

**Üllő Város Humán Szolgáltató Központ**  
**FELNŐTTGONDOZÁSI INTÉZMÉNYEGYSÉG**

**Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás**

**SZAKMAI PROGRAM**

Jóváhagyta:  
Üllő Város Képviselőtestületének .../.....számú  
határozatával

Érvényes: ~~2021.12.01-től~~

~~2021-2024~~

Szabó Katalin Ildikó  
igazgató

## **Bevezető**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szakmai programja az Üllő Város Humán Szolgáltató Központ (HSZK) szakmai programjának részét képezi, azt kiegészíti.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a szociális alapellátások közé tartozó szolgáltatás, amely biztosítja az illetékességi területünkön / Üllő Város/ élő, családi gondozást nélkülöző idősek, fogyatékos személyek, illetve egészségi állapotuk, valamint szociális helyzetük miatt rászorulóknak számára a jelzőkészülék adta biztonság megteremtését.

A feladat állami alapfeladat, melyet Önkormányzatunk évente megújuló keretszerződéssel lát el.

**Fenntartó neve:** Üllő Város Önkormányzata  
**Intézmény neve, székhelye:** Üllő Város Humán Szolgáltató Központ  
2225 Üllő Ócsai út 8.  
**Tel.:** (29) 320023  
**e-mail:** titkarsag@ullohszk.hu  
**web:** www.ullohszk.hu

### **Ellátási területe:**

Üllő Város közigazgatási területe

### **Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma:**

60 fő

## **I. A szolgáltatás működésének jogi keretei**

- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.)
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: SzCsM rendelet)
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet,
- A 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról (továbbiakban: Kormányrendelet)
- 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
- Üllő Város Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos szociális rendelete (továbbiakban: Ör.)

## **II. Szociális jellemzők bemutatása:**

A településekre jellemző a szociális, mentális problémák fokozott megjelenése. A nehéz gazdasági helyzet a munkahelyek számának emelkedése mellett is fokozott terhet ró a közép korosztályra. A nyugdíjkorhatár kitolódása miatt egyre többen igénylik idős szüleik mellé a szociális alapellátásokat.

A fiatal értelmiségi és szakképzett munkaerő a főváros irányába igyekszik, hogy ott munkalehetőséget találva életkörülményein változtathasson, emellett megoldást kell találniuk idős hozzátartozóik ellátására.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás modellezése 1996-tól folyik Magyarországon. Üllőn és a kistérségben a 2008. évben került bevezetésre. Önkormányzati keretből 87 készülék felszerelésével indult meg a szolgáltatás.

Az érintett településeken saját lakókörnyezetükben élő egészségi állapotuk és szociálishelyzetük miatt rászoruló személyek száma indokolta a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás létrehozását és működését.

A lakosság körében jelentős a száma azoknak a rászoruló személyeknek, akik az önálló életvitelük fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítására segítséget igényelnek

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás korszerű ellátási forma, hiszen az ellátást igénybevevő otthonában elhelyezett készülékről kezdeményezhető a segélykérés. A jelzés a rádió hullámain keresztül aktiválódik, az átjátszó állomás felerősíti a jeleket és továbbítja a központi számítógépre, mely a diszpécserközpontban van elhelyezve. A központ folyamatos működése és elérhetősége a nap 24 órájában biztosított, s így a központ dolgozóinak közreműködésével jut az információ a területi gondozókhoz, akik 30 percen belül a segélykérő otthonába sietnek.

