

Miskolci Egyesített Szociális, Egészségügyi  
és Gyermekjóléti Intézmény

---

**SZAKMAI PROGRAM**

**Támogató Szolgáltatás**

**2019.**

## **Miskolci Egyesített Szociális, Egészségügyi és Gyermekjóléti Intézmény Támogató Szolgálat**

**Intézmény neve:** Miskolci Egyesített Szociális, Egészségügyi és Gyermekjóléti Intézmény

**Intézmény címe:** Miskolc, Arany János u. 37.

**A szolgáltatás helye:** székhelyen

**A szolgáltatás ellátási területet:** Miskolc, Bükkszentkereszt, Répáshuta közigazgatási területe

**A szolgáltatás célcsoportja:** szakmai programban az Szt. által előírt szociális rászorultságot igazoló dokumentummal rendelkezők.

### **Általános bevezető**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.) és a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) a szociális biztonság megteremtése, megőrzése, valamint a gyermekek érdekeinek védelme érdekében, meghatározza az állam és az önkormányzatok által biztosított egyes szociális és gyermekvédelmi ellátások formáit, szervezetét, a működésük alapvető szabályait, ellátásra való jogosultság feltételeit és érvényesítésük garanciáit.

Mindkét törvény kimondja, hogy a szociális, család- és gyermekjóléti, gyermekvédelmi ellátások feltételeinek biztosítása – az egyének önmagukért és családjukért, valamint kisebb közösségeknek a tagjaiért viselt felelősségen túl – az állam központi szerveinek és a helyi önkormányzatoknak a feladata.

Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata 2013. január 1-től a szociális-, gyermekjóléti-, gyermekvédelmi feladatokat, valamint az egészségügyi alapellátások körébe tartozó védőnői és iskola-egészségügyi ellátást egy integrált – saját fenntartásban működő – intézmény keretei között biztosította.

Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének IX-262/3443/2012.sz. határozata értelmében az önkormányzat fenntartásában működő intézmények a Miskolci Családsegítő Központba olvadtak be, és a jogutód intézmény neve 2013. január 1-től Miskolci Egyesített Szociális, Egészségügyi és Gyermekvédelmi Intézmény – Módszertani Központ elnevezésre változott.

Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének VI-144/4981/2013.sz. határozatának 4. pontja alapján a Közgyűlés hozzájárult a Miskolci Egyesített Szociális, Egészségügyi és Gyermekvédelmi Intézmény – Módszertani Központ fenntartói feladatainak a Miskolc Környéki Önkormányzati Társulás részére történő átadásához.

2013. július 1-től a Miskolci Egyesített Szociális, Egészségügyi és Gyermekvédelmi Intézmény – Módszertani Központ fenntartója a Miskolc Környéki Önkormányzati Társulás. A Miskolc Környéki Önkormányzati Társulás Társulási Tanácsa 11/2013. (XI.27.) sz. Társulási Tanácsi határozatával – figyelemmel a 2012. évi CXCVII. törvény rendelkezéseire – döntött az intézmény feladatellátásnak módosításairól, továbbá jóváhagyta Sajóörös Község önkormányzatának csatlakozását, illetőleg Sajópetri Község Önkormányzatának kilépését, ezzel együtt az ellátott feladatok területi módosítását. A Társulási Tanács jóváhagyta a GYÁO-CSÁO feladatellátásának területi módosítását (a feladatellátás 2014. 01.01-től kiterjed a Társulás településeire.)

2016. május 1. napjától az egészségügyi alapellátás feladatait a Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata által alapított Miskolci Egészségfejlesztési Intézet vette át, melyet a MESZEGYI fenntartója 9/2016. (III.21.) sz. Társulási Tanácsi határozatával hagyott jóvá.

2018. január 1-től az intézmény fenntartója Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata.

Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 118/2018 (XI.15.) számú határozata alapján Miskolc Megyei jogú Város Önkormányzata Őszi Napsugár Otthont, mint költségvetési szervet 2018.12.31. napjával az államháztartásról szóló 2011.CXC. törvény 11. § (3) bekezdése alapján – egyesítéssel, melynek módja beolvadás –jogutódlással megszüntette. A megszüntetésre kerülő Őszi Napsugár Otthon jogutódja 2019. január 1. napjától a Miskolci Egyesített Szociális, Egészségügyi és Gyermekjóléti Intézmény.

Az integrált intézményben – szakmai és finanszírozási szempontok mentén – feladatcsoportonként önálló szervezeti egységek (igazgatóságok) kerültek létrehozásra, melyek között egyértelműen elkülönülnek az alap és szakellátási feladatok, illetve a különböző célcsoportokat érintő – ezáltal eltérő szakmai kompetenciákat igénylő – feladatok.

Az integrált intézmény szakmai feladatellátását az igazgató irányításával 4 szakmai igazgatóság (Család- és Gyermekjóléti Alapellátások Igazgatósága, Gyermek Napközbeni Ellátása - Bölcsődei Igazgatóság, Szociális Szakosított Ellátások Igazgatósága és a Célcsoport Specifikus Szociális Ellátások Igazgatósága) és a munkájukat segítő Stratégiai csoport biztosítja.

