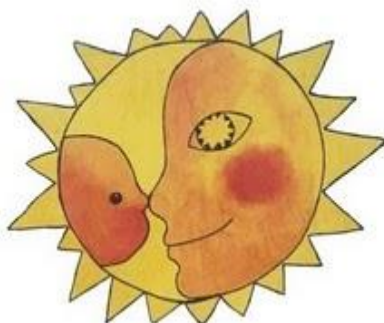


**A Gondos Panni Család- és Gyermejköléti Központ és  
Szociális Szolgálat  
szakmai programja**

**HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS**



Készült: 2025. szeptember 16-án

**Jóváhagyta:** A Balatonalmádi Szociális Társulás Társulási Tanácsa a ...../2025 (.....). sz. SZT határozatával.

**Módosította:** A Balatonalmádi Szociális Társulás Társulási Tanácsa a ...../2025. (.....). sz. SZT határozatával.

## Tartalom

<b>1. BEVEZETÉS.....</b>	<b>4</b>
1.1. A SZAKMAI PROGRAMRÓL .....	4
1.2. A SZOLGÁLTATÁSAINKAT MEGHATÁROZÓ JOGSZABÁLYOKRÓL .....	5
1.3. A SZAKMAI PROGRAM FELÉPÍTÉSE .....	7
1.4. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK:.....	7
1.5. AZ INTÉZMÉNY EGYESÍTETT JELLEGÉBŐL ADÓDÓ FELADATOK.....	10
1.6. A SZAKMAI MUNKA MEGSZERVEZÉSE INTEGRÁLT FELADATELLÁTÁS SORÁN.....	11
1.7. AZ INTÉZMÉNY KAPCSOLATRENDSZERE.....	12
1.8. AZ INTÉZMÉNY TEVÉKENYSÉGE AZ ILLETÉKESSÉGI /MŰKÖDÉSI TERÜLETÉN .....	13
1.9. AZ INTÉZMÉNY JOGÁLLÁSA .....	14
<b>2. AZ ELLÁTOTT TELEPÜLÉSEK ÉS CÉLCSOPORTOK BEMUTATÁSA:.....</b>	<b>14</b>
2.1 AZ INTÉZMÉNY ÁLTAL BIZTOSÍTOTT SZOLGÁLTATÁSOK CÉLJA, A SZOLGÁLTATÁS SORÁN ÉRVÉNYESÜLŐ ALAPELVEK.....	16
ÁLTALÁNOS MŰKÖDÉSI CÉLOK.....	16
ALAPELVEINK .....	18
<b>3. AZ ELLÁTOTT TELEPÜLÉSEK ÉS CÉLCSOPORTOK BEMUTATÁSA:.....</b>	<b>19</b>
<b>4. AZ INTÉZMÉNY ÁLTAL BIZTOSÍTOTT HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS ELLÁTÁSÁNAK BEMUTATÁSA .....</b>	<b>21</b>
4.1. AZ INTÉZMÉNY SZAKMAI MUNKÁJÁNAK BEMUTATÁSA, CÉLJA, FELADATA, TARTALMA .....	21
<b>5. A SZEMÉLYES GONDOSKODÁST NYÚJTÓ ALAPSZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA: .....</b>	<b>31</b>

5.1.	ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK AZ ALAPSZOLGÁLTATÁSOK IGÉNYBEVÉTELÉRE .....	31
<b>6.</b>	<b>A SZOLGÁLTATÁSOK KÖZZÉTÉTELÉNEK MÓDJA .....</b>	<b>37</b>
<b>6.</b>	<b>A SEGÍTŐ KAPCSOLATBAN RÉSZTVEVŐK JOGAIVAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK</b>	<b>38</b>
6.1.	AZ ELLÁTOTTAK JOGAI.....	38
6.2.	A MUNKATÁRSAKRA VONATKOZÓ ETIKAI SZABÁLYOK.....	39
6.3.	A PANASZTÉTEL, ILLETVE A JOGORVOSLAT LEHETŐSÉGÉNEK A MÓDJA .....	40
6.4.	AZ ELLÁTOTTAK JOGAI AZ ELLÁTÁSOK SORÁN .....	40
6.5.	AZ ELLÁTOTT-JOGI KÉPVISELŐ .....	41
6.6.	A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK JOGAI .....	42
<b>7.</b>	<b>A SZAKMAI PROGRAM ELLÁTÓRENDSZERBEN BETÖLTÖTT SZEREPÉNEK, EREDMÉNYESSÉGÉNEK ÉS HATÁSÁNAK ÉRTÉKELÉSE.....</b>	<b>44</b>
<b>8.</b>	<b>MELLÉKLETEK .....</b>	<b>45</b>

# 1. Bevezetés

## 1.1. A szakmai programról

Kedves Olvasó!

Ön a Gondos Panni Szociális Központ szakmai programját tartja kezében. Ez a dokumentum reményeink szerint áttekintést ad mindazokról a szolgáltatásokról, amelyeket jogszabályi kötelezettség és felhatalmazás alapján nyújtunk a hozzánk fordulóknak. Bízunk abban, hogy amennyiben igénybe kívánják venni a szolgáltatásainkat, esetleg egyes pontokon elakadást érzékelnek a segítő folyamatokban, akkor e dokumentum kérdéseikre választ ad.

Célunk az, hogy a hozzánk belépők -legyenek akár segítséget kérők, társintézményből javaslatot tevők, adományozók, fenntartói körben eljárók, ellenőrzést folytató hatóságok, - valamennyien valós, és átlátható képet kapjanak arról, hogy miben, mikor, hogyan tudunk támogatást adni.

Használják e dokumentumot úgy, mint egy rövid, egyedi és az intézményhez illeszkedő „felhasználói kézikönyvet”!

Bízunk benne, hogy a sok-sok szempont számbavételét követően „kézikönyvünk” valóban praktikus, jól használható lett.

Dr. Sajtos Ildikó /intézményvezető/

## 1.2. A szolgáltatásainkat meghatározó jogszabályokról

A nappali ellátás szolgáltatás az ország valamennyi 3000 fő állandó népességet elérő településén elérhető Magyarországon. A jogalkotó célja e szolgáltatás szigorú jogszabályi keretek melletti működtetésével az, hogy garanciákat biztosítson: bárhol is kívánja azt igénybe venni valaki, mindenütt hasonló, vagy azonos szintű szolgáltatásokhoz férhessen hozzá. A jogszabályok egyfajta kötelező zsinórmértéket jelentenek az ellátás megszervezésekor az elérhető szolgáltatásokra, azok színvonalára, illetve garantálják, kijelölik a szolgáltatást igénybevevők, használók jogait és kötelezettségeit is. Természetesen, mint ahogy nincs két egyforma település, így két azonos szolgáltatás és intézmény sem.

Ami azonban mindenhol közös, az a működtetést körülvevő törvények, rendeletek, szakmai protokollok rendszere.

Ha belépnek hozzánk, az alábbi szakmai jogszabályok mentén nyújtott szolgáltatásokat vehetnek igénybe, melyet szakmai programunkban is bemutatunk.

A szakmai program a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló többszörösen módosított 1993. évi III. tv. és a többszörösen módosított 1/2000. (I. 7) sz. SzCsM rendeletben, a 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről (*továbbiakban: Szmr.*) valamint az egyéb ágazati jogszabályok előírásai mentén készült.

Ezekon kívül figyelembe vettünk minden olyan jogszabályt, amely a szociális, gyermekjóléti intézmények működéséről rendelkezik, illetve minden olyan rendelkezést, amely az egyes ellátotti célcsoportok érdekvédelmével összefüggően ír elő kötelezettségeket. Ezek:

- Magyarország Alaptörvénye XVI. Cikk (1) bekezdés, valamint a XV. Cikk (5) bekezdése
- a 2016. évi CL. törvény azt általános közigazgatási rendtartásról (*továbbiakban: Ákr.*),
- A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a *továbbiakban: Szt.*),
- Magyarország 2025. évi központi költségvetéséről szóló 2024. évi XC. t. örvény, valamint a mindenkor hatályos központi költségvetéséről szóló törvény
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény,

- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről,
- a személyes gondoskodás igénybevitelével kapcsolatos eljárásokban közreműködő szakértőkre, szakértői szervekre vonatkozó részletes szabályokról szóló 340/2007. (XII.15.) kormányrendelet,
- a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Sznyr.),
- 29/1993. (II. 17.) Kormányrendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról (a továbbiakban: Tr.),
- a szociális, és gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról, és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015. (XII. 23.) Kormányrendelet,
- Az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31) Kormányrendelet
- az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról szóló 381/2016. (XII. 2.) Kormányrendelet,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól szóló és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet (a továbbiakban: Szakmai rendelet),
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről szóló 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet (a továbbiakban: Ir.),
- a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet,
- 1996. évi XX.tv. a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról
- GDPR-általános adatvédelmi rendelet: az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet, irányelv hatályon kívül helyezéséről
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.)
- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény (Kjt.)
- a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény

- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló 257/2000. (XII.26.) Korm. rendelet
- a személyes gondoskodás igénybevitelével kapcsolatos eljárásokban közreműködő szakértőkre, szakértői szervekre vonatkozó részletes szabályokról szóló 340/2007. (XII.15.) Korm. rendelet
- a Nemzeti Szociálpolitikai Intézetről szóló 610/2020. (XII. 18.) Korm. rendelet

### 1.3. A szakmai program felépítése

Szakmai programunk intézményünk célkitűzéseit, feladatait, tevékenységeit kívánja bemutatni ún. **differenciált** módszerrel, amelynek lényege az, hogy az egyes általános, minden szolgáltatásra jellemző működési jellegzetességeken túl a szolgáltatások önálló szakmai leírásának összefűzésével mutatja be az intézmény szakmai munkáját.

### 1.4. Általános információk:

A Gondos Panni Család-és Gyermekjóléti Központ integrált intézmény keretében biztosítja

- az **idősek nappali ellátását** (idősek klubját) Balatonalmádiban, Balatonfűzfőn, Litéren, Felsőörsön és Szentkirályszabadján
- az **idősek nappali ellátását demens férőhellyel** Balatonalmádiban, balatonalmádi és balatonfűzfői lakosoknak.

Ezen kívül más, alább felsorolt szolgáltatásokat is nyújtunk, biztosítva azok átjárhatóságát, az élethelyzethez, szükségletekhez igazodva. Ezek:

- a **házi segítségnyújtást**: Balatonalmádi, Balatonfűzfő, Szentkirályszabadja, Litér, Felsőörs, Alsóörs, Királyszentistván és Papkeszi község közigazgatási területén élő időskorúak
- az **étkeztetést** Balatonalmádiban és Papkeszin,

- **a család-és gyermekjóléti központot**, amely feladatait a Balatonalmádi Járáshoz tartozó 11 településen látja el, valamint a fogyatékosügyei tanácsadást Veszprém Vármegye területén
- **a család-és gyermekjóléti szolgálat** elérhetőségét Balatonalmádi és Felsőörs, Balatonfüzfő, Szentkirályszabadja (Veszprém járás), Alsóörs és Lovas (Balatonfüredi Járás) településeken,
- nem hálózat keretében nyújtott **helyettes szülői ellátást** Balatonalmádiban

**Az intézmény megnevezése:**

Gondos Panni Család-és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat

**Az intézmény székhelye:**

8220 Balatonalmádi, Baross Gábor u. 32.

- o akadálymentesített épület
- o parkolási lehetőség
  - mozgáskorlátozottaknak közvetlenül az épület földszinti és magasföldszinti bejáratainál, kijelölt parkolóhelyeken mellett
  - egyéb látogatóknak az épület saját parkolójában

Telefonszámunk: 88/542-551, 88/542-552

e-mail címünk:

[gondozas@almadikozpont.hu](mailto:gondozas@almadikozpont.hu),

étkeztetés,

**házi segítségnyújtás,**

idősek nappali ellátása demens férőhellyel

[csaladsegito@almadikozpont.hu](mailto:csaladsegito@almadikozpont.hu)

családsegítés,

[gyermekjolet@almadikozpont.hu](mailto:gyermekjolet@almadikozpont.hu)

gyermekjóléti szolgálat,

almadikozpont@almadikozpont.hu

család-és gyermekjóléti központ, helyettes szülői ellátás

**Az intézmény alapítója:**

Balatonalmádi Város Önkormányzata

**Az intézmény fenntartója:**

a Balatonalmádi Szociális Társulás 8220 Balatonalmádi, Széchenyi sétány 1.

**Az intézmény irányító szerve:**

A társulás döntéshozó szerve a Társulási Tanács.

A társulás munkaszervezeti (döntések előkészítése, végrehajtás szervezése) és gazdálkodási feladatait a Balatonalmádi Polgármesteri Hivatal látja el.

