

## **SZOLGÁLTATÁS RENDJE**

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

### **Szociális Szolgálat SERAPIS Községi Ellátás**

#### **Nyitvatartási idő:**

Hétköznapi 8.00 – 16. 00

Szombat, vasárnap és ünnepnapokon az intézmény zárva tart.

#### **Az ellátottak köre**

A XXII. kerületben élő 18 év feletti, pszichiátriai problémákban érintett személyek.

#### **Az intézmény által nyújtott szolgáltatások**

Az intézmény alapfeladatát lát el.

- problémaelemzés, probléma megoldás,
- személyes célok meghatározásának segítése,
- változásra motiváló tényezők feltárása,
- Problémamegoldó beszélgetések,
- készségfejlesztés,
- életvitellel kapcsolatos tréningek szervezése, illetve közvetítése,
- önellátásra való képesség javítása és fenntartása,
- tájékoztatás a betegséggel kapcsolatos tudnivalókról, az ahhoz való alkalmazkodás és kezelés teendőiről,
- pszicho-szociális rehabilitáció,
- szabadidő szervezett eltöltésének segítése,
- öngyógyító csoportok, támogató hálózatok szerveződésének segítése,
- tanácsadás, információnyújtás az egészségügyi, szociális ellátások és szolgáltatások igénybe vételéről,
- továbbá foglalkoztatási, oktatási, lakhatási lehetőségek igénybe vételének módjairól

#### **Térítési díj**

Személyi térítési díjat az önkormányzat, mindenkor hatályos térítési díjról szóló rendelete, valamint az 1993. évi III. törvény értelmében a közösségi ellátás szolgáltatása ingyenes.

#### **Az ellátás igénybevétele módja**

- Szolgáltatás iránti igényét mindenki személyesen vagy törvényes képviselője által jelzi.
- Az igényt az ellátott vagy törvényes képviselője az „Adatlap” című nyomtatványon nyújtja be.
- Lakcím vagy tartózkodási hely igazolása szükséges.
- Szakorvosi (pszichiáter, neurológus) szakvélemény szükséges.

### **A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja**

- A kapcsolattartás módját az ellátott igényeinek megfelelően a személyre szabott gondozási tervben rögzítjük, így ez történhet az ellátott lakásán, a Szociális Szolgálat helyiségeiben (1221 Bp., Anna u. 10.), illetve más külső helyszíneken.
- A közösségi ellátás koordinátora minden hétköznapi 8 és 16 óra között elérhető a szolgálat mobiltelefon számán.
- A találkozások száma az ellátott igényeinek megfelelően a gondozási tervben rögzítettek szerint, illetve szakmai szempontok figyelembe vételével egyénileg kerül megállapításra.
- A szolgáltatás elérése személyesen vagy telefonon történhet, az adott működési rend szerint.

### **A közösségi pszichiátriai ellátás szakmai tartalma**

A közösségi pszichiátriai ellátásban résztvevő személyre vonatkozóan egyéni gondozási terv készül, melynek elkészítésébe bevonják az érintett személyt, szűkebb közösségének tagjait, valamint a közösségi koordinátort és a kliens közösségi gondozóját.

A gondozási tervet képező egyéni segítségnyújtás (önellátás, vásárlás, ügyintézés segítése) mellett nagy hangsúlyt kap az egyéni mentális gondozás.

A közösségi kereteken belül – a Nappali Hangulat Lélekvédő Klubbal együttműködve- olyan klubok, önszervező csoportok szervezése, melyek segítik az egyént a társadalomba való reintegrációra, közösségi kapcsolatok kialakítására, önismeretük fejlesztésére, kulturális, művészeti tevékenységbe való bevonásukba.

### **Adatvédelem**

Az adatok kezelése a vonatkozó jogszabályok szerint történik. Az ellátáshoz szükséges információk és adatok kizárólag az ellátott beleegyezésével oszthatóak meg az esetkezelésbe bevont más szakemberekkel.

### **Panaszkezelés módja**

Bármilyen – a szolgálattal kapcsolatos – panasz, szociális helyzet megváltozása, a működéssel kapcsolatos észrevételek, javaslatok esetén a klubvezetőhöz, 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 van kifüggesztve.

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!**

### **A szolgáltatás az Anna u.-i telephelyen biztosított.**

A felszerelési, berendezési tárgyakat kíméljük, ügyeljünk rendeltetésszerű használatára. Vigyázzunk a tisztaságra, mindenki tisztán, a higiéniai elvárásoknak megfelelően jelenjen meg!

Ittas, tudatmódosító szer befolyása alatt álló személy, fertőző, lázas beteg, hányással és/vagy hasmenéssel járó betegséggel az intézmény területén nem tartózkodhat!

Minden szolgáltatást igénybe vevő köteles betartani a közösségi élet szabályait. Viselkedésével, magatartásával senki sem veszélyeztetheti a másik testi épségét és lelki békéjét. Egymás durva, bántó minősítése, megbélyegzése, sértegetése, zsarolása, fenyegetése, szóban való durva elnyomása a közösségi élet súlyos megszegésének számít. Fontos, hogy odafigyeljünk, tiszteletben tartjuk egymás autonómiáját, önállóságát, önmagával kapcsolatos rendelkezési jogait.

### **Az intézményi jogviszony megszűnése**

Az intézményi jogviszony megszüntethető:

- Ha az ellátott elköltözik a kerületből.
- Ha az ellátott harminc (30) napon belül nem jelentkezik, illetve rendszeresen megszegi a gondozási tervben foglalt együttműködési szabályokat.
- Ha az ellátott a házirendet megszegi
- Az ellátott kérésére
- Ha az ellátott bentlakásos intézménybe költözik
- Az intézmény jogutód nélküli megszűnésével.
- Az igénybe vevő halálával.
- 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 SZOLGÁLTATÁSREND betartása a munkatársakra, és a klubtagokra egyaránt vonatkozik.**

EGYÜTTMŰKÖDÉSÉT KÖSZÖNJÜK!

Budapest, 2018. 07. 01.

Kiss Andrea  
Intézményvezető