Az intézmény szakmai munkáját támogató és kiegészítő szervezeti egységek: Gazdasági Igazgatóság, és a Humánpolitikai csoport.

A négy szakterületi igazgatóság alá rendeződnek az Szt. és a Gyvt. által ellátandó alap- és szakosított ellátások.

A stratégiai igazgatóság koordinál, illetve irányít minden olyan feladatot, amely valamennyi, illetve több szakterületet érint, összehangolja az egyes szakterületek munkáját (továbbképzés, képzési rendszer, fejlesztések – pályázati munka koordinálása, intézményi szintű programok, rendezvények, intézmény arculata, PR tevékenység, kommunikáció, információáramlás, stb.) A gazdasági igazgatóságon kap helyet valamennyi támogató funkció (gazdasági adminisztráció, pénzügy-, számvitel, beszerzés, műszak-szállítás, technikai kisegítő feladatok ellátása, stb.).

### **Az intézmény működését meghatározó fontosabb jogszabályok, rendeletek**

Az intézmény kiemelt feladata a szolgáltatást úgy nyújtani az ellátottak részére, hogy az megfeleljen az intézményi működést szakmailag is érintő szabályozásoknak, így:

- jelen szakmai programnak,
- az alapító okiratnak,
- a szervezeti és működési szabályzatnak,
- a házirendnek, valamint
- a jogszabályban meghatározott szakmai szempontoknak, az ott meghatározott feladat ellátási követelményeknek.

A szolgáltatás feladata, hogy az intézmény alapdokumentumában (alapító okiratában) meghatározott támogató szolgáltatás ellátást biztosítsa az ellátottak részére.

### **Jogszabályi háttér**

- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról (továbbiakban: Kjt.)
- 1993. évi III. tv. a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban: Szt.)
- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről

- 2012.évi I. törvény a Munka törvénykönyvéről (továbbiakban: MT)
- 2013. évi V. törvény a polgári törvénykönyvről
- 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételeiről (továbbiakban: SzCsM rendelet)
- egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól (továbbiakban: SZMM rendelet)
- 1/2000. (I.07) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (továbbiakban: Rendelet)
- 9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 36/2007. (XII.22.) sz. SZMM rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól (továbbiakban: SZMM rendelet)
- 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
- 4/2013. (I. 11.) Korm. rendelet az államháztartás számviteléről
- 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről.

#### **Célcsoport Specifikus Szociális Ellátások Igazgatósága (Miskolc, Kabar u. 4.)**

##### **Idősek ellátását biztosító szervezeti egységek**

- Székhelyen (Miskolc, Arany J. u. 37.) nyújtott ellátások (Derús Alkony Szolgáltatási Központ)  
étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása
- Segítő Kezek Szolgáltatási Központ – Miskolc, Szondy Gy. u. 50.  
étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása
- Szépkor Szolgáltatási Központ – Miskolc, Mátyás király u. 15.  
étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása
- Újgyőri Szolgáltatási Központ – Miskolc, Andrásy u. 10.  
étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása
- Vársétány Szolgáltatási Központ – Miskolc, Bartók B. u. 7.  
étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása
- Hámori Szolgáltatási Központ – Miskolc, Palota u. 16.  
étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása
- Hejőcsabai Szolgáltatási Központ – Miskolc, Sütő J. u. 6.  
étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása
- Arany Alkony Szolgáltatási Központ és Gondozóház – Miskolc, Kabar u. 4.  
étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek átmeneti elhelyezése
- Bulgárföldi Szolgáltatási Központ és Gondozóház – Miskolc, Fazola H. u. 4.  
étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása, idősek átmeneti elhelyezése
- Észak-Kiliáni Szolgáltatási Központ és Gondozóház – Miskolc, Kacsóh P. u. 8.  
étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása, idősek átmeneti elhelyezése

- Avasi Szolgáltatási Központ – 2 telephellyel - Miskolc, Testvérvárosok u. 6. és Miskolc, Klapka Gy. u. 6-8.  
étkeztetés, házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása
- Települési feladatellátás Munkacsoport  
házi segítségnyújtás

#### **Fogyatékos Személyek szociális ellátásai**

- Támogató Szolgálat – Miskolc, Arany J. u. 37.

#### **Pszichiátriai betegek ellátása**

- pszichiátriai betegek közösségi ellátása – Miskolc, Arany J. u. 37.
- pszichiátriai betegek nappali intézménye – Miskolc, Arany J. u. 37.

