SZOCIÁLIS ALAPSZOLGÁLTATÁSOK

JELZŐRENDSZERES HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS SZAKMAI PROGRAMJA

Jóváhagyta:
Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzatának
Képviselő-testülete
a /2016 () számú határozatával

Készítette:
Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ

2016

JELZŐRENDSZERES HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

SZAKMAI PROGRAMJA

Bevezető

A Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a szociális alapszolgáltatások közé tartozó ellátási forma, mely az illetékességi területünkön, a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú, vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújt ellátást.

Fenntartó neve: **Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata**

Intézmény neve, székhelye: **Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ**
1072 Budapest, Nyár u. 7.
Tel.: (1) 413 36 31
e-mail: info@bjhuman.hu
web: www.bjhuman.hu

Telephelyek:

1074 Budapest, Dohány u. 22 – 24. félemelet

Elérhetőség:

Tel.: 06 – 30 – 846 0856

e-mail: hazisegitseg@bjhuman.hu

Ellátási területe:

Budapest Főváros VII. kerület közigazgatási területe

Engedélyezett és befogadott készülék száma: 50

A szolgáltatás működésének jogi keretei

- A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (továbbiakban: Szt.)
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: SzCsM rendelet)
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet,
- A 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról (továbbiakban: Kormányrendelet)
- A 36/2007. (XII. 22.) 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
- Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos szociális rendelete (továbbiakban: Ör.)

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás célja

A saját otthonában élő, egészségi állapota és szociális helyzete miatt rászoruló segélyhívó készülékkel ellátott időskorú vagy fogyatékos személy, illetve pszichiátriai beteg önálló életvitele fenntartása mellett felmerülő krízishelyzeteit megelőzze, illetve elhárítsa. Elősegítse, és lehetővé tegye az akutan felmerülő problémák – rosszullét, lakáson belüli baleset, betörés stb. – azonnali, illetve rövid időn belüli megoldását. Növelje az ellátott biztonságérzetét, csökkentse az egészségi ártalmakat, lehetővé tegye a közvetlen kapcsolattartást az ellátó intézménnyel, hozzájáruljon a jobb életminőséghez.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás feladata

Az ellátott személy segélyhívása esetén biztosítsa a készenlétben lévő gondozó helyszínen történő haladéktalan megjelenését, a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtételét, szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás technikai működési rendje

- a jelzőkészülék kicsi, csuklón hordható vagy nyakban viselhető, nem akadályozza viselőjét a mindennapi tevékenységek elvégzésében
- könnyen működésbe hozható, elég egy gombot megnyomni
- a nyomógomb használata esetén közvetlen riasztás érkezik a diszpécser központba, a diszpécser visszahívja az ellátottat és azonnal „riasztja” az ellátó kollégát is, aki minden esetben a helyszínen győződik meg az ellátott állapotáról és teszi meg további intézkedéseit az ellátott érdekében
- minden egyes hívásról digitális hangfelvétel készül

A szolgáltatás az év minden napján folyamatosan, 0-24 óráig, 8 és 16 óra között egy fő gondozóval, a fennmaradó időben pedig készenléti rendszerben működik.

Az ellátottak köre

Erzsébetváros népessége nagy mértékben elöregedett, kedvezőtlenebb az összetétele, mint Magyarország, illetve Budapest népességének. A fiatalkorúak aránya alacsony, amely a népességszám fenntartását veszélyezteti, és további jelentős mértékű természetes alapú népességfogyást vetít előre hosszabb távon. A középkorúak rétege az átlagosnál szélesebb, amely a munkavállalás szempontjából kedvező, míg az időskorúak aránya jelentősen meghaladja az átlagot. Az idősebb középkorúak túlsúlya miatt fokozatosan nő az időskorúak aránya, amely a kerületi szociális és egészségügyi ellátórendszer számára is egyre nagyobb kihívást jelent.

Jogosultsági feltételek, igénybevétel:

A szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik az Szt., az SzCsM rendelet, a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló SZMM rendelet, és a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló Kormányrendelet, valamint az Ör. szerint.