*A probléma megoldása, a krízishelyzet szakszerű megszüntetése eredményeként az ellátott otthonában történő tartózkodásának ideje egyre hosszabbá válik. A saját környezetben töltött idő meghosszabbítása az ellátott számára megnyugvást, az egészségügyi ellátórendszer számára könnyebbséget, a szociális szakellátás leterheltségének csökkenését jelenti.*

## **III. Ellátandó célcsoport**

Az elmúlt években egyre nyilvánvalóbbá vált Magyarországon, hogy a szociális biztonság megrendült. A családok széthullása, a többgenerációs együttélések megszűnése a jellemző. *A mai magyar társadalomban az idősekre egyre inkább jellemző az elmagányosodás, az izoláció, az egészségi állapot romlása. A testi egészség romlásával párhuzamosan fokozottan jelennek a mentális és a szociális problémák is.*

*A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás biztonságot nyújt az ellátást igénybe vevő idős, beteg, fogyatékkal élő számára, hiszen a nap 24 órájában, az év minden napján igény bevehető a szolgáltatás.*

*Üllő lakossági adatok:*

Állandó lakosság:	6.321 férfi		
	6.674 nő	összesen:	12.995 fő
60 év feletti:	1.035 férfi		
	1.471 nő	összesen:	2.506 fő

70 év feletti:	439 férfi		
	749 nő	összesen:	1.188 fő
80 év feletti:	83 férfi		
	260 nő	összesen:	343 fő

Fenti számok alapján rendkívül indokolt a szolgáltatás működtetése. Több, mint 1500 idős 70 éven felüli él a városban, tapasztalataink alapján harmaduk teljesen egyedül és bár a településen élnek hozzátartozóik, ők dolgoznak, így a biztonságos létezéshez ez a szolgáltatás nagyban hozzájárul.

#### **IV. Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás célja, feladata:**

**A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás az 1993. évi. III. törvény alapján szociális alapszolgáltatási tevékenység.**

A szolgáltatás célja, feladata

##### *1. A szolgáltatás célja*

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 életvitelük fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása.

##### *2. Feladat*

Biztosítani:

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

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

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

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

Üllő területén élő egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló személyek száma indokolta a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás létrehozását és működtetését.

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

##### *3. Létrejövő kapacitások*

A Humán Szolgáltató 55 –60 személy részére tudja a szolgáltatást biztosítani.

Kihelyezhető jelzőkészülékek száma: 60 db.

Minimálisan biztosítandó készülékek száma: 40 db.

A szolgáltatás telephelye: 2225 Üllő, Ócsai út 8.

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

A feladatellátás tartalma, módja:

A feladatellátáshoz biztosításra kerülnek:

- a műszaki rendszerek, valamint
- szakmai központ.

A műszaki rendszer:

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

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

A gondozók eszközei:

A segítségnyújtás működtetése céljából biztosításra kerülnek

- a dolgozó saját felszerelése, így a mobiltelefon, készenléti táská,
- a helyszínre jutáshoz szükséges feltételek (személygépkocsi, egyéb jármű)

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

A készenléti ügyeletet a Humán Szolgáltató Központ munkatársai látják el megbízás alapján 0-24 órában.

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

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

A rendszer műszaki adatai- Az intézmény vegyes rendszert működtet.

Alkalmazott műszaki rendszer típusa: Szerződés szerint

Adatátvitel módja: telefonvonalas, SIM kártyás

Segélyhívó készülékek üzemeltetés módja: Bérelt

Diszpécserközpont üzemeltetésének módja: Vásárolt szolgáltatás.

### *5.Segítségnyújtás*

#### *A feladatellátás tartalma:*

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

A kikerkező gondozó a következő feladatokat láthatja el:

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

#### *A feladatellátás módja:*

Az ellátás módja a feladatellátás tartalmától függ.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás önkéntesen igénybe vehető szociális alapszolgáltatás. A szolgáltatást a jogszabályban előírt formanyomtatvány kitöltésével önkéntesen kérelmezhető.

A szolgáltatás biztosítása érdekében az ellátott lakásán segélyhívó készülék felszerelésére kerül sor, melynek pánikgombja nyomás hatására jelzést közvetít a Budapesten székelő diszpécser központban elhelyezett központi számítógépre.

A szolgáltatás 0 – 24 óráig folyamatosan működik. A beérkező riasztást a központban lévő szakember telefonon továbbítja a területen dolgozó gondozónőnek, majd közvetlenül a mentő szolgálathoz, vagy a területileg illetékes ügyeletes orvosnak.