Az intézmény szakmai felügyeletének gyakorlásában: a szociális ellátások és a gyermekjóléti szolgáltatás felett a Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Hatósági Főosztály Szociális és Gyámügyi Osztály, illetve a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság az illetékes.

2013. július 01-től az intézmény fenntartója a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (továbbiakban: Möt.) 87. §-ában foglalt felhatalmazással élve, Alsóörs, Balatonalmádi, Balatonfüzfő, Felsőörs, Litér, Királyszentistván, Papkeszi, Szentkirályszabadja társult települések által létrehozott, a Möt 87.§ - 95.§ -nak megfelelő, **jogi személyiséggel rendelkező Balatonalmádi Szociális Társulás.**

A Gondos Panni Család-és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat (Továbbiakban: SZAK) jogelődjét, a Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatot Balatonalmádi Város Képviselő Testülete 223/1998. (XII. 22.) sz. Ö. h-val 1998. decemberében a Városi Gondozási Központ jogutódjaként hozta létre.

Intézményünkben család-és gyermekjóléti szolgálat, szociális alapellátások házi segítségnyújtás, étkeztetés, **nappali szociális ellátás** integráltan, a szakmai egységek autonómiáját biztosítva kaptak helyet.

Szervezetünkben sokféle szolgáltatás érhető el, melynek **integrált működtetése** lehetővé teszi a rendszerszemléletű segítő programok megvalósítását, szükség szerint a szolgáltatási formák közötti **átjárhatóságot**, így az egyéneknek és kisközösségeknek történő lehető leghatékonyabb támogatás megajánlását. Az ellátások átjárhatóságának létrehozásával célunk az volt, hogy az ellátást igénybe vevő családok, személyek életútját szakszerűen komplexen *megtervezve segíthessük*, végig kísérve őket egészségi, mentális és szociális állapotuk, életciklusuk különböző szakaszain.

Balatonalmádiban az elérhető szociális szolgáltatások mellett, hogy egy-egy speciális problématerületen belül nyújtanak segítséget a támogatásért fordulóknak (segélyezés, étkeztetés, stb), intézményünk működtetésével egy olyan szolgáltatás érhető el a területen élőknek, amely az alapellátás szintjén – elsődlegesen a kliens önkéntességére és együttműködésre alapozottan – a családi élet bármely problématerületén a szelektív jogosultság elvének mellőzésével – valamennyi odafordulónak személy-orientált segítséget nyújt.

A szakmai szolgáltatások között megfelelően szervezett együttműködés lehetővé teszi az ésszerű munkamegosztást, a vezetés és a munkaszervezés színvonalának emelését.

Ezáltal lehetővé válik a rászorulóknak szociális szükségleteinek, helyzetének, korának és egészségi állapotának megfelelő szolgáltatások, ellátások biztosítása, a különböző szintű ellátási formákban, megteremtve egyúttal ezek célirányos alkalmazását és átjárhatóságuk biztosítását, valamint a szakmai munkakörökben foglalkoztatottak munkaerő átcsoportosításának lehetőségét.

## 1.5. Az intézmény egyesített jellegéből adódó feladatok

- Az intézmény, mint integrált alapszolgáltatásokat nyújtó szociális szolgáltató, az ellátási területén élő személyeknek, családoknak, közösségeknek nyújtott személyes segítő szolgáltatások összessége, amely az igénylők ***közösségi részvételéhez, társadalmi integrációjához*** járul hozzá.
- Ebből következően biztosítja az ***esélyegyenlőséget*** a különféle szolgáltatásokhoz való hozzájutásban, a szociális környezethez való ***alkalmazkodásban***, valamint hozzájárul az ellátási területén élők életfeltételeinek javításához az emberi élet minden területén.

- Integrált jellegéből fakadóan komplex segítséget nyújt, un. „egyablakos” v. „*egyszemélyi segítő*” igénybevételének lehetőségével.
- Szubszidiaritás alapelve mentén *helyben megszervezett támogatással* segíti a rászoruló személyeket a lakókörnyezetükben/ lakóhelyükön való életvitelük fenntartásában, megszervezésében, megkímélve őket a más településeken elérhető szakellátások, bentlakásos otthonok időszakos, vagy végleges kényszerű igénybevételétől.
- Ennek érdekében megvalósul az ellátási területen
- az alapszolgáltatások helyben történő elérhetőségének biztosítása, valamint a speciális szolgáltatások igény szerinti „kitelepítése” a telephelyekre.
- a folyamatos és állandó színvonalú ellátás biztosítása érdekében a helyettesítés szakszerű koordinálása
- az egyes szolgáltatások jogszabályban meghatározott szervezeti autonómiájának biztosítása.

## 1.6. A szakmai munka megszervezése integrált feladatellátás során

Intézményünk integráltsága számos feltételrendszer együttes teljesülésével jöhet létre.

Ezek:

1. a *rendszer szemléletű* szociális munka alapfeltételét jelentő folyamatos *konzultáció* a szakmai csoportokban tevékenykedő kollégák között
2. az intézmény székhelye és szolgáltatási telephelyei közötti folyamatos *információáramlás*
3. megfelelő *számú* és *szakképesítésű* munkatárs jelenléte a szolgáltatási színhelyeken
4. a munkacsoportok átjárhatóságának biztosítása az egyes szociális akciók, rendszer szemléletű személyre szabott szolgáltatások, család gondozás, krízisintervenció során
5. az intézmény gazdasági integrációja a szakfeladatok közötti pénzügyi kapacitások önálló feladatorientált átszervezésével, intézményi hatáskörben

## 1.7. Az intézmény kapcsolatrendszere

Intézményünk számos, hálózatként funkcionáló helyi szerveződés tagja, így aktívan részt veszünk a Szociális Kerekasztal munkájában, valamint szorosan együttműködünk a helyben elérhető civil szervezetekkel is. (nyugdíjas klubok, Vöröskereszt, Máltai szeretetszolgálat). Programjaink, fejlesztéseink jelentős részét pályázati forrásokból, adományokból, többnyire összefogásra alapozott programok megvalósításával gesztorszervezetként bonyolítjuk. Pályázati forrásból kerül sor a székhely épületének bővítésére is, mely egy teljes szolgáltatási szinttel lesz tágasabb a nappali ellátás kiszolgálására.

A személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások megvalósításakor kapcsolatot tartunk a települések humán bizottságaival, az önkormányzat igazgatási osztályaival, a házi orvosokkal, a Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Foglalkoztatási Osztállyal, az Együtt-Egymásért Közalapítvánnyal, az Almádiért Közalapítvánnyal és a civil szervezeteken, középiskolákon keresztül az önkéntes segítőkkel.

Aktív közreműködésük, jelzésük, valamint a nyertes pályázatok és az alapítványok által felajánlott anyagi hozzájárulások munkánk színvonalának emelését és a rászorulóknak többirányú megsegítését teszik lehetővé.

Megyei és országos szervezetek közül napi kapcsolatban állunk a Veszprém Vármegyei Csolnoky Ferenc Kórház- Rendelőintézettel, a hajléktalanokat ellátó szervezetekkel, a balatonfüredi VMKH Népegészségügyi Osztállyal, a TB Vármegyei Igazgatóságával, az NEP megyei igazgatóságával, a Vas Vármegyei Markusovszky Egyetemi Oktatókórház Pszichiátriai és Addiktológiai Rehabilitációs Osztályával, a budapesti székhelyű Emberbarát Alapítvánnyal (munkaterápiás alkohol rehabilitáció) és számos bentlakásos ellátást biztosító idősek otthonával, a Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Igazságügyi Osztály Pártfogó felügyelő szolgálattal.

Folyamatos kapcsolatban állunk a gyermekjóléti és felnőtt-védelmi észlelő-jelző rendszer tagjaival, annak szervezőiként is, valamint támogatókkal és szponzorokkal, helyi döntés előkészítést végző szakemberekkel, a fenntartóval. Szoros kapcsolatban állunk a Balatonalmádi Rendőrkapitányság munkatársaival az időseket érintő közbiztonsági kérdésekben és az önkormányzatok képviselőivel az idősek szükségleteinek becsatornázása érdekében. A jelző rendszer tagjai közül egyes körzetek háziorvosaival és a rendőrség

bűnmegelőzési kiemelt főelőadójával a kialakult erősebb szakmai viszony lehetővé teszi a hatékony jó együttműködést.

## 1.8. Az intézmény tevékenysége az illetékességi /működési területén

- a) Étkeztetés
  - a. Balatonalmádi közigazgatási területén
  - b. Papkeszi Közigazgatási területén
- b) Házi segítségnyújtás
  - a. **Balatonalmádi közigazgatási területén**
  - b. **Szentkirályszabadja közigazgatási területén**
  - c. **Litér közigazgatási területén**
  - d. **Felsőörs közigazgatási területén**
  - e. **Balatonfüzfő közigazgatási területén**
  - f. **Alsóörs közigazgatási területén**
  - g. **Királyszentistván közigazgatási területén**
  - h. **Papkeszi közigazgatási területén**
- c) Család- és gyermekjóléti szolgáltatás
  - a. Balatonalmádi közigazgatási területén
  - b. Szentkirályszabadja közigazgatási területén
  - c. Alsóörs közigazgatási területén
  - d. Lovas közigazgatási területén
  - e. Felsőörs közigazgatási területén
  - f. Balatonfüzfő közigazgatási területén
- d) Helyettes szülői ellátás:
  - a. Balatonalmádi közigazgatási területén
- e) Helyettes szülői szolgáltatás közvetítése és tanácsadás
  - a. Balatonalmádi és
  - b. Balatonfüzfő közigazgatási területén
- f) Család –és gyermekjóléti központ működtetése a Balatonalmádi járás területén
  - a. Balatonalmádiban
  - b. Balatonfüzfőn
  - c. Papkeszin
  - d. Litéren
  - e. Királyszentistvánon
  - f. Felsőörsön
  - g. Balatonkenesén
  - h. Balatonakarattyán

- i. Balatonfőkajáron
  - j. Csajágon
  - k. Küngösön
  - l. fogyatékosügyei tanácsadás tekintetében Veszprém megye teljes területén
- g) Idősek nappali ellátása/Idősek klubja szolgáltatás
- a. Balatonalmádi közigazgatási területén 35 férőhellyel
  - b. Balatonalmádi közigazgatási területén demens ellátás 16 férőhellyel
  - c. Szentkirályszabadja közigazgatási területén 25 férőhellyel
  - d. Litér közigazgatási területén 30 férőhellyel
  - e. Felsőörs közigazgatási területén 30 férőhellyel
  - f. Balatonfüzfő közigazgatási területén 30 férőhellyel

## 1.9. Az intézmény jogállása

Önálló jogi személyként működő, külön önálló szakmai egységet alkotó, az előirányzatok feletti rendelkezési jogosultság szempontjából teljes jogkörű költségvetési szerv.

Az intézményt az alapító okiratban és az ágazati jogszabályokban meghatározott módon kinevezett intézményvezető vezeti.

Az intézmény közalkalmazotti jogviszonyban alkalmazott munkatársait az intézmény vezetője –, az 1/2000 (I.7) SzCsM rendeletben foglalt képesítési előírások betartásával nevezi ki és gyakorolja a munkáltatói jogokat.

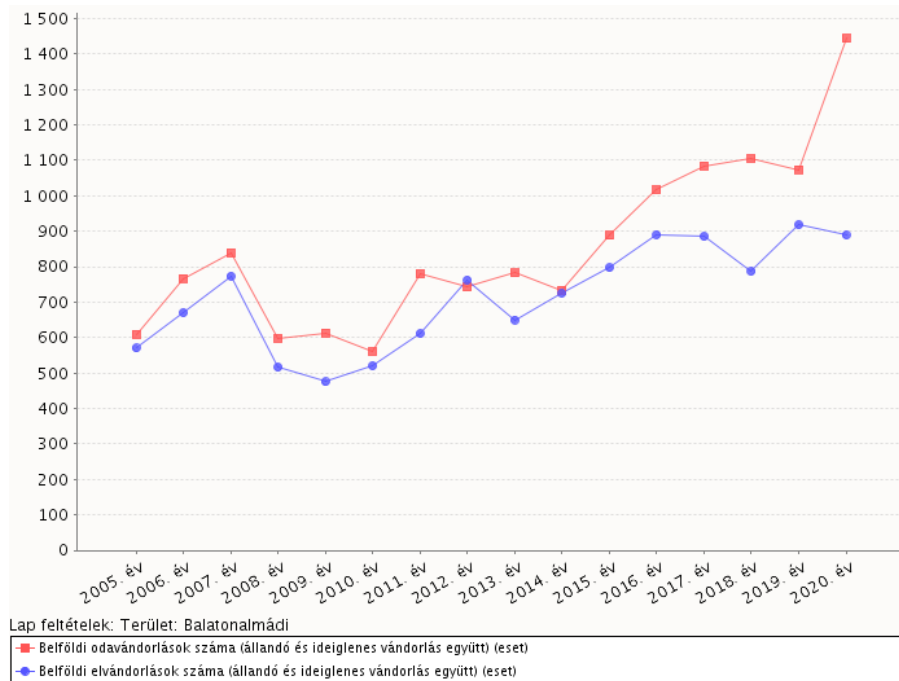
## 2. Az ellátott települések és célcsoportok bemutatása:

A Gondos Panni Család- és Gyermejjóléti Központ és Szociális szolgálat ellátási területe Balatonalmádi Járásban, - Balatonalmádi, Balatonfüzfő, Felsőörs, Litér, Papkeszi, településére Veszprémi Járásban Felsőörs és Szentkirályszabadja, illetve Balatonfüredi Járás tekintetében Alsóörs településre terjed ki. A KSH település és területi statisztikai összesítése alapján az elmúlt másfél évtizedben a települések lélekszáma folyamatos emelkedést mutat.