A kérelem alapján a szolgáltatás koordinátora előkészíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges dokumentációt, időpont egyeztetését követően a kérelmező lakásán méri fel a szociális rászorultságot. Amennyiben szükséges közreműködik a rászorultság megállapításához szükséges egészségi állapotra vonatkozó igazolás beszerzésében. Szociálisan rászorult kérelmező esetében tájékoztatást nyújt a szolgáltatás igénybevételének módjáról, elvégzi a térítési díj megállapításához szükséges jövedelemvizsgálatot tájékoztatja a kérelmezőt a várható térítési díjról, és közreműködik a megállapodás megkötésében. Ezt követően a megállapodásban foglaltaknak megfelelően megszervezi az ellátást. A Body Guard Hungary Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. képviselőjének értesítésével, illetve közreműködésével gondoskodik az ellátott lakásán a jelzőkészülék felszereléséről.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszerben működik. A diszpécserközpont segélyhívás esetén – a segítséget kérő nevének, címének és az egyéb rendelkezésre álló információknak a közlésével – értesíti a készenlétben levő gondozót. A gondozónak 30 percen belül kell az ellátott lakásán megjelennie és a krízishelyzetet elhárítania.

A személyes gondoskodásban részesülő személyről a szolgáltatás szakmai vezetője a jogszabályokban előírt nyilvántartásokat vezeti.

Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogai:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény az általa biztosított szolgáltatást olyan módon végzi, hogy figyelemmel van az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására. Az ellátást igénybevevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

A szolgáltatás szakmai működésével kapcsolatos észrevételekkel a házi segítségnyújtás szakmai vezetőjéhez, a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ igazgatójához, illetve az intézmény szakmai felügyeletét végző Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetvárosi Polgármesteri Hivatal Humánszolgáltató Irodájához fordulhat.

Amennyiben ellátása során, azzal kapcsolatos jogsérelem érte, panaszával fordulhat az e területen dolgozó ellátott jogi képviselőhöz.

Ellátott jogi képviselő neve: Sajtos Éva

Elérhetősége: 06 20 489 9657
e-mail címe: sajtos.eva@obd.hu

A személyes gondoskodást végző személyek számára biztosítjuk, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, továbbá megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítunk számukra.

Az intézményi jogviszony megszűnik:

a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,

b) a jogosult halálával,

c) határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,

d) az ellátás igénybevételére megkötött (Szt. 94/C §, illetve jelen szakmai program mellékletét képező) megállapodás felmondásával.

- megállapodást az ellátott, illetve törvényes képviselője indoklás nélkül felmondhatja
- az intézmény vezetője részéről felmondásnak akkor van helye, ha:
  - az ellátott másik intézményben (más ellátási formában) történő elhelyezése indokolt vagy jelenlegi ellátása nem indokolt,
  - az ellátott a házirendet súlyosan megsérti
  - az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj fizetési kötelezettségének – az Szt. 102.§ szerint – nem tesz eleget.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás felmondását, illetve megszűntetését, írásban kell bejelenteni. A felmondási idő tizenöt nap.

Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó nem dönt.

Az Szt. 101-102. §-a alapján.

Térítési díj

A térítési díjat, az ellátást igénybe vevő jogosult, illetve az Szt. 114.§ (2) b)-e) pontjában felsorolt személy köteles megfizetni.

A térítési díj megállapítása a Szt. 116. § a Kormányrendelet, valamint az Ör. figyelembe vételével történik. A térítési díj megállapításhoz szükséges dokumentumok:

a) jövedelemigazolás

b) 9/1999. SzCsM rendelet 1. sz. melléklete szerinti jövedelemnyilatkozat

Az intézményi térítési díj összegéről az intézmény szolgáltatását igénybevevő személyeket, valamint az intézmény ellátási területén élő lakosságot tájékoztatni kell.
A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás térítési díját havonta utólag kell megfizetni.