### **I. A szolgáltatás célja**

A Támogató Szolgálat munkájának szervezésével az volt a cél, hogy megismerjék és elfogadják tevékenységünket és az általunk nyújtott szolgáltatásokat. Szórólapokkal, plakátokkal, igyekeztünk mind szélesebb körben felhívni a célcsoport figyelmét, az általuk igénybe vehető lehetőségekre. A helyi média segítségét is igénybe vettük, ezáltal is ismertebbé téve a Szolgálat munkáját. Honlapunk bárki számára hozzáférhető, könnyen kezelhető, az interneten keresztül. A célcsoporttal foglalkozó nevelési, oktatási, és szociális intézményekben, a szociológia egyik módszerét, a kérdőíves felmérést alkalmazva mértük fel az egyéni szükségleteket.

Ezen kérdőívek értékelésénél a következő konklúziót vontuk le:

- problémát jelent fogyatékos gyermeket nevelő családoknál, az oktatási intézménybe való eljutás, mert a tömegközlekedés nem jelent számukra megoldást.
- a szülők elfoglaltsága esetén nem megoldható a gyermek felügyelete, de ez sokszor gond, a felnőtt korú fogyatékos esetében is.
- szükségletként merült fel, a szakorvosi vizsgálatra történő eljutás, illetve kísérő jelenléte.
- mozgássérültek körében jelentkezett, hogy igénylik nagybevásárlás alkalmával a szállítást, illetve személyi segítő jelenlétét.
- a mozgássérülteknél igen sok a magányosan, egyedül élők száma. A természetes környezet támasza is sok esetben hiányos. Az ember lelki egyensúlyának fenntartásában igen fontosak a kapcsolatai, melyek összességükben kielégítik alapvető érzelmi szükségleteit.
- következtetésül vontuk le, hogy ezeknek a személyeknek igényük lenne, szabadidős, kulturális, közösségi programokra, illetve önsegítő, támogató csoportokra.
- a megkérdezettek válaszai alapján nagy segítséget jelentene önsegítő csoportok szervezése, ahol a hasonló helyzetben lévő emberek egymást segítik problémáik megoldásában.

#### **I.1. A szakmai munka bemutatása, létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek**

Támogató Szolgálatunk a fogyatékoság jellegének megfelelő személyre szabott szolgáltatást nyújt **speciális szállítószolgálat** és **személyi segítő szolgálat** működtetésével.

- **Szállítószolgálat működtetésével** segíti a fogyatékos embereket alapvető szükségleteiket kielégítő szolgáltatásokhoz, ill. közszolgáltatásokhoz való hozzájutásban.
- **Személyi segítő szolgálat működtetésével** segítséget nyújt – a fogyatékos ember személyi higiéniás, életviteli, életfenntartási szükségleteinek kielégítéséhez.

Alapvető gondozási feladatok ellátása során az igénybe vevő speciális szükségleteihez igazodva:

- otthoni felügyeletet biztosít,
  - segítséget nyújt a személyi és lakókörnyezeti higiénia megtartásában,
  - közreműködik az ellátást igénybe vevő háztartásának vitelében.
- **A személyi és eszközfeltételek komplex biztosítása révén**
    - segíti az ellátást igénybe vevőt – egészségi állapotának, életkorának, élethelyzetének és a fogyatékoság jellegének megfelelő – egészségügyi-szociális ellátásokhoz, valamint fejlesztőtevékenységekhez való zökkenőmentes hozzájutásban,
    - információnyújtással, ügyintézással, tanácsadással, valamint személyi segítséssel és szállítással biztosítja a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutást,
    - segítséget nyújt a fogyatékos emberek kapcsolatkézségének javításában, családi kapcsolatainak erősítésében, speciális önsegítő csoportokban való részvételükhöz,
    - segíti az igénybe vevő közoktatási, felsőoktatási, felnőttképzési intézménybe való eljutását,
    - segíti a fogyatékos emberek munkaerő-piaci integrációját, munkahelyre való eljutását, munkavégzését, a munkavállalást segítő szolgáltatások elérhetőségének megteremtésével,
    - jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségét, igénybe vételét biztosítja.

A támogató szolgálat szolgáltatásai révén segíti a fogyatékos emberek társadalmi integrációját, valamint családi, közösségi, kulturális, szabadidős kapcsolatban való egyenrangú részvételüket.

#### **Nyújtott szolgáltatáselemek**

- gondozás
- készségfejlesztés
- tanácsadás
- szállítás
- felügyelet
- esetkezelés

#### **I.2. Más intézményekkel való együttműködés módja**

A támogató szolgáltatás kapcsolatot tart, Miskolc város közigazgatási területén belül:

- oktatási intézményekkel
- személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatásokkal, illetve szakosított ellátást nyújtó, intézményekkel, gyermekjóléti-gyermekevédelmi intézményekkel,
- egészségügyi intézményekkel,
- gyógyászati segédeszközök gyártójával, forgalmazójával,
- fogyatékos személyek érdekképviseleteivel, civil szervezetekkel.
- az ellátási területen működő más támogató szolgálatokkal.

A kapcsolattartás a kölcsönös tájékoztatásra, információ cserére, ellátást igénybe vevő érdekében történő együttműködésre, konzultációra, valamint a célcsoport számára szervezett rendezvények, közösségi programok lebonyolítására terjed ki.