Az ellátott települések közül kiemelkedő Felsőörs 43%-os, Alsóörs 33%-os és Királyszentistván 20 %-os és Balatonalmádi 18 %-os népességszám növekedése. Balatonfüzfő 4 %, Litér 10 %, Szentkirályszabadja 7%-os népességnövekedést tudhat

magáénak. A már említett Papkeszi település lélekszáma csökkent 4 % - al egyedülként a csoportban.

A lakónépesség számának emelkedése minden település esetében a bevándorlás, lakóhely létesítés pozitív eredménye. Példaként Balatonalmádi be és elvándorlási mutatói mutatnak markáns képet. 2020-ig. (elérhető KSH adatok)



A mértékét tekintve az elvándorlás és a természetes fogyást is ellensúlyozta, egészen 2025-ig, amikor a település lélekszáma újból 10.000. fő alá csökkent. A népességnövekedés minden réteg szolgáltatásokhoz, infrastruktúrához való hozzáféréseinek igényét és szükségletét. Intézményünk szolgáltatásait jellemzően két kiemelkedő ~~társadalmi~~ korosztályi csoportja van: az idősek és a gyermekes családok. A két életkori csoport a középgenerációt is jelentős kihívás elé állítja.

A korcsoportos összetételt vizsgálva jól látszik, hogy a 14 év alattiak és a 65 éves és idősebbek aránya emelkedő a lakosságon belül. Az emelkedés az idősebb korosztályban nagyobb, így Balatonalmádi lakosságát az elöregedés jellemzi, melynek a mutatószáma az öregedési index. Ez a mutató a népesedési folyamatok egyik leggyakrabban alkalmazott mérőszáma.

Ez a mutató a fiatal korosztály (0-14 évesek) arányát mutatja az idős korosztályhoz (65 év felettiek) viszonyítva.

A népességnövekedés minden településen érzékelhető módon növelte az új épületek és felújítások számát. Eltérő mértékben, de az infrastrukturális változások tetten érhetők mindenütt és minden szolgáltatási ágazatba. A növekvő gyermekszám a gyermek gondozási, nevelési-oktatás, és egészségügyi ellátórendszert, az idősödő lakosság jellemzően az egészségügyi és szociális ellátórendszert állítja kihívás elé. A lakosságszám növekedése, élete, életvitele a kommunális infrastruktúra (víz, áram, csatorna, közút) szolgáltatások növekedési szükségességét is magával hozza. Jellemzően a kisebb lélekszámra tervezett közműszolgáltatások és a megnövekedett igények akadozó, problematikus kielégítésének képében. A népességszám növekedés és az ebből adódó szükségletkielégítési paradigmák minden településen előtérbe helyezik a jóléti politikák és ellátórendszerek átalakítását. Ennek legfőbb területe a fenntartók kompetenciájába tartozó szociálpolitikai kerekasztalok léte, tevékenysége.

## 2.1 Az intézmény által biztosított szolgáltatások célja, a szolgáltatás során érvényesülő alapelvek

### Általános működési célok

Az intézményünkben szervezett **önerős, vagy inkubátor**-szerűen befogadott szolgáltatások biztosításával, azok átjárhatóságának megteremtésével és egyéni szükségletekhez igazításával általános célunk az ellátási területünkön élők lét-és szociális biztonságának elősegítése, a szociális és gyermekjóléti szolgáltatásokhoz való hozzáférés földrajzi okokra visszavezethető egyenlenségeinek kompenzálása, a társadalmi egyenlőtlenségek enyhítése.

A társadalmi befogadásra épülő szemlélet kialakítása érdekében fő értéknek tekintjük a diszkrimináció tilalmát, a partnerséget és ehhez kapcsolódó kooperatív folyamatok biztosítását, és a minőségirányítást.

Célunk, hogy:

- az ellátási területünkön élő szociális, mentális, vagy egészségügyi okok miatt rászorult emberek, családok csoportok leszakadásuk elkerülése érdekében a szociális szolgáltatásokhoz hozzáférjenek, azok hátránykompenzáló, védőhatásából részesüljenek

- célunk, hogy a csoportos, vagy közösségi jellegű szupportív programok életre hívásával, befogadásával a közösségi támasz jelentőségének megélését elősegítsük,
- célunk továbbá az is, hogy az alapellátás fenntartója számára az aktuális és a területen jellegzetesen kialakult szociális problémák és ahhoz igazított kívánatos beavatkozási pontok szükségességét jelezzük és ezáltal, valamint a szociális kerekasztalon a társszakmák megszólításával és bevonásával a szociális ellátórendszer hatékonyságát növeljük.

A fenti célok érdekében szolgálatunk az egyéni, csoportos és közösségi rendszerszemléletű szociális munkamódszerek preventív és korrektív jellegű alkalmazásával, segítő közösségek, és önkéntesek bevonásával nyújt dinamikus (rövid időszakonként értékelt és a változó szükségletekhez igazított) támogatást fő szabályként a segítségkérők és a segítő(k) önkéntes együttműködésére alapozottan.

Munkánk során kulcsfontosságú a szociális munka módszereinek minél sokrétűbb elsajátítása, a folyamatos önképzés és szervezetfejlesztés a segítségre szoruló kliensek és gyermekek, valamint a helyi közösségek érdekében.

A fentiekből eredően hivatásunk gyakorlása során **tudatosan vállaljuk:**

- **ismereteink**, készségeink, szakmai eszközeink, szakmai tudásunk és értékrendünk tudatos és folyamatos **fejlesztését**
- a szociális munka **etikai kódexében** rögzített szakmai normák betartását
- a személyiségünk, min munkaeszközünk védelmét szolgáló programokban való részvételt, önismeretünk, **személyiségünk** fejlesztését,
- a kirekesztettek, marginalizálódott csoportok, politikailag szegények társadalmi **érdekvédelmét**, szükségleteik becsatornázását a döntéshozók, erőforrásokkal rendelkezők felé,
- a társadalmi normák, értékek közvetítését a kliensek felé,
- a társadalmi szolidaritás erősítést, a helyi szociálpolitikai fórumokon keresztül a helyi létbiztonság erősítését.

## Alapelveink

Alapelveink a hatékony, a segítségre szoruló családok életében tényleges változást eredményező folyamatok végigkísérése, aktiválása érdekében

- az egyének szükségleteire szabott segítségnyújtás
- a földrajzi, egzisztenciális, települési hátrányokból fakadó **hozzáférési különbségek csökkentése (kiépített, hálózatszeren működő korszerű szolgáltatási helyekkel)**
- az emberi méltóság tisztelete és a hátrányos megkülönböztetés tilalma: fellépünk az ageizmus, az idős embereket érő hátrányos megkülönböztetés ellen
- valamint a **bizalmon alapuló segítő-kliens kapcsolatok** fenntartása érdekében a titoktartás, valamint az információk szakszerűen zárt kezelésének biztosítása

### → A nyitottság elve

Intézményünk mindenki számára nyitott, szolgáltatásaink igénybevételét kizárólag a házirendben meghatározottak betartásához kötjük.

A szolgálat –a kötelező együttműködés kivételével- a megajánlott szolgáltatások közül kizárólag a kliens által igényelteteket biztosítja.

### → Az önkéntesség elve

Szolgálatunk működése nem hatósági jellegű, így önkéntesség alapján alakít ki igénylőivel együttműködést. (Ez alól a védelembe vételi eljárás kivételt jelent). Az együttműködés alapja a klienssel közösen megfogalmazott célok megvalósítása.

A gyermek súlyos veszélyeztetettsége esetén a szolgálat munkatársai hatósági beavatkozást kezdeményezhetnek.

### → A személyiségi jogok védelmének elve

A szolgálat munkatársai tevékenységük során a tudomásukra jutott, a kliensek személyiségi jogait érintő adatok és tények nyilvántartására és kezelésére vonatkozóan kötelesek betartani az adatok védelméről szóló törvényben, valamint a Szociális Munka Etikai Kódexében foglalt előírásokat.

### → Az egyenlőség elve

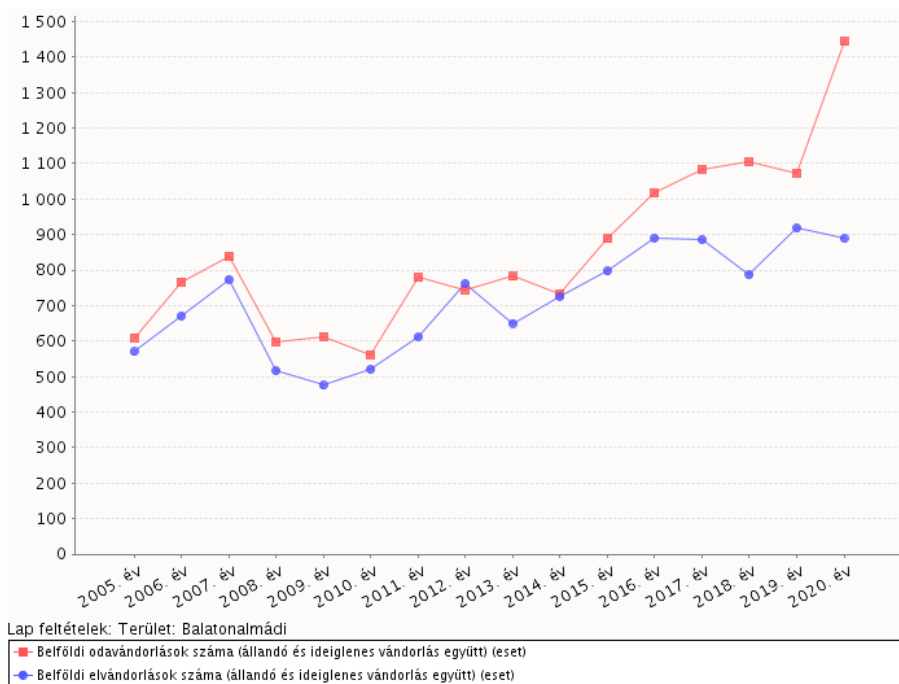
A szolgálat minden kliens ügyével nemre, fajra, felekezetre, családi állapotra, korra tekintet nélkül köteles érdemben foglalkozni, illetve hatáskörébe nem tartozó ügyekben a szükséges tájékoztatást megadni.

### 3. Az ellátott települések és célcsoportok bemutatása:

A Gondos Panni Család- és Gyermekejöléti Központ és Szociális szolgálat ellátási területe Balatonalmádi Járásban, - Balatonalmádi, Balatonfüzfő, Felsőörs, Litér, Papkeszi településére Veszprémi Járásban Felsőörs és Szentkirályszabadja, illetve Balatonfüredi Járás tekintetében Alsóörs településre terjed ki. A KSH település és területi statisztikai összesítése alapján az elmúlt másfél évtizedben a települések lélekszáma folyamatos emelkedést mutat.

Az ellátott települések közül kiemelkedő Felsőörs 43%-os, Alsóörs 33%-os és Királyszentistván 20 %-os és Balatonalmádi 18 %-os népességszám növekedése. Balatonfüzfő 4 %, Litér 10 %, Szentkirályszabadja 7%-os népességnövekedést tudhat magáénak. A már említett Papkeszi település lélekszáma csökkent 4 % - al egyedülként a csoportban.

A lakónépesség számának emelkedése minden település esetében a bevándorlás, lakóhely létesítés pozitív eredménye. Példaként Balatonalmádi be és elvándorlási mutatói mutatnak markáns képet 2020-ig. (elérhető KSH adatok)



A mértékét tekintve az elvándorlás és a természetes fogyást is ellensúlyozta, egészen 2025-ig, amikor a település lélekszáma újból 10.000. fő alá csökkent. A népességnövekedés minden réteg szolgáltatásokhoz, infrastruktúrához való hozzáféréseinek igényét és szükségletét. Intézményünk szolgáltatásait jellemzően két kiemelkedő, korosztályi csoportja van: az idősek és a gyermekes családok. A két életkori csoport a középgenerációt is jelentős kihívás elé állítja.