Tárgyi feltételek:

A szolgáltatás 50 db kihelyezett készülékkel működik. Az ellátottak kulcsának őrzése zártan, egyszer használatos biztonsági tasakokban valósul meg. A munkatársak által használt helyiség berendezése, belső környezete alkalmas az adminisztrációs tevékenységekre. Az

ellátottak/hozzátartozóik várakozására, fogadására, egyéni beszélgetésre lehetőséget biztosító helyiségek is elérhetőek. A jelzőrendszerhez szükséges tárgyi eszközök (ápolás, gondozási feladatok, segélyhíváshoz a mobil, közlekedésre elkülönített Taxi kártya, bérlet stb.) biztosítottak.

A bérlet 8-16 óráig, a taxi kártya 16 órától reggel 8 óráig vehető igénybe.

Személyi feltételek:

Szakképzettség: 100%

- 1 fő koordinátor (8.00 – 16.00)
- 1 fő szakmai munkatárs (16.00 – 8.00 között, valamint hétvégén és ünnepnapokon 0-24 óráig tartó készenléti rendszerben)

A szolgáltatás biztosítása 16 órától másnap reggel 8 óráig készenléti rendszerben, valamint hétvégén és ünnepnapokon 0-24 óráig tartó készenléti rendszerben külön díjazással, szakképzett munkatársak beosztásával történik. A munkakör betöltéséhez ((koordinátor, szociális gondozó - ápoló-gondozó) az 1/2000 (I. 7.) SZCSM rendelet szerinti szakképesítés szükséges.

Adminisztráció, alkalmazott dokumentációk: törvényi előírások szerint

Napi szinten:

- Nyilvántartás a készülékre várakozókról, tájékoztatás
- Nyilvántartás a készülékkel rendelkezőkről
- Nyilvántartás a Diszpécser Központ segélyhívásairól
- Riasztási jegyzőkönyv
- Megállapodások
- Kulcs átvétel - átadási nyilatkozat
- Adatfelvételi lap

Havi összesítők, adatszolgáltatások:

- Havi jelentés a segélyhívásokról a fenntartó felé, majd NRSZH felé

Más intézményekkel történő kapcsolattartás és együttműködés:

- a szociális ellátórendszer egyéb intézményeivel,
- az egészségügyi intézményekkel (háziorvosokkal, kórházi szakrendelésekkel, kórházi szociális munkásokkal, stb.),
- segítő és érdekvédelmi szervezetekkel, civil szervezetekkel, egyházakkal,
- Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetvárosi Polgármesteri Hivatalával,
- BFK VII. kerületi Hivatal Gyámhivatallal,
- művelődési intézményekkel.

Az együttműködés módja:

- telefonon történő egyeztetés
- személyes kapcsolattartás
- konzultáció

- esetmegbeszélések
- team megbeszélések

A szolgáltatásról szóló tájékoztatás módja:

- www.bjhuman.hu
- www.erzsebetvaros.hu
- https://www.facebook.com/bjhuman
- a kerületi újság
- szórólapok

Budapest, 2016.

Mikulás Franciska

igazgató

Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ

Mellékletek:

1. számú melléklet: Megállapodás *(Sztv. 94/C. § alapján)*

1. számú melléklet

MEGÁLLAPODÁS
JELZŐRENDSZERES HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS BIZTOSÍTÁSÁRA

Amely létrejött egyrészről a **Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ** (továbbiakban: Humán Szolgáltató Központ) képviseli: igazgató (1072 Budapest, Nyár u. 7. Tel: 413-36-31), mint szociális szolgáltatást nyújtó, másrészről

Név:……

Születési neve:……

Anyja neve:…….

Születési helye, időpontja:……

Lakóhelye:……

TAJ száma:……..

továbbiakban az ellátást igénylő, illetve

Név:……

Lakóhelye:……

továbbiakban törvényes képviselő, gondnok* mint szociális szolgáltatást igénybe vevő között a mai napon az alábbiak szerint:

1. **A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételének időtartama:**
   - o határozatlan időtartamú □
   - o határozott időtartamú □

Az ellátás igénybevételének kezdő időpontja: ..... ……..év……hó……nap.

Az ellátás igénybevételének befejező időpontja
(határozott időtartamú ellátás esetén): ……év…….hó……nap.