## II. Az ellátandó célcsoport megnevezése és jellemzői

### II.1. Az ellátandó célcsoport megnevezése

Valamennyi fogyatékosági csoportba tartozó személyek.

### II.2. Az ellátandó célcsoport jellemzői

Az Intézmény, a miskolci járásban három településen – Miskolcon, Bükkszentkereszten és Répáshután biztosít támogató szolgáltatást.

Fogyatékoságra, életkorra vagy nemzetiségre való tekintet nélkül, minden ember számára fontos, hogy hétköznapjait irányítani és befolyásolni tudja, illetve környezetének és a társadalomnak aktív tagja legyen, önállóan dönthessen, meghallgassák, és tisztelettel bánjanak vele.

Ellátottjaink a következő fogyatékosági típusokból kerülnek ki:

- látás-,
- hallás-,
- mozgás-,
- értelmi-,
- autizmussal élő, pervazív fejlődési zavar
- súlyosan, halmozottan fogyatékos személyek

A szegénység által leginkább sújtott, a társadalmi-gazdasági változásokkal szemben leginkább kiszolgáltatott csoportok közé sorolhatóak a fogyatékkal élő személyek.

A fogyatékkal élő emberek helyzete, integráltságuk foka és milyensége a társadalom egészének milyenségét is jellemzi. A népességfogyás folyamatosan, de mérséklődő ütemben ment végbe, analóg módon az Észak-Magyarországi régióban zajló népességszám csökkenéssel.

Ellátottaink szociális helyzetére többnyire az a jellemző, hogy magányosan egyedül élnek, lakás körülményeik megfelelőek. Kevés jövedelemmel rendelkeznek. Társas kapcsolataik gyengék, kivéve a bentlakásos intézményekben élőkét.

Ezeknek a rendkívüli nehézségekkel küzdő személyeknek további gondot okoz, hogy a társadalom a foglalkoztatás, a tömegkommunikáció, a közlekedés, a tanulás, az egészségügyi szolgáltatások, a sport, a pihenés területén hátrányos megkülönböztetésben részesíti őket. Velük szemben a társadalom legfőbb célja az lehet, hogy hátrányaik kompenzálásával biztosítsa számukra a jogérvényesítés valódi egyenlőségét, és hozzájáruljon esélyeik kiegyenlítéséhez.

**Az ellátást igénybevevő részére az egyéni bánásmód biztosításával olyan fizikai, mentális, életvezetési segítséget kell nyújtani, amelynek során a hiányzó vagy csak a korlátozottan meglévő testi-szellemi funkciók helyreállítására kerül sor.**

## III. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

### A személyi segítő szolgálat keretében

A segítség nyújtás a házi orvos javaslatának figyelembevételével - az egyéni szükségletekhez igazodik. Minden esetben személyre szabottan, tervszerűen és a fejlesztési kívánt területre fókuszálva történik. A szolgálat vezetője és a személyi segítők a fogyatékos személlyel, vagy a hozzátartozójával, törvényes képviselőjével közösen, a fogyatékos személy állapotának és igényeinek megfelelően állapítják meg az ellátás módját és tartalmát.

A támogató szolgálat vezetője szükség szerint, de legalább két hetente esetmegbeszélést tart.

### **Gondozás**

Az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

A szolgáltatási elem biztosításakor fontos szempont a tervezésen alapuló célzott segítségnyújtás. A célzott segítségnyújtásból végzett tevékenység során törekedni kell az igénybe vevő meglévő képességeinek, önellátásának és társadalmi státuszának megtartására. A szolgáltatási elemet az ellátást igénybe vevő lakásán, lakókörnyezetében és ezen kívül is biztosítani szükséges.

### **Készségfejlesztés**

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

A készségfejlesztés célja, hogy az igénybe vevő a lehető legnagyobb mértékben képessé váljon az önellátásra, önálló életvitelre, kapcsolatai és közösségi részvétele erősödjön, mindezek segítségével az önálló élet kialakításának, illetve a társadalomba való re/integrációjának esélye megteremtődjön. A szociális készségek és kompetenciák négy résztevékenység területei lehetnek:

- Önkiszolgálási képességek fejlesztése,
- Személyes kapcsolatok kialakításának és fenntartásának fejlesztése,
- Kommunikációs készségek fejlesztése,
- Döntéshozatali képességek és a közösségi tudat fejlesztése.

Ezen résztevékenységek fejlesztése során a meglévő kompetenciák megőrzése, fenntartása, lehetőség szerint bővítése a cél, a minél nagyobb önállóság érdekében.

### **Tanácsadás**

Az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

Az igénybevevő önrendelkezését megtartva biztosítja a szükséges tájékoztatást, általános információnyújtást.

A tanácsadás személyesen a szolgáltatási központban vagy az igénybevevő otthonában, szükségletekhez igazodóan papír alapon levélben és e-mail-ben is biztosított a szükséges információ átadása.

