

# ISASZEG VÁROS ÖNKORMÁNYZAT

## POLGÁRMESTERE

☎ 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.  
✉ E-mail: [hivatal@isaszeg.hu](mailto:hivatal@isaszeg.hu)

☎ Telefon: (28) 583-105  
☎ Fax: (28) 583-118



### 37/2021.(II.09.) Polgármesteri határozat:

**Tárgy:** A Isaszegi Humánszolgáltató Központ alapszolgáltatása keretében működő Házi Segítségnyújtás Szakmai Programja módosításának elfogadása

1. Isaszeg Város Polgármestere a katasztrófavédelemről és a hozzá kapcsolódó egyes törvények módosításáról szóló 2011. évi CXXVIII. törvény 46. § (4) bekezdés felhatalmazása alapján jóváhagyja az Isaszeg Város Önkormányzata fenntartásában működő Isaszegi Humánszolgáltató Központ alapszolgáltatása keretébe tartozó Házi Segítségnyújtás Szakmai Programja módosítását a határozat mellékleteként csatolt tartalommal.
2. Isaszeg Város Polgármestere felkéri a Polgármesteri Hivatal Igazgatási Osztályát, hogy a házi segítségnyújtásról szóló módosított Szakmai Programot küldje meg a PMKH Gyámügyi és Igazságügyi Főosztály Szociális Osztály /PMKHSZGYH/511806779/ részére.

**Határidő:** 1. pontban: azonnal,

2. pontban: a szakmai dokumentáció megküldésére a döntést követő 8 napon belül

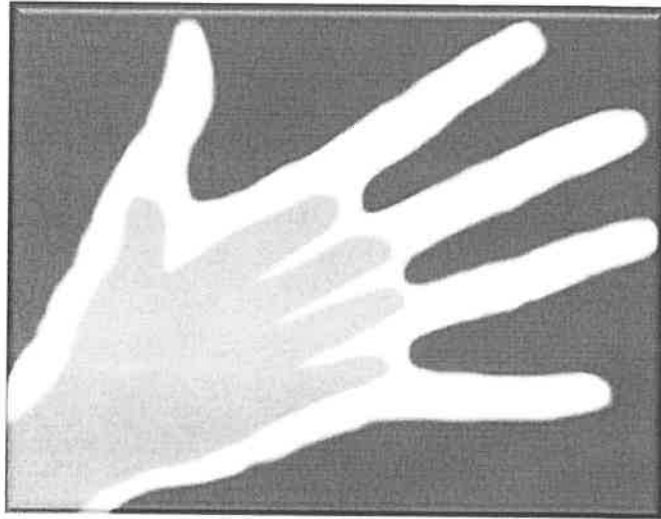
**Felelős:** Hatvani Miklós polgármester,

Pişiák Zsuzsanna igazgatási osztályvezető az adminisztrációs feladatok elvégzéséért

  
Hatvani Miklós  
polgármester



**Isaszegi Humánszolgáltató Központ**



# **HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS SZAKMAI PROGRAM**



Érvényes: 2021. február 15-től

Készült: 2021. február 4.  
Készítette: Bilász Jánosné  
intézményvezető

# Tartalom

Isaszegi Humánszolgáltató Központ.....	1
.....	1
I. Általános adatok.....	3
Az Intézmény neve, címe, elérhetősége:.....	3
Az intézmény alapítója: .....	3
Az Intézmény fenntartója:.....	3
Az Intézmény jogállása: .....	3
Intézmény irányító szerve: .....	3
Működési engedély .....	3
Kapacitás.....	4
Vonatkozó jogszabályok .....	4
Tárgyi feltételek.....	5
Szakmai létszám.....	5
Helyettesítési rend.....	6
II. Az Intézmény ellátási területe .....	6
III. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői .....	6
Házi segítségnyújtásnál vezetett dokumentáció .....	12
IV. Az együttműködés módjai .....	12
EGYÜTTMŰKÖDÉS AZ INTÉZMÉNY DOLGOZÓI KÖZÖTT .....	12
MÁS INTÉZMÉNYEKKEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS.....	12
AZ INTÉZMÉNY SZOLGÁLTATÁSÁIRÓL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA:.....	13
V. Az ellátottak és a szociális szolgálatást végző személyek jogainak védelme .....	14
PANASZJOG .....	15
AZ ELLÁTOTTJOGI KÉPVISELŐ FELADATAI .....	15
A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ MUNKAVÁLLALÓK SZÁMÁRA BIZTOSÍTANI KELL: .....	15
VI. Képzés, továbbképzés, az egyéni szakmai fejlődés lehetőségei.....	16
VII. Záró rendelkezések.....	17

## I. Általános adatok

### **Az Intézmény neve, címe, elérhetősége:**

Név: Isaszegi Humánszolgáltató Központ

Cím: 2117 Isaszeg, Móricz Zs. u. 16.

