 - Elérhetősége: 06-20-4899-661 e-mail: katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu,
- Az ellátott számára a szolgálat biztosítja a fellebbezés jogát. A fellebbezést az intézmény vezetőjének írásban, vagy szóban kell beterjeszteni. Az intézményvezető a fellebbezést 15 napon belül megvizsgálja, és írásban tájékoztatja az igénybe vevőt a vizsgálat eredményéről. Ha az ellátott ezzel nem ért egyet, a kézhezvételtől számított 8 napon belül a társulás elnökéhez fordulhat.

A szociális szolgáltatást végzők jogai:

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás munkaköreit betöltő személyek közfeladatot ellátó személyeknek minősülnek.

A szolgálatnál munkaviszonyban álló, vagy tiszteletdíjas megállapodás útján foglalkoztatott személyek számára biztosítani kell, hogy:

- a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék,
- a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra,
- jogosult és köteles szakmai ismereteinek folyamatos továbbfejlesztésére.

A szolgálatnál dolgozó, munkaviszonyban álló személyek kötelesek:

- tevékenységüket a hatályos jogszabályok és szakmai szabályok szerint végezni,
- tiszteletben tartani az ellátott személyiségét, méltóságát, jogait és önrendelkezését,
- figyelembe venni egyéni igényeit és szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit és készségeit.
- betartani az adatvédelemre vonatkozó jogszabályokat
- kötelesek munkaidő alatti és munkaidőn kívüli magatartásukkal az intézmény jó hírnevét megőrizni

A jogszabály alapján vezetett dokumentációk

- Kérelem a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételéhez.
- Nyilatkozat rászorultság megállapításáról.
- Egészségi állapotra vonatkozó igazolás

- Jövedelemnyilatkozat
- Megállapodás
- Feljegyzés lakáskulcs átadásáról
- Feljegyzés lakáskulcs visszaadásáról

A gondozást végzők által kötelezően vezetett dokumentáció:

- Segélyhívási jegyzőkönyv

A vezető gondozó által kötelezően vezetett dokumentáció:

- Személyenkénti havi összesítő jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban
- Havi segélyhívási kimutatás
- Éves feladatmutató összesítés

A vezető gondozó negyedévente a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) kormányrendelet „országos jelentési és férőhelyfigyelő rendszerben nyilvántartott adatok” c. 5. számú melléklete szerint, jelentést készít, melyet elektronikus úton továbbít.

A jelentés tartalmazza:

- a jelentési időpontban az ellátottak szociális rászorultság szerinti megoszlása,
- a jelentési időpontban az ellátásra várakozók száma,
- a jelentési időszakban a riasztások száma,
- a jelentési időpontban az intézményi térítési díj összege.

Az intézményvezető vagy az általa megbízott adatszolgáltató munkatárs a 329/2011. (XII. 29.) kormányrendelet, *(a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet módosításáról)* értelmében a tevékenység adminisztrációs rendszerben az ellátást igénylők rendelet által meghatározott adatait az aláírt megállapodás kezdő dátumától rögzíti.

Az intézményvezető vagy az általa megbízott adatszolgáltató munkatárs, napi jelentési kötelezettséggel bír. A napi jelentési kötelezettséget az adott napot követő munkanap 24 óráig kell teljesíteni. Hiba esetén Önellenőrzésben a tárgyhót követő 15. napig lehet javítani.

VI. 3. CSALÁD - ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT

A Család – és Gyermekjóléti Szolgálat szakmailag önálló egység.

A családsegítés az 1993. évi III. tv. 57. § (1) bekezdés e) pontja alapján személyes gondoskodást nyújtó alapellátási forma.

A gyermekjóléti szolgáltatás az 1997. évi XXXI. törvény 15. § (2) bekezdés a) pontja alapján személyes gondoskodás keretében tartozó gyermekjóléti alapellátási forma.

Székhelye: 8360 Keszthely, Kísérleti u. 10/A.

Területi irodái és nyitva álló helyiségek:

- **Zalaapáti** (8741 Zalaapáti, Deák Ferenc u. 64.)
- **Bókaháza** (8741 Bókaháza, Kossuth u. 6.)
- **Dióskál** (8764 Dióskál, Béke tér 1.)
- **Egeraracs** (8765 Egeraracs, Ady Endre u. 3.)
- **Esztergályhorváti** (8742 Esztergályhorváti, Deák F. u. 1.)

- Gétye (8762 Gétye, Kossuth u. 4)
- Zalaszentmárton (8765 Zalaszentmárton, Kossuth u. 29.)
- **Alsópáhok** (8394 Alsópáhok Fő út 65.)
- Zalavár (8392 Zalavár, Dózsa Gy. u. 1.)
- **Sármellék** (8391 Sármellék Dózsa Gy. u. 344.)
- Szentgyörgyvár (8393 Szentgyörgyvár, Kossuth u. 48.)

A Szolgálat ellátási területe: Alsópáhok, Bókaháza, Dióskál, Egeraracs, Esztergályhorváti, Gétye, Sármellék Szentgyörgyvár, Zalaapáti, Zalaszentmárton, Zalavár települések önkormányzatainak közigazgatási területe.

Felügyeleti szerve: Zala Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztály

A Szolgálat, alábbiakban részletezendő feladatait családsegítők látják el szakmai egységvezető irányításával.

Szolgáltatás igénybevételének módja:

Az ellátás igénybevételének módja mindkét szakmai csoport tekintetében:

- önkéntesen felkeresés,
- jelzőrendszer útján történő megkeresés,
- együttműködésre kötelezett.

