

# **Támogató szolgáltatás házirendje**

A házirend célja, hogy az intézmény belső rendjét, a szociális szolgáltatás igénybevételét szabályozza, hozzájáruljon az emberi és állampolgári jogok érvényesítéséhez, az egyén autonómiáját elfogadó, integrációját segítő környezet kialakításához, és tájékoztasson alapvető szabályokról, melyek a következők:

- az intézményi jogviszony keletkezésével kapcsolatos szabályok,
- az intézménnyel (szolgáltatóval) való kapcsolattartás módja,
- a nyújtott szolgáltatások köre,
- panaszkezelés módja, érdekvédelem
- együttműködéssel kapcsolatos rendelkezések
- az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai.

## **1. Az intézményi jogviszony keletkezése**

Az intézményi jogviszony a megállapodás megkötésével jön létre. A megállapodás módosítására az intézményvezető és az ellátást igénybe vevő közös megegyezésével jöhet létre.

## **2. Az intézménnyel (szolgáltatóval) való kapcsolattartás módja**

Az intézmény vállalja, hogy a támogató szolgáltatásban dolgozó munkatársai az ellátást az igénybe vevő otthonában, illetve lakókörnyezetében személyesen biztosítja a szolgáltatást. Emellett lehetőség van ügyfélfogadási időben az intézménynél való kapcsolatfelvételre, tájékoztatás kérésére a szolgáltatás igénybevételéről, a szolgáltatásnyújtás lehetőségeiről, módjáról.

Az intézmény nyitvatartási ideje: 8.00 – 16.00 óráig (hétfő – péntek)

Ügyfélfogadási idő:

- Hétfőtől szerdáig: 9<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>
- Csütörtökön ügyfélfogadás szünetel
- Pénteken: 9<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>

Ügyfélfogadás az intézmény székhelyén (5100 Jászberény, Hatvani út 35.) történik, erre a célra kialakított ügyfélfogadó helyiségben.

A támogató szolgáltatás telefonon történő elérhetőséget is biztosít, amelyek hétköznapokon 8.00-16.00-ig hívhatók: 57/411-504; +36/30/549-9978

A támogató szolgáltatás levelezési címe: 5100 Jászberény, Hatvani út 35; elektronikus levelezés email címe: jb.egyszoci@pr.hu.

### 3. A nyújtott szolgáltatások köre

Ellátási terület: A Jászberényi kistérség 18 településének közigazgatási területe

A támogató szolgáltatás célja a fogyatékos személyek lakókörnyezetben történő ellátása, elsősorban a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése, valamint életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása.

A támogató szolgáltatás a következő szolgáltatási elemeket biztosítja: tanácsadás, esetkezelés, gondozás, gyógypedagógiai segítségnyújtás, felügyelet, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás, szállítás, készségfejlesztés.

- **tanácsadás:** az igénybe vevő bevonásával, jogait, lehetőségeit figyelembe véve történik. Cselekvésre, magatartásra ösztönöz, nemkívánatos cselekvés elkerülésére irányul. Öltözködéskor pl.: tanácsot ad, milyen ruhát vegyen fel, hol lehet beszerezni, stb...

- **esetkezelés:** az igénybe vevő szükségleteinek kielégítésére, megállapodáson/együtműködésen alapuló tervszerű segítő kapcsolat. Számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő saját és támogató környezete erőforrásait, szolgáltatásokat és juttatásokat, melyek bevonhatók a célok elérésébe/újabb problémák megelőzésébe. Munkahelyváltásnál pl.: meg kell fogalmazni a változó igényeket, és ezeket fel kell dolgozni. A megbeszélteknek megfelelően együtt ki kell alakítani a szükséges tennivalókat.

- **gondozás:** az igénybe vevő bevonásával, olyan tevékenységek, melyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne. Rendszeres testi-lelki támogatása/fejlesztése, mely elősegíti a legjobb életminőség elérését, a családban/társadalmi státuszban való megtartását/visszaillleszkedését. Étkezésnél pl.: kiszolgálás, etetés, itatás, elrámolás, asztal leszedés.

