

Reménysugár Integrált Szociális és Gyermekvédelmi Intézmény Nógrád Vármegye

2660 Balassagyarmat; Szontágh Pál utca 44.

Tel: +36-35 / 300 – 844, Fax: +36-35-300-004; E-mail:

nmreszi.remenysugar@remenysugaragori.hu

Adószám: 15450085-1-12; Bankszámlaszám: 10037005-00315139-000000000



Napfény Otthon és Támogatott Lakhatás Bercel

Támogató Szolgálat

Szakmai Program

Bercel

2026.

Tartalomjegyzék

1. Szervezeti információk	2. oldal
1.1. Alapadatok	2. oldal
1.2. A szolgáltatás működését meghatározó jogszabályok	3. oldal
2. A szolgáltatás célja	4. oldal
3. Az ellátandó célcsoport jellemzői	5. oldal
4. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása	10. oldal
4.1. Megvalósítani kívánt program	10. oldal
4.2. Létrejövő kapacitások	11. oldal
4.2.1. Személyi kapacitások	11. oldal
4.2.2. Tárgyi feltételek	12. oldal
4.3. A nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása	13. oldal
5. Más intézményekkel történő együttműködés módja	17. oldal
6. Az ellátás igénybevételének módja	19. oldal
7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás módja	24. oldal
8. Ellátottak és szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme	25. oldal
10. Mellékletek	26. oldal
11. Záradék	26. oldal

1. Szervezeti információk

1.1. Alapadatok

Intézmény elnevezése:

Reménysugár Integrált Szociális és Gyermekvédelmi Intézmény Nógrád Vármegye

Az intézmény székhelye:

Székhelye: 2660 Balassagyarmat, Szontágh Pál utca 44.

Az intézmény telephelye:

Napfény Otthon és Támogatott Lakhatás Bercel

2687 Bercel, Kenderváros utca 23.

A szolgáltatás igénybevételének címe:

2687 Bercel, Kenderváros utca 23.

Alapító és irányító szerve:

Belügyminisztérium

székhelye: 1014 Budapest, Szentháromság tér 6.

Az intézmény fenntartója és székhelye:

Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

1132 Budapest, Visegrádi utca 49.

Az intézmény alapellátási területe: fogyatékos ellátás vonatkozásában: Nógrád vármegye, siket és súlyosan látássérült fogyatékos személyek vonatkozásában az egész ország területe.

A szolgáltatás ellátási területe: Bercel, Galgaguta, Nógrádkövesd, Vanyarc

1.2. A szolgáltatás működését meghatározó jogszabályok

Jogszabályi háttér:

- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról (továbbiakban: Kjt.)
- 1993. évi III. tv. a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban: Szt.)
- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
- 2012. évi I. törvény a Munka törvénykönyvéről (továbbiakban: MT)
- 2013. évi V. törvény a polgári törvénykönyvről
- 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről (továbbiakban: SzCsM rendelet)
- egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól (továbbiakban: SZMM rendelet)
- 1/2000. (I.07) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (továbbiakban: Rendelet)
- 36/2007. (XII.22.) sz. SZMM rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól (továbbiakban: SZMM rendelet)
- 9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról
- 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
- 4/2013. (I. 11.) Korm. rendelet az államháztartás számviteléről
- 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről.
- 2016/679 EP rendelet a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (általános adatvédelmi rendelet) (GDPR)

2. A szolgáltatás célja

Célunk a fogyatékos személyek önállóbb életének elősegítése, olyan szolgáltatások működtetése által, amelyek elősegítik a fogyatékoságból származó hátrányok csökkentését. A fogyatékosággal élő ember képes legyen önállóbb, aktívabb életvitelt folytatni, társadalmi szerepeket betölteni, emberi és állampolgári jogait érvényesíteni és kötelezettségeit teljesíteni. A támogató szolgáltatás elő kívánja segíteni a fogyatékos személyek integrációját, valamint támogatni kívánja a fogyatékosággal élőket, hogy lehetőségeikhez képest minél függetlenebb életet élhessenek- a jelenlegi ellátórendszerrel együttműködve.

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 révén.

A támogató szolgáltatás feladata a fogyatékoság jellegének megfelelően különösen

- a) az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, való hozzájutás biztosítása (speciális személyi szállítás, szállító szolgálat működtetése)
- b) az általános egészségi állapotnak és a fogyatékoság jellegének megfelelő egészségügyi szociális ellátásokhoz, valamint a fejlesztő tevékenységhez való hozzájutás személyi és eszközfeltételeinek biztosítása.
- c) információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása.
- d) a jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségének biztosítása
- e) segítségnyújtás a fogyatékos személyi kapcsolatkézségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez speciális, önsegítő csoportokban való részvételükhöz
- f) egyes szociális alapszolgáltatási részfeladatok biztosítása a fogyatékos személyek speciális szükségleteihez igazodóan.
- g) segítségnyújtás a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának megvalósulásához, valamint a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős kapcsolatokban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása.
- h) a fogyatékos személy munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevételeének elősegítése.