Az igénybe vétel kezdeményezése történhet telefonon, személyesen, vagy levélben a fenti elérhetőségek valamelyikén.

A családsegítő és a gyermekjóléti szolgáltatások térítésmentesen vehetők igénybe.

Jogszabályi hivatkozások:

1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és gyámügyi igazgatásról,

1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról

15/1998. (IV.30) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről,

1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről,

316/2012. (XI. 13.) Korm. rendelet a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságról

A jogalkotó e törvények megalkotása, valamint gyakorlatba való átültetése során arra törekedett, hogy a gyermekvédelmi és a szociális ellátórendszer minél hatékonyabban, komplexebb szolgáltatásokat nyújtva működjön. E jogalkotói szándék természetesen megjelenik szolgálatunk tevékenységében, törekvéseiben is.

Szakmai háttérintézményként a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság áll segítségünkre a vonatkozó jogszabályok alapján. Szakmai ellenőrző szervünk a Zala Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztálya.

Család - és Gyermekjóléti Szolgálat célja, feladata:

Az intézmény létrejöttének célja, hogy a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társuláshoz csatlakozott települések mindegyikén összefogás alakuljon ki annak érdekében, hogy minden településen azonos szakmai protokollok mentén, magas szakmai színvonalon legyen biztosítható a gyermekjóléti szolgáltatás és a családsegítés.

E filozófia tekintetében a szolgálat feladata a társult települések közül Bókaháza, Esztergályhorváti, Gétye, Szentgyörgyvár, Zalaapáti, Zalavár, Dióskál, Egeraracs és Zalaszentmárton településekre

nézve a szakma ajánlásainak szem előtt tartásával magas színvonalon végzett szociális munka a két érintett, szakmailag különálló területen.

Az intézmény feladatait a Szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról, valamint a Gyermekvédelmi és gyámügyi igazgatásról szóló törvény alapján az alapellátások biztosítása, az Alapító Okiratban, a fenntartó által jóváhagyott Szakmai Programban, Szervezeti- és Működési Szabályzatban meghatározottak alapján végzi.

Az intézmény folyamatosan figyelemmel kíséri, a lakosság körében felmerülő ellátási igényeket, megszervezi a szolgáltatást, javaslatot tesz új ellátási formák bevezetésére, igény esetén tájékoztatást nyújt a szociális ellátások biztosításának feltételeiről. Ezen túlmenően segíti az ellátást igénybe vevők hivatalos ügyeinek intézését, elősegíti a támogató, önszervező csoportok szervezését, működését, a dolgozók képzés- továbbképzését.

A Szolgálat ellátja a Gyvt. 39. § (2), (3) és (4) bekezdése, 40. §-a, valamint az Szt. 64. §-a szerinti feladatokat.

A szolgáltatás feladatait tájékoztatás nyújtásával, szociális segítőmunkával, valamint más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítésével látja el. A családok segítése érdekében veszélyeztetettséget és krízishelyzetet észlelő jelzőrendszert működtet. A kapott jelzés alapján feltérképezi az ellátási területén élő szociális és mentálhigiénés problémákkal küzdő személyek, családok körét, és személyesen felkeresve tájékoztatja őket a családsegítés céljáról, tartalmáról. Szociális, életvezetési, mentálhigiénés tanácsadást végez, továbbá közösségépítő, egyéni és csoportos készségfejlesztő programokat szervez.

A szolgálat *tájékoztatási feladatai* körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja

- a szülőt, illetve – ha azt a gyermek védelme szükségessé teszi önállóan, a törvényes képviselő tudomása nélkül is, fejlettségétől függően – az ítélőképessége birtokában levő gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének, vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról,
- a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő várandós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről, joghatásairól, valamint a nyílt örökbefogadást elősegítő közhasznú szervezetek, illetve a nyílt örökbefogadást elősegítő és a titkos örökbefogadást előkészítő területi gyermekvédelmi szakszolgálatok tevékenységéről és elérhetőségéről,
- az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról, és segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresését.

A szolgálat *a szociális segítőmunka keretében*

- segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában, a családban élő gyermek gondozásában, ellátásának megszervezésében,
- az igénybe vevő szükségleteinek kielégítése, problémájának megoldása, céljai elérése érdekében számba veszi és mozgósítja az igénybevevő saját és környezetében jelentkező erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe,
- koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését,
- az eset szerinti aktuális probléma megoldásában érintett összes szakember bevonásával, a közös problémadefiniálás, a vállalt feladatok tisztázása, a segítő folyamat együttes megtervezése érdekében eszmegbeszélést, illetve – az előbbieket mellett – a család

problémában, illetve a megoldásában érintett tagjainak, a lehetséges támaszt jelentő személyeknek, továbbá korától, érettségétől függően az érintett gyermeknek a részvételével esetkonferenciát szervez,

- a szolgáltatást igénybe vevő személy, család, illetve gyermek és szülő (törvényes képviselő) közreműködésével szükség szerint, de legalább hathavonta értékeli az esetkezelés eredményességét,
- közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében.