- **gyógypedagógiai segítségnyújtás:** a gyógypedagógia körébe tartozó tevékenységrendszer, az igénybe vevő képességeinek kibontakoztatása a funkciózavarok korrekciója és a rehabilitáció érdekében. Étkezésnél pl.: az étel önálló elfogyasztásának tanítása.

- **felügyelet:** az igénybe vevőnél, az igénybe vevő lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll. Étkezésnél pl.: diéta megerősítése, betartása.
- **háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:** az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját környezetében nem tudja megoldani. Ételtészítésnél pl.: az igénybe vevő kérésére a gondozó segíti az ételek elkészítésében.
- **szállítás:** az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, amennyiben szükségleteiből adódóan –mind ezek más módon nem megoldhatók.
- **készségfejlesztés:** az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását/fejlesztését szolgáló helyzetek/alternatívák kidolgozása, begyakorlására lehetőség biztosítása. Öltözködéskor pl.: a gondozó mellette áll, és egy gombot begombol, a másikat kéri, hogy próbálja meg, és jövő héten az igénybe vevő már önállóan csinálja.

#### 4. Panaszkezelés módja, érdekvédelem

Az ellátást igénybe vevő/törvényes képviselő az ellátással kapcsolatban panasszal élhet, elsősorban az ellátás nyújtás helyszínén, az ellátást biztosító szervezeti egység vezetőjénél. Amennyiben a panasz helyben nem orvosolható, a panaszt tevőnek panaszával lehetősége van az intézmény vezetője felé fordulni. Amennyiben a panasz kivizsgálására határidőben (15 napon belül) intézkedés nem történik, vagy a panaszt tevő az intézkedéssel nem ért egyet, úgy az Önkormányzat Képviselő Testületéhez, az intézmény fenntartójához fordulhat. Az ellátást igénybe vevő vagy törvényes képviselője panaszai kivizsgálásában kérheti az ellátott jogi képviselő segítségét is.

#### 5. Együttműködéssel kapcsolatos rendelkezések, alapelvek

Az intézmény valamennyi ellátottjának és dolgozójának egymáshoz való viszonya az emberi méltóság tiszteletére épül. Elvárja a kölcsönös tapintatot, udvariasságot, megértést és ésszerű határokig a toleranciát.

#### Az ellátást igénybe vevők jogai:

- az élethez, az emberi méltósághoz, testi épséghez, testi-lelki egészséghez,

- egyenlő bánásmód biztosításához,
- az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez,
- személyes adatainak védelméhez,
- magánéletével kapcsolatos titokvédelméhez,
- segítséget kapni az intézmény részéről az ellátotti jogok gyakorlása és érvényesítése céljából,
- panasz lehetőségére, annak kivizsgálására, az ellátások igénybevételével kapcsolatos tájékoztatáshoz,
- állapotának felülvizsgálatára vonatkozó információk megismeréséhez,
- az akadálymentes közlekedés lehetőségéhez,
- az őt érintő legfontosabb adatok, információk közléséhez.

#### **Az ellátást igénybe vevő kötelességei:**

- a támogató szolgáltatást nyújtóval megbeszélte gondozási, szállítási időpontban otthon tartózkodni, illetve a megbeszélte helyszínen jelen lenni. Akadályoztatás esetén, az akadályozó körülmény észlelésekor azt jelezni az ellátás nyújtó felé.
- az ellátást igénybe vevő az ellátást nyújtónak kölcsönt nem adhat, és nem kérhet.
- az ellátást igénybe vevő kötelessége, hogy óvja és rendeltetésszerűen használja az intézmény létesítményeit, felszereléseit, eszközeit, berendezéseit, helyiségeit. A személyi és környezeti tisztaság megőrzése, fenntartása.

#### **Az ellátást nyújtók jogai:**

- a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsüléshez, tisztelethez,
- az emberi méltóságuk, személyiségi jogaik tiszteletben tartásához,
- megfelelő munkakörülményekhez.