### **Szállítás**

Javak vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz, vagy az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldhatóak meg.

A szolgáltatás biztosításához a Rendelet 39/C. § (2) bekezdésében előírt gépjárművel rendelkezik az intézmény. A szállítás biztosított formái: eseti és rendszeres szállítás.



### **Felügyelet**

Az igénybe vevő lakó vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes, vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll.

A szolgáltatási elem személyi felügyelettel biztosított a lakókörnyezetben és azon kívül. Minden esetben törekedni kell a fizikai, lelki biztonság fenntartására.

### **Háztartás vagy háztartás pótló segítségnyújtás**

Az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

A háztartás vezetéséhez szükséges közüzemi ügyintézés, háztartásvezetés, pénzgazdálkodás, fizikai alapszükségletek biztosítása.

### **Esetkezelés**

Az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

A szolgáltatás elem biztosítása során fontos a szakember és az igénybe vevő együttműködése, a segítségbe bevonható személyek és szakemberek ismerete.

A probléma meghatározása és megoldásához a szükséges kompetencia határok ismerete a szakember részéről.

### **A Támogató Szolgáltatás személyi feltételei**

munkakör megnevezése	létszám	szakképesítés
intézményvezető/ szolgálatvezető	1	szociálpedagógus támogató szolgálatvezető képzés
gondozó	2	1 fő szociális gondozó ápoló személyi segítő képzés
		1 fő ált. ápoló és asszisztens, gyermekápoló, személyi segítő képzés
gépkocsivezető	1	B.kat.jogosítvány, személyi szállító képzés

### **A biztosított szolgáltatások rendszeressége**

A **személyi segítő szolgálat** az ellátási területén élő valamennyi fogyatékosági csoportba tartozó személy, ill. hozzátartozójuk részére szükség szerinti rendszerességgel, hétfőtől-péntekig 8.00-16.00-ig biztosítja az ellátást.

A **szállító szolgálat** valamennyi fogyatékosági csoportba tartozó személy részére, igény szerinti rendszerességgel, hétfőtől-péntekig 7.30-15.30. biztosítja az ellátást.

Előre egyeztetett időpontok, és egyéni igények megvalósítása rugalmasan működik.

## IV. Az ellátás igénybevételének módja, biztosítása, megszűnése

### A támogató szolgáltatás megszervezésének módja

Az Intézmény a támogató szolgáltatást önálló szervezeti egységben, de a fogyatékos személyek számára nyújtott más ellátási formákkal szoros együttműködésben biztosítja.

#### A szervezeti egység elnevezése:

Támogató Szolgáltatás

#### A szervezeti egység működési helye:

Miskolc, Arany János u. 37.

#### A szervezeti egység vezetői feladatait:

intézményvezető/szolgálatvezető látja el.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik intézményünkben.

Ha az ellátást igénybevevő személy cselekvőképességében teljesen korlátozott, a kérelmet, illetve indítványt – az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve – a törvényes képviselője terjeszti elő. A cselekvőképességében részlegesen korlátozott személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével – ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességét nem korlátozta - önállóan terjesztheti elő.

Az alapszolgáltatások iránti kérelmet a területileg illetékes szolgáltatási központ vezetőjéhez kell benyújtani. Szállító szolgálat és személyi segítő szolgáltatás esetén a kérelem mellé csatolni kell a szociális rászorultságot igazoló dokumentumokat illetve azok másolatát Támogató Szolgáltatás keretében nyújtott tanácsadás, információs szolgáltatás esetében nem kell kérelmet benyújtani.

Nyilvántartásba vétel után az ellátási formának megfelelő egyszerűsített előgondozás történik. Az ellátás biztosításáról a támogató szolgálat vezetőjének javaslata alapján az intézmény vezetője dönt.

Az intézmény vezetője az ellátás biztosításáról és a megállapított térítési díjról – jövedelem vizsgálatot követően - értesítést küld az ellátottnak, ill. törvényes képviselőjének, a nyújtandó szolgáltatásokról megállapodást köt az igénybevevővel, vagy törvényes képviselőjével. Amennyiben az ellátást igénylő, ill. törvényes képviselője az intézményvezető döntését vitatja, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ilyen esetben a fenntartó határozattal dönt. Az előgondozást végző személy szükség esetén információt nyújt az ellátást igénybe vevőnek az előgondozás során észlelt és hatáskörébe nem tartozó probléma megoldásához.

#### **Az ellátás megszűnik, illetve szünetel ha:**

- ellátást igénybe vevő vagy törvényes képviselője kérésére (ha az ellátás megszüntetését, ill. szüneteltetését kéri)
- az ellátást igénybe vevő más ellátásba történő kerülése esetén
- az ellátást igénybe vevő halálával
- határozott idejű ellátás esetén a határidő lejártával
- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével

Az ellátást az intézmény igazgatója megszünteti, ha

- ha az ellátott másik intézménybe történő elhelyezése indokolt
- ha az ellátott a házirendet súlyosan megsérti
- ha az ellátás biztosításának jogszabályi feltételei már nem állnak fenn

- az ellátott a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a térítési díj kötelezettségének nem tesz eleget.