Telefon: Gondozási és idősellátó csoport: 06 (28) 494 042

Család- és gyermekjóléti szolgálat: 06 (28) 362 531

E-mail: [csaladsegito@isaszeg.hu](mailto:csaladsegito@isaszeg.hu)

### **Az intézmény alapítója:**

**Isaszeg Község Tanácsa**, 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

**Az intézmény alapításának időpontja:** 1997. november 1.

**Az alapító okirat száma:** 107/1997. (VI. 9.) többszörösen módosítva 34/2020. (II. 20.) Kt. határozat figyelembe vételével egységes szerkezetbe foglalva.

### **Az Intézmény fenntartója:**

Isaszeg Város Önkormányzat

Cím: 2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.

Telefon: 06 (28) 583 100

Az intézményvezetőre vonatkozóan a munkáltatói jogokat Isaszeg Város Képviselő-testülete gyakorolja.

### **Az Intézmény jogállása:**

Az intézmény önálló szakmai és gazdálkodási jogkörrel rendelkezik.

A munkáltatói jogokat az intézmény vezetője gyakorolja.

A szolgáltatást végző dolgozók közfeladatot ellátó személynek minősülnek. A munkatársak a munkáltatóval közalkalmazotti jogviszonyban állnak.

A fenntartó gondoskodik a megfelelő munkavégzési körülményekről.

A dolgozók részére az intézmény fenntartója lehetőség szerint biztosítja a szupervízióban, továbbképzéseken, esetmegbeszéléseken, szakmai fórumokon, valamint a munkamegbeszéléseken való részvételt.

### **Intézmény irányító szerve:**

Isaszeg Város Önkormányzata (2117 Isaszeg, Rákóczi u. 45.)

### **Működési engedély**

Szolgáltatás kezdő időpontja: 1998.11.30. 4094/1998

Ágazati azonosító: S0243918

### **Családsegítés:**

Működési engedély száma: JGY.40/9/2009

Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2009.07.15.

Módosító engedély száma: JGY/34/2/2010

Pécel Város Önkormányzata  
jogerő: 2010.02.20.

**„Segítőkéz” Családsegítő és gyermekjóléti szolgálat:**

Módosító engedély száma: XIV-C-001/929-14/2012

PMKH Szociális és Gyámhivatal Alapellátási Osztály

jogerő: 2012.11.01.

Módosító engedély száma: PEC/001/28-3/2014

PMKH Szociális és Gyámhivatal Szociális Engedélyezési és  
Ellenőrzési Osztály

jogerő: 2014.06.19.

**Isaszegi Humánszolgáltató Központ**

Módosít engedély száma: PE/SZOC/1801-1/2016

jogerős határozat: 2017.01.24.

**Az alapító okirat száma:** 107/1997. (VI. 9.) többszörösen módosítva 34/2020. (II. 20.) Kt.  
határozat figyelembe vételével egységes szerkezetbe foglalva.

**Kapacitás**

Személyi gondozásra befogadott létszám: 18 fő, módosításra kért létszám 2021.02.15-től: 21 fő

Személyi gondozó létszám: 3 fő

Bejegyzés hatálya: határozatlan

**Vonatkozó jogszabályok**

- A szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet,
- A személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról szóló 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet,
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet,
- A gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgáltatások, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról szóló 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet,
- Isaszeg Város Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális és gyermekvédelmi igazgatásról és ellátásokról szóló 5/2019. (II. 20.) önkormányzati rendelete

**Az Isaszegi Humánszolgáltató Központ, egyben a házi segítségnyújtás működését meghatározó dokumentumok, szabályzatok:**

1. Alapító okirat
  2. Működési engedély
  3. Szakmai program
  4. Szervezeti Működési Szabályzat
  5. Házi rend
  6. A szociális munka etikai kódexe
- 
- I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok
    1. iratkezelési szabályzat
    2. érdekképviselői fórum működésének szabályzata
  - II. Gazdasági szabályzatok

1. számviteli szabályzat
  2. pénzkezelési szabályzat
  3. anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat
  4. vagyonvédelmi szabályzat
- III. Műszaki ellátási szabályzatok
1. munkavédelmi szabályzat
  2. tűzvédelmi szabályzat
  3. gépjármű használati szabályzat
- IV. Foglalkoztatottakra vonatkozó szabályzatok
1. Továbbképzési terv
  2. Munkaruha szabályzat
  3. A foglalkoztatottakra vonatkozó munkaköri leírások

### Tárgyi feltételek

Az intézmény területe összesen 1.688 m<sup>2</sup>, és a házi segítségnyújtás a következő helyiségeket használja:

- 1 db iroda
- 1 db interjúszoba, szükség szerint
- 1 db kliensváró
- 1 db tálalókonyha, szükség szerint
- 1 db teakonyha
- 1 db higiénés helyiség: zuhanyozós fürdőszoba, valamint 3 WC, mosási lehetőséggel
- 1 db terasz/nyári közösségi tér
- 1 db öltöző
- 1 db takarítószer tároló

Az épülethez parkoló és tágas udvar tartozik.