A szolgálat az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében

- folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szolgáltatások és ellátások iránti szükségleteit,
- a más személy, illetve szervezet által nyújtott szolgáltatások, ellátások közvetítése érdekében együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében,
- a válsághelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz, szükség esetén a családok átmeneti otthonában igénybe vehető ellátáshoz való hozzájutásban,
- segíti a gyermeket, illetve a családját az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban, az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

A szolgálat a családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából

- olyan szabadidős és közösségi programokat szervez, amelyek megszervezése, vagy az azokon való részvétel a rossz szociális helyzetben lévő szülőnek aránytalan nehézséget okozna,
- kezdeményezi a köznevelési intézményeknél, az ifjúsággal foglalkozó szociális és kulturális intézményeknél, valamint az egyházi és a civil szervezeteknél a szabadidős és közösségi programok megszervezését.

A hivatalos ügyek intézésében való közreműködés körében a szolgálat

- segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevők ügyeinek hatékony intézéséhez,
- tájékoztatást nyújt az igénybe vehető jogi képviselő lehetőségéről,
- a gyámhivatal, valamint a központ felkérésére a gyermekvédelmi nyilvántartás megfelelő adatlapját kitöltve környezettanulmányt készít,
- a gyámhivatal felkérésére tájékoztatást nyújt az örökbefogadott gyermek fejlődéséről, körülményeiről és a családba való beilleszkedéséről.

A gyermek veszélyeztetettségét, illetve a család, a személy krízishelyzetét észlelő rendszer (a továbbiakban: jelzőrendszer) működtetése körében a szolgálat

- figyelemmel kíséri a településen élő családok, gyermekek, személyek életkörülményeit, szociális helyzetét, gyermekjóléti és szociális ellátások, szolgáltatások iránti szükségletét, gyermekvédelmi vagy egyéb hatósági beavatkozást igénylő helyzetét,
- a jelzésre köteles szervezeteket felhívja jelzési kötelezettségük írásban – krízishelyzet esetén utólagosan – történő teljesítésére, veszélyeztetettség, illetve krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,
- tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,
- fogadja a beérkezett jelzéseket, felkeresi az érintett személyt, illetve családot, és a szolgáltatásairól tájékoztatást ad,

- a probléma jellegéhez, a veszélyeztetettség mértékéhez, a gyermek, az egyén, a család szükségleteihez igazodó intézkedést tesz a veszélyeztetettség kialakulásának megelőzése, illetve a veszélyeztetettség megszüntetése érdekében,
- az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt, feltéve, hogy annak személye ismert, és ezzel nem sérti meg a Gyvt. 17. § (2a) bekezdése szerinti zárt adatkezelés kötelezettségét,
- a beérkezett jelzésekről és az azok alapján megtett intézkedésekről heti rendszerességgel jelentést készít a központnak,
- a jelzőrendszeri szereplők együttműködésének koordinálása érdekében esetmegbeszélést szervez, az elhangzottakról feljegyzést készít,
- éves szakmai tanácskozást tart és éves jelzőrendszeri intézkedési tervet készít,
- a kapcsolati erőszak és emberkereskedelem áldozatainak segítése érdekében folyamatos kapcsolatot tart az Országos Kríziskezelő és Információs Telefonszolgálattal.

A szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében elvégzendő feladatainak a koordinálására **települési jelzőrendszeri felelőst** jelöl ki.

Ha a szolgálat a jelzőrendszer működtetése körében a központ feladatkörébe tartozó vagy szakmai támogatását igénylő esetről szerez tudomást, haladéktalanul megkeresi a központot.

A Szolgálat ellátási területe: Alsópáhok, Bókaháza, Dióskál, Egeraracs, Esztergályhorváti, Gétye, Sármellék, Szentgyörgyvár, Zalaapáti, Zalaszentmárton, Zalavár települések önkormányzatainak közigazgatási területe.

Más intézményekkel történő együttműködés módja

Család - és Gyermekjóléti Szolgálat kapcsolatot tart Keszthely város és a társult települések önkormányzataival, annak szakosztályaival és bizottságaival, elsősorban, Keszthely Város Emberi Erőforrás Bizottsággal, a megye állami és nem állami intézményeivel, szolgáltatóival, a kliensek ellátásában közreműködő egészségügyi-, szociális-, oktatási-, pedagógiai intézményekkel, karitatív és érdek-képviselői szervezetekkel.

Egyéb kapcsolatok:

Keszthelyi Kórház (általános beteg ellátás)

Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr, /szakmai irányelvek, továbbképzések, tanácskozások/, Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

Az ellátottak köre, demográfiai mutatói, szociális jellemzői, ellátási szükségletei

A demográfiai adatok vizsgálata azt mutatja, hogy a halálozások és az elvándorlások száma minden évben meghaladja a születések és a beköltözések számát, vagyis a lakosság szám változásai elsősorban az elvándorlás és a halálozási arány növekedésének hatásait mutatják.

A szociális ellátórendszer kialakításánál figyelembe kell venni a lakosság szociális rászorultságát, valamint a demográfiai helyzetét és a népességszám alakulását.

A Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálathoz tartozó települések demográfiai adatai:

A szolgáltatásokat igénybevevők köre az ellátási területen élő valamennyi lakos. Az ellátás igénybevételénél szakmai csoportonként az igénybevétel a célcsoport szerint változó, azaz:

- gyermekjóléti szolgálat esetén gyermek, illetve gyermeket nevelő szülő, család, családjából kiemelt gyermek és szülei
- családsegítő szolgálat esetén, egyének, és családok.