Az intézmény igazgatója az ellátás megszüntetéséről, valamint az ellene tehető panaszról írásban értesíti az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét.

Ha a megszüntetésről az ellátott, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételét követő 8 napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételekkel kell biztosítani, amíg a fenntartó, illetve bíróság jogerős döntést hoz.

#### **A támogató szolgálat igénybevételére, biztosítására vonatkozó dokumentumok**

- Kérelem (meghatározott esetekben intézményünknel írásban)
- 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. sz. melléklet I. része szerinti orvosi igazolás
- Szociális rászorultság megállapításához – a szolgáltatás igénybevételéhez – előírt igazolás (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 22.§-a szerint)
- Egyszerűsített előgondozási adatlap
- Megállapodás (Szt. 94/C. § szerint)
- Értesítés
- a szolgáltatást igénybe vevő/törvényes képviselőjének jognyilatkozatát az Szt. 94/C. § (2a) bekezdése és a 415/2015.(XII.23.) Kormányrendelet szerinti nyilvántartáshoz szükséges személyi adatot tartalmazó személyazonosító okmányokról készült fénymásolatot.

#### **A támogató szolgálat szakmai dokumentációja**

- Személyi segítség esetén
  - gondozási napló
  - havi összesítő adatlap a személyi segítség idejéről
- Szállítás esetén
  - menetlevél
  - szállítási elszámoló adatlap
- Havi nyilvántartás a tényleges feladatmutató számításról

#### **Az ellátást igénylők és igénybe vevők nyilvántartása**

- a szolgáltatás vezetője vezeti az Szt. 20. § (2) bekezdése szerinti nyilvántartást,
- a szolgáltatásra vonatkozó igényt érkezésének napján nyilvántartásba veszi,
- a szolgáltatás megkezdésekor az Szt. 20. § (2) bekezdés szerinti nyilvántartásban rögzített adatokat kiegészíti az Szt. 20. § (4) bekezdésben meghatározott adatokkal,
- amennyiben az ellátásra vonatkozó igény a teljesítést megelőzően megszűnt a nyilvántartásból az adatok törlésre kerülnek.
- Igénybevevői nyilvántartás vezetése – napi adatszolgáltatás biztosítása 2016.01.02-től hatályos 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet szerint történik
- Az intézményben e-képviselő koordinálja – intézményi szinten – az igénybevevői nyilvántartás vezetését, a TAJ alapú napi adatszolgáltatás biztosítását.
- A jogszabályban előírt adatszolgáltatási kötelezettség biztosítása érdekében telephelyenként/szakmai-szervezeti egységenként 2 fő adatszolgáltató munkatárs kijelölésére került sor (szervezeti egység vezetője + 1 fő szakmai munkatárs).
- Az igénybevevői nyilvántartás vezetése az adatszolgáltatás a rendeletben foglaltak szerint történik.
- A rendelet értelmében várólistát is rögzítjük a felületen

## V. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás

### 1.1.1 1. A szolgáltatás közzétételének helyi módjai

- helyi újságok
- rádió, internet
- hirdetmény
- személyes tájékoztatás (házi orvosok, civil szervezetek)
- szociális kerek asztal,
- fogyatékos ügyi szakmai műhelyek

### 2. Konkrét tájékoztatási kötelezettség

- a támogató szolgálat ellátásának feltételeiről, az ellátás tartalmáról a kérelmezőt – a kérelem benyújtásakor – tájékoztatni kell. A tájékoztatást a támogató szolgálat vezetője végzi
- az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról a támogató szolgálat vezetője a jogosultat, ill. hozzátartozóját vagy törvényes képviselőjét értesíti
- az Intézmény igazgatója – az Szt. 94/E. § (3) bekezdésben foglaltaknak eleget téve az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos adatokról évente tájékoztatót készít. A tájékoztatók a szolgáltatás telephelyén jól látható helyen ki kell függeszteni
- a szolgáltatás telephelyén ki kell függeszteni az intézmény házi rendjét, az ellátott jogi képviselő nevét, elérhetőségét, a szolgáltatás nyilvántartási rendjét, elérhetőségeinek formáit (telefonszám, e-mail cím, hon lap)
- a panaszkezelés rendjét, szabályait az intézmény eljárásrendje tartalmazza