A munkavégzéshez szükséges tárgyi feltételek (bútorzat, számítógépek, fénymásoló, telefon, szkennel, internet elérés) folyamatos karbantartás alatt állnak, a munkatársak számítógépekkel történő ellátottsága megfelelő mértékű.

Az intézményt személyesen, postai úton, két telefonvonalon, illetve interneten lehet elérni.

Az intézmény megközelíthetősége rendkívül jó, mind a vasúti, mind a buszközlekedés vonala érinti, a főútvonal közelsége miatt autóval is, gyalogosan könnyen megközelíthető.

### Szakmai létszám

szakterület	munkakör	létszám	Munkaidő/nap	szakképzettség
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	integrált intézmény vezetője	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM rendelet szerint
Isaszegi Humánszolgáltató Központ	intézményi adminisztrátor –szociális asszisztens	fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM rendelet szerint
házi segítségnyújtás	házi gondozó (1 fő általános ápoló és asszisztens, 1 fő szociális gondozó, 1 fő gyakorló ápoló, szociális gondozó)	3 fő,	8 óra,	Az 1/2000 SzCsM rendelet szerint
szociális étkeztetés	konyhai tálaló, szociális asszisztens	1 fő	4 óra	Az 1/SzCsM rendelet szerint

intézményi higiénia	higiéniai munkatárs	1 fő	4 óra	
idősek nappali ellátása	gondozó (1 fő általános ápoló és asszisztens)	1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM rendelet szerint
tanyagondnoki szolgálat, szükség szerint	tanyagondnok (szolgálatonként)	1-1 fő	8 óra	Az 1/2000 SzCsM rendelet szerint

### Helyettesítési rend

Az intézményben folyó munkát a dolgozók időszakos vagy tartós távolléte nem akadályozhatja. A helyettesítéssel kapcsolatos szabályokat az intézmény SZMSZ-e tartalmazza, az egyes dolgozókat érintő konkrét feladatokat a munkaköri leírásokban kell rögzíteni.

## II. Az Intézmény ellátási területe

Isaszeg, a főváros agglomerációjához tartozó település, a Gödöllői-dombság peremén helyezkedik el, a Rákos-patak mentén.

A település Pest megyében, tájvédelmi és természetvédelmi területekkel határolt környezetben található, Gödöllő és Pécel között, a Budapest-Hatvan vasútvonal mentén, a fővárostól 30 km-re.

Lakott külterületként a városhoz tartozik Öreghegy, Szentgyörgypuszta, Ilkamajor, Ürgemajor, Kereszthegy, Szabótanya, Nagy-hegy, Kálvária-hegy, Zártkertek, 4000-es Üdülőterület is.

Isaszeg állandó lakosainak száma 2019. december 31-én 11.610 fő, a település népsűrűsége 211,09 fő/km<sup>2</sup>

Az Intézmény ellátási területe Isaszeg Város közigazgatási területe, és kiterjed a területén tartózkodó személyekre.

## III. Az ellátandó célcsoport és ellátandó terület jellemzői

Isaszegen 1997. november 1-től működik Családsegítő és Gyermejjóléti Szolgálat. Az intézmény szakmai egységei –idősek nappali ellátása, szociális étkeztetés, házi segítségnyújtás, családsegítő szolgálat, gyermekjóléti szolgálat- kezdetben mind különállóan látták el feladatukat, majd 2016. január 1. napjától a családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti szolgálat összeolvadásával új szakmai egységként a család- és gyermekjóléti szolgálat látja el a komplex családsegítési feladatokat. Az idősek nappali ellátása, valamint a házi segítségnyújtás a kezdetektől működő ellátás volt Isaszegen.

A társadalmi szükségletek a házi segítségnyújtás terén alig változtak. A kezdetektől engedélyezett 18 fős létszámhatár mindig elégséges volt, minden ellátást kérő szükségleteit ki lehetett elégíteni.

A szociális ellátások között a házi segítségnyújtás a legérzékenyebb ellátási forma, mivel az ellátók az ellátottak közvetlen személyes közegében jelennek meg, ott végzik a tevékenységüket. A jellemzően idős, nagyon idős, esetenként demens személyek segítő elfogadó képessége igen gyenge, rosszul tűrik a gondozók változását, változtatását, akár személy, akár időpont, akár gyakoriság esetében áll az elő. A 2019-es 50%-os kihasználtság a dolgozók személyének stabilizálódása után ismét a létszámhatár közelébe emelkedett.

A települési önkormányzat, az intézmény fenntartójaként figyelemmel kíséri a házi segítségnyújtás területén felmerülő szükségleteket és lehetőségeit szem előtt tartva reagál ezekre.

Az önkormányzat, az általa szociális, család-, és gyermekvédelmi célokra létrehozott Isaszegi Humánszolgáltató Központ (Humánszolgáltató), és az Isaszegi Polgármesteri Hivatal Szociális Irodája révén segíti a lakosokat a szükségleteik kielégítésében, problémáik megoldásában, családjuk támogatásában.