Az összlakossághoz viszonyítva a 60 éven felüliek száma 26 %, a lakosság előregedő, csökken a születésszám, az aktív korú lakosság jelentős hányada állás nélkül maradt. Szociálisan rászorulóknak minősülnek:

- családi, illetve jövedelmi okokból veszélyeztetett kiskorúak,
- egyedülálló szülők,
- a munkanélküli vagy kis keresetű, illetve megromlott egészségi állapotú /rokkant, táppénzes állományban/ aktív korú lakosság
- alacsony összegű nyugellátással rendelkező, általánosan rossz egészségi állapotú, időskorú lakosság,
- speciális helyzetű csoportok /hajléktalanok, fogyatékkal élők, pszichiátriai- és szenvedélybetegek/.

Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Az ellátott jogi képviselő

Az ellátott jogi képviselő a személyes gondoskodást nyújtó alap- és szakosított ellátást biztosító intézményi elhelyezést igénybe vevő, illetve a szolgáltatásban részesülő részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Működése során tekintettel van a személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire.

Ellátott jogi képviselő: Huszárné Török Katalin

Elérhetősége: 06-20-4899-661 e-mail: katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu

A gyermekjogi képviselő

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek e törvényben meghatározott jogainak védelmét, és segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében, valamint kötelességei megismerésében és teljesítésében. A gyermekjogi képviselő kiemelt figyelmet fordít a különleges vagy speciális ellátást igénylő gyermek védelmére. Figyelemmel kíséri az óvoda, az iskola, a kollégium és a pedagógiai szakszolgálat intézményeiben folyó gyermekvédelemmel kapcsolatos tevékenységet, segíti a gyermeki jogok érvényesülését. Indokolt esetben megkeresi az említett intézmények fenntartóját, illetve szükség szerint a gyermek érdekében a gyámhatóságnál eljárást kezdeményez.

Gyermekjogi képviselő: Turi Renáta

Elérhetősége: 06-20-4899-642 e-mail: renataturi@ijsz.bm.gov.hu

Iroda és levelezési cím: 8900 Zalaegerszeg Dísz tér 7.

A szociális szolgáltatást végzők jogai

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.

Közfeladatot ellátó személynek minősül az alábbi munkaköröket betöltő személy: a családgondozó.

A szolgálatnál dolgozó, munkaviszonyban álló személyek számára biztosítani kell, hogy:

- A munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogukat, munkájukat elismerjék,
- valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra,
- jogosult és köteles szakmai ismereteinek folyamatos továbbfejlesztésére.

A szolgálatnál dolgozó, munkaviszonyban álló családgondozók kötelesek:

- tevékenységüket a hatályos jogszabályok és szakmai szabályok szerint végezni,
- tiszteletben tartani a kliensek személyiségét, méltóságát, jogait és önrendelkezését, valamint a gyermeki jogokat
- figyelembe venni egyéni igényeit és szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit és készségeit
- betartani az adatvédelemre vonatkozó jogszabályokat
- kötelesek munkaidő alatti és munkaidőn kívüli magatartásukkal az intézmény jó hírnevét megőrizni

A szolgáltatást igénybe vevő joga a fenntartó önkormányzatok, valamint az illetékes Zala Megyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztálya felé jogorvoslatért fordulni.

Az ellátást igénybe vevők jogai és kötelezettségei:

- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybevevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.
- Az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani a szociális szolgáltatások biztosítása során.
- Az ellátást igénybevevőnek joga van megismerni az intézmény gazdálkodásával, működésével kapcsolatos legfontosabb adatokat.
- Tilos a hátrányos megkülönböztetés az ellátott neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.
- A szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatásokat oly módon végzi, hogy minden körülmények között tiszteletben tartja az ellátottak alkotmányos jogait, különösen az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez és a testi- lelki egészséghez való jogait.
- Az ellátottat megilleti a személyes adatok és a magánélet védelme.
- Az ellátott-jogi képviselő a személyes gondoskodás keretébe tartozó szociális alap- és szakosított ellátásban részesülő személyre részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában. Az intézmény vezetője tájékoztatja az ellátottakat az ellátott-jogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, valamint elérhetőségéről.

Gyermeki jogok az 1997. évi XXXI. tv. értelmében:

6. § (1) a gyermeknek joga van a testi, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, jólétét biztosító saját családi környezetben történő nevelkedéséhez.

(2) a gyermeknek joga van ahhoz, hogy segítséget kapjon a saját családjában történő nevelkedéshez, személyiségének kibontakoztatásához, a fejlődését veszélyeztető helyzet elhárításához, a társadalomba való beilleszkedéshez, valamint önálló életvitelének megteremtéséhez.

(3) A fogyatékos tartósan beteg gyermeknek joga van a fejlődését és személyisége kibontakoztatását segítő különleges eljáráshoz.

(4) a gyermeknek joga van ahhoz, hogy a fejlődésére ártalmas környezeti és társadalmi hatások, valamint az egészségre káros szerek ellen védelemben részesüljön.

(5) A gyermeknek joga van emberi méltósága tiszteletben tartásához, a bántalmazással - fizikai, szexuális vagy lelki erőszakkal -, az elhanyagolással és az információs ártalommal szembeni védelemhez.

A gyermek nem vethető alá kínzásnak, testi fenyítésnek és más kegyetlen, embertelen vagy megalázó büntetésnek, illetve bánásmódnak.

(6) A gyermeknek joga van ahhoz, hogy a médiában fejlettségének megfelelő, ismeretei bővítését segítő, a magyar nyelv és kultúra értékeit őrző műsorokhoz hozzáférjen, továbbá hogy védelmet élvezzen az olyan káros hatásokkal szemben, mint a gyűlöletkeltés, az erőszak és a pornográfia.