A támogató szolgálat feladata – a fenti bekezdésben meghatározott célok érdekében – különösen

- a) személyi segítő szolgálat működtetése, amely - a fogyatékos személyi aktív közreműködésével – segítséget nyújt
 - aa) a fogyatékos ember személyi (higiénés, életviteli életfenntartási) szükségleteinek kielégítéséhez,
 - ab) a társadalmi életben való teljes jogú részvételhez,
 - ac) az önálló munkavégzéshez, tanulmányok folytatásához, szociális és egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez, kulturális, művészeti, sport, szabadidős tevékenységek végzéséhez,
- b) szállító szolgálat működtetése az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása érdekében.
- c) a tanácsadás

Fentieket figyelembe véve a támogató szolgáltatás személyi segítő szolgáltatást szervez és nyújt, továbbá információnyújtás, tanácsadás és ügyintézés során nyújt támogatást az ellátott számára. Közösségi, kulturális és szabadidős programokhoz való hozzájutás érdekében nyújt segítséget. A szolgáltatás a fogyatékkal élő személy általános egészségi állapotának és fogyatékosága jellegének megfelelő egészségügyi, szociális ellátásokhoz való hozzájutás elősegítését biztosítja.

3. Az ellátandó célcsoport jellemzői

A támogató szolgáltatás célcsoportja a szociálisan rászorultnak minősülő enyhe, közép súlyos, illetve súlyos fogyatékos személyek köre (a szociálisan nem rászorultnak minősülő emberek számára nem biztosítunk szolgáltatást)

- Látási fogyatékos
- Hallási fogyatékos
- Értelmi fogyatékos
- Mozgásszervi fogyatékos
- Pervazív fejlődési zavarok
- Halmozott fogyatékos
- Egyéb fogyatékos

Bercel:

Népsűrűség 52,56 fő/km²

Év	Férfi lakosság	Női lakosság	Változás az előző évhez képest	Teljes lakosság
2025	853	855	0,71%	1 708
2024	847	851	0,00%	1 698
2023	847	851	0,95%	1 698
2022	839	858	-0,59%	1 697
2021	844	856	-1,06%	1 700
2020	853	855	–	1 708

Fogyatékkal élő személyek száma a településen: a lakosság 9,5 %-a

- Fogyatékossgal élő személyek foglalkoztatásának lehetőségei, foglalkoztatottsága, védett foglalkoztatás, közfoglalkoztatás

A fogyatékkal élő személyek legnagyobb részének egyetlen megélhetési forrása az alacsony összegű nyugdíj, járadék vagy segély, melyek azonban csak igen szűkös megélhetési forrást biztosítanak számukra. A fogyatékkal vagy tartós egészségügyi problémával élő emberek munkaerőpiaci lehetőségei ugyanakkor meglehetősen behatároltak.

Közfoglalkoztatás keretében nem dolgoznak fogyatékkal élők a településen.

Munkavállalást segítő lehetőségek: A Nemzeti Szociálpolitikai Intézet által megvalósított, EFOP-1.1.1-15-2015-00001 azonosítószámú, Megváltozott munkaképességű emberek támogatása című projekt, amelynek legfőbb célja a megváltozott munkaképességű személyek elhelyezkedésének és tartós munkavállalásának elősegítése.

Fogyatékkal élők számára helyben biztosított szociális szolgáltatások az alapszolgáltatások közül az étkeztetés, a házi segítségnyújtás, valamint a család- és gyermekjóléti szolgáltatás.

Galgaguta:

Népsűrűség 38,64 fő/km²

Év	Férfi lakosság	Női lakosság	Változás az előző évhez képest	Teljes lakosság
2025	301	307	-2,27%	608
2024	308	305	-0,96%	613
2023	311	311	2,64%	622
2022	303	312	-0,33%	615
2021	304	307	1,00%	611
2020	301	307	–	608

Galgagután a 0-59 éves korcsoportokig kis mértékben a férfiak többlete figyelhető meg, míg a 60-64 és a 65 év feletti korcsoportban a nők vannak többségben. A nők hosszabb várható élettartama országosan megfigyelhető jelenség, főleg a 65 év feletti korosztályban.

Galgaguta Község Önkormányzata foglalkozik érdekképviselésükkel. A szociális ellátórendszer a fogyatékossgal élők számára elérhető a támogató szolgáltatás, a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás.

A településen nem készült, fogyatékkal élőkkel kapcsolatos nyilvántartás, csak a települési adottságok, valamint a „mindenki ismer mindenkit” elven működő információáramlás segítségével kihasználva jutnak el a támogatások az arra jogosultakhoz. A korábban a települési önkormányzatoknál működő szociális információs szolgáltatás súlypontilag a szociális intézményekhez került, így azok megfelelő működése esetén nincs vagy minimális a látencia.