2018. október 1-től fenntartóként működteti a tanyagondnoki szolgálatot, mely a Humánszolgáltató szervezeti keretein belül, önálló egységként működik. 2021-ben az Önkormányzat elindította a 2. tanyagondnoki szolgálat szervezését is. A tanyagondnoki szolgálat szállítási segítséget tud nyújtani a házi segítségnyújtás számára.

A településen sok az egyedülálló idős lakos, azonban kevesen igénylik a házi segítségnyújtást még akkor is, ha segítségre lenne szükségük. Mind az idősek, mind a közel, vagy távol élő rokonaik gyanakvással fogadják a segítséget nyújtó „idegent” a lakásban. Ez megnehezíti az idősek részére a segítségnyújtást.

A szolgáltatás célja

Azon személyek ellátása, akik önmaguk ellátására saját maguktól nem képesek, és róluk nem gondoskodnak.

Ennek megfelelően alapvető cél az igénybe vevő - szükségleteinek megfelelően - lakásán, lakókörnyezetében való önálló életvitelének fenntartása.

Az ellátandó célcsoport

Ellátandó célcsoport:

- önmaguk ellátásáról gondoskodni nem tudó, esetleg már gondnokolt nagykorú, idős személyek,
- egészségi állapotuk, fogyatékoságuk miatt támogatásra, segítségre szoruló isaszegi lakosok,
- tartós beteget, fogyatékkal élő személyt nevelő, gondozó családok.

Tehát az intézmény azokról a személyekről gondoskodik, akik Isaszeg Város közigazgatási területén otthonukban élnek, önmaguk ellátására saját erőből nem képesek és nincs olyan személy, aki gondoskodik róluk, és a háziorvos is indokoltnak tartja az ellátás igénybevételét. Nem részesíthető házi segítségnyújtásban a veszélyeztető állapotú elmebeteg, amíg az állapota fennáll.

Rendszeres házi segítségnyújtás csak fertőzésmentes lakókörnyezetben rendelhető el. Ha fertőző beteg gondozása szükséges, ki kell jelölni egy gondozót, aki a fertőző állapot időtartama alatt kizárólag a fertőző beteget gondozza, ilyen esetben a fertőzés elkerülése érdekében szükséges tárgyi feltételeket és felkészítést az intézmény biztosítja.

A FELADATELLÁTÁS SZAKMAI TARTALMA, MÓDJA, ÉS A SZOLGÁLTATÁS FORMÁJA, TEVÉKENYSÉG LEÍRÁSA

Az igénybe vevőnek saját környezetében biztosítani az ellátást, mely igazodik a helyzetéhez, és állapotához. Ez határozza meg a gondozás módját, formáját és gyakoriságát.

Az ellátottat mindig partnerként kell kezelni, nem kiszolgáltatottként.

A fizikai, egészségügyi ellátás mellett hangsúlyt kell fektetni a mentális gondozásra és az elszigeteltség, kiszolgáltatottság érzésének feloldására. Az ellátást munkanapokon nyújtja az intézmény.

AZ ELLÁTÁS FELADATA

A házi segítségnyújtás feladata segítséget nyújtani az ellátást igénybe vevőnek abban, hogy fizikai, mentális, szociális szükséglete saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és



egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

Elsődlegesen:

- gondoskodni azokról az időskorú személyekről, akik otthonukban önmaguk ellátása saját erőből nem képesek és róluk nem gondoskodnak,
- gondoskodni azokról az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.

A házi segítségnyújtás konkrét feladata, hogy az ellátott meglévő fizikai, mentális és egészségügyi állapotát megőrizze, ill. megerősítse, továbbá nyújtson segítséget a prevencióhoz.

A házi segítségnyújtás keretében különösen az alábbi tevékenységek indokoltak:

- az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása,
- az orvos előírása szerinti alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátása,
- közreműködés a személyi és lakókörnyezeti higiéné megtartásában,
- közreműködés az ellátást igénybe vevő háztartásának vitelében,
- segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőnek a környezetével való kapcsolattartásában,
- segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőt érintő veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában,
- részvétel az egyéni és csoportos szabadidős, foglalkoztató és rehabilitációs programok szervezésében,
- az ellátást igénybe vevő segítése a számukra szükséges szociális ellátásokhoz való hozzájutásban,
- az előgondozást végző személlyel való együttműködés,
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.
- a házi segítségnyújtás együttműködik az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

A SZOCIÁLIS SEGÍTÉS KERETÉBEN AZ IGÉNYBE VEVŐK RÉSZÉRE BIZTOSÍTANI KELL

- a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködést,
- a háztartási tevékenységben való közreműködést,
- a veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában történő segítségnyújtást,
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítségét.

A SZEMÉLYI GONDOZÁS KERETÉBEN AZ IGÉNYBE VEVŐK RÉSZÉRE BIZTOSÍTANI KELL

- az ellátást igénybe vevővel a segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását,
- a gondozási és ápolási feladatok elvégzését,
- a szociális segítség szerinti feladatokat.

HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS TEVÉKENYSÉGEI ÉS RÉSZTEVÉKENYSÉGEI

*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)
- mozgás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés
- sztómaszák cseréje
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
- vérnyomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
- a házi orvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig).

#### *Szociális segítség keretében*

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

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)
- mosás (a Humánszolgáltató épületében lévő mosó-, és szárítógép használatával)
- vasalás (a Humánszolgáltató épületében lévő vasaló használatával)

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

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
- mosogatás
- ruhajavítás
- ágyazás, ágyneműcsere
- közkútról, fűrkútról vízfordás
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
- télen hó eltakarítás és síkosság mentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés
- segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

#### NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁS ELEMÉK HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS SORÁN:

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.

háztartási, vagy háztartást 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, Ha a szolgáltatást igénylő személy egészségi állapota, vagy személyes körülményei a szolgáltatás halaszthatatlan biztosítását teszik szükségessé, a házi segítségnyújtás legfeljebb 30 napos időtartamra akkor is nyújtható, ha a gondozási szükséglet vizsgálata még nem fejeződött be.

Ha a gondozási szükséglet – az értékelő adatlap szerint – III. fokozatú, a szolgáltatást igénylőt az intézményvezető tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről. Ebben az esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig házi segítségnyújtásra jogosult.

Amennyiben a házi segítségnyújtás során szociális segítség biztosítása esetén személyi gondozási feladatok ellátása válik szükségessé, a gondozási szükséglet vizsgálatát ismételtel en kell végezni.

#### GONDOZÓK FELADATAINAK RÉSZLETEZÉSE

A házi segítségnyújtásban jelenleg 2 fő gondozó (1 fő általános ápoló és asszisztens, 1 fő szociális gondozó) látja el a házi segítségnyújtással kapcsolatos feladatokat.

A házi segítségnyújtás kertében a gondozó mindazokat a tevékenységeket ellátja, ami nem sérti a gondozott emberi méltóságát, de mentális, egészségügyi ellátását biztosítja.

A szolgáltatás biztosítása során a gondozó:

- vezeti a szükséges adminisztrációt,
- naponta vezeti a gondozási naplót, melyben rögzíti az elvégzett résztevékenységeket, azok besorolását, és a ráfordított időtartamot. A gondozási naplót a napi látogatás végén aláírhatja a szolgáltatásban részesülő személlyel.

#### A GONDOZÓ MUNKÁJA SORÁN EGYÜTTMŰKÖDIK:

- az intézményvezetővel és az intézmény dolgozóival,
- a háziorvossal,
- szükség esetén a kórházakkal,
- egyéb egészségügyi és szociális intézményekkel,
- hozzátartozókkal.

#### KAPACITÁS

Isaszeg Városában idős egyedülálló idősök nagy számban vannak jelen a településen. Intézményünk a szakmai irányelveket figyelembe véve, 18 fő személyi gondozását láthatja el a működési engedély alapján. 2020. november 1-ét követően a gondozotti létszám működési engedély szerinti csökkentése javasolt, mivel a dolgozók létszáma csak 14 fő ellátását teszi lehetővé. A létszám megtartása esetén a gondozók 0,5 fős -4 órás- létszámemelése szükséges.

#### AZ ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA

A házi segítségnyújtás iránti kérelmet jelezni kell az intézmény vezetője felé, ahol ki kell tölteni a „Kérelem a személyes gondoskodás igénybevételéhez” elnevezésű nyomtatványt.

Az intézményvezető, a gondozó és a házi orvos bevonásával megvizsgálja a jogosultságot és felméri a jogszabály által kötelezően vizsgálandó gondozási szükségletet, mely alapján szociális segítség, vagy személyi gondoskodás nyújtható az ellátottak részére.

A kérelmek jogosultságát az intézményvezető bírálja el a beérkezett dokumentumok alapján.

A kérelem elutasítása esetén az igénylő 15 napon belül fellebbezéssel élhet Isaszeg Város Önkormányzata Képviselő-testületéhez.

A szolgáltatás által érintetteknek gondozási díjat kell fizetni, a fizetendő térítési díjat Isaszeg Város Önkormányzatának Képviselő-testülete határozza meg, amit rendeletben rögzít.

A kérelem pozitív elbírálása alapján az intézményvezető megállapodást köt az igénybe vevővel. A megállapodás tartalmazza az ellátás kezdetének időpontját, az ellátás időtartamát, a nyújtott

szolgáltatások tartamát, a személyi térítési díj fizetésére vonatkozó szabályokat és az ellátás megszüntetésének módjait.

A gondozó felé a feladatra bontottan a megbízást az intézmény vezetője jelöli ki.

Az ellátásban részesülő indokolt esetben szüneteltetheti a szolgáltatást, ha azt legalább 2 munkanappal előtte írásban jelezte a gondozónál.

A szüneteltetést -indokolt esetben-, meghatározott időtartamra az intézményvezető jóvá. Ez egyénileg mérlegelendő. Különösen indokolt esetnek számít, pl. kórházi kezelés, elutazás.