## VI. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogai

### a) A fogyatékkal élő személyt megillető jogok

#### Általános jogai

- az ellátottnak joga van szociális helyzete, egészségi állapota, speciális helyzete és egyéni szükségletei alapján az egyéni szolgáltatás vagy a teljes körű ellátás igénybevételére,
- a fogyatékkal élő személyt fogyatékoságából kifolyólag semmiféle hátrányos megkülönböztetés nem érheti az ellátás során,
- a Szolgáltatásnak a szolgáltatásait oly módon kell végeznie, hogy figyelemmel legyen a fogyatékos személyeket megillető alkotmányos és emberi jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására,
- az ellátást igénybevevőt megilletik a személyes adatainak védelme, az ellátott személyes adatai, élettörténete, egészségi állapota, szociális és anyagi helyzete az intézményi ellátás során (adminisztráció és esetmegbeszélés) bizalmasan kezelendő,
- a szolgáltatásnak biztosítani kell az ellátott személy önrendelkezési jogát, mert a fogyatékos személy saját szükségleteinek meghatározója, döntési joga van az életminőségét befolyásoló kérdésekben,
- az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez,
- Panasz esetén jogorvoslat kérhető szóban és írásban az intézmény igazgatójától, a fenntartótól, az ellátott jogi, valamint a gyermekjogi képviselőtől, (elérhetőségeik kifüggesztésre kerültek).

### **Speciális jogok**

A szolgáltatás igénybevevőjének joga van ahhoz, hogy:

- a szolgáltatást másokkal egyenrangú módon, bármilyen hátrányos megkülönböztetés nélkül igénybe vegye,
- a fogyatékos személynek joga van a számára akadálymentes környezetre,
- egyéni szükségleteihez, igényeihez és elvárásaihoz igazodó szolgáltatást kapjon, a tárgyi és személyi feltételek megfeleljenek a kért szolgáltatásnak,
- a szolgáltatásról megfelelő tájékoztatást kapjon, véleményét a szolgáltatásról nyíltan, hátrányos következmények nélkül elmondja, szolgáltatással kapcsolatos kérését, visszajelzését, esetleges panaszát megfelelő módon, tisztelettel kezeljék,
- a kapott szolgáltatáshoz kapcsolódó döntésekbe bevonják, a döntéshez szükséges információkat megkapja, döntését nyomásgyakorlással, valótlan információkkal és egyéb módon ne befolyásolják, döntését szabadon kinyilváníthassa, és döntését tiszteletbe tartásuk,
- személyes véleményét, adatait, a gondozáshoz kapcsolódó információkat a szolgálat bizalmasan kezelje, mások számára ne adja ki, azokkal vissza ne éljen,
- a társadalmi integrációra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybevételére, elérésére,

### **b) Személyes gondoskodást végző személyek jogai**

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

A támogató szolgáltatást végző személy közfeladatot ellátó személynek minősül (Szt. 94/L. § (2) bekezdés).

Miskolc,.....

.....  
igazgató/intézményvezető

## Záradék

A Szakmai Program Miskolc Megyei Jogú Város Polgármesterének jóváhagyásával lép életbe.

Jóváhagyta:

Miskolc, 2019.....05.03.....



.....  
Miskolc Megyei Jogú Város Polgármestere

Ikt.sz:

**Megállapodás  
Támogató Szolgáltatás**

Mely létrejött egyrészt a **Miskolci Egyesített Szociális, Egészségügyi és Gyermekjóléti Intézmény 3530 Miskolc, Arany J.u.37.**

**Ellátást nyújtó szolgáltatási központ:**

Szolgáltatási központ neve:

Szolgáltatási központ címe:

**Ellátást igénybe vevő adatai:**

Neve:

Születési név:

Anyja neve:

Születési helye:

Születési ideje:

Lakóhelye:

Tartózkodási helye:

TAJ szám:

**Ellátást igénybe vevő, törvényes képviselője/ legközelebbi hozzátartozója, tartásra, gondozásra köteles személy**

Neve:

Születési neve:

Lakóhelye:

Tartózkodási helye/elérhetősége:

**1. Megállapodás tárgya**

A ..... számon nyilvántartásba vett személyes gondoskodást nyújtó kérelme alapján a következő alapellátást biztosítom.

**Támogató szolgáltatás**

személyi segítség:  eseti  rendszeres  szállító szolgálat:  eseti  rendszeres

szociálisan rászorult  szociálisan nem rászorult

Az ellátást  határozott  határozatlan időre biztosítom.

**Az ellátás kezdő időpontja:**

**év hó nap**

Az ellátás időtartama:

Határozott idő esetén: év. hó nap

## 2. Szolgáltatás tartalma

- Személyi segítő szolgálat működtetése:
  - fogyatékos ember személyi szükségleteinek kielégítése
  - társadalmi életben való teljes jogú részvétel
  - munkavégzéshez, oktatási intézményekhez, egészségügyi és szociális szolgáltatáshoz, kulturális, sport, szabadidős tevékenység végzéséhez segítségnyújtás.
- Szállító szolgálat biztosítása:
  - alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz hozzájutás
  - közszolgáltatásokhoz való hozzájutás.
- Tanácsadás, információnyújtás, ügyintézés
- 

## 3. Térítési díj

**Az ellátást igénybe vevő, bírósági határozat alapján** a köteles és képes személy az intézmény által nyújtott ellátásokért az igénybevétel napjától havonként tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig térítési díjat köteles fizetni személyi segítség, szállító szolgáltatás rendszeres igénybevétele estén. A személyi térítési díj összege és ennek módosítása az –Értesítésen- kerül feltüntetésre.