Nógrádkövesd:

Népsűrűség 75,31 fő/km²

Év	Férfi lakosság	Női lakosság	Változás az előző évhez képest	Teljes lakosság
2025	332	318	3,43%	650
2024	321	308	3,55%	629
2023	310	293	3,33%	603

2022	300	282	-4,15%	582
2021	313	303	-5,72%	616
2020	332	318	–	650

Fogyatékkal élő személyek száma a településen: a lakosság 4 %-a

Településen fogyatékos személyeket ellátó támogató szolgálat vagy bentlakásos intézmény nincs. Szociális étkeztetést – házhozszállítással – a helyi óvoda konyhájáról biztosítja a település. A házi segítségnyújtás és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a Balassagyarmati Kistérség Szociális Központján keresztül történik. 2020. márciusától a településen is elindult a falugondnoki szolgáltatás, melyhez a Magyar Falu program támogatásával új falubuszt kapott az önkormányzat. A járműbe már kerekesszékekkel használható rámpát szereltek, így a mozgásukban korlátozottak is könnyen használhatják.

A településen fogyatékosok ellátását szolgáló fogyatékosok nappali intézménye nincs.

Vanyarc:

Népsűrűség 37,18 fő/km²

Év	Férfi lakosság	Női lakosság	Változás az előző évhez képest	Teljes lakosság
2025	582	623	-1,52%	1 205
2024	591	612	-1,34%	1 203
2023	599	614	2,39%	1 213
2022	585	615	-0,68%	1 200
2021	589	609	1,20%	1 198
2020	582	623	–	1 205

Fogyatékkal élő személyek száma a településen: a lakosság 3,5 %-a

A településen fogyatékossgal élő személyek főbb jellemzői, sajátos problémái: A legtöbb fogyatékkal élő mozgásában korlátozott a településen. Ezen kívül vannak vakok és gyengén látók, hallás- és idegrendszeri károsultak.

Az étkeztetés, házi segítségnyújtás és a családsegítés működik a fogyatékkal élők esetében is, amennyiben azt igénylik.

Támogató Szolgálatunk biztosítja a szolgáltatás ellátási területén (Bercel Galgaguta, Nógrádkövesd, Vanyarc) otthonában egyedül vagy családjával élő, szociálisan rászorult és fogyatékos személyek ellátását.

Ezen felül biztosítja a támogató szolgálat a támogatott lakhatás szolgáltatást igénybe vevő fogyatékos személyek ellátását.

Az ellátás igénybevételére jogosult az a fogyatékos személy, aki a külön jogszabályban nevesített fogyatékossgai támogatásban, vakok személyi járadékban, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesül.

A támogatott lakhatást igénybe vevő fogyatékkal élő ellátottak esetében a komplex szükségletfelmérésben kerül meghatározásra a támogató szolgáltatás iránti igény, továbbá új, a komplex szükségletfelmérésben meg nem határozott igények is felmerülhetnek (pl. ügyintézés, orvosi vizsgálatra eljutás, vásárlás, stb.), amelyekre a támogató szolgálat biztosítja a szükséges segítségnyújtást feladatkörének megfelelően. A támogatott lakhatás Bercel településen 5 családi házban működik, (10-11 és 12 fős házak) összesen: 57 fő tekintetében.

Az ellátandó célcsoport jellemzői: A megfelelő akadálymentes környezet megoldatlansága, valamint a társadalom sztereotípiái, attitűdjei miatt a fogyatékossgal élő személyek szociális integrációja jelentős mértékben nehezített. Ennek következtében hátrányos helyzetben vannak a munkaerő-piacon, sokuk rokkantsági ellátásban részesül, vagy szociális ellátásokból él. Az alacsony jövedelem mellett alacsony életszínvonalat tudnak maguknak biztosítani, ami tovább csökkenti a társadalmi, gazdasági, oktatási és egészségügyi szükségleteinek kielégítésének lehetőségét, különösen mivel számukra ez jelentősebb anyagi megterhelést jelent, mint nem fogyatékos társaik esetében.

Célcsoporton belül, elsősorban a támogatott lakhatásban élő fogyatékosok esetében kiemelkedően magas számú a halmozottan fogyatékos személy, akik magasabb- komplexebb támogatásra szorulnak. Leggyakoribb segítségnyújtás az alábbi feladatokra tagolódik:

- hivatalos ügyintézés, (gondnoksági felülvizsgálatra kísérés, igazolványok, dokumentumok cseréje),
- szakorvosi vizsgálatra, időszakos kontrollra eljutás, annak teljes folyamatában támogatás,
- háztartáspótló tevékenységek
- gondozás
- szükség szerinti vásárlások helyben vagy akár egy nagyobb városban,
- szabadidős programokra, rendezvényekre való eljutás, kísérés, felügyelet.

4. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatási elemek, tevékenységek leírása

4.1. Megvalósítani kívánt program

A fogyatékos személy önrendelkezésében alapuló önálló életvitelének megkönnyítése érdekében elsődlegesen a lakáson kívüli közszolgáltatások elérését segítjük, valamint az ellátottak részére önállóságuk megőrzése mellett lakáson belüli speciális segítséget is biztosítunk.

A Napfény Otthon és Támogatott Lakhatás Bercel Támogató Szolgálat a támogatott lakhatást igénybe vevő személyek, valamint Bercel, Galgaguta, Nógrádkövesd, Vanyarc településeken élők részére nyújtja a szolgáltatást.

Általános feladataink körébe tartozik

- szakorvosi rendelésre való eljuttatás: előre egyeztetett időpontban, sürgősségi esetben
- hivatalokba történő eljuttatás, hivatalos ügyek intézése : előre egyeztetett időpontban
- szabadidős programokra, rendezvényekre eljutás: előre szervezett, csoportos programok
- háztartási eszközök, alkatrészek beszerzése, vásárlásra eljutás: felmerülő szükségletek alapján

Napi szintű feladataink körébe tartozik támogatott lakhatást igénybevevő ellátottak esetében:

- a dolgozó lakók esetében: reggel az igénybe vevők munkahelyére történő eljuttatásában való segítségnyújtás szállítással, illetve az ellátottak TL házakból az alapszolgáltatások igénybevétele esetén annak megvalósítási helyszínére való szállítása,
- munkaidő leteltét követően, az igénybe vevők hazaszállítása,
- háztartáspótló tevékenységek,
- gondozás
- ételszállítás a TL házakba, illetve szükség szerint az ellátott lakására.
- kapacitástól függően Bercel, Galgaguta, Nógrádkövesd, Vanyarc településeken lévő igénybevevők szállítása

Az általános és napi szintű feladatok tervezése során a racionalításra törekszünk a gépjármű gazdaságos fenntartása érdekében.

A szolgáltatást nyújtó intézmény megközelíthetősége:

- A támogató szolgáltatás irodája több alapellátást biztosító szolgáltató központban található, tömegközlekedéssel jól megközelíthető, a település központjától 400 m-re található.

A biztosított szolgáltatások rendszeressége

- A támogató szolgálat az igénybe vevő személy részére, szükség szerinti rendszerességgel, munkanapokon 7:30-16:00-ig biztosítja a szolgáltatást. (Egyes esetekben - előre egyeztetettek alapján - ettől eltérően, ennek engedélyezése és egyeztetése a TL szolgáltatás szakmai vezetőjének hatásköre)

4.2. Létrejövő kapacitások

A támogató szolgálat a támogatott lakhatást igénybe vevő 57 fő ellátott számára, továbbá az ellátási területen élő szociálisan rászorult fogyatékossgal élő igénybe vevők (maximum 10 fő) részére nyújt szolgáltatást.

4.2.1. Személyi kapacitások

A Támogató Szolgálat a támogatott lakhatást igénybe vevő 57 fő személynek, továbbá az ellátási területen élő szociálisan rászorult fogyatékossgal élő igénybe vevők (maximum 10 fő) részére 19 fő gondozó és 1 fő segítő közreműködésével biztosítja az ellátást.

A dolgozók végzettsége, képzése

A Támogató Szolgálat dolgozóinak végzettsége megfelel a jogszabályi követelményeknek, valamint a dolgozók részt vesznek a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet Képzési Igazgatóság által szervezett jogszabály által előírt kötelező képzésen.

Az intézmény személyi feltételei

- 1 fő vezető- Támogatott Lakhatás szakmai vezető
- 19 fő gondozó – (12 órás munkarend)
- 1 fő segítő (8 órás munkarend)

A munkaszervezés a vezető feladatköre. A munkatársak végzettsége megfelel a szakmai előírásoknak. A szakmai munka megvalósulásának érdekében minden munkatárs el kell végezze a munkakörhöz kötött kötelező képzéseket.

A Támogató Szolgálat valamennyi munkatársa részt vesz munkaköri orvosi alkalmassági vizsgálaton, rendelkeznek érvényes egészségügyi könyvvel, erkölcsi bizonyítvánnyal és a munkakörhöz előírt és elvárt szakképzettséggel, szakértelemmel.

