

**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 klijent vagy a megállapodásban rögzített személyt értesítjük.
- A munkaszervezés függvényében a Szociális Szolgálat szabadon dönthet a szolgáltatást nyújtó személyéről.

### **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 jogorvoslattal. 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, hányással és/vagy hasmenéssel járó betegséggel az intézmény területén nem tartózkodhat!

### **Az intézményi jogviszony megszűnése**

*Az intézményi jogviszony megszüntethető:*

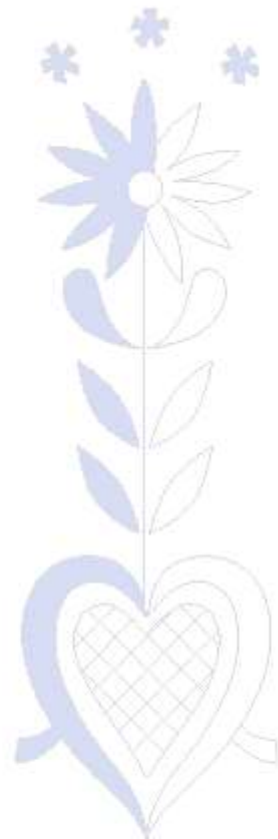
- Ha az ellátott elköltözik a kerületből.
- Ha az ellátott harminc (30) napon belül nem jelentkezik
- Ha az ellátott a házirendet megszegi
- Az ellátott kérésére
- Ha az ellátott bentlakásos intézménybe költözik
- Az intézmény jogutód nélküli megszűnésével.
- Az igénybe vevő halálával.
- Az ellátott a térítési díjat írásbeli felszólítás után sem fizeti be.
- Ha valaki viselkedésével, magatartásával veszélyezteti a másik ellátott vagy munkatárs testi épségét és lelki békéjét. Ha durva, bántóan minősítő, sértő, zsaroló, fenyegető, durván elnyomó viselkedést tanúsít, és ezzel a közösségi élet szabályait súlyosan megszegi. Az ilyen magatartás lehetséges következménye az intézményi jogviszony azonnali megszüntetése.

A szolgáltatás újra indítható egyéni mérlegelés alapján, új megállapodás kötésével.

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

EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT KÖSZÖNJÜK!

Budapest, 2018. 07. 01.



Kiss Andrea  
Intézményvezető

SZOCIÁLIS  
SZOLGÁLAT

*XXII. ker. Önkormányzat*