Az intézményi jogviszony megszűnésének módjai:

- a) az ellátott írásban kéri,
- b) az ellátott halálával,
- c) ha a térítési díj elmaradás befizetését felszólításra sem pótolja
- d) ha a szolgáltatást két hónap egybefüggő időtartamig nem használja –ezt igazolja a KENYSZI igénybe vételt igazoló adatlap-, de az ellátás szüneteltetését az eltelt időszak alatt nem kérte (1993. évi III. tv. 101. § (2) a) pont: „*az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt*”).

Az intézményi jogviszony megszüntetését kezdeményezheti a jogosult, vagy törvényes képviselője is, továbbá az intézményvezető.

Az intézményvezető az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat.

A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ IGÉNYBE VEVŐK KÖZÖTTI KAPCSOLATTARTÁS MÓDJAI:

A házi segítségnyújtásban részesülők rendszeres, vagy igény szerinti kapcsolatot tartanak fenn a gondozóval.

A kapcsolattartás módja:

- a gondozó az igénybe vevőket felkeresi otthonukban, a szükséges feladatokat elvégzi a megállapodásban rögzített gondozási szükségletnek megfelelően.
- a szolgáltatásban részesülők szükség esetén a gondozót, vagy az intézményvezetőt telefonon, vagy személyesen értesítik problémáikról.

TÉRÍTÉSI DÍJ MEGÁLLAPÍTÁSÁRA ÉS FIZETÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK:

A házi segítségnyújtásért a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról rendeletben megállapított térítési díjat kell fizetni. A személyi térítési díjának megállapítása, Isaszeg Város Önkormányzata szociális és gyermekvédelmi igazgatásról és ellátásokról szóló 5/2019. (II. 20.) önk. rendelete alapján történik.

A személyi térítési díj évente egyszer vizsgálendő felül és változtatható meg, kivéve, ha a kérelmező jövedelme olyan mértékben csökken, hogy térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, illetve ha jövedelme az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25% - át meghaladó mértékben növekedett.

Az igénybe vevők ellátására vonatkozó adatainak (személyes adatok, térítési díj, igénybe vételre vonatkozó adatok) nyilvántartása számítógépen is történik. A számla az igénybevételek alapján készül. A befizetésről számla kerül kiállításra.

RENDELKEZÉSRE ÁLLÓ TÁRGYI ESZKÖZÖK:

- telekommunikációs infrastruktúra: telefon, számítógép az intézményen belüli iroda helyiségben, internet, nyomtató és fénymásoló,
- a gondozók számára irodahelyiség,
- gondozáshoz szükséges eszközök: vérnyomásmérő, köpeny, arcmaszk, arcvédő pajzs, gumikesztyű, kéz-, és felület fertőtlenítőszer.

- A gondozók munkájuk során elektromos kerékpárral közlekedhetnek.

#### Házi segítségnyújtásnál vezetett dokumentáció

- Kérelem
- Nyilvántartás
- Megállapodás
- Tevékenységi napló
- Statisztika

Az intézmény szakmai egységeinek kötelező adminisztrációját az intézmény vezetője ellenőrzi.

## IV. Az együttműködés módjai

### EGYÜTTMŰKÖDÉS AZ INTÉZMÉNY DOLGOZÓI KÖZÖTT

A dolgozók közötti megbeszélések az együttműködés kiemelkedően fontos feltételei, melynek fórumai:

- a jól szervezett, együttműködést szolgáló megbeszélések,
- esetmegbeszélések, majd az azt követő értékelő, elemző munkatársi megbeszélések,
- a munkatársak közötti folyamatos konzultáció,
- szükség esetén a Humánszolgáltató többi ellátásában dolgozókkal elemző beszélgetések a napi történések kapcsán, illetve az egyes esetek tanulságainak megfogalmazásakor.

A nehéz helyzetek megbeszélése nagyon fontos az egyes ellátások között, hiszen különböző kompetenciával és felkészültséggel lévő dolgozóknak együttműködésben kell végezniük munkájukat, és azonos színvonalon kellene kezelniük a helyzeteket. Ez folyamatos tanulást jelent, és napi értelmező beszélgetéseket kíván egy-egy eset kapcsán.

Az eredményes és hatékony munka csak a stáb tagjainak szoros együttműködése nyomán alakulhat ki, ezért az együttműködés valamennyi dolgozó kötelessége.

### MÁS INTÉZMÉNYEKSEL TÖRTÉNŐ EGYÜTTMŰKÖDÉS

Az intézményekkel történő együttműködés több szinten valósul meg.

A résztvevők megosztják egymással — az ellátottakkal, illetve a lakosokkal kapcsolatos — információikat, segítenek feltárni az aktuális helyzetet, melynek segítségével a következő lépések, prevenciók lehetőségei meghatározására, a közös döntések meghozatalára kerülhet sor.