A korcsoportos összetételt vizsgálva jól látszik, hogy a 14 év alattiak és a 65 éves és idősebbek aránya emelkedő a lakosságon belül. Az emelkedés az idősebb korosztályban nagyobb, így Balatonalmádi lakosságát az elöregedés jellemzi, melynek a mutatószáma az öregedési index. Ez a mutató a népesedési folyamatok egyik leggyakrabban alkalmazott mérőszáma. Ez a mutató a fiatal korosztály (0-14 évesek) arányát mutatja az idős korosztályhoz (65 év feletti) viszonyítva.

A népességnövekedés minden településen érzékelhető módon növelte az új épületek és felújítások számát. Eltérő mértékben, de az infrastrukturális változások tetten érhetők mindenütt és minden szolgáltatási ágazatba. A növekvő gyermekszám a gyermek gondozási, nevelési-oktatás, és egészségügyi ellátórendszert, az idősödő lakosság jellemzően az egészségügyi és szociális ellátórendszert állítja kihívás elé. A lakosságszám növekedése, élete, életvitele a kommunális infrastruktúra (víz, áram, csatorna, közút) szolgáltatások növekedési szükségszerűségét is magával hozza. Jellemzően a kisebb lélekszámra tervezett közműszolgáltatások és a megnövekedett igények akadozó, problematikus kielégítésének képében. A népességszám növekedés és az ebből adódó szükségletkielégítési paradigmák minden településen előtérbe helyezik a jóléti politikák és ellátórendszerek átalakítását. Ennek legfőbb területe a fenntartók kompetenciájába tartozó szociálpolitikai kerekasztalok léte, tevékenysége.

## 4. Az intézmény által biztosított Házi segítségnyújtás ellátásának bemutatása

### 4.1. Az intézmény szakmai munkájának bemutatása, célja, feladata, tartalma

A Gondos Panni Szociális Központban megvalósul az alapszolgáltatások egymásra épülése, átjárhatósága. A dolgozók közötti folyamatos információ áramlás lehetővé teszi, hogy minden ellátott a számára legmegfelelőbb ellátási formában részesüljön. Az intézmény folyamatosan odafigyel az idősek valós problémáira, a szociális szolgáltatások megfelelő színvonalon elérhető igénybevételének lehetőségére és annak fenntartására.

A kormányzati funkciók és államháztartási szakágazatok osztályozási rendjéről szóló 15/2019. (XII. 7.) PM rendelet értelmében az alaptevékenység kormányzati funkció szerinti megjelölése.

#### A házi segítségnyújtás célja

A házi segítségnyújtás olyan gondozási forma, amely az ellátást igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását - szükségleteinek megfelelően - lakásán, lakókörnyezetében biztosítja.

A területi szociális gondozó feladatainak ellátása során segítséget nyújt ahhoz, hogy kliensének fizikai, mentális és szociális szükséglete biztosított legyen.

A területi szociális gondozást a kliens saját környezetében, korának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességek fenntartásával és fejlesztésével kell biztosítani.

Házi segítségnyújtást biztosító szervezeti egységünk működési területe-engedélyezett férőhelyszáma:

- Balatonalmádi – Alsóörs- Papkeszi- Királyszentistván 85 fő
- Szentkirályszabadja 18 fő
- Litér 27 fő
- Felsőörs 18fő
- Balatonfüzfő 27 fő

A házi segítségnyújtásban ellátott személyek köre elsősorban:

Ellátásban részesítjük Balatonalmádiban, Szentkirályszabadján, Litéren, Felsőörsön, Balatonfüzfőn, Alsóörsön, Papkeszin és Királyszentistvánon az életvitelszerűen ott tartózkodó mindazon igénylőt, akiknek:

- előrehaladott koruk miatt ellátása nem megoldott, akik saját erőből önmagukról nem képesek gondoskodni és róluk nem gondoskodnak
- acut, vagy chronikus betegség következtében **mozgástere tartósan vagy időszakosan beszűkült**
- idős korral összefüggő **egészségi állapot romlás**, támogató családi háttér hiánya **miatt bekövetkezett kirekesztődés**
- chronikus betegséggel, vagy balesettel összefüggő **szerzett tartós vagy ideiglenes fogyatékoság**
- **cselekvőképességében korlátozott** személy
- fogyatékkal élő személyek: az, aki **érzékszervi** – így különösen látás-, hallásszervi, **mozgásszervi, értelmi képességeit jelentős mértékben vagy egyáltalán nem birtokolja**, illetőleg a kommunikációjában számottevően korlátozott, és ez számára tartós hátrányt jelent a társadalmi életben való aktív részvétel során.
- a fenti fogyatékoságban vagy betegségben szenvedő egyének számára különösen indokolt felajánlani a tervezett szolgáltatást, amennyiben **egyedül él**, vagy **családtagjai korlátozottan képesek csak hátrányait kiegyenlíteni**, valamint önmaga ellátására nem, vagy csak részben képes
- továbbá azon betegségtípusban szenvedő embertársaink is a célcsoport tagjait képezhetik, akik (viszonylag **gyorsan romló**) progrediáló fizikai állapotot eredményező betegségben szenved pl Sclerosis multiplex (izomsorvadás)
- **szerzett és/ vagy maradandó károsodással** élő emberekre függetlenül attól, hogy fogyatékosnak lettek-e nyilvánítva általában jellemző lehet, hogy az életkor előrehaladtával fizikai állapotuk gyengül, és kiszolgáltatottabbá válnak
- a **rehabilitációt követően** saját lakókörnyezetükben történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához
- azok a **pszichiátriai betegek**, valamint **szenvedélybetegek**, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására képesek

## **A házi segítségnyújtás által biztosított szolgáltatási elemek:**

a személyi gondozás keretében **gondozás és háztartási segítségnyújtás,**

a szociális segítség keretében **háztartási segítségnyújtás**

### A területi gondozó szakmai feladata a szolgáltatási elemeknek megfelelően:

#### ▪ **Szociális segítség keretében:**

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

– takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)

– mosás

– vasalás

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

– bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása

– segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében

– mosogatás

– ruhajavítás

– közkútról, fűtkútról vízfordás

– tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)

– télen hóeltakarítás és síkosságmentesítés a lakás bejárata előtt

– kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

#### ▪ **Személyi gondozás keretében:**

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

– információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás

– családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése

– az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés

– ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében

#### Gondozási és ápolási feladatok körében:

- mosdatás
- fürdetés
- öltöztetés
- ágyazás, ágyneműcsere
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése
- haj, arcszőrzet ápolás
- száj, fog és protézis ápolása
- körömápolás, bőrápolás
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)
- mozgatás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés
- 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)

#### Szociális segítség keretében:

##### A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

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

##### A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
- mosogatás
- ruhajavítás
- ágyazás, ágyneműcsere

- közkútról, fűrkútról vízfordás
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
- télen hóeltakarítás és síkosságmentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

### Más intézményekkel történő együttműködés

A házi segítségnyújtás ellátásának kapcsolati hálója:

- Fenntartóval
  - Balatonalmádi Szociális Társulás Munkaszervezetével - a működéssel kapcsolatos feladatok ellátása miatt
  - Települési önkormányzatokkal – a működéssel kapcsolatos feladatok ellátása, pályázati lehetőségek, igénybevételek, idősek szállítása miatt
- Hatóságokkal
  - Társult települések vezetőivel, szociális ügyintézőivel - új szolgáltatások indítása, napi aktuális feladatok elvégzése miatt
  - A társult települések Önkormányzatának Humánpolitikai Osztályaival, Igazgatási Osztályaival - ellátottak jövedelmi viszonyainak tisztázása, szociális ellátások biztosítása, egyéb ügyintéзések miatt.
  - Járási Hivatallal ügyintéзések miatt, pl.: Kormányablak Osztály, Gyámügyi Osztály, gondnokokkal való kapcsolattartás stb. miatt
- Szociális szakmai szervezetekkel
  - Család- és Gyermekjóléti Központ munkatársaival történő együttműködés a hatáskörükbe tartozó problémák kezelése miatt
  - Máltai Szeretet Szolgálatall konzorciumi partnerként a Szakmatámogatási és Szakmafejlesztési munkatársakkal való kapcsolat – műhely munkán való részvétel, szakmai kérdések és szakmai beszámolók készítése.
  - Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztállyal – szakmai támogatást, ajánlásokat nyújtanak

- Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központtal az ellátottak érdekeinek és jogainak védelme miatt
- Egészségügyi intézményekkel, szolgáltatást nyújtókkal
  - Veszprém Vármegyei Cholnoky Ferenc Kórház szociális munkásával – kórházi ellátással összefüggő egyeztetések miatt
  - Balatonalmádi Járás házi orvosaival folyamatos kapcsolattartás – az ellátottak egészségügyi szükségletei miatt
  - Mentőszolgálattal – előadások, elsősegély-nyújtó tanfolyamok szervezése miatt
  - Gyógyszerészekkel - előadások tartása, tanácsadás igénybevétele miatt
- Oktatási intézményekkel, köznevelési intézményekkel
  - Balatonalmádi Járás közoktatási intézményeivel az önkéntes diákok fogadása, a közösségi szolgálat teljesítése miatt valósul meg a kapcsolattartás
  - Felsőoktatási intézményekkel, mely során írásbeli megállapodás alapján az intézmény gyakorlati helyet biztosít az intézményben gyakorlatot, terepmunkát végző hallgatóknak.
- Egyéb
  - informatikai rendszereink működtetése miatt, megbízott rendszergazdával, valamint a TSZG rendszer fenntartó informatikusokkal, rendszergazdákkal
  - A térségben rengeteg aktív civil szervezet működik, melyekkel minden nappali ellátást biztosító klubnak szoros kapcsolata van. A civil szervezetek, egyházak és a városok között szoros összefogás van. Rendszeres a közös projekt szervezés, adománygyűjtés.

Az együttműködések szóbeli megállapodáson alapulnak, illetve egyes feladatokhoz kapcsolódóan az együttműködések írásban is rögzítésre kerülnek.

## A Házi segítségnyújtás személyi és tárgyi feltételei

### **Személyi feltételek:**

Alsóörsön 2 fő szociális gondozó

Balatonalmádiban 6,5 fő szociális gondozó

Balatonfüzfőn: 4 fő szociális gondozó

Felsőörs: 2 fő szociális gondozó

Királyszentistván: -

Litér: 4 fő szociális gondozó

Papkeszi: 1 fő szociális gondozó

Szentkirályszabadján: 2 fő szociális gondozó

### **Tárgyi feltételek:**

- A házi segítségnyújtást munkanapokon az igénybevevők szükségleteinek, igényeinek alapján reggel 6.30 órától, délután 16.00 óráig terjedő időszakban biztosítjuk. a területen dolgozó munkatársak mindegyike rendelkezik az intézmény által biztosított szolgálati robogóval, elektromos kerékpárral, vagy kerékpárral, amely segíti a gyors ellátási helyszínre jutást. A kétkerekű közlekedési eszközök használatában bizonytalan kollégák számára gépjármű használattal kapcsolatos üzemanyag elszámolás és költségtérítés vehető igénybe.
- a gondozónők az ellátottak vitális paramétereinek folyamatos figyelemmel kísérése érdekében vérnyomásmérő, véroxigén mérő és vércukorszint mérő eszközökkel vannak felszerelve.
- a napi gondozási feladatok elvégzéséhez folyamatosan biztosított a kézfertőtlenítő, valamint egyéb higiénés eszközök, mint fürdetőköpeny, maszk, gumikesztyű, cipővédő.
- a munkatársak minden évben a munkaruha és védőruha juttatásban részesülnek, melynek kihordási ideje 1 év.
- a gondozók részére minden településen van olyan nyitva álló helyiség, ahol a szükségleteiket, illetve a napközbeni adminisztrációs, valamint a pihenő és étkezési idejüket eltölthetik.