2. **A szolgáltatás tartalma**

   A szolgáltató - az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartása érdekében - az igénybe vevő lakásán biztosítja: az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak a helyszínen történő haladéktalan megjelenését, a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtételét, szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.

   Az intézmény vállalja, hogy a riasztást követően 30 percen belül a lakásra érkeznek az intézmény. szakképzett munkatársai a krízishelyzet elhárítása érdekében. Amennyiben kompetencia hiányában a problémát nem sikerül elhárítani, úgy sürgősséggel ügyeletes orvost, illetve mentőt köteles hívni az ügyeletes gondozó.

3. **Térítési díj**

Az integrált intézmény igazgatójának megbízása alapján a szolgáltatás szakmai vezetője megvizsgálta az ellátást igénylő szociális rászorultságát.

A vizsgálat eredménye (a megfelelő rész aláhúzandó):

szociálisan rászorult *szociálisan nem rászorult*

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás alapszolgáltatásért a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 114. - 116. §-a, valamint a mindenkor hatályos helyi szociális rendelet alapján térítési díjat kell fizetni.

Az ellátásért fizetendő személyi térítési díj összege nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét, illetve az ellátást igénylő jövedelemigazolásában meghatározott jövedelmének 2%-át. A térítési díj összege a megállapodástól függetlenül évente két alkalommal vizsgálható felül vagy változtatható, kivéve az Sztv.115§ (6) a és b. esetén.
Az ellátásért fizetendő személyi térítési díj összege nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét, illetve az ellátást igénylő jövedelemigazolásában meghatározott jövedelmének 2%-át.

A fizetendő személyi térítési díj összegéről és azok változásairól az intézmény. a helyi rendelet alapján a szolgáltatás biztosításának megkezdése előtt írásban értesíti az ellátottat, illetve törvényes képviselőjét, gondnokát vagy a térítési díj fizetésére kötelezett személyt.

A személyi térítési díj fizetése utólag történik számla ellenében, postai utalványon az intézmény által meghatározott napokon, tárgyhót követő hó 10. napjáig.
Amennyiben a térítési díj fizetésére kötelezett a befizetést elmulasztotta, az intézmény vezetője 15 napos határidő megjelölésével a befizetésre kötelezett személyt írásban felszólítja az elmaradt térítési díj befizetésére. Ha a megjelölt határidőre nem történik meg a befizetés teljesítése, ismételt írásban történő felszólítás kerül kiküldésre. Amennyiben ezek után is eredménytelen a felhívás, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi, majd negyedévenként tájékoztatja erről a fenntartót.

4. **A megállapodás megszűnése**

Az intézményi jogviszony megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a határozott idejű intézeti elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha az 1993. évi III. törvény rendelkezései alapján az elhelyezés időtartama meghosszabbítható,
- a megállapodás felmondásával:
    - a megállapodást az ellátott, illetve törvényes képviselője indoklás nélkül felmondhatja
    - az intézmény vezetője részéről felmondásnak akkor van helye, ha:
        - 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, az 1993.évi III. törvény 102.§ szerint nem tesz eleget.

- Felmondási idő 15 nap

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás vezetője az ellátás megszűnéséről írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel az ellátott, törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához benyújtandó panasszal élhet. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható ítéletet nem hoz.

5. **Panasztétel lehetősége, kivizsgálás módja:**
   Az ellátott a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást érintő egyéb panaszával a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás vezetőjéhez fordulhat, aki a kivizsgálás eredményéről írásban értesíti 30 napon belül a panaszost. Ha a kivizsgálás eredményével az ellátott nem ért egyet, úgy a fentebb szabályozottaknak megfelelően a fenntartóhoz fordulhat. Az ellátott jogai gyakorlásához igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét.

6. **Megjegyzés:**
   A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben az 1993. évi III. törvény valamint a mindenkor hatályos önkormányzati rendelet az irányadó.

A megállapodás módosítására csak közös megegyezéssel kerülhet sor. A felek a megállapodást, mint akaratukkal egyezőt elolvasás és értelmezés után, jóváhagyólag írják alá.

Budapest,

--- ---

Igazgató Jogosult/vagy törvényes képviselője

Intézmény munkatársa