7. § (1) a gyermek szüleitől vagy hozzátartozóitól csak saját érdekében, törvényben meghatározott esetekben és módon választható el. A gyermeket kizárólag anyagi okból fennálló veszélyeztetettség miatt nem szabad családjától elválasztani.

(2) a gyermeknek joga van – örökbefogadó családban vagy más, családot pótló ellátás formájában – a szülői vagy más hozzátartozói gondoskodást helyettesítő védelemhez.

(3) a gyermekhelyettesítő védelme során tiszteletben kell tartani lelkiismereti és vallásszabadságát, továbbá figyelemmel kell lenni nemzetiségi, etnikai és kulturális hovatartozására.

(4) a gyermeknek joga van származása, vérszerinti családja megismeréséhez és a kapcsolattartáshoz.

(5) a gyermeknek joga van ahhoz, hogy mindkét szülőjével kapcsolatot tartson abban az esetben is, ha a szülők különböző államokban élnek.

10. § (2) a gyermek védelmét ellátó szervezetek (továbbiakban intézmény) házirendje – e törvényben meghatározott keretek között – a gyermek életkorához, egészségi állapotához, fejlettségi szintjéhez igazodva állapítja meg a gyermek jogai gyakorlásának és kötelességei teljesítésének szabályait.

A gyermeki jogok védelme

10. § (1) a gyermeki jogok védelme minden olyan természetes személy kötelessége, aki a gyermek nevelésével, oktatásával, ellátásával, ügyeinek intézésével foglalkozik.

A szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módja, formái

- akkreditált továbbképzéseken való részvétel biztosítása
- rendszeres esetszbeszélések
- szupervízió (lehetőség szerint)
- szakmai tanácskozásokon, értekezleteken való részvétel
- módszertani értekezleteken, szakmai konzultációkon való részvétel
- iskola rendszerű továbbképzéseken való részvétel

Jelentési kötelezettség

A család - és gyermekjóléti szolgálat vezetője, a január 15-éig a december 31-ei jelentési időpontra, valamint a január 1-je és június 30 - a közötti jelentési időszakra, július 15-éig a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Kormányrendelet, „országos jelentési és férőhelyfigyelő rendszerben nyilvántartott adatok” c. 5. számú melléklete szerint jelentést készít, melyet elektronikus úton továbbít.

A jelentés tartalmazza:

- a jelentési időszakban a szolgáltatást igénybe vevők száma,
- a jelentési időszakban az igénybe vevők közül az új és a régi igénybe vevők száma,
- jelentési időszakban az esetkezelések száma - a külön jogszabályban meghatározott - jellegük szerinti bontásban.

A szakmai vezető vagy az általa megbízott adatszolgáltató munkatárs a 329/2011. (XII. 29.) kormányrendelet, (a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról szóló 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet módosításáról) értelmében a tevékenység adminisztrációs rendszerben az ellátást igénylők rendelet által meghatározott adatait az aláírt megállapodás kezdő dátumától rögzíti (KENYSZI)

A szakmai vezető vagy az általa megbízott adatszolgáltató munkatárs, napi jelentési kötelezettséggel bír. A napi jelentési kötelezettséget az adott napot követő munkanap 24 óráig kell teljesíteni.

Személyes gondoskodást végzők létszáma, szakvégzettsége, és a tárgyi feltételrendszer:

Személyi feltételek:

A szakdolgozók a jogszabályokban előírt szakmai végzettséggel rendelkeznek, számuk a létszám minimumok alapján lett meghatározva.

A Család - és Gyermejjóléti Szolgálat, családsegítői tekintetében, a munkáltatói jogokat, az intézményvezető gyakorolja.

A Család - és Gyermejjóléti Szolgálatnak a jogszabályokban előírtak szerint szakmai vezetője van.

A szakmai csoportvezető feladatait teljes részletességgel (kötelességeit, jogköreit) munkaköri leírás szabályozza. Feladata a szakmai irányítás, kontroll, koordinálás, esetfelvétel, esetelosztás, tájékoztatás. A szakmai vezető végzettsége szakvizsgázott jogi szakokleveles szociális munkás.

A helyettesítés a szakmai vezető beosztása alapján történik az éves szabadságolási rend figyelembe vételével.

Kliensfogadási idő:²³

Zalaapáti (8741 Zalaapáti, Deák Ferenc u. 64.)

hétfő: 8.00-9.00 óráig

kedd: 8.00-9.00 óráig

Zalavár (8392 Zalavár, Dózsa Gy. u. 1.)

kedd: 10.00 – 12.00 óráig

Szentgyörgyvár (8393 Szentgyörgyvár, Kossuth u. 48.)

szerda: 9.00-10.00 óráig

Bókaháza (8741 Bókaháza, Kossuth u. 6.)

kedd: 8.00-9.00 óráig

Esztergályhorváti (8742, Esztergályhorváti, Deák F. u. 1.)

péntek: 8.00-9.00 óráig

Gétye (8762 Gétye, Kossuth L. u. 4):

minden hónap első szerdája: 8.00-9.00 óráig

Alsópáhok (8394 Alsópáhok, Fő út 65.)

csütörtök: 10.00-11.00 óráig

Sármellék (8391 Sármellék, Dózsa Gy. u. 344.)

hétfő: 10.00-12.00 óráig

csütörtök: 14.00-16.00 óráig

Dióskál (8764 Dióskál, Béke tér 1.)

szerda: 11.00-12.00 óráig

Egeraracsa (8765 Egeraracsa, Ady Endre u. 3.)

szerda: 14.00-15.00 óráig

Zalaszentmárton (8765 Zalaszentmárton, Kossuth u. 29.)

minden hónap első szerda: 9.00-10.00 óráig

Tárgyi feltételrendszer:

Az ellátási területen a tárgyi feltételek biztosítottak.