Az intézményi térítési díj teljes összegét az ellátást igénybe vevő tartását és gondozását tartási vagy öröklési szerződésben vállaló személy fizeti meg.

Az intézményi térítési díjat az intézmény fenntartója konkrét összegben állapítja meg, melynek módosítására évente két alkalommal jogosult.

Az ellátást igénylő - vagy a térítési díjat megfizető más személy - írásban vállalhatja a mindenkor intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését.

### **A személyi térítési díj:**

- nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét
- nem haladhatja meg a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. (továbbiakban: Szt.) 116§ (3) bekezdése szerinti rendszeres havi jövedelmének
- 30% támogató szolgáltatás
- 20% kiskorú részére nyújtott támogató szolgáltatás

### **Jogorvoslat a személyi térítési díj megállapításával kapcsolatban**

- az Intézmény vezetőjéhez fordulhat az ellátott, törvényes képviselője, térítési díjat megfizető személy az Értesítés kézhezvételétől nyolc napon belül
- az Intézmény fenntartójához fordulhat az ellátott, törvényes képviselője, térítési díjat megfizető személy az Értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül

## 4. Panasztétel joga

Az ellátást igénybe vevő, törvényes képviselője / hozzátartozója panasszal élhet a megállapodásban foglalat, az Intézmény részéről fennálló kötelezettségek teljesítésével kapcsolatban, így különösen



- az intézmény vezetőjének, dolgozóinak szakmai, titoktartási valamint érték és vagyonvédelmi kötelezettségeinek megszegése
- személyiségi jogainak, kapcsolattartási jogának sérelme
- ellátás körülményeit érintő kifogások esetén

A panasz kivizsgálása az Intézményvezető feladata, 15 napon belül írásban értesíti a panaszt tevőt, a panasz kivizsgálásának eredményéről.

A panaszt tevő nem ért egyet az intézkedéssel, kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat.

Az Intézményben ellátott jogi képviselő működik, elérhetősége minden szolgáltatási központban megtalálható.

## 5. Tájékoztatás

Szolgáltatást Igénybe vevő/Törvényes képviselője nyilatkozik, hogy a szolgáltatások tartalmáról, módjáról, köréről, az ellátotti jogok és a panaszjog gyakorlására vonatkozó szabályokról tájékoztatást, ezzel kapcsolatos valamennyi kérdésére választ kapott.

Szolgáltatást Igénybe vevő/Törvényes képviselője nyilatkozik, hogy tudomásul veszi a Szolgáltató Szoc. Tv. 20.§ szerinti nyilvántartási és egyéb jogszabályokban meghatározott szakmai dokumentációs kötelezettségét, adatainak kezeléséhez hozzájárul.

## 6. Megállapodás módosítása

Megállapodás módosítása csak az intézmény vezetője és az ellátást igénybe vevő/ törvényes képviselője közös megegyezése alapján kerülhet sor.

A megállapodást érintő jogszabályok módosulnak, a felek közös megegyezésével módosítják a jogszabályi változásoknak megfelelően.

A felek kijelentik, hogy a Megállapodásból eredő vitás vagy bizonytalan kérdéseket elsődlegesen tárgyalás útján, egyezsége törekedve kívánják rendezni.

Az ellátott köteles a szolgáltatásra vonatkozó jogosultsági feltételekben, jövedelmi viszonyaiban beállott változsról 15 napon belül az intézményvezetőt értesíteni.

## 7. Intézményi jogviszony megszűnése

**Intézményi jogviszony megszűnése:**

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- az ellátást igénybe vevő halálával,
- határozott idejű intézményi elhelyezés esetén, kivéve, ha az elhelyezés időtartama meghosszabbítható,
- a megállapodás felmondásával.

**Az intézményvezető a megállapodást írásban felmondhatja, ha:**

- az ellátott részéről a jogosultsági feltételek nem állnak fenn,
- az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt,
- az ellátott a házirendet súlyosan megsérti,
- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget.

A megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg.

## Befejező rendelkezések

A felek kijelentik, hogy a jelen Megállapodásban feltüntetett valamennyi adat a valóságnak megfelel. Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, továbbá a szociális ellátásokra vonatkozó, mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései az irányadók. A felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen békésen, tárgyalás útján kívánják rendezni. A panaszjog gyakorlása a Házirendben foglaltak szerint történik.

Jelen Megállapodás öt (5) számozott oldalból áll.

Jelen Megállapodás két (2) db egymással szó szerint megegyező eredeti példányban készült.

**Kelt: Miskolc,        év    hó    nap**

**Ph.**

.....  
**ellátást igénybe vevő/  
törvényes képviselője**

.....  
**ellátást nyújtó intézmény**

.....  
**szolgálatvezető/  
szolgáltatási központ vezető**

Értesültek: ellátott (törvényes képviselője) vagy a fizetésre kötelezett  
Szolgáltatási központ/ Szolgálatvezető, Irattár