A cél eléréséhez szükséges feladatok személyre szólóan, és az időhatárok megjelölésével kerülnek kijelölésre.

Elsősorban személyes a család- és gyermekjóléti szolgálattal, illetve telefonon és e-mailen történő kapcsolattartás van, a polgármesteri hivatallal. Az intézmény dolgozói témák, feladatok szerint tartják a kapcsolatot a másik intézményben lévő személyekkel. Ezek lehetnek munkaügyi, gazdálkodási, szociális és önkormányzati feladatok.

A napi egyeztetés során mindenki értesül az elvégzett, illetve folyamatban lévő feladatokról, az intézményt érintő közelgő eseményekről.

A település házi segítségnyújtásban dolgozó kollégái munkaidőben telefonon és interneten elérhetőek, és lehetőség szerint elektronikus levelezést használnak a kapcsolattartás megkönnyítése, meggyorsítása és költségek csökkentése céljából. Természetesen a postai levelezés is megmaradt a kommunikációs eszköztárban. A hatóságokkal hivatali kapun és e-mailen keresztül levelezik az intézmény.

A házi segítségnyújtás biztosítása során szoros együttműködést kell megvalósítani:

- a Polgármesteri Hivatallal,
- a járási gyámhatósággal,
- a rendőrséggel,
- az egészségügyi ellátókkal.

**AZ INTÉZMÉNY SZOLGÁLTATÁSAIRÓL TÖRTÉNŐ TÁJÉKOZTATÁS HELYI MÓDJA:**

- önkormányzat által kiadott ingyenes újság,
- Isaszeg Város honlapja,
- Isaszegi Humánszolgáltató Központ facebook oldala,
- hirdetések, faliújságok, szórólapok,
- személyes kapcsolatfelvétel.

## V. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végző személyek jogainak védelme

Az ellátás megkezdésekor az intézményvezető gondoskodik az ellátást igénybe vevők tájékoztatásáról, információt nyújt az ellátás tartalmáról és az intézmény által vezetett nyilvántartásokról. Az ellátást igénybe vevő írásban nyilatkozik a tájékoztatás megtörténtéről. Az ellátás biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét mindenkor meg kell tartani. A szolgáltatások igénybe vevőjének joga van ahhoz, hogy tiszteletben tartsák emberi méltóságát, értékét, jogait, céljait és szándékait.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, továbbá magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénylő adataihoz csak az arra jogosultak férhetnek hozzá.

Az intézmény vezetője köteles biztosítani, hogy az ellátott adataihoz, az egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkhoz illetéktelen személy ne juthasson hozzá. Az intézmény munkatársainak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására és kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény ide vonatkozó rendelkezéseit kell alkalmazni.

A fenti törvényekben nem szabályozott egyéb kérdésekben tevékenységükre a Szociális munka etikai kódexe az irányadó.

Az intézmény az irányadó jogszabályok szerinti nyilvántartásokat köteles vezetni, amelynek eszköze lehet minden olyan adattároló eszköz vagy módszer, amely biztosítja az adatok védelmét a véletlen, vagy szándékos megsemmisítéssel, megsemmisüléssel, megváltoztatással, nyilvánosságra kerüléssel szemben, és azt, hogy azokhoz jogosulatlan szerv, vagy személy, ne férhessen hozzá.

Az intézmény minden munkatársa az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését, de társadalmi felelőssége, vagy egyéb kötelezettségek módosíthatják ezt a felelősségét, amit mindenkor az ellátott tudomására kell hoznia. A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.

Szolgálati titoknak minősül – az adathordozó formájától függetlenül- minden ügyirat, amely a személyes adatok védelmére vonatkozó törvényben, illetve az etikai kódexben rögzített, titkosnak minősülő információt tartalmaz.

A szolgálati titok megőrzése valamennyi intézményi dolgozó kötelessége. A titoktartási kötelezettség megsértéséből eredő károkért az adat kiszolgáltatója személyes felelősséggel tartozik.

A felelősség mértékét és az okozott kár mértékének megállapítását az Intézmény peres úton is érvényesítheti.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, szakmai munkájával, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek érdekében a szolgáltatást biztosító folyamatosan tájékoztatást ad szóban, vagy írásban, az igénybe vevő részére.

Intézményünk minden érdeklődő irányába nyitott, személyes megkereséskor szóbeli és írásbeli tájékoztatás történik az intézmény működéséről, a felvétel rendjéről, a szükséges dokumentumokról, házirendről.

## **PANASZJOG**

Az ellátást igénybe vevő és a hozzátartozója a szolgáltatással kapcsolatban panaszt terjeszthet elő az intézményvezetőnél, különösen a személyiségi jogainak sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási megszegése esetén, a szolgáltatás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az intézményvezető köteles az ellátott panaszát kivizsgálni, a panasz kivizsgálásának eredményéről a bejelentőt 15 napon belül értesíteni. Amennyiben az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy az ellátott nem ért egyet az intézkedéssel, akkor az ellátott a kézhez vételtől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslatért.