4.2.2. A tárgyi feltételek

- Támogató Szolgálat a szállítást egy gépjárművel végzi. A szolgálat járműve egy 9 fő szállítására alkalmas akadálymentes busz, mely rendelkezik rámpával és 4-3 pontos biztonsági rögzítéssel. Ez az autó összesen 4 fő kerekesszékekben ülő személyt tud egyidejűleg biztonságosan szállítani. A gépjármű meghibásodása esetén a szolgáltatást a Székhely Intézménytől átmenetileg kölcsönzött járművével igyekszünk biztosítani.
- A Támogató Szolgálatnak otthont adó, fenntartó tulajdonában álló épület egyik irodahelyisége akadálymentesített. Itt van lehetőség az igénybevevők fogadására. (Az épület a fenntartó Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság tulajdonában van.) A szükséges bútorzat, informatikai eszközök rendelkezésre állnak.
- A támogató szolgálat irodája jól megközelíthető, akadálymentesített, elérhető a község központjától akár gyalogosan is, kb. 400 m-re található. A község tömegközlekedéssel jól megközelíthető, a Volánbusz járatait elérhetőek. Ezen kívül személyautóval is

megközelíthető, parkolásra az épület udvarában van lehetőség.

- A külső – és belső környezet akadálymentesítése egyaránt megoldott, az ügyfelek számára az épületben minden funkció – helyiségek, biztosított.
- Az iroda és a funkcionális helyiségek megközelítése vezetősávval könnyített, mely a vakok és gyengénlátók tájékozódását hivatott segíteni. Ezt kiegészítve az épület minden helyisége feliratozott, vakok és gyengénlátók segítségére használatos tapintható táblával is.

4.3. A nyújtott szolgáltatási elemek, tevékenységek leírása

A szolgálat tevékenysége a szolgáltatás célcsoportjának szükségleteihez igazított alábbi szolgáltatási elemekre épül:

- Tanácsadás,
- Esetkezelés
- Gondozás
- Háztartási segítségnyújtás
- Szállítás
- Készségfejlesztés
- Felügyelet
- Gyógypedagógiai segítségnyújtás

Tanácsadás

Az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésekre reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nem kívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

Az igénybe vevő önrendelkezését megtartva biztosítja a szükséges tájékoztatást, általános információnyújtást. A tanácsadás személyesen a szolgáltatás irodahelyiségében vagy az igénybe vevő otthonában történik.

A tanácsadás során meg kell adni az igény szerinti tájékoztatást - egyéni szükséglet szerint akár akadálymentes kommunikációs csatornán keresztül - abból a célból, hogy a kérdező kellő mennyiségű és minőségű információval rendelkezzen az információhiányos életterületeken.

A tanácsadás - jellegéből fakadóan - eseti problémamegoldáshoz kapcsolódó információk átadására szolgál. Ismétlődő, tartós igény esetén megfontolandó, hogy a szolgáltató felmérje a tényleges szükségleteket, tájékoztassa az igénybe vevőt a lehetséges további együttműködés feltételiről és a támogató tevékenységet **esetkezelés** formájában folytassa.

Esetkezelés

Az igénybe vevő szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésében, újabb problémák megelőzésébe. A szolgáltatási elem biztosítása során fontos a szakember és az igénybe vevő együttműködése, a segítségbe bevonható személyek és szakemberek ismerete, a probléma meghatározása és megoldásához a szükséges kompetencia határok ismerete a szakember részéről.

A rendelkezésre álló adatok alapján a problémák elemzése, kockázatok elemzése, lehetőségek feltárása és a szolgáltatás tervezése történik meg, annak érdekében, hogy az igénybe vevő számára optimális szolgáltatásokat vehesse igénybe. A tervezett szolgáltatást az igénybe vevő érdekében, igényeinek, elvárásainak figyelembevételével kell meghatározni.

Gondozás

Az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

A szolgáltatási elem biztosításakor fontos szempont a tervezésen alapuló célzott segítségnyújtás. A célzott segítségnyújtásból végzett tevékenység során törekedni kell az igénybe vevő meglévő képességeinek, önellátásának és társadalmi státuszának megtartására. A szolgáltatási elemet az ellátást igénybe vevő lakásán, lakókörnyezetében és ezen kívül is biztosítani szükséges.

A gondozási tevékenység célja a gondozásra szoruló ember szükségleteihez igazodó segítségnyújtás, melynek mértékét és fajtáját mindenkor a segítségre szoruló személy

egészségügyi, szociális és pszichés állapota határozza meg. A gondozási tevékenység magába foglalja:

- Az igénybe vevő személyes higiéniáját biztosító tevékenységeket.
- Fizikai szükségletek biztosításához szükséges támogató tevékenységeket.
- Hely és helyzetváltoztató mozgásának támogatását, igénybe vevő személy mozgását.
- Alapvető mentálhigiénés szükségletek biztosítását támogató tevékenységeket.
- valamint lakáson belüli közvetlen speciális segítségnyújtás, illetve lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése.

A gondozási tevékenység során különösen hangsúlyos az ellátottak fizikai szükségletének kielégítése, fizikai állapotának megőrzése, meglévő képességeinek és önellátásának megtartása, erősítése. A gondozási tevékenység nem terjed ki speciális egészségügyi ismereteket, kompetenciákat igénylő szakápolási-gondozási feladatokra.