### **Szociális jellemzők**

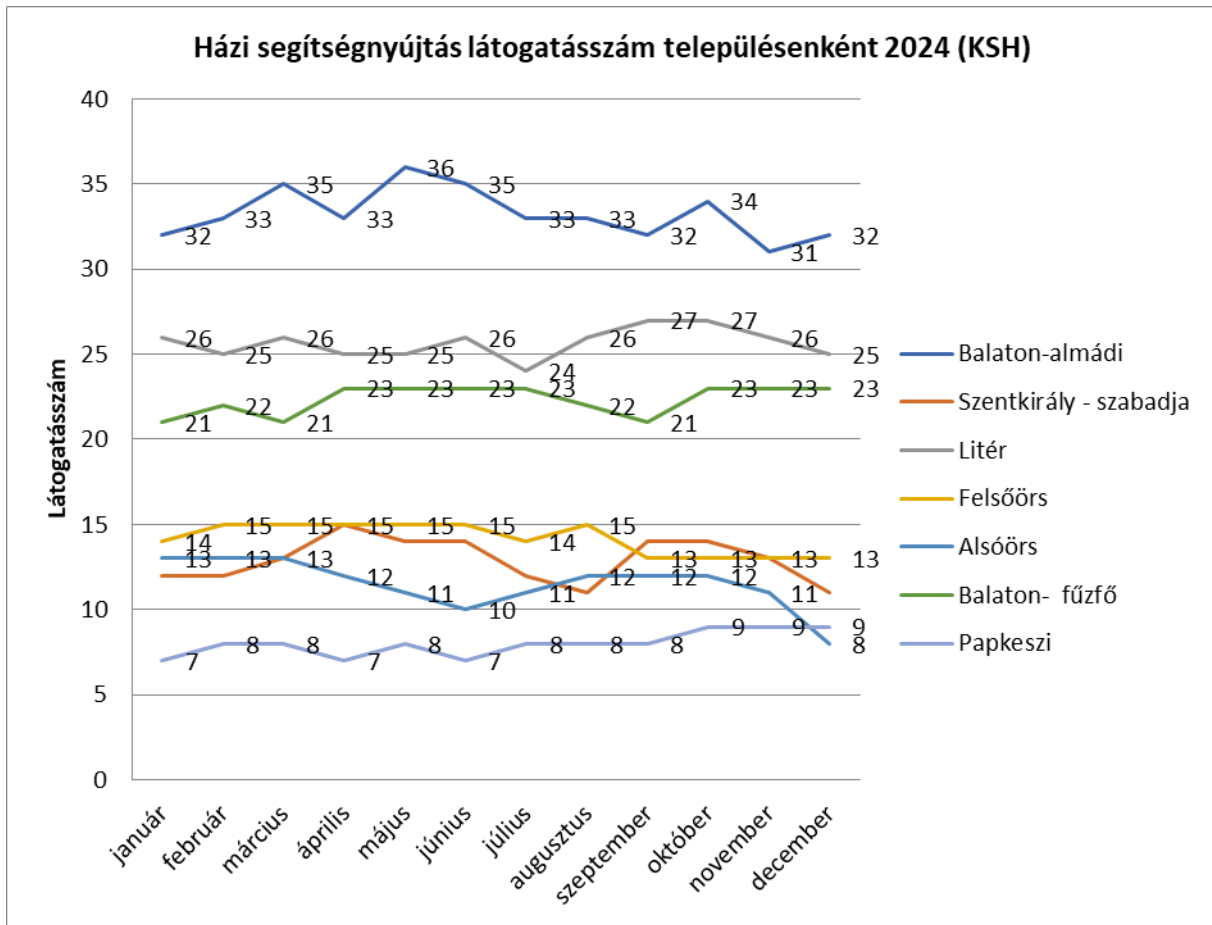
Az ellátás keretén belül a szolgáltatást igénybevevő személy saját lakókörnyezetében kell biztosítani az önálló életvitel fenntartása érdekében szükséges ellátást. A gondozás során a gondozott fizikai, mentális, szociális szükségleteiről gondoskodunk (meleg étel-, személyi és környezeti higiénia biztosítása, bevásárlás, egészségügyi-, gondozási-, ápolási feladatok

elvégzése, kapcsolattartás segítése, ügyintézés). Házi segítségnyújtás szolgáltatásunkban nagy hangsúlyt kap az ápolási, mentális gondozási tevékenység, a családi kapcsolatok erősítése. Az **ápolási teendők megnövekedésével**, egyre több komplex gondozási feladatot végzünk.

A 2024-ben megtapasztalt idősügyi problémák **tovább erősítették az ellátások fejlesztésének szükségességét.** Egyre több a magára maradó, egyszemélyes idős háztartás! A hozzátartók gondoskodása azok hiányában (nincs hozzátartozó, vagy távol él) nagyrészt hiányzik. Ahol pedig van is hozzátartozó ott a tavalyi év inflációs nyomása kényszerítette az embereket többlet munkavégzésre, ezzel vonva ki erőforrást egy-egy idős személy gondozásából! Tovább rontja az ellátások hiátusait, hogy a kórházak és általában az egészségügy túlterhelődése miatt növekszik a kórházi ellátásba nem kerülő, vagy onnan gyorsan otthonába bocsátott, de ápolást igénylő személyek száma.

A személyi gondozás (amelyet szigorúan csak szakképesítéssel rendelkező gondozók és/vagy ápolók végezhetnek) egyre komplexebb ápolási feladatokkal párosul. Az ellátás szervezését több tényező befolyásolja, pl. a gondozott kórházi, vagy rehabilitációs kezelése, a munkatársak betegség, vagy szabadság miatti távolléte. Ezek részben nem tervezhető, az elszámolásokat csökkentő jelenségek. Az előző évek megbetegedési hullámai, és a háborús konfliktus okozta gazdasági válság, valamint magas inflációs környezet felszínre hozta az **egészségügy és a szociális ellátások közötti átjárhatósági akadályokat.** Ez azt jelenti, hogy a jelen ellátás nem minden esetben és nem maradéktalanul tud megfelelni a szűkülő egészségügyi kapacitások miatt a szociális szolgáltatásokban lecsapódó szükségleteknek. Minden településnek, így a társulásban érintett valamennyi önkormányzatnak napirendre kell vennie **a szolgáltatások fejlesztését és mennyiségi kiterjesztést.** Szükség lenne **az egésznapos** (koraestig tartó) **a hétfői és ünnepnap** **gondozási lehetőség megteremtésére,** valamint a **jelzőrendszeres** segítségnyújtás kiépítése a már meglévő **okosóra program kiegészítéseként,** amely jelenleg inkább diszpécser jellegű szolgáltatás.

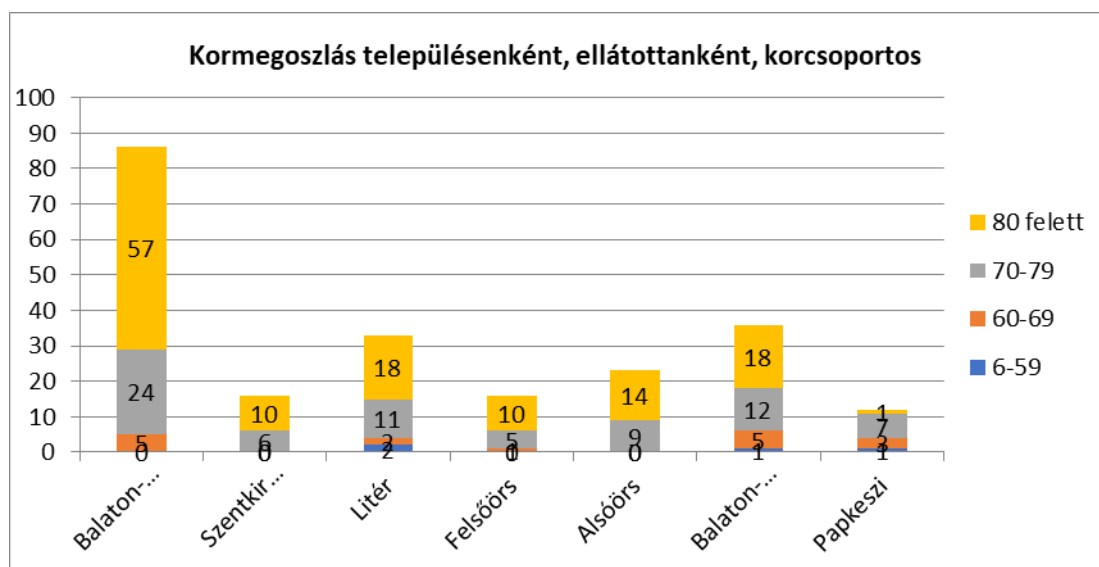
**Házi segítségnyújtásban részesülők átlag látogatási száma (a normatíva alapja) kistérségi szinten 2024-ben:**



**Ellátási szükséglet**

A tendencia tehát az aktív korúak arányának jelentős mértékű csökkenése, mellyel szemben az időskorúak arányának növekedése áll.

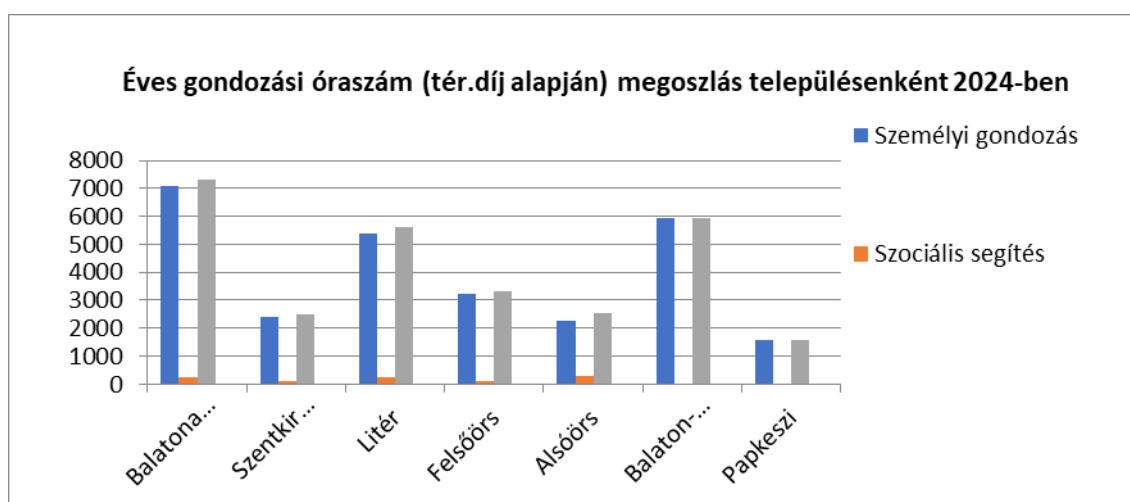
Az alábbi diagram alapján jól kirajzolódik az a tendencia, amint korábban Alsóörs és Balatonalmádi esetében tapasztaltunk. Az ellátást jelentős mértékben terheli, hogy az ellátottak közül a **80 év feletti**ek aránya felülreprezentált.



Ez a jelenség, melyet előregedő társadalomnak is neveznek, megjelent minden intézményünk által ellátott településen.

Mindezek kísérőjelensége az, hogy a gondozási **feladatok összetettebbek és jelentősen időigényesebbek**. Az úton töltött időn túl az ellátási időtartamok csökkentik a feladatmutatókat, amely a normatív finanszírozás alapja.

A többnyire komplex gondozást igénylő, 80 éven felüli (kórházi kezeléseket gyakran igénybe vevő) kliensek magas hányada eredményezi sok esetben azt is, hogy a teljes kapacitás időszakos kihasználatlansága mellett is jelentős **várólisták** alakulnak ki.



A gondozási igények kielégítését az ellátás szervezését nagyban befolyásolja a szektort egyre inkább jellemző **szakemberhiány**, valamint a demencia kórképével gondozási igénnyel megjelenő hozzátartozók. 2024-ben sem szűntek meg a várólisták. **Erősödik az igény** abban a

tekintetben is, hogy az ellátás időintervalluma terjedjen ki a **délután, esti napszakra, hátvégére (ünnepnapokra) is**. Az otthon-közeli ellátások ilyen irányba történő fejlesztési szükséglete valós, ez kialakítható lenne **magasabb térítési díj bevezetése mellett!** Ezt előzetesen szükséges és célszerű azonban szondázni.

Finanszírozási oldaláról, amennyiben a humán erőforrás rendelkezésre áll, a gondozás, mint szolgáltatás a minimálisan emelkedő térítési díjakkal, változatlan normatív támogatással, csökkenő önkormányzati hozzájárulást eredményezhet.

## **5. A személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatások igénybevételének módja:**

### **5.1. Általános szabályok az alapszolgáltatások igénybevételére**

A házi segítségnyújtást minden esetben **kérelemre biztosítunk**. A szolgáltatást kérheti maga az ellátott, kezdeményezheti annak hozzátartozója, szomszédja, háziorvosa, kórházi kezelőorvosa, a kórház szociális munkása. Az igénybevételt megelőzően, a kérelem alapján az intézményvezető kezdeményezi a kérelmező gondozási szükségletének vizsgálatát. A vezető gondozó meghatározza a gondozás szakmai tartalmát, gyakoriságát és a szakmai szabályok szerint elkészíti a gondozási tervet.

A házi segítségnyújtás szolgáltatását **hétfőtől –péntekig**, naponta 8 órától, délután 16 óráig lehet igénybe venni. Az ettől eltérő gondozási igényeket, kérelemre és a gondozási szükséglet indokoltsága esetén az intézményvezető engedélyezheti. A külön kérelemre engedélyezett napi gondozás nem lépheti túl az egy órával korábbi, vagyis reggel 6:30-tól és az egy órával későbbi, délután 17 óráig terjedő időszakot. A szolgáltatás igénybevétele kérhető határozott, vagy határozatlan időtartamra. A gondozás tevékenység gyakoriságát az igénybevevő gondozás szükséglete, a gondozást igénylő egyéni tényleges kérelme, valamint a rendelkezésre álló szabad gondozási kapacitások függvényében határozza meg az intézmény vezetője.