²³ Módosította a 28/2020. (XII.03.) társulási tanácsi határozat. Hatályos 2020. december 15. napjától.

A **székhely, valamint a** területi irodák bútorzattal, számítógéppel, nyomtatási és faxolási lehetőséggel, internetkapcsolattal, zárható szekrénnel vannak ellátva. A családsegítők mobiltelefonnal rendelkeznek.

Keszthely, 2018. október 19.

Jelen Szakmai Programot a Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Társulási Tanácsa 25/2018. (X.11.) számú határozatával elfogadott, hatályba lépésének napja 2019. január 1.

I. sz. melléklet

Az egyes szakfeladatok ellátóival kötött Megállapodások

MEGÁLLAPODÁS

HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS ELLÁTÁSÁRA

mely létrejött egyrészről a **Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ**, mint **ellátást nyújtó intézmény** (továbbiakban ellátást nyújtó intézmény), képviseli: intézményvezető, másrészről :

Név:.....

Születési név:.....

Születési hely, idő:.....

Állampolgárság:.....

Anyja neve:.....

Lakcím:.....

TAJ szám:.....

Szem. ig. szám:

Törvényes képviselő:

Név:.....

Születési név:.....

Születési hely, idő:.....

Anyja neve:.....

Lakcím:.....

Szem. ig. szám:.....

a továbbiakban **ellátást igénybe vevő**, között az alábbi feltételekkel:

Az ellátás időtartama:

Kezdetre:

Határozatlan ideig

Határozott:.....év.....hó.....nap

Gyakorisága:

A szolgáltatás tartalma:

.....
.....

I. A SZOLGÁLTATÁS TÁRGYA, FELTÉTELE

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 63. §- a alapján a **házi segítségnyújtás** elsődleges célja, feladata, hogy az ellátást igénybevevő önálló életvitelének fenntartását lakásán, lakókörnyezetében a szükségleteinek megfelelően biztosítsa. E feladatot Szociális Szolgáltató Központ a hatályos törvények, rendeletek alapján végzi.

Az intézmény a házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget és/vagy személyi gondozást biztosít.

A szociális segítség keretén belül:

- a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés
- a háztartási tevékenységekben való közreműködés
- veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzése és/vagy a kialakult veszélyhelyzet megszüntetésében történő segítségnyújtás
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

A személyi gondozás keretén belül:

- segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása
- alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátása
- valamint szociális segítői feladatokat

A házigondozó feladata továbbá együttműködés az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

II. A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA

1. A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.
2. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő.
3. A korlátozottan cselekvőképes személy a kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy - ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességét nem korlátozta - önállóan terjesztheti elő.
4. A házi segítségnyújtás igénybeviteléről a Szt. 68/A.§ (4) bekezdése, szerint vizsgálni kell a gondozási szükségletet. A gondozási szükséglet vizsgálata az intézményvezető hatásköre. Az intézményvezető által megállapított napi gondozási óra időtartamától az ellátott kérésére el lehet térni, azzal a meghagyással, hogy a házi segítségnyújtást csak maximum napi négy órában lehet igénybe venni.

III. A SZEMÉLYI TÉRÍTÉSI DÍJ

1. A nyújtott szolgáltatásokért térítési díjat kell fizetni. A szolgáltatás személyi térítési díját a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) számú

kormányrendelet, az adott tárgyévre vonatkozó, térítési díjat megállapító tanácsi határozat alapján az intézményvezetője határozza meg.

2. A személyi térítési díj alapja, az ellátott havi rendszeres jövedelme, kiskorú ellátott esetében, a család egy főre jutó rendszeres havi jövedelme. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az ellátott vagy, kiskorú esetében, a család egy főre eső havi jövedelmének a 25 %-át.

3. A személyi térítési díjat, utólag, a tárgyhónapot követő hónap utolsó napjáig számla ellenében kell megfizetni. A fizetés helye: Keszthely, Kísérleti u. 10/A.

Az intézményvezető ellenőrzi, hogy a megállapított térítési díj befizetését. Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére.

Ha a határidő eredménytelenül telt el, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévenként tájékoztatja a fenntartót a térítési díjhátralék behajtása vagy a behajthatlan hátralék törlése érdekében.

A fenntartó az intézményvezető tájékoztatása alapján intézkedik a térítési díj hátraléknak a behajtásáról a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény, illetve az adózás rendjéről szóló 2003. évi XCII. törvény szabályainak alkalmazásával.

IV. ELLÁTÁS MEGSZÚNÉSE, MEGSZÜNTETÉSE

1. A szolgáltatás megszűnik:

- az ellátott kérésére;
- ellátott halálával;
- átmeneti vagy végleges bentlakásos intézményi elhelyezéskor;
- a határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával;
- az intézmény jogutód nélküli megszűnése esetén.