Háztartási segítségnyújtás

Az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

A tevékenység során a szolgáltató az igénybe vevő aktuális helyzetére, meglévő képességeire a lehető legteljesebb mértékben épít, ezzel az önálló életvitelt segítő, támogató tevékenységet valósít meg.

Az igénybe vevő személy közreműködéséhez szükséges képességek hiánya esetében a háztartási segítségnyújtás megvalósulhat lakókörnyezeten kívül, a szolgáltatást megvalósító munkatársak önálló tevékenysége által. (pl. bevásárlás)

Szállítás

Javak vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz, vagy az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldhatóak meg.

A szolgáltatás biztosításához a vonatkozó jogszabály által előírt gépjárművel rendelkezik az intézmény. A szállítás biztosított formái: eseti és rendszeres szállítás.

A szolgáltatás teljesítése előre egyeztetett módon, a kiindulás és érkezési állomás, illetve az időpontok pontos meghatározása alapján történik.

Amennyiben szükséges, a gépkocsivezető segítséget nyújt a be- és kiszállásnál, valamint a biztonságos közlekedés feltételeinek biztosításában (biztonsági öv, kerekesszék bekötése). Speciális kíséresi igény esetén a kísérő munkatárs a gépkocsiban a szükséges feladatokat ellátja (szállításhoz kapcsolódó személyi segítség, mely a felügyelet szolgáltatási elem keretein belül valósul meg).

Készségfejlesztés

A készségfejlesztés célja, hogy az igénybe vevő a lehető legnagyobb mértékben képessé váljon az önellátásra, önálló életvitelre, kapcsolatai és közösségi részvétele erősödjön, mindezek segítségével az önálló élet kialakításának, illetve a társadalomba való re/integrációjának esélye megeremtődjön.

A szociális készségek és kompetenciák négy résztevékenység területei lehetnek:

- Önkiszolgálási képességek fejlesztése,
- Személyes kapcsolatok kialakításának és fenntartásának fejlesztése,
- Kommunikációs készségek fejlesztése,
- Döntéshozatali képességek és a közösségi tudat fejlesztése.

Ezen résztevékenységek fejlesztése során a meglévő kompetenciák megőrzése, fenntartása, lehetőség szerint bővítése a cél, a minél nagyobb önállóság érdekében.

Felügyelet

A felügyelet szolgáltatási elem célja az igénybe vevő fizikai biztonságának fenntartása a szolgáltatás adott színterén. A felügyelet megvalósulhat az igénybe vevő lakókörnyezetében, egyéb, közszolgáltatásokhoz kapcsolódó helyszíneken (nem kiváltva ezzel más közszolgáltatások hasonló tartalmú tevékenységeit), illetve megvalósulhat a szállító szolgáltatáshoz kapcsolódóan, a gépjárműben. Felügyeletnek minősül a közösségi közlekedési szolgáltatások igénybevétele során a szolgáltatást megvalósító munkatárs jelenléte. Támogató szolgáltatás esetében a felügyelet minden esetben személyesen kerül biztosításra.

Gyógypedagógiai segítségnyújtás

Gyógypedagógiai segítségnyújtás szolgáltatási elem célja a fogyatékossgal érintett funkciók (mozgás, látás, hallás, beszéd stb.) fenntartása és fejlesztése a fogyatékos emberek életében, valamint a szociális biztonság és szerepvállalás, a társadalmi életbe való részvétel biztosítása, az életminőség megőrzése és javítása. A tevékenység célja továbbá az állapotromlás, és ezzel a társadalmi részvétel károsodásának megakadályozása, valamint a magasabb gondozási szükséglet kialakulásának megelőzése.

A célok meghatározását, a tervezést az igénybe vevő képességei szerinti minél teljesebb bevonásával, vele egyeztetve és vele együttműködésben kell végezni. A legfontosabb terület az önellátási és önkiszolgálási képességek fejlesztése.

5. Más intézményekkel történő együttműködés

Az intézmény a támogató szolgálat működtetése során is a szakmai fejlődés-, az ellátás folyamatos minőségjavítása, az új módszerek bevezetése-, a jogszabályi elvárásoknak való megfelelés érdekében széleskörű kapcsolatokra törekszik helyi- és országos szinten egyaránt. A megfelelő szintű szakmai tevékenység megvalósulása érdekében fontos a hatékony együttműködés hatóságokkal, hivatalokkal, társintézményekkel, civil és társadalmi szervezetekkel egyaránt.

A támogató szolgálat az intézmény szervezeti egységeként- elsősorban a TL házakban élő fogyatékos ellátottak számára történő szolgáltatások tekintetében – szoros, napi kapcsolatot tart fenn a működtető intézmény telephelyeivel, székhelyével, az intézmény által nyújtott egyéb szolgáltatási formákkal. A feladatok így egymást kiegészítve, erősítve, komplexen működnek együtt a szolgáltatást igénybe vevő igényeinek megfelelően. A feladatellátás eredményessége érdekében a szolgáltatás együttműködik a településen vagy azon kívül működő ellátórendszer egyéb intézményi hálózatával is. Az együttműködés lehet egyszeri (eseti) vagy rendszeres, történhet telefonon vagy személyesen.

A szolgáltatás működtetése során az intézmény rendszeres kapcsolatot tart fenn:

- Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal és annak Nógrád Vármegyei Kirendeltségével: konferenciák, segédanyagok, szakmai továbbképzések útján segítik

mindennapi munkánkat. Ezeken felül időszakos értekezletek, rendszeres adatszolgáltatások jellemzik az együttműködést. Kapcsolattartás szükség esetén személyesen, telefonon, illetve elektronikus levelezés útján történik.

- A gyámügyi igazgatás szerveivel, a Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Balassagyarmati Járási Hivatal Hatósági és Gyámügyi Osztályával, Hivatásos gondnoki tevékenységet ellátó szervezetekkel: Fontos, hogy a jelenleg gondnokság alatt álló személyek esetében a gondnokok megfelelő információt, tájékoztatást kapjanak a támogatott lakhatás szolgáltatás újszerű elemeiről, és az együttműködés módjáról. Kapcsolattartás bizonyos gondnokok esetében havi rendszerességgel személyesen, más esetben jellemzően telefonon és elektronikus levelezés útján történik szükség szerint. (hivatalos dokumentumok ismertetése, aláíratása, személyes dokumentumokhoz kapcsolódó ügyintézés, lakók személyes igényeinek érvényesítése)
- A szolgáltatásnyújtásban érintett kormányhivatalokkal, kormányzati szervekkel és szakhatóságokkal (alapvizsgálathoz; személyes dokumentumokhoz kapcsolódó ügyintéзések) A kapcsolattartás szükség esetén történik telefonon, e-mail formájában, postai úton és személyesen.
- Önkormányzati és járási szervezetekkel. (Alapszolgáltatásokkal kapcsolatos egyeztetések, rendezvények szervezése és a felmerülő problémákról történő egyeztetés) Kapcsolattartás szükség esetén, telefonon, e-mail formájában és személyesen történik.
- Nógrád Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztálya: hivatalos ügyintézés, mint engedélyező, ellenőrző hatósággal. Kapcsolattartás szükség esetén, engedélyezések, ellenőrzések kapcsán történik telefonon, email formájában és személyesen történik.
 - Magyar Államkincstár Nógrád Vármegyei Igazgatósága Államháztartási Iroda: hivatalos ügyintézés, mint az állami normatívát folyósító szervvel. Igénylés, elszámolás, ellenőrzés. Kapcsolattartás szükség esetén, rendszerességgel történik.
 - Kézenfogva Alapítvány: igénybe kívánjuk venni az általuk szervezett továbbképzéseket, általuk informálódhatunk szakmai eseményekről. Kapcsolattartásunk e-mail, telefon formájában képzések szükségessége szerint, valamint informálódás tekintetében történik.
- Képzést/felnőttképzést biztosító további intézményekkel, diákok részére biztosítunk szakmai gyakorlatot, intézményünk munkavállalói részére kötelező továbbképzéseknek

megfelelően felnőttképzési lehetőségeket biztosítunk, ennek megfelelően történik a kapcsolattartás telefonon, email formájában és személyesen történik.

- ÉFOÉSZ Budapesten és Balassagyarmaton lévő vármegyei szervezeteivel. A kapcsolat rendezvények, pályázatok, képzések és egyéb programok, fejlesztő alkalmak szervezésében nyilvánul meg. A kapcsolattartás ennek megfelelően akár személyesen, akár telefonon vagy email formájában, online térben is megtörténhet.
- Jelen pillanatban a Baptista Egyház tart biblia órát és úrvacsorás Istentiszteletet, de megkeresés esetén nyitottak vagyunk bármely egyházi felekezet irányába. A kapcsolat személyesen, telefonon vagy akár email formájában is történik.
- Egészségügyi alap és szakellátást biztosító intézményekkel, szakápolást nyújtó szervezetekkel, a kapcsolattartás szükség esetén történik. A kapcsolattartás leggyakrabban telefonon és személyesen történik. (Berceli Háziorvosi Szolgálat, illetve Fogorvosi Rendelő, és a Balassagyarmati Dr. Kenessey Albert Kórház, szükség esetén bármely más intézmény)
 - Szociális alapszolgáltatásokkal. Kapcsolattartás közös programok szervezése, egymás programjain való részvétel, ellátotti rendszereink segítése céljából történik, rendszeresen, személyesen, e-mail, vagy telefon formájában.

A kapcsolattartás módja, évente több alkalommal a következő színtereken történik

- munkaértekezletek, szakmai megbeszélések,
- szakmai műhelymunkák,
- továbbképzések,
- tanácskozások,
- rendezvények (szakmai, kulturális, sport),
- levelezés, telefonhasználat, elektronikus levelezés.

6. Ellátás igénybevételének módja

A támogató szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő (vagy törvényes képviselője) szóbeli vagy írásos kérelmére történik.

A személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások általános folyamatrendszere 5 szakaszra épül.

1. Tájékoztatás

Tájékoztatjuk az érdeklődőt a szolgáltatás tartalmáról, igénybevételéről, azzal kapcsolatos feltételekről, jogokról, a panaszjog gyakorlásának módjáról, az adatkezelés módjáról, a szolgáltatás térítési díjáról és kötelezettségekről, érdekképviselő formáiról. Ezen tájékoztatás keretében átadásra kerülnek a kérelem nyomtatvány dokumentumai, illetve a megállapodás tervezet.

2. A kérelem vizsgálata, megállapodás előkészítése

A benyújtott kérelem és a kötelező mellékleteit képező dokumentumok alapján történik a jogosultság elbírálása.

A kérelem előterjesztésekor a kérelemhez mellékelni kell:

1. 9/1999 (XI.24.)1.számú melléklet I. része szerinti egészségügyi állapotról szóló igazolást vagy a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve annak megszűnését követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentést.
2. 9/1999 (XI.24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet II. része szerinti jövedelemnyilatkozatot.
3. A fogyatékos személyek támogató szolgálatának igénybevételéhez a fogyatékoság fennállását igazoló:
 - a tanulási képességet vizsgáló szakértői és rehabilitációs bizottság, illetve az országos szakértői és rehabilitációs tevékenységet végző bizottság szakértői véleményét vagy
 - a fogyatékoság jellege szerinti szakorvosi szakvéleményt, vagy
 - fogyatékosági támogatás, vakok személyi járadékát, illetve magasabb összegű családi pótlék igazolását.
4. Szociális rászorultságot igazoló iratot.

A szociális rászorultság szabályozását a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65/C. § (4) és (5) bekezdése, illetve a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 2/A. § (1) és (2) bekezdése tartalmazza.

Ezek alapján a támogató szolgáltatás igénybevétele során szociálisan rászorultnak minősül a súlyosan fogyatékos személy. Súlyosan fogyatékos a külön jogszabály szerinti fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű

családi pótlékban részesülő személy.

A súlyos fogyatékoság igazolására a végrehajtási rendelet szabályai két feltételt határoznak meg. Az igazolás lehetséges:

- ☐ az ellátás megállapítását, illetve folyósítását igazoló határozattal vagy más okirattal,
- ☐ az ellátás megállapításának alapjául szolgáló, a fogyatékoság fennállását igazoló szakvéleménnyel.

A folyósítást igazoló dokumentum akkor alkalmas az igazolásra, ha abból megállapítható:

- ☐ az ellátásra jogosult személy kiléte,
- ☐ a folyósított ellátás típusa,
- ☐ folyósítás időtartama,

A kérelem nyomtatványt és az ahhoz kapcsolódó mellékleteket az intézmény iktatja és nyilvántartásba veszi.

A hiánytalan kérelem benyújtását követően a TL szakmai vezetője megvizsgálja a kérelmező szociális, fizikai és mentális állapotát, meggyőződik a szolgáltatás iránti jogosultságáról.

A szolgáltatás igénybevételére vonatkozó döntés meghozatala előtt:

- Egyénre szabva megvizsgáljuk a szolgáltatás biztosításának feltételeit.
- Az intézmény a benyújtott dokumentumok alapján elvégzi az igénylő térítési díj fizetésének kötelezettségét megalapozó jövedelem vizsgálatot.
- Megtörténik a szolgáltatási igények felmérése, illetve az azokhoz kapcsolódó egyéni és környezeti tényezők feltárása.

A döntést követően az intézményvezető írásban értesíti a kérelmezőt/törvényes képviselőjét, amely tartalmazza a szolgáltatás kezdeti időpontját is (pozitív döntés esetén),

Várákozás és elutasítás esetén is írásban kap tájékoztatást a kérelmező/törvényes képviselője.

Ha a szolgáltatást igénylő vagy törvényes képviselője a döntést vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat.

3. Megállapodás megkötése

A szolgáltatás igénybevételét megelőzően két fél között létrejön a megállapodás, mely magába foglalja a szolgáltatás keretében nyújtandó szolgáltatási elemeket, a térítési díjat, valamint a

szolgáltatás biztosításával kapcsolatos, jogszabályban meghatározott lényeges tartalmi előírásokat.

4. A szolgáltatás biztosítása

A szolgáltatás biztosításának időszaka a megállapodásban kerül meghatározásra. Szükség esetén a megállapodás tartalma felülvizsgálható és az igénybe vevővel egyeztettek alapján módosítható.

A segítő tevékenység tervezését a TL szakmai vezetője (aki