## **AZ ELLÁTOTTJOGI KÉPVISELŐ FELADATAI**

- Az ellátotti jogokkal kapcsolatos tájékoztatás
- Az ellátottak, vagy hozzátartozók ellátásával kapcsolatos problémák megoldásában való közreműködés
- Bizonyos körben képviseli az ellátottat
- A panaszok megfogalmazásában segítséget nyújt
- Intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál
- Jelzéssel élhet a hatóságok felé a jogsértés megszüntetése érdekében

A Humánszolgáltató fogadóhelyiségében jól látható helyen megtekinthető az ellátott jogi képviselő, és a gyermekjogi képviselő neve és elérhetőségei, valamint az ellátottal kötött megállapodás kötelező mellékletét képezi a képviselő adatainak, elérhetőségeinek listája.

## **A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST NYÚJTÓ MUNKAVÁLLALÓK SZÁMÁRA BIZTOSÍTANI KELL:**

- a munkavégzéshez szükséges megbecsülést megkapják,
- tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat,
- munkájuk megfelelő módon elismerve legyen,
- a munkáltató (fenntartó, intézményvezető) megfelelő munkakörülményeket biztosítson,
- a munkaköri leírás tartalmazza a szolgáltatást végzők jogait, kötelezettségeit,
- jogsérelem esetén panasszal fordulhatnak az intézményvezetőhöz, valamint a fenntartóhoz.

A házi segítségnyújtás dolgozói közfeladatokat ellátó személyeknek minősülnek.

A szociális szolgáltatást végzők munkájuk során minden esetben a Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kódexében lefektetett alapelvek szerint járnak el.

Az intézmény valamennyi dolgozójának egymáshoz és az ellátottakhoz való viszonya a személyiség tiszteletére épül.



## VI. Képzés, továbbképzés, az egyéni szakmai fejlődés lehetőségei

A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi tevékenységet végző szakemberek számára kötelező a szakmai továbbképzés.

A képzési ciklus 2018. január 1-től 4 kezdődő év, és minden munkavállalónak, vezetőnek, alkalmazottnak ekkor indul az új időszak.

Felsőfokú végzettség esetén 80, egyéb szakképesítés esetén 60 továbbképzési pontot kell megszerezni. A kötelező továbbképzések tervezése a fentiek figyelembevételével, előre meghatározott ütemterv alapján történik.

A továbbképzés típusa lehet kötelező (min 20%), munkakörhöz kötött (min. 40 %), választható (max. 40 %). A továbbképzések témáinak kiválasztásánál lehetőséget biztosítunk a dolgozók számára, hogy az érdeklődési körnek megfelelően válassza ki a számára a legoptimálisabb továbbképzést. Működési nyilvántartásba a szakdolgozók bejelentésre kerülnek, továbbá továbbképzési tervet készül.

- Képzés: folyamatos a szakmai munka színvonalának érdekében (folyamatos megbeszélések tartása heti, havi szinten és folyamatosan szakkönyvek, tapasztalatcserék, szakmai tanácskozás).
- Továbbképzés: Évente kiadásra kerülő továbbképzési jegyzékben feltüntetett szervezett továbbképzéseken való részvétel.
- Házi továbbképzés: Folyamatos a szakmai munka és a törvényi változások figyelembevételével.

## VII. Záró rendelkezések

Ezen Szakmai Program alapján, a benne meghatározottak szerint készülnek el az intézmény más dokumentációi:

- Munkaköri leírások
- Szervezeti és Működési Szabályzat

Isaszeg Város Képviselő-testülete jóváhagyását követően jelen Szakmai Program, a ..... Kt. határozattal, 2021. február 15. napjától érvényes.

Jelen Szakmai Program betartása és betartatása az Intézmény tagjainak, vezetőinek és dolgozóinak elsőrendű kötelezettsége.

Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a korábbi Isaszeg Város Képviselő-testülete 83/2020. (XI. 30.) számú Polgármesteri határozatával elfogadott Szakmai Program.

Isaszeg, 2021.02.04.

Bilász Jánosné  
intézményvezető

### *Nyilatkozat a szabályzatban foglaltak tudomásulvételéről*

A szabályzatban és a mellékleteiben foglaltakat megismertem, annak előírásait magamra nézve kötelezőnek ismerem el, annak rendelkezéseit, szabályait következetesen megtartom, s a fentieket aláírással igazolom.

<b>Név</b>	<b>Aláírás</b>
<b>Intézményvezetés:</b>	
Bilász Jánosné	.....
Nádorné Palicz Krisztina	.....
<b>Idősek Klubja:</b>	
Terecskei Zsoltné	.....
<b>Szociális étkeztetés</b>	
Nagy Adrienn	.....
<b>Házi segítségnyújtás:</b>	
Labátné Zsadányi Melinda	.....
Ilyés Katalin Viktória	.....
Matúz Barbara Ilona	.....
<b>Tanyagondnoki szolgálat:</b>	
Siklósiné Tóth Mária Zsuzsanna	.....