2. A megállapodás megszüntetésének feltételei

- a) Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.
- b) A szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.
- c) Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha:
- d) a szolgáltatást igénybe vevő részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
- e) a szolgáltatást igénybevevő számára másik intézménybe történő elhelyezés indokolt,
- f) a szolgáltatást igénybe vevő kéthavi térítési díjjal tartozik feltéve, hogy az intézményvezető felszólítására 15 napon belül azt nem teljesíti,
- g) a szolgáltatást igénybe vevő a megállapodásban nem rögzített szolgáltatásokat végeztet,
- h) a szolgáltatást igénybe vevő veszélyezteti a házi segítségnyújtás munkatársának egészségét és testi épségét,
- i) a szolgáltatást igénybe vevő elköltözik az ellátási területről,
- j) az ellátott magatartása súlyosan erkölcstelen, fenyegető, zaklató, félelmet keltő, vagy törvénybe ütköző.
- k) A megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg.
- l) Ha a megállapodás felmondásának jogszerűségét bármely fél vitatja, kérheti a bíróságtól a megállapodás jogellenes felmondásának megállapítását. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a bíróság jogerős határozatot nem hoz.
- m) A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaira, illetve

minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

V. JOGORVOSLAT

1. Ha szolgáltatást igénybe vevő a részére nyújtott szolgáltatással kapcsolatban hiányosságot észlel, panasszal fordulhat a Szociális Szolgáltató Központ intézményvezetőjéhez, aki a panaszt kézhezvételtől számított 15 napon belül kivizsgálja és annak eredményéről a panaszost írásban tájékoztatja.
2. Ha panaszára az intézmény vezetőjétől nem kap számára elfogadható választ, 15 napon belül írásban Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulási Tanácsa elnökéhez fordulhat.
3. Panaszai kivizsgálásában az ellátott jogi képviselőhöz is fordulhat.

Ellátott jogi képviselő: Huszárné Török Katalin

Elérhetősége: 06-20-4899-661 e-mail: katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu

VI. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

Jelen megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján rendezik. A megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény és a kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett kijelentem, hogy a biztosított szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, tartalmáról; a vezetett nyilvántartásokról; a házirendről; a fizetendő térítési díjról, a teljesítés feltételeiről, illetve a mulasztás következményeiről; a szolgáltatást igénybe vevő jogairól és kötelezettségeiről; a panaszjoggyakorlásának módjáról; az ellátott jogi képviselőről és elérhetőségéről; a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást megkaptam, és azt tudomásul vettem.

Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.

Alulírottak a jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Keszthely, 201.....hó...nap

Ph.

.....
ellátást igénybe vevő és/vagy törvényes
képviselő

.....
intézményvezető

.....
vezető gondozó

Erről értesül:

- Ellátott
- SzSzK

MEGÁLLAPODÁS JELZŐRENDSZERES HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS ELLÁTÁSÁRA

mely létrejött egyrészről a **Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulás Szociális Szolgáltató Központ**, mint jelzőrendszeres házi segítségnyújtást nyújtó szolgáltató, (a továbbiakban: szociális intézmény), képviselőjében eljár: Deutsch Márta intézményvezető, valamint:

Név:

Születési név:

Születési hely, idő:

Anyja neve:

Lakcím:

TAJ szám:

Szem. ig. szám:

Telefonszám:

Legközelebbi hozzátartozó/Törvényes képviselő:

Név:

Születési név:

Születési hely, idő:

Anyja neve:

Lakcím:

Szem. ig. szám:

Telefonszám:

mint **ellátást igénybe vevő** között az alábbi feltételekkel.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás kezdő időpontja:

Időtartama: határozatlan

határozott:.....év.....hó.....nap

I. A SZOLGÁLTATÁS TÁRGYA

1. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65. § (1) bekezdés szerint, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő

²⁴ Módosította a 9/2022. (III.10.) számú társulási tanácsi határozat.

használatára képes időszerű vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás.

2. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást az a szociálisan rászoruló veheti igénybe, aki

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

A súlyos fogyatékossgot a 65/C. § (5)-(7) bekezdése szerint, a pszichiátriai betegséget és az egészségi állapot miatti indokoltsgot külön jogszabály szerint, a 36/2007.(XII. 22.) SZMM rendelet 1. számú melléklete szerint kell igazolni.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételéről a szolgáltatás iránti kérelem valamint a szociális rászorultsg igazolása alapján a szociális intézmény vezetője dönt.

3. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást az *S.O.S. Központ Kft.* közreműködésével a szociális intézmény biztosítja:

- a) az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak 30 percen belül a helyszínen történő haladéktalan megjelenését,
- b) a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtételét,
- c) szükség esetén további, az egészségügyi és szociális alap- és szakellátás körébe tartozó ellátás kezdeményezését.

4. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében a gondozó

21. segítséget nyújt a krízis helyzet elhárításában információk nyújtásával, tájékoztatással, szükség esetén azonnali kivonulással.
22. biztosítja a szolgáltatást igénybe vevő megfelelő fizikai ellátását, megnyugtatót.
23. Segítséget nyújt a szolgáltatást igénybe vevőt érintő vészhelyzet kialakulásának megelőzésében, a kialakult vészhelyzet elhárításában (orvosi ügyelet, mentő, rendőrség, tűzoltóság stb. hívásával).
24. Feladatát a szakma szabályai szerint, a szakmai tudásának megfelelően, kompetencia határokat betartva, a szolgáltatást igénybe vevő meglévő képességeinek fenntartásával és felhasználásával látja el, egészségkárosodást nem okoz.
25. Értesíti a megadott hozzátartozókat, személyeket az ellátott felhatalmazása szerint a segélyhívásról. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban történt segítségkéréseket, a megadott dokumentáció nyilvántartásában vezeti, szakmai vezetőjének jelenti.
26. Az ellátott lakását csak a veszélyhelyzet elhárítása után hagyhatja el.