#### **Az ellátást nyújtók kötelességei:**

- a munkájukat az Etikai kódex alapelvei figyelembe vételével, betartásával végzik,
- a munkakörükből és hivatásukból adódóan figyelmes, udvarias, segítő magatartást tanúsítanak,
- az ellátást nyújtó, valamint a vele közös háztartásban élő közeli hozzátartozója az ellátást igénybe vevővel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést nem köthet az intézményi jogviszony alatt, valamint annak megszűnésétől számított egy évig,

- az ellátást nyújtó az ellátást igénybe vevőtől a térítési díj megfizetésén kívül sem pénzbeli, sem természetbeni ellenszolgáltatást nem fogadhat el,
- az ellátást nyújtó az ellátást igénybe vevőnek kölcsönt nem adhat, és nem kérhet.
- az ellátást igénybe vevőt otthonában, a megbeszélte gondozási, szállítási időpontban felkeresni, illetve a megbeszélte helyszínen jelen lenni. Akadályoztatás esetén, az akadályozó körülmény észlelésekor azt jelezni az ellátást igénybe vevő felé.

#### **Egyéb intézményi szabályok:**

- Alkoholos, drogos befolyásoltság alatt lévő, illetve deviáns magatartású személy az intézményben nem tartózkodhat, az adott állapot tapasztalása esetén az ellátást igénybe vevő fogadása, a szolgáltatásnyújtás a tapasztalt állapot észleléséig megtagadható.
- Az intézményben dohányozni TILOS!

Az ellátottak részére dohányzásra kijelölt hely a bejáratú ajtóútól 5 méterre található. Dohányozni csak az arra kijelölt helyen lehet!

A dohányzással kapcsolatos szabályozást az irányadó rendelkezéseknek megfelelően az intézmény belső szabályzata tartalmazza.

#### **A házirend megsértése:**

- A támogató szolgáltatás házirendjének súlyos megsértésének minősül, ha ez ellátást igénybe vevő deviáns magatartást tanúsít az ellátást nyújtóval, illetve az intézményben tartózkodó más személyekkel szemben, így különösen:
- bármely vélt vagy valós probléma megoldására agresszíven nyilvánul meg az ellátást nyújtóval szemben,
- emberi méltóságot sértő megnyilvánulást tanúsít, az intézmény munkatársának személyiségi jogait nem tartja tiszteletben, egészségét, testi épségét veszélyezteti,
- intézményi tulajdont szándékosan megrongálja, eltulajdonítja,
- alkoholfogyasztás, droghasználat (hatása alatt, hatása miatt környezetében botrányt okozó viselkedés, önbíráskodás, szóbeli, trágár viselkedés, megfélemlítés),

A házirendet súlyosan megsértő magatartás az intézményi jogviszony megszüntetését vonhatja maga után.

## 6. Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai

Az intézményi jogviszony azonnal megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a határozott idejű Megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- a megállapodás felmondásával.

A megállapodás felmondását írásban kezdeményezheti

- az ellátást igénybe vevő illetve törvényes képviselője indoklás nélkül;
- az intézmény vezetője amennyiben
  - az igénybe vevő bentlakást nyújtó intézményben történő elhelyezése indokolt,
  - az igénybe vevő/törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget. (Hat hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és a hatodik hónap utolsó napján két havi személyi térítési díj összegét meghaladja és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.) Amennyiben három hónapon át térítési díj tartozás áll fenn a szolgáltató az igénybe vevőt, a törvényes képviselőt vagy a térítési díjat megfizető személyt írásban tájékoztatja a felmondás lehetőségéről.
  - az igénybe vevő a házirendet súlyosan megsérti; együttműködési kötelezettségét megsérti (együttműködést megtagadja, ellehetleníti, visszautasítja)
  - az igénybe vevő ellátási területen kívülre költözik,
  - a szolgáltatás igénybe vevő részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn.

A jogviszony megszűnéséről az intézmény vezetője írásos értesítést küld. A felmondási idő 15 nap, kivéve, ha az ellátott vagy törvényes képviselője azonnali hatállyal vagy meghatározott időponttól kéri a jogviszony megszűnését, vagy a szolgáltatást igénybe vevő részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn.

Ha a megállapodás felmondásának jogszerűségét bármely fél vitatja, kérheti a bíróságtól a megállapodás jogellenes felmondásának megállapítását. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

Ha a szolgáltatást nyújtó által kezdeményezett megszűnéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatást nyújtó fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosításra kerül, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.