A helyszínen intézkedő gondozónő riasztási jegyzőkönyvet vesz fel a riasztás okáról és a tett intézkedésről.

A jelenleg jelzőrendszert működtető településen 1 főállású és 6 ügyeletes szociális gondozónő dolgozik. Mindegyik gondozónő rendelkezik a feladat ellátásához szükséges képesítéssel. Váltással éjjel-nappal ügyeletes tartanak, munkájukat a Felnőttgondozási Szolgálat vezetője koordinálja, szervezi és irányítja.

A gondozónők felszerelése: ápolói táskák, vérnyomásmérő, vércukorszintmérő, kötszerek és alapvető gyógyszerek, valamint mobiltelefon. A gyors helyszínre érkezést saját személyautójukkal biztosított.

#### *A feladatellátás rendszeressége:*

Egyéni szükséglet szerint.

#### *A segítségnyújtás folyamatának leírása*

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

- nevét, címét, egyéb információt.

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

A szervezeti egységvezető vezeti a Havi segélyhívási kimutatást és személyenkénti havi összesítőt.

A gondozók végzik havonta egyszer a próbariasztást az ellátottnál.

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

Az ellátandó csoport jellemzői

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

*Az ellátás igénybevételének módja*

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

*Szociálisan rászorult:*

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

## **V. A Jelzőrendszeres házi segítségnyújtást végző gondozónó szakmai feladata:**

*A segélyhívástól a krízishelyzet megoldásáig tartó folyamat leírása:*

- Az 1/2000. (I.7.) SzCsM. rendelet alapján a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszerben történik.
- A diszpécserközpont segélyhívás esetén – a segítséget kérő nevének, címének, és az egyéb rendelkezésre álló információk közlésével – értesíti a készenlétben lévő gondozónót.
- A gondozónó a riasztást követően a legrövidebb időn - 30 perc - belül a segítséget kérőt a lakásán felkeresi.

A segítségkérés okának megismerése után dönt arról, hogy a felmerült problémát egyedül vagy más személyek bevonásával oldja meg.

Ha más személyek bevonását a probléma megoldása szempontjából indokoltnak tartja, haladéktalanul értesíti azokat.

Ha problémát a helyszínen megoldhatónak értékeli, elvégzi a szükséges gondozási tevékenységet.

A gondozó mindaddig a gondozottal marad, amíg annak állapotát megnyugtatónak nem tartja.  
A gondozási folyamat lezárása után az esetet írásban rögzítik, (segélyhívási jegyzőkönyv)  
A gondozónő gondozási naplót vezet, melyben feltünteti a kiérkezési idő- pontot, a segélykérés okát, a megtett intézkedéseket, a távozás idejét.  
A segítségkérés tényéről, a problémamegoldás menetéről 24 órán belül beszámol a szolgáltatás irányítójának. (diszpécser központban)- A területi gondozónők riasztásokról havonta jelentést készítenek, melyhez csatolják a segélyhívási jegyzőkönyveket, melyet az ellátottnál végzett tevékenységről készítenek a riasztás alkalmával.  
A gondozónők havonta meglátogatnak minden ellátottat a készülék ellenőrzése érdekében próbariasztást végeznek.  
A területi gondozónők munkáját a szolgálat vezető irányítja, összesíti a havi jelentéseket minden hónap 10 napjáig.  
Munkájukat az Etikai Kódexben foglaltak szerint végzik, különös tekintettel:  
az Etikai Kódex alapelveire,  
az ellátott és a gondozónő kapcsolatára,  
a gondozónő és a szakma kapcsolatára,  
a gondozónő és a munkatársak kapcsolat  
a szociális munkát végző gondozónő munkahelyéhez és a társadalomhoz való viszonyára

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

Az intézmény a hatékony működés érdekében együttműködik módszertani intézménnyel

- az intézmény fenntartójával
- az egészségügyi alapellátást, szakellátást nyújtó szakemberekkel,
- jelzéseket fogad a civil szervezetek, a lakosság, az egyház stb. szervezetek részéről.