5. A lakásba történő biztonságos bejutás megoldása:

- a.) hozzátartozó és biztosítja a bejutást,
- b.) a gondozó kulcsot kap,
- c.) szomszéd várja a kulccsal és Ő biztosítja a bejutást,
- d.) a bejutáshoz segítséget kap (segítő személy neve:
elérhetősége.....
Kapu - kód:

6. Az ellátást igénybe vevő kötelezettséget vállal arra, hogy a hozzá kihelyezett jelzőkészüléket rendeltetésszerűen használja.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő kárt tesz a jelzőkészülékben, vagy annak tartozékaiban, a kárt köteles megtéríteni.

II. A SZEMÉLYI TÉRÍTÉSI DÍJ, A DÍJ FIZETÉS MÓDJA

Fizetendő személyi térítési díj azokra az ellátási napokra állapítható meg, melyeken az igénylő otthonában működő jelzőkészülék található.

A térítési díj fizetése a Szociális Szolgáltató Központ pénztárába való készpénzbefizetéssel utólag történik, tárgyhót követő hó utolsó napjáig, számla ellenében. Folyamatos ellátás esetén a térítési díjat az elláttal egyeztetve egy összegben kell megfizetni.

Az intézményvezető ellenőrzi, hogy a megállapított térítési díj befizetését. Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére.

Ha a határidő eredménytelenül telt el, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévenként tájékoztatja a fenntartót a térítési díjhátralék behajtása vagy a behajthatlan hátralék törlése érdekében. A fenntartó az intézményvezető tájékoztatása alapján intézkedik a térítési díj hátraléknak a behajtásáról a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény, illetve az adózás rendjéről szóló 1990. évi XCI. törvény szabályainak alkalmazásával.

III. A MEGÁLLAPODÁS MEGSZÚNÉSE, MEGSZÜNTETÉSE

1. A megállapodás megszűnik

- az ellátott kérésére;
- ellátott halálával;
- átmeneti vagy végleges bentlakásos intézményi elhelyezéskor;
- a határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával;
- az intézmény jogutód nélküli megszűnése esetén.

2. A megállapodás megszüntetésének feltételei

- Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.
- A szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.
- Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha:
 - h) a szolgáltatást igénybe vevő részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
 - i) a szolgáltatást igénybevevő számára másik intézménybe történő elhelyezés indokolt,
 - j) a szolgáltatást igénybe vevő kéthavi térítési díjjal tartozik feltéve, hogy az intézményvezető felszólítására 15 napon belül azt nem teljesíti,
 - k) a szolgáltatást igénybe vevő a megállapodásban nem rögzített szolgáltatásokat végeztet,
 - l) a szolgáltatást igénybe vevő veszélyezteti a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás munkatársának egészségét és testi épségét,
 - m) a szolgáltatást igénybe vevő elköltözik az ellátási területről
 - n) ha az ellátott magatartása súlyosan erkölcstelen, fenyegető, zaklató, félelmet keltő, vagy törvénybe ütköző.
- A megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg.
- Ha a megállapodás felmondásának jogszerűségét bármely fél vitatja, kérheti a bíróságtól a megállapodás jogellenes felmondásának megállapítását. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

- A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaira, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

IV. PANASZTÉTELI LEHETŐSÉG

1. Ha szolgáltatást igénybe vevő a részére nyújtott szolgáltatással kapcsolatban hiányosságot észlel, panasszal fordulhat az intézmény vezetőjéhez, aki a panaszt kézhezvételtől számított 15 napon belül kivizsgálja és annak eredményéről a panaszost írásban tájékoztatja

2. Ha panaszára az intézmény vezetőjétől nem kap számára elfogadható választ, 15 napon belül írásban Keszthely és Környéke Kistérségi Többcélú Társulási Tanácsa elnökéhez fordulhat.

3. Panaszai kivizsgálásában az ellátott jogi képviselőhöz is fordulhat.

Ellátott jogi képviselő: Huszárné Török Katalin

Elérhetősége: 06/20/489-96-61 e-mail: katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu,

Ügyfélfogadás: Idősek Otthona Keszthely Csók I.u.1/A

Minden negyedév III. hónap, harmadik kedd 13,00-15,00

V. ZÁRÓ RENDELKEZÉSEK

1. A megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján rendezik.

2. A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá az szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

3. Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett kijelentem, hogy a biztosított szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, tartalmáról; a vezetett nyilvántartásokról; a házi rendről; a fizetendő térítési díjról, a teljesítés feltételeiről, illetve a mulasztás következményeiről; a szolgáltatást igénybe vevő jogairól és kötelezettségeiről; a panaszjoggyakorlásának módjáról; az ellátott jogi képviselőről és elérhetőségéről; a megszűnés eseteiről szóló tájékoztatást megkaptam, és azt tudomásul vettem.

4. Alulírott, szolgáltatást igénybe vevő, illetve kötelezett a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.

Alulírottak a jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá.

Keszthely, 2022.....

Ph.

.....

.....

ellátást igénybe vevő és/vagy
törvényes képviselő

Intézményvezető

.....

vezető gondozó

Erről értesül:

- Ellátott
- SzSzK.