A szolgáltatás igénybevétele a kérelmező, vagy meghatalmazottja kérelmére indul. A kérelem benyújtását követően, a kérelem benyújtásától számított legfeljebb **72 órán**, - **sürgős, szakellátásból érkező jelzés esetén 24 órán- belül**, a vezető gondozónő a kérelmezőt saját otthonában felkeresi. A gondozási tevékenység a gondozási szükséglettől, a szabad kapacitástól, illetve a szolgáltatás nyújtásának feltételeinek teljesülése esetén a kérelem

benyújtása napjától is engedélyezhető.

A vezető gondozónő a gondozói **kapacitások figyelembevételével** az előgondozás érdekében együtt keresi fel a kérelmezőt. Az egyszerűsített előgondozási tevékenységet a vezető gondozónő adminisztrálja, a kérelmezőt a későbbiekben gondozó személlyel együtt. A gondozási szükségletek meghatározása szakmai protokoll elvárásainak alapján kerül megállapításra. A gondozási feladatokat a szükségletek, az előgondozás és a protokoll alapján előírt havi gondozási tapasztalatok alapján a kérelmező, a vezető gondozónő, a gondozó tevékenységet ellátó határozza meg. A tevékenység és látogatásnapló napi vezetése a területi gondozónő feladata, amelyet napi szinten látnak el aláírásukkal a gondozott személyek. Az adminisztrációs tevékenységet a vezető gondozónő napi szinten ellenőrzi. Közegészségügyi szempontból veszélyeztetett fertőző beteget minden esetben jelezzük az ÁNTSZ területileg illetékes szerve felé.

Gondozónők munkájához a munkaruhát, valamint védőkesztyűt az intézmény központilag, személyre területi gondozói csoportra bontva biztosítja.

A gondozási tevékenységet végzők napi munkájukat az intézmény székhelyén, napi feladataik egyeztetésével, rövid a vezető gondozónő vezetésével irányított feladat meghatározással kezdik. A gondozás tevékenység területi alapon szervezett. A nagyobb területet ellátók munkavégzésükhöz az intézmény szabályzatában meghatározott feltételek mentén motorkerékpárral és kerékpárral látják le feladatukat. A napi tevékenységet és adminisztrációs tevékenységet a vezető gondozónő irányítja és felügyeli. A gondozási csoportok számára minden második hét hétfőjén vezetői és szakmai megbeszélés zajlik, ahol intézményi, munkaszervezési és a gondozás tevékenységgel összefüggő szakmai munka zajlik. Minden alkalommal rendszeres esetmegbeszéléseken és havonta csoportos, kis csoportos szupervíziós tevékenységen vehetnek részt a gondozási csoport tagjai. A csoportokat az intézmény mentálhigiénés munkatársa vezeti. Az intézmény gondozási tevékenységét szervező

A szociális gondozók munkájukról, elvégzett tevékenységükről, annak időtartamáról tevékenységnaplót vezetnek, ami alapját képezi egyrészt a gondozási díj kiszámításának, másrészt a normatív állami támogatás elszámolásának.

A gondozók munkája során felmerülő feladatok és tevékenységek kapcsán legalább kéthetente egyszer **esetmegbeszélések** történnek a gondozási csoportvezető részvételével, illetve rendkívüli esetben szükség szerinti gyakorisággal.

A gondozók által vezetett gondozási naplók ellenőrzése, zárása, az intézményvezető-helyettes kompetenciája és feladata.

### **Adminisztratív feladatok:**

- a kliensekről és gondozási tevékenységéről 2011. évi CXII tv rendelkezéseit betartva az Sztv-ben, és az 1/2000 (I.7.) SZCsM rendelet 5.sz. mellékletében meghatározott tevékenységnapló vezetése.
- segítő munkáját lehetőség szerint írásos szerződés alapján végzi klienseivel
- félévente felülvizsgálatot készít gondozottjairól (a szakmai vezető által megadott szempontrendszer szerint)
- a gondozási tevékenységét, napi munkáját tevékenység naplójában a megadott szempontrendszer szerint vezeti.
- tevékenység naplója alapján, napi szinten ad tájékoztatást az ellátottak számáról a gondozási csoportban kijelölt KENYSZI-TEVADMIN rendszerbe történő napi jelentést teljesítő adatrögzítő munkatársnak

### **Az igénybevétel módja, a szolgáltatási jogviszony létesítése**

A szolgáltatások igénybevételéről, menetéről és tartalmáról, előzetes tájékoztató kérhető **szóban, írásban, telefonon, e-mailben**, az intézmény nyitvatartási idejében az intézmény valamennyi szolgáltatási helyén.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális és gyermekjóléti ellátások igénybevétele **önkéntes**, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára, vagy lakossági, jelzőrendszeri és más szervezetek jelzésére történik.

Ha az ellátást **igénylő személy cselekvőképtelen** a kérelmet, illetve indítványt - az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve - a törvényes képviselője terjeszti elő. A **korlátozottan cselekvőképes** személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével vagy - ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességét nem korlátozta - önállóan terjesztheti elő.

Ha a törvényes képviselő ideiglenes gondnok, intézményi ellátására vonatkozó kérelméhez, indítványához a gyámhivatal előzetes jóváhagyása szükséges. A kérelem kitöltéséhez és ügyintézéshez minden esetben segítség tudunk biztosítani.

Az **otthon-közeli ellátásokban** (étkeztetés, házi segítségnyújtás, nappali ellátás) szolgáltatás iránti kérelem alapján az intézményvezető kezdeményezi az igénylő gondozási

szükségletének vizsgálatát. Az ellátás a követően az intézményvezető és a kliens között kötött együttműködési megállapodás alapján, azt követően vehető igénybe az ellátás.

**Az intézményben használatos dokumentáció** a jogszabályokban előírt nyomtatványok (4. sz. melléklet) vezetése útján történik (mellékletként csatolva). A 415/2015 (XII.23.) Korm. Rendelet, valamint az intézmény elektronikus nyilvántartás adatrögzítői szabályzata alapján, napi szinten teljesíti a KENYSZI-TEVADMIN rendszerbe történő adatszolgáltatást.

### A kapcsolattartás módja

Az ellátást igénybe vevő ügyében közvetlenül az őt ellátó szociális munkatárshoz, illetve az intézmény vezetőjéhez fordulhat. Az ellátott az ellátással kapcsolatos problémáival a lakóhelye szerinti település polgármesteri hivatalának szociális feladatokat ellátó ügyintézőjéhez közvetlenül is fordulhat, aki az igényeket továbbítja az intézmény felé.

A kapcsolattartás történhet az intézményben, telefonon, levélben, e-mail-ben, családlátogatások során. A családlátogatást a munkatársak lehetőség szerint előre egyeztetett időpontban végzik.

### A szolgáltatásokért fizetendő térítési díj

Az **étkeztetés és házi segítségnyújtás és nappali ellátás** (idősek klubja) szolgáltatásokért a Balatonalmádi Szociális Társulás rendeletében foglalt mértékű személyi **térítési díjat** kell fizetni. Ezért a **kérelemhez csatolni kell** a kereseti és jövedelmi viszonyokra vonatkozó igazolásokat, melynek alapján az intézmény vezetője megállapítja a kérelmező jövedelmét és a személyi térítési díjat. A szolgáltatás igénybevételi kérelme során az ellátást igénylőnek **írásos nyilatkozatot** kell tennie, hogy kötött-e tartási, eltartási szerződést, illetve más szolgáltatónál nem veszi igénybe az általa kért szolgáltatást. A szolgáltatás igénybevételére írásos megállapodás alapján, előzetes értesítést követően kerül sor.

Az ellátások/szolgáltatások iránti kérelem és a szolgáltatás dokumentációinak vezetése a jogszabályokban **előírt nyomtatványok** kitöltése útján történik. A szolgáltatás igénybevételével a segítséget kérő hozzájárul a nyilvántartáshoz kötött személyes adatai kezeléséhez.

## **A térítési díj típusai az otthon-közeli ellátásokban:**

- Intézményi térítési díj
- Személyi térítési díj

### **Intézményi térítési díj**

Az intézményi térítési díjat, mely a szolgáltatási önköltség és a normatív állami hozzájárulás különbözete, a gesztortelepülés, Balatonalmádi Képviselő-testülete állapítja meg minden év március 31-ig helyi rendeletében. Az intézményi térítési díjat az intézményfenntartó évente kétszer állapíthatja meg. *Az intézményi térítési díj megfizetésével az igénylő mentesül a jövedelemvizsgálat alól.* Ebben az esetben a személyi térítési díjhoz biztosított kedvezményre az ellátásban részesülő nem jogosult.

### **Személyi térítési díj:**

A személyi térítési díj összegét az intézmény vezetője konkrét összegben állapítja meg, és az ellátás igénybevételét megelőzően, írásban értesíti a fizetésre kötelezettet. Az ellátási szerződés alapján végzett feladat ellátásához kapcsolódóan a szolgáltatásért járó térítési díjakat, valamint a személyi térítési díj csökkentésének és elengedésének eseteit és módját a mindenkori állami normatíva és az éves infláció változásait figyelembe véve a székhely önkormányzat (Balatonalmádi) rendelete szabályozza, melyről az ellátott személyt a vele kötött megállapodásban és az értesítésben tájékoztatjuk.

**A fizetendő személyi térítési díjakat** a társult községek képviselő-testületeinek mindenkor hatályos „*a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokról*” szóló rendelete szabályozza.

A házi segítségnyújtást megelőzően **egyszerűsített előgondozást** végzünk, melynek során az előgondozást végző személy tájékozódik az intézményi ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, egészségi állapotáról, szociális helyzetéről.

Az igénylők a megállapított személyi térítési díj összegét tárgyhót követő 6. napjáig kötelesek nyugta ellenében befizetni. Az intézmény vezetője ellenőrzi, hogy a megállapított térítési díj befizetése havonta megtörténik-e. 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.

Ha az ellátott, a törvényes képviselő, vagy a térítési díjat megfizető személy az összeget vitatja, vagy annak csökkentését, illetve elengedését kéri, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

#### **A személyi térítési díj felső határa nem haladhatja meg:**

- étkeztetés esetén: az ellátott havi rendszeres jövedelmének 30%-át,
- **házi segítségnyújtás esetén: az ellátott havi rendszeres jövedelmének 25%-át,**
- **házi segítségnyújtás és étkeztetés esetén együttesen: az ellátott havi rendszeres jövedelmének 30%-át,**
- nappali ellátás igénybevételekor a jövedelem 15 %-át,
- nappali ellátás és étkeztetés esetén együttesen: az ellátott havi rendszeres jövedelmének 30%-át.

A Szoc. tv. 115.§-a alapján az intézmény többi szociális alapellátási szolgáltatása, valamint a gyermekjóléti szolgáltatások térítésmentesen vehetők igénybe.

A térítési díj megállapítására, beszedésére, elszámolására, nyilvántartására mindenkor a Szociális Törvényben, valamint A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II.17.) sz. Kormányrendeletben foglaltakat alkalmazzuk.

#### **Az ellátotti jogviszony megszűnése**

- az ellátásra jogosult kérelme alapján azonnali hatállyal
- határozott idejű ellátás esetén a határidő elteltével
- együttműködésre kötelezés esetén
  - az együttműködést előíró szerv, vagy felettes szerve határozata alapján
  - illetékesség megszűnése esetén az illetékes szervezet felé történő átadással
  - a gyermek önjogúvá válásával
- a házirend súlyos megsértése esetén
- a jogosult/kötelezett halálával

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével

## **6. A szolgáltatások közzétételének módja**

A szolgáltatások működéséről, igénybevételének lehetőségéről a lakosságot a helyben szokásos módon, különösen a helyi televíziók, újságok útján, szórólapokon keresztül, illetve az önkormányzatok hirdetőtábláin, web-felületein, az intézmény saját honlapján és közösségi facebook felületén nyújtunk tájékoztatást. Ezen túlmenően a civil szervezetek útján, azok rendezvényein személyes beszélgetésekkel nyújtunk információt.

Szóbeli, elektronikus és telefonos kapcsolattartásra van lehetőség a klub munkatársaival a nyitvatartási idő alatt.

Az Intézmény honlapja: [www.almadikozpont.hu](http://www.almadikozpont.hu)

Tájékoztató anyag:

Az Intézményről, ezen belül a szociális étkezésről tájékoztató anyag, szórólap készült, melyet eljuttatunk a szolgáltatásba vont két településre.

