

SZOLGÁLTATÁS RENDJE
(1/2000. (I.7.) SzCsM rend. 5.§ (2) b.)

Szociális Szolgálat Házi Segítségnyújtás

Nyitvatartási idő

Hétfőtől – Péntekig: 07.30 – 15.30

Hétfévén és Ünnepeken ellátást nem biztosítunk.

Az intézmény által nyújtott szolgáltatások

Az intézmény alapellátást lát el.

A házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget vagy személyi gondozást biztosítunk, melyet a tevékenység lista részletesen tartalmaz.

Térítési díj

Az ellátásért személyi térítési díjat kell fizetni havonta utólag az intézményvezető által megjelölt napon, de legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap 15. napjáig, a gondozási órák alapján.

A dokumentációk, mint a kapcsolattartás eszközei

A gondozók tevékenységnaplót vezetnek az általuk nyújtott szolgáltatásokról, melyet a kliens aláírásával igazol.

Az ellátás igénybevételének módja

Szolgáltatás iránti igényét mindenki személyesen vagy törvényes képviselője által jelzi, és a „Adatlap” című nyomtatványon nyújtja be.

Az ellátás igénybevételét megelőzően a gondozásvezető értékelő lapon felméri az igénylő állapotát, a házi orvossal közösen. A megállapított gondozási szükségletéről tájékoztatja az ellátottat, aki a szükséglet, illetve egyéni igényei alapján megállapodást köt.

Az ellátás megkezdéséhez szükséges:

- Jövedelemigazolás 30 napnál nem régebbi havi nyugdíjszelvény bemutatásával
- lakcím vagy tartózkodás igazolása
- TAJ kártya
- gondnoksági határozat
- egészségi állapotra vonatkozó igazolás.

Lakásba való bejutás (kutya), kulcs, riasztó, gondozás tárgyi feltételei:

- A szolgáltatást csak abban az esetben áll módunkban nyújtani, ha a kérelmező lakását meg tudjuk közelíteni.
- A lakás elhagyására képtelen személy esetén kulcsot, riasztó illetve elektromos kapuzár esetén annak kódját a kérelmező vagy hozzátartozója (törvényes képviselője) rendelkezésünkre kell bocsássa.
- Amennyiben az udvarban (lakásban) kutya is van, azt a gondozás időtartamára el kell zárni.
- A gondozás (személyes gondoskodás) megkezdésének minimális feltétele: folyóvíz és áramellátás, valamint fertőzés- és kártevőmentes környezet.

Látogatások időpontja:

- Az igényelt és a megállapodásban rögzített időpontokat a Szociális Szolgálat csoportvezetőjével (helyettesítőjével) lehet megbeszélni és szükség esetén módosítani.
- A látogatások időpontját az igénynek, illetve a munkabeosztásnak megfelelően az előre rögzített időponttól eltérően is meghatározhatja a gondozásvezető, ebben az esetben – ha az eltérés 2 óránál több – a kliens vagy a megállapodásban rögzített személyt értesítjük.
- A munkaszervezés függvényében a Szociális Szolgálat szabadon dönthet a szolgáltatást nyújtó személyéről.

A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja

A gondozók tevékenységnaplót vezetnek az általuk nyújtott szolgáltatásokról, melyet a kliens aláírásával igazol.

Panaszkezelés módja

Bármilyen – a szolgálattal kapcsolatos – panasz, szociális helyzet megváltozása, a működéssel kapcsolatos észrevételek, javaslatok esetén a gondozásvezetőhöz, az intézményvezetőhöz illetve az ellátottjogi képviselőhöz kell/lehet fordulni.

A panaszjog gyakorlásának módja, az ellátással kapcsolatosan panaszt tenni a szakmai egység vezetőjénél, intézményvezetőnél lehet személyesen, vagy írásban. Az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslással. Az ellátással kapcsolatban észrevételt tehet az ellátottjogi képviselőnél. Az ellátottjogi képviselő elérhetősége az intézményben jól látható helyen kifüggesztve valamint a megállapodásban található.

Az ellátottjogi képviselő – törvényekben és a jogszabályokban meghatározott keretek között – védi az ellátottak jogait, segíti őket azok megismerésében és érvényesítésében.

A munkatársak és az önkéntes segítők az ellátásért térítési díjon kívül ellenszolgáltatást nem fogadhatnak el!

Ittas, tudatmódosító szer befolyása alatt álló személy, fertőző, lázas beteg az intézmény területén nem tartózkodhat!

Az intézményi jogviszony megszűnése:

Az intézményi jogviszony megszüntethető, ha:

- az ellátott lemondja a kért szolgáltatást,
- nem rendezi a térítési díjat,
- ha az ellátott bentlakásos intézménybe költözik
- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével
- az ellátott halálával.

A SZOLGÁLTATÁS REND betartása a munkatársakra, és a kliensekre egyaránt vonatkozik.

EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT KÖSZÖNJÜK!

Budapest, 2016. 03. 02.

Kiss Andrea
Intézményvezető