A kapcsolattartás módja eseti, ill. egyes esetekben megállapodásban rögzített tevékenységekre terjed ki.

**Együttműködés a ~~Szociális és Gyermekvédelmi Főosztállyal~~ Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézettel,** továbbiakban kijelölt szervezet-:

- a jelzőrendszeres házi segítségnyújtásokról készített havi jelentést a tárgyhónapot követő 10 napjáig megküldi a központnak.
- segítséget kap az ellátás megszervezésében, új módszerek bevezetésében,
- információt szolgáltat a tevékenységről
- szakmai tanácsot kérhet,
- közreműködik a módszertani intézmény által folytatott szakmai ellenőrzésekben.

#### **Együttműködés az intézmény fenntartójával:**

Az együttműködés többoldalú, kiterjed a

- költségvetési, így pénzügyi és gazdasági tevékenységekre, e tevékenység ellenőrzésére,
- szakmai feladatellátás nyomon követésére, ellenőrzésére,
- a szakmai program szerinti működésre

#### **Együttműködés szakorvosi ellátással:**



- a szakorvosi ellátással való együttműködés folyamatos, az érintett személyek minél célzottabb, személyére szabottabb ellátása érdekében fenntartott kapcsolat. Krízishelyzet esetén azonnali értesítés.

## **VII.A műszaki rendszer leírása:**

### **I. A Jelzőrendszeres Házi Segítségnyújtás műszaki leírása (Body Guard Egészségügyi távfelügyeleti rendszer.)**

Rendszer elemei:

#### **1. Technikai elemek:**

- Fogadó központ:
- Nyolc vonalas fogadóközpont
- Digitális hangrögzítő
- Számítógép
- Szünetmentes táp
- RM-64 felügyeleti készülék.
- Karra csatolható vagy nyakba akasztható pánik kapcsoló.
- Telefonvonalra telepített RM-64 es hangkommunikátor és távhívó készülék.
- Szükség esetén mobilkészülékes megoldás is lehetséges.

#### **2. Szolgáltatások:**

*Diszpécser központ:*

- 24 órás ügyelet, szakképzett diszpécserok, orvos, mentők.
- Riasztások fogadása, átjelzés az önkormányzat és jogosult által megadott címre.
- Események, intézkedések dokumentálása, archiválása.
- Megadott személyek(hozzátartozók) értesítése.

*Szerződött partner központja :*

- Diszpécser riasztását követően, haladéktalanul átjelzést biztosít a szerződött önkormányzat által megadott és intézkedésre jogosult ügyeleti központjába.(egészségügyi szolgálat, gondozó központ, rendőrség, iparosok. stb.)

*Technikai szolgálat:*

- Megrendelés alapján telepíti a készüléket, és ismerteti a szolgáltatást igénybevevővel annak használatát.
- A telepített készüléket ráprogramozza a központra, feltölti az ügyfél személyes adatait a nyilvántartó számítógépre.
- Negyedéves rendszerességgel ellenőrzi a készülékek működőképességét.(külön megrendelés alapján)
- Műszaki hiba bejelentése, észlelése esetén javítja a készülékeket

*Ügyfélszolgálat:*

- ~~Új megrendelőkkel szerződést köt.~~ **Rögzíti a HSZK által kötött új szerződéseket**
- Egyeztetni a telepítések időpontját.
- Fogadja a megrendelők panaszait, hibabejelentéseket kezeli.
- Jelzi a technikai személyzet felé a hibabejelentéseket.

*Számlázás: Üllő Polgármesteri Hivatal Pénzügyi Iroda végzi/*

- A szerződés szerint gondoskodik a számlák kiállításáról, és postázásáról.
- Figyelemmel kíséri a számlák pénzügyi teljesítését.
- Kimutatásokat készít a hátralékosokról.
- Szolgáltatás szüneteltetése esetén figyelemmel kíséri a szolgáltatás újraéledését.

#### *Kommunikációs jellemzők :*

A készülék normál analóg vagy GSM telefonvonalon keresztül kommunikál a diszpécserközpontban elhelyezett speciális vevőkészülékkel, ~~kapcsolatteremtés közben a helyi telefonhálózaton prioritást kap.~~ Négy előre programozott telefonszámot tárcsáz egymást követően, ameddig a kapcsolat fel nem épül. A tíz perces sikertelen próbálkozás után visszaáll alaphelyzetbe. A hívómű tud impulzus és tone üzemmódú tárcsázást. A központtal speciális DTMF kóddal azonosítja magát és a riasztás típusát.

#### *Hangáramkör:*

Beépített mikrofon-hangszóró automatikus hangerőszabályzással, duplex és két szimplex (oda-vissza) üzemmóddal, amely a vevő oldalról vezérelhető. A berendezés hatótávolsága 10-15 méter akusztikától környezettől és elhelyezéstől függően.

#### *Áramellátás:*

Hálózati adapterrel történik, áramkimaradás esetén a készülék automatikusan áll át akkumulátor üzemre, amely 10 órán keresztül biztosítja a normál működést. Alaphelyzetben az akkumulátor cseppöltés alatt van.

### **Riasztási funkciók:**

Kézi indítás a készülékről és a tartozék távadóról eszközölhető, melynek hatótávolsága 20-50 méter épületen belül, a telepítési viszonyok függvényében. Normál üzemmódban a készülék duplex módban üzemel. Riasztás esetén a központtal az azonosítás után felépül a hangkapcsolat, a beszélgetés végén a központból bontják a vonalat. Vagyonvédelmi üzemmódban kimenő irányú szimplex kapcsolat jön létre, melyet a központból kétirányúvá lehet tenni.

A készüléken található 3 db különböző bemenet, melyek a készülék állapotától (vagyonvédelmi - egészségügyi) függően aktívak. Egy készülékre legfeljebb négy távadó programozható.

### **Automatikus műveletek:**

A készülék vonalhiba esetén a helyszínen 4 óránként hangjelzést és folyamatos fényjelzést ad a hiba jelzésére. Áramkimaradás esetén 4 óra elteltével hívást kezdeményez a központba az információ jelzésére. Akkumulátor hibánál 2 óra elteltével hívást kezdeményez a központba az információ jelzésére.

### **VIII. Az ellátás igénybevétele módja:**

Az 1993.évi III. tv. értelmében a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás önkéntesen igénybe vehető szociális alapszolgáltatás. A szolgáltatás *formanyomtatvány kitöltésével önkéntesen kérelmezhető.*

A kérelemhez mellékelni kell a *szociális rászorultságot igazoló* iratokat, ill. azok másolatát. Az intézmény vezetője *nyilatkozat kiállításával igazolja* a szociális rászorultságot.

Az *ellátás igénybevételének időpontjáról* a szolgáltató személyesen és írásban is tájékoztatja az igénybevevőt.

### **1. Az ellátottak és a szolgáltatót végzők kapcsolattartásának módja:**

**A gondozónó az ellátottal személyesen tartja a kapcsolatot, felkeresi otthonában.**

### **2. A térítési díj számításának módja:**

Az Szt. 115. § (1) bekezdése alapján az intézményi térítési díj a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátások ellenértékéeként megállapított összeg (a továbbiakban: intézményi térítési díj). Az intézményi térítési díjat a fenntartó tárgyév április 1-jéig állapítja meg. Az intézményi térítési díj összege nem haladhatja meg a szolgáltatási önköltséget. Az intézményi térítési díj év közben egy alkalommal korrigálható.

A személyek által fizetendő térítési díjat a Humán Szolgáltató Központ igazgatója szabályzatban határozza meg: ~~az alábbi díjsávok szerinti díjtétellel.~~

Intézményi térítési díj sávok számításának alapja:

~~a, ha az ellátott jövedelme nem haladja meg a nyugdíjminimum 150 % -át, ..Ft~~

~~b, ha az ellátott jövedelme a nyugdíjminimum 150-300 % -a között van, ..Ft~~

~~c, ha az ellátott jövedelme meghaladja a nyugdíjminimum 300%-át, ..Ft~~

**A Képviselőtestület döntése alapján térítésmentes.**

~~A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás térítési díját havonta utólag kell megfizetni, a tárgyhót követő hónap 26.napjáig.~~

### **3. Az igénybevétel megszűnésének módja:**

A jogviszony megszűnik:

- ha a jogosult kéri,
- a jogosult életkörülményei olyan mértékben megváltoznak, hogy már nem szükséges a gondoskodás,
- ~~az ellátott legalább 3 havi díjhátralékkal rendelkezik/további 3 hónap a Egészségügyi és Szociális Bizottság engedélyével, 6 hónapot meghaladó tartozás esetén a Sztv.102§ a) szerint~~
- a szolgáltatót biztosító jogutód nélküli megszűnésével,
- az ellátást igénybevevő halálával
- ~~együttműködés hiányában~~

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

Az ellátottak jogai, kötelezettségei:

Az ellátottaknak joguk van a készüléket a nap 24 órájában használni, ill. használatáról lemondani, Kötelességük a készüléket a sérülésektől, rongálástól megóvni, átruházni nem lehet.

Az ellátás megszűnése esetén / a szolgáltatás visszamondása, ellátott halála, elköltözése / a készüléket vissza kell szolgáltatni.

A jogviszony megszűnik, ha az ellátott alkalmatlan a készülék kezelésére. Az ellátott köteles a gondozónőt tiszteletben tartani, vele együttműködni.

Az ellátott köteles biztosítani, hogy a gondozónő a lakásba jusson, ehhez megfelelő kulcsokat adni, zárcsere esetén is, továbbá a zárást olyan módon megoldani, hogy baj esetén a gondozónő be tudjon jutni. Köteles a harapós kutyán elzárva tartani vagy annak zárását megoldani.

### **A személyes gondoskodást végző személy jogai - kötelezettségei:**

A gondozónő köteles a feladatát maradéktalanul ellátni.

A tudomására jutott információit, személyi adatokat, titkosan kezelni.

A rábízott lakáskulcsokat biztonságosan megőrizni, érte büntető jogi és anyagi felelősséget vállalni.

Köteles az ellátottak akaratát tiszteletben tartani.

Köteles a veszélyhelyzet elhárítását minden körülmény között ellátni.

A rábízott eszközök megővésétől gondoskodni.

Adminisztrációs feladatait az elvárásoknak megfelelően elvégezni.

Joga van személyiségi jogait ért sérelem orvoslására, személyes biztonságának védelmére.

### **IX. Az intézményre vonatkozó szakmai szervezeti szabályok:**

Az intézmény Szervezeti és Működési szabályzata rögzíti az intézmény adatait és szervezeti felépítését, a vezetők és alkalmazottak feladatait és jogkörét, az intézmény működési szabályait, feladatkörét.

Az intézmény működési rendjét meghatározó dokumentumok:

- Alapító okirat
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Szakmai program

A szakmai feladatokat ellátó munkatársak az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendeletben meghatározott szakirányú végzettséggel rendelkeznek.

A szakmai létszámot, az egyes munkaköröket betöltők szakképesítés szerinti megoszlását a Szervezeti és Működési szabályzat tartalmazza.

X. Tájékoztatás helyi módja:

- helyi újság, mely havi szinten megjelenik és minden postaládába eljut
- helyi televízió műsorai
- internetes oldal, önkormányzati Facebook, melyet egyre többen használnak
- házi orvosok személyes ajánlása
- idősklubok ajánlása és jól működő szomszédi viszonyok.