Helyi sajtó:

Balatonalmádi – Új Almádi Újság

Balatonfüzfő – Balatonfüzfői Hírlap

Litér - Litéri Hírmondó

Felsőörs – Felsőörsi Hírmondó

Szentkirályszabadja – Szabadi Szó

Papkeszi-Papkeszi Hírlap

[Social média megjelenések:](#)

Facebook: Gondos Panni Szociális Központ

<https://www.facebook.com/share/15V5kYad4N/>

blog: [almadikozpon.blog.hu](http://almadikozpon.blog.hu)

A szolgáltatás telephelyén személyesen, telefonon, e-mailben:

Az intézmény székhelyén, nyitvatartási idejében: 08<sup>30</sup>-tól 16<sup>00</sup>-ig.

Elérhetőségek: 8220 Balatonalmádi, Baross G. u. 32.

Telefon, fax: 88/542-551 vagy 542-556

E-mail: [gondozas@almadikozpont.hu](mailto:gondozas@almadikozpont.hu)

Honlap: [www.almadikozpont.hu](http://www.almadikozpont.hu)

Intézményvezető: Dr. Sajtos Ildikó Minden második hét hétfő 13<sup>00</sup> – 15<sup>00</sup>

Szakmai vezető: Minden hét hétfő 13<sup>00</sup> - 15<sup>00</sup>

A társulás településein:

A település Polgármesteri Hivatalaiban, illetve a településen dolgozó kollégák szobán, telefonon, e-mailben.

## 6. A segítő kapcsolatban résztvevők jogaival kapcsolatos szabályok

### 6.1. Az ellátottak jogai

A Gondos Panni Szociális Központ az általa biztosított szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel van az ellátást igénybe vevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel

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

Az ellátást igénybe vevőt 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 intézményvezető köteles biztosítani továbbá, hogy az intézményi szolgáltatások igénybevétele során az ellátott egészségi állapotával, személyes

körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhessen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybe vevő szociális rászorultságának tényére.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő 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.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az **egyenlő bánásmód** követelményét megtartjuk.

Valamennyi szolgáltatási pontunk **akadálymentes** elérése biztosított.

Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett vizsgáljuk.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézményünk működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybe vevő részére.

A tájékoztató tartalmazza:

- az intézmény működési költségének összesítését,
- az intézményi térítési díj havi összegét,
- az egy ellátottra jutó havi önköltség összegét.

## 6.2. A munkatársakra vonatkozó etikai szabályok

Intézményünk valamennyi munkatársának egymáshoz, valamint a kliensekhez való viszonya a személyiség tiszteletére épül.

Kötelező a Szociális Munkások Etikai Kódexe előírásainak, valamint az Adatvédelmi törvény személyes és minősített adatok kezelésére vonatkozó rendelkezéseinek betartása, valamint az intézmény Ajándékozási és Panaszkezelési szabályának betartása is.

### 6.3. A panasztétel, illetve a jogorvoslat lehetőségének a módja

Panasz esetén az intézmény *Panaszkezelési szabályzata* szerint kell eljárni. Az igénybevevő az intézményvezetőhöz, intézményvezető-helyetteshez fordulhat szóban és írásban. A panaszt az intézményvezető 15 napon belül köteles kivizsgálni, és a vizsgálat eredményéről a panaszt írásban tájékoztatni, valamint a panaszra okot adó körülményt megszüntetni. Ha a panasztevő az intézkedéssel nem ért egyet vagy a panasz kivizsgálására jogosult nem intézkedik, a panaszos panaszával, Balatonalmádi Szociális Társuláshoz (Balatonalmádi, Széchenyi sétány 1.) átruházott hatáskörben a polgármesterhez fordulhat jogorvoslatért.

Panaszt tenni bármely sérelmesnek ítélt körülmény miatt lehet, így különösen:

- Az intézményi jogviszony megsértése, különösen személyiségi jogainak, kapcsolattartásának sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai titoktartásai és vagyonvédelmi kötelezettségei megszegése esetén, vagy
- Az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az ellátottak érdekeinek védelmét az Érdekképviselői Fórum, az ellátott-jogi képviselő, és az alapellátási szakreferens látja el, akinek neve és elérhetősége a faliújságon kifüggesztésre kerül.

### 6.4. Az ellátottak jogai az ellátások során

Az idősek saját jogainak képviselete korából, mentális állapotából fakadó korlátozottsága miatt támogatásra szorul. Így az ő mindenek feletti érdeke azt kívánja, hogy az adatkezelésre és titoktartásra vonatkozó szabályok szigorú garanciák mellett a fő szabályoktól eltérőek legyenek.

**A jelzőrendszeri tagok közötti kommunikáció nem minősül az adattal való visszaélésnek, valamint jogosulatlan adatkezelésnek, nyilvánosságra hozatalnak vagy adattovábbításnak (Infotv. 3. §) De a jelzőrendszer közreműködőt a tudomásukra jutott személyes és különleges adatok tekintetében az adatkezelésre jogosulatlan **harmadik személyekkel szemben köti a titoktartási kötelezettség!****

## 6.5. 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.

A gyermekjogi képviselő ellátja a gyermekvédelmi gondoskodásban részesülő gyermek Gyvt-ben meghatározott jogainak védelmét, segíti a gyermeket jogai megismerésében és érvényesítésében. Az ellátott-jogi /gyermekjogi képviselők működésük során tekintettel vannak a személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény rendelkezéseire.

### **Az ellátott-jogi képviselő feladatai:**

- a) megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre tájékoztatást nyújthat az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról,
- b) segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában,
- c) segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál,
- d) az intézmény vezetőjével történt előzetes egyeztetés alapján tájékoztatja a szociális intézményekben foglalkoztatottakat az ellátottak jogairól,
- e) intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére,
- f) észrevételt tehet az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél,
- g) amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, intézkedés megtételét kezdeményezheti az illetékes hatóságok felé,
- h) a korlátozó intézkedésekre, eljárásokra vonatkozó dokumentációt megvizsgálhatja.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény vezetője az ellátottakat tájékoztatja az ellátott-jogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátott-jogi képviselő elérhetőségéről. A tájékoztatást az intézményben kifüggeszti.

### **Az ellátott-jogi képviselő jogosult**

- a) a szociális szolgáltató vagy intézmény működési területére belépni,
- b) a vonatkozó iratokba betekinteni, azokról másolatot készíteni, az intézmény működésére vonatkozó dokumentumokat megismerni,
- c) a szolgáltatást nyújtó személyekhez és az ellátottakhoz kérdést intézni, velük megbeszélést, egyeztetést kezdeményezni és folytatni.

Az ellátott-jogi képviselő köteles az ellátást igénybe vevőre vonatkozó és tudomására jutott orvosi titkot megtartani.

### **6.6. A szociális szolgáltatást végzők jogai**

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

**Közfeladatot ellátó személynek minősül** az alábbi munkaköröket betöltő személy:

- a) a szociális étkeztetést végző, abban foglalkoztatott szociális asszisztens
- b) a házi segítségnyújtást végző szociális gondozó, ideértve a vezető gondozó,
- c) a családgondozó,
- d) az idősek nappali ellátását végző szociális gondozó,
- e) az előgondozással megbízott személy
- f) az intézményvezető és helyettese

Az intézményben az ellátást biztosító foglalkoztatottaknak joguk van arra, hogy a munkavégzésükhöz kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjék.

Az intézmény alkalmazottai részére a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosít. Az intézmény rendelkezik kockázatkezelési, munkavédelmi-és tűzvédelmi, gépjármű-használati szabályzattal, melyet a dolgozók munkavégzése során érvényre juttat.

Az intézmény alkalmazottja az előgondozási feladatok végzése során közfeladatot ellátó személynek minősül.

A kliens indokolt esetben megválaszthatja a szociális munkást, amennyiben az intézmény működése ezt lehetővé teszi. A szociális munkás - szakmai megfontolás után, és/vagy összeférhetetlenség esetén - megszakíthatja a segítő kapcsolatot úgy, hogy gondoskodik a kliens további szakmai segítségéről.

Intézményünk humán szolgáltató intézmény, amely eredményességét elsősorban a szakmai stábjának a humán erőforrás gazdálkodására alapozza. Ennek keretében minden dolgozó jogosult a munkavégzéséhez szükséges *információt, szakmai tudást* megszerezni a szociális szakmai továbbképzési rendszer keretén belül, valamint az intézményben működtetett szakmai jellegű csoportokban való részvétel útján.

A munkatársak *lelki karbantartásuk*, mentális egyensúlyok megőrzése érdekében jogosultak szupervíziót igénybe venni.

A munkatársak *biztonságos munkavégzése* érdekében az intézményben dolgozók jogosultak biztonsági eszközök igénybevételére (kutyariasztó, mobiltelefon)

Minden munkatársnak joga és kötelessége az intézmény szolgáltatási profiljához illeszkedő *egyéni szakmai tervek, programok kidolgozása, működtetése*.

## 7. A szakmai program ellátórendszerben betöltött szerepének, eredményességének és hatásának értékelése

- Az alapszolgáltatások működtetése, a lokális ellátórendszer fenntartása elősegíti a drágább szolgáltatást nyújtó szakellátások (egészségügyi és szociális szakosított intézmények) tehermentesítését.
- Számos esetben olyan ellátottak gondozását valósítjuk meg az alapellátás során, akiknek a saját lakókörnyezetében tartásával a szociális gondoskodásban a terhek egy része a család és az intézmény között megosztható.
- A szakosított ellátásból (egészségügyi és rehabilitációs ellátásokból) kilépők esetében az utógondozás és nyomon-követés lehetősége biztosított.

A szakmai program célkitűzéseit a szociális gondoskodásban részt vállaló szervezetek bevonásával évente a jelzőrendszeri megbeszélésen áttekintjük, a szükséges módosításokat megtesszük.

Balatonalmádi, 2025. szeptember 16.

Dr. Sajtos Ildikó  
intézményvezető

Jelen Szakmai Program a fenntartó szerv képviselőjének jóváhagyásával 2025. 11. ... napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Az intézmény vezetője gondoskodik arról, hogy a szakmai programban foglaltakat az intézmények közalkalmazottjai megismerhessék, és magukra nézve kötelezően fogadják el. A Szakmai Program mellékleteinek naprakész állapotáról az intézményvezető gondoskodik. Jelen szakmai program hatályba lépésével egyidejűleg A korábbi szakmai program hatályát veszti.

## 8. Melléletek

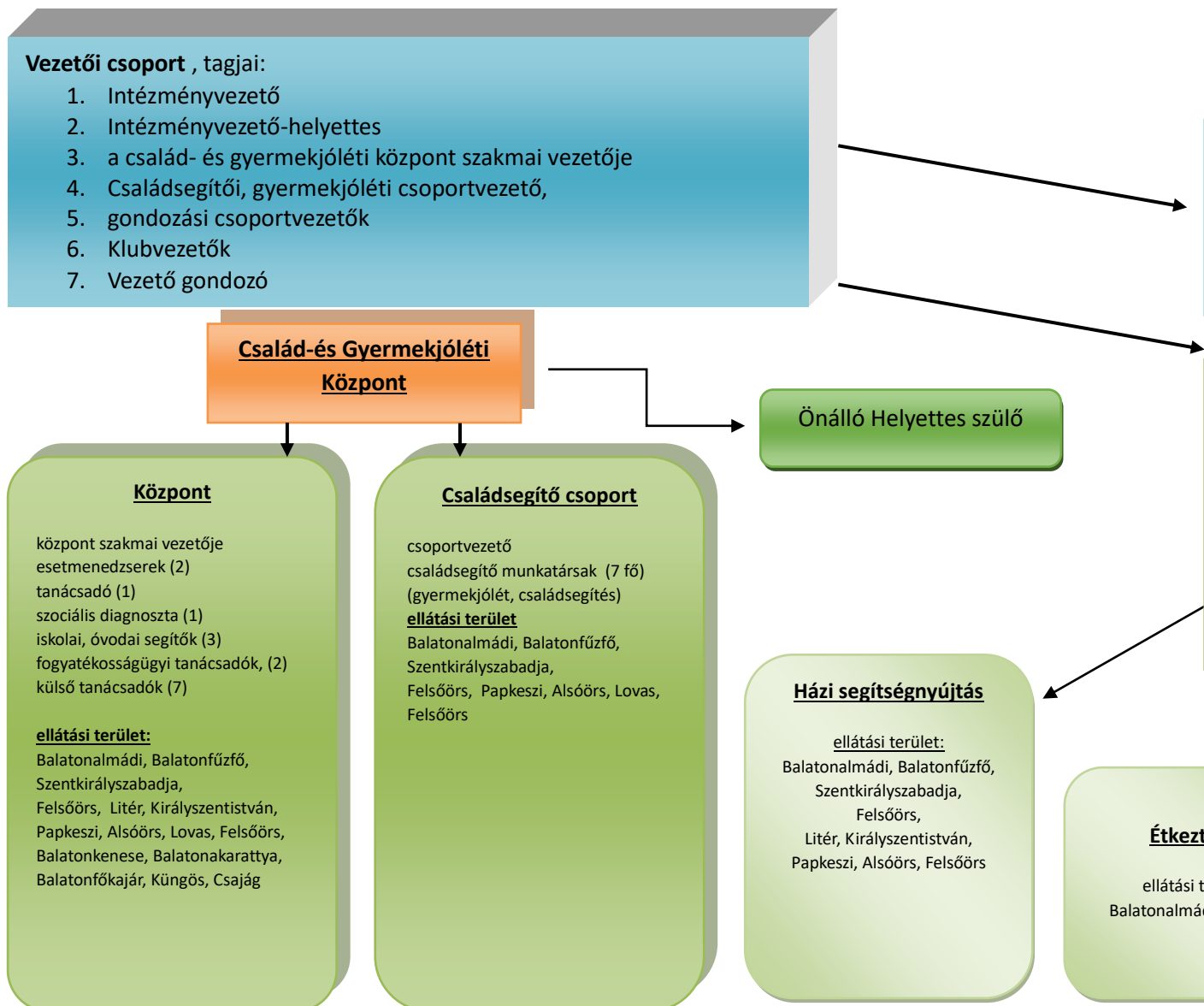
**1.sz. melléklet: Szervezeti ábra**

**2.sz. melléklet: Megállapodás tervezete melléklete**

**3.sz. melléklete: Nyilvántartások, vezetett dokumentumok jegyzéke**

**4.sz. melléklet: SZMSZ**

## 1. sz melléklet:





2. sz. melléklet:

**Megállapodás házi segítségnyújtás igénybevételére**

mely létrejött egyrészről a **Gondos Panni Család- és Gyermekjóléti Központ és Szociális Szolgálat** Balatonalmádi, Baross G. u. 32. , mint ellátást nyújtó intézmény, másrészről, mint ellátást igénybe vevő:

- Név:..... Születési név:.....

- Anyja neve:..... Személyi igazolvány szám:.....

- Lakcím:.....Tel:.....

- Születési hely, idő:.....TAJ szám:.....

Nyugdíjas törzsszám:.....Állampolgárság:.....

mint az ellátást igénylő törvényes képviselője:

- Név:..... Születési név:.....

- Anyja neve:..... Személyi igazolvány szám:.....

- Lakcím:.....Tel:.....

- Születési hely, idő:.....TAJ szám:.....

között, az alábbi feltételek mellett.

**1. A szerződés tárgya**

A házi segítségnyújtás olyan gondozási forma, amely az ellátást igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását lakásán, lakókörnyezetében korának, élethelyzetének, szükségleteinek és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességek fenntartásával és fejlesztésével biztosítja. A szociális gondozó feladatainak ellátása során segítséget nyújt ahhoz, hogy kliensének fizikai, mentális és szociális szükséglete biztosított legyen. Az ellátásról szóló megállapodást az intézmény vezetője vagy helyettese jogosult az ellátást igénylővel megkötöni.

**2. Az ellátás időtartama**

Az ellátást nyújtó intézmény a szociális ellátást..... napjától kezdődően **határozatlan időtartamra/.....ig határozott időre** szólóan biztosítja.

**3. A szolgáltatás igénybevételének módja**

A szolgáltatás igénybevétele önkéntes. A szolgáltatás biztosítása az ellátás igénybe vevő, vagy törvényes képviselője kérelmére történik. A kérelemhez csatolni kell a kereseti és jövedelmi viszonyokra vonatkozó igazolásokat, melynek alapján az intézményvezető elvégzi a jövedelmi vizsgálatot és megállapítja a személyi térítési díjat, a háziorvos véleményét az egészségi

állapotára vonatkozóan. A szolgáltatás iránti kérelem alapján az intézményvezető kezdeményezi az igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát.

#### 4. A házi segítségnyújtás által nyújtott szolgáltatások

A 36/2007.(XII.22.) SZMM rendelet értékelő adatlapja alapján megállapított fokozata:.....

Az igénybevevő kérelme, valamint az értékelő adatlap fokozata alapján az Ön részére biztosított ellátás:

##### Szociális Segítés\*

##### Személyi Gondozás\*

A megállapított és az igénybe vett gondozási fokozat és az ellátási forma különbségének az oka*:	<ul style="list-style-type: none"><li>- jogosult nem kéri</li><li>- család, hozzátartozó ellátja</li><li>- szolgáltatói kapacitáshiány</li><li>- egyéb:.....</li></ul>
--	--

\* a megfelelő aláhúzendó, szükség esetén beírandó

A házi segítségnyújtás tartalma az Ön szükségleteinek, fokozatának egyéni kérelmének megfelelően az **1.sz. mellékletében** rögzített feladatok.

#### 5. Az ellátásért fizetendő térítési díj

A házi segítségnyújtás térítési díja a szociális segítés és a személyi gondozás térítési díjából tevődik össze. A havonta fizetendő személyi térítési díjat az óradíj és az adott hónapban a házi segítségnyújtás keretében elvégzett tevékenységekre fordított idő szorzata alapján számítjuk ki. A fenntartó Önkormányzat a Szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. Tv. 115. §- a alapján állapítja meg az intézményi térítési díjat. A szolgáltatás intézményi térítési díja nem haladhatja meg a szolgáltatás önköltségét. A szolgáltatás intézményi térítési díját április 01-ig kell megállapítani, és év közben egy alkalommal módosítható. **A fenntartó Önkormányzatunk, a szociális étkezés/szolgáltatás intézményi térítési díját, a törvényi előírásokhoz képest kedvezőbb módon,** úgy állapítja meg, hogy a **szolgáltatás önköltségéből** levonja, a **normatív állami támogatás** összegét. A **személyi térítési díj** a fenntartó önkormányzat rendeletében meghatározott további kedvezményekkel csökkentett térítési díj. A személyi térítési díj összegét az intézmény vezetője konkrét összegben állapítja meg, az Önkormányzat helyi rendelete értelmében. **A mindenkori önköltséget, intézményi térítési díjat és a megállapított személyi térítési díjat a megállapítás 1.sz. függeléke tartalmazza.** Ha Ön, a személyi térítési díj összegét vitatja, illetve annak csökkentését vagy elengedését kéri, akkor az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a Balatonalmádi Szociális Társuláshoz, mint fenntartóhoz fordulhat 8220 Balatonalmádi, Széchenyi sétány 1. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az egy főre eső havi jövedelem 25%-át. A térítési díjat az igénybevétel napjától havonként a tárgy hónapot követő hónap 05. napjáig kell befizetni a gondozónőnél nyugta ellenében. A térítési díj befizetését munkaidőben az intézmény Baross G. u32. szám alatti székhelyén, valamint Városháza u. 4. szám alatti idősek klubja telephelyén, valamint a gondozást végző személyeknél teheti meg. Az intézmény vezetője ellenőrzi, hogy a megállapított térítési díj befizetése havonta megtörténik-e. 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. Ha az ellátott, a törvényes képviselő, vagy a térítési díjat megfizető személy az összeget vitatja, vagy annak

csökkentését illetve elengedését kéri, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

#### **6. A felek jogai és kötelezettségei**

Jelen Megállapodás módosítására sor kerülhet jogszabályi feltételek változása esetén, valamint a felek közös megegyezése alapján. Az igénylő az esetleges változásokat 15 napon belül írásban bejelenteni köteles.

Az igénylő hozzájárul adatainak nyilvántartásához, kezeléséhez, megilleti azonban a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férnek hozzá.

Az intézményi jogviszony megszűnik: a kérelmező lemondásával,  
az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,  
a jogosult halálával,  
a határozott időtartam lejártával,  
a megállapodás felmondásával.

#### **7. Egyéb rendelkezések**

A szolgáltatással kapcsolatos észrevétellel/panasszal az intézmény vezetőjéhez, jogorvoslatért az intézmény fenntartójához /Balatonalmádi Szociális Társulás 8220 Balatonalmádi, Széchenyi sétány 1./ lehet fordulni.

**Kérjük, hogy amennyiben a megállapodás értelmezésében segítséget igényelve, úgy keresse személyesen szolgálatunk munkatársát.**

Szerződő felek kijelentik, hogy jelen szerződést elolvasás, megértés és kölcsönös értelmezés után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt helybenhagyólag írták alá.

A megállapodás egy eredeti példányát átvettem.

**Balatonalmádi, 202....év.....hó....nap**

\_\_\_\_\_  
ellátást igénybe vevő  
vagy törvényes képviselője

\_\_\_\_\_  
az ellátást nyújtó intézmény vezetője

### 3. sz. melléklet: A házi segítségnyújtás dokumentációja

#### az ellátás dokumentum listája

A hatályos jogszabályi előírások alapján a szociális étkeztetés *szolgáltatás esetén* az alábbi dokumentáció vezetése kötelező:

#### ***Igénybevételi eljárás:***

- **Kérelem** *(szóban vagy írásban, alakszerűsége nincs szabály) (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (1) bekezdés)*
- **Orvosi igazolás** *(9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (2) bekezdés, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész, vagy a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve annak megszűnését követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentés)*
- **Jövedelemnyilatkozat** *(9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (3) bekezdés, 1. sz. melléklet II. rész)*
- **Jövedelemvizsgálat** *(Szt. 119/C. §, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 22/A. §)*
- **Nyilvántartás** *(Szt. 20. § (1) bekezdés, (2) bekezdés a) - g) /a szolgáltatás megkezdése előtt/, (4) bekezdés b) - c) pontok /a szolgáltatás megkezdésekor/, elektronikusan is vezethető TSZG)*
- **Tájékoztatás az igénybevétel feltételeiről** *(Szt. 95. § kötelezővé teszi, formai előírás nincs rá, megtörténhet szóban vagy írásban a kérvényezéskor)*
- **Tájékoztatás, nyilatkozat az intézménybe való felvételkor** *(Szt. 96.§ kötelezővé teszi, formai előírás nincs rá, megtörténhet szóban vagy írásban)*
- **Értesítés az igénybevételről** *(Szt. 94/A. § (2) bekezdés, formai előírás nincs rá, csak elutasítás esetén kell írásos formát alkalmazni)*
- **Megállapodás** *(Szt. 94/C.§ (1), (2a), (3) bekezdés, írásban) GDPR- személyes adatok (teljes név, szül. név, anyja neve, szül. hely, idő)*
- **Nyilatkozat önkéntes fizetésről** *(Szt.117/B. § szerint, formai előírás nincs rá, írásos nyilatkozat, ebben az esetben nem kell az Szt. 119/C.§ szerint jövedelemvizsgálatot végezni és a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklete szerinti jövedelemnyilatkozatnak csak a fejlécét kell tölteni)*
- **Tájékoztatás térítési díjról** *(Szt. 115. § (2) bekezdés a megállapodás megkötésekor, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 22/A. § (2) bekezdés, írásban történik)*

- **KENYSZI** (Szt. 20/C. §, 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet 3.-11. §) Az intézményi jogviszony megszüntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezése esetén az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás. (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § (1a) bekezdés)

A 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § és a 21–22/A. § szerinti dokumentumok másolatként is benyújthatók, feltéve, hogy három hónapnál nem régebbiek. Nem szükséges ismételt benyújtani ezen dokumentumokat, amennyiben az igénylő ugyanannál az integrált intézménynél igényel más ellátást, ahol ellátásban részesül, feltéve, hogy a dokumentumok három hónapnál nem régebbiek. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a másolatként csatolt, illetve a korábban csatolt dokumentumok tekintetében időközben változás nem következett be. (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 3. § (5), (6) bekezdés)

**Ellátotti dokumentációk: -**

**Tevékenység adminisztráció:**

- **a házi segítségnyújtásban részesülők tevékenységnaplója** (1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 79.§ (1) bekezdés, a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon közzétett formában) – ellátottanként, naponta. A napló a rendelet 5sz. melléklete alapján.

**Jelentési kötelezettség:**

- Igénybevevői nyilvántartás – KENYSZI (Szt. 20/C. §, 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet 3.-11. §)
- Várakozók nyilvántartása (intézménynél, szolgálatnál nyilvántartásban lévő kérelmezők): hónap első napján fennálló állapotot a hónap 5. napjáig szükséges rögzíteni – KENYSZI (Szt. 20.§ (2a) bekezdés)
- Térítési díj nyilvántartása – KENYSZI (415/2015. (XII.23.) Korm. rendelet 12. § (2) bekezdés) – a megállapítást, illetve a módosítást követő 8 napon belül valamennyi, az Szt. alapján térítési díj-köteles szolgáltatás esetén be kell jelenteni az intézményi térítési díjat és annak változását

- Foglalkoztatottak száma félévente- KENYSZI (415/2015. (XII.23.) Korm. Rendelet 1. számú melléklet)

**4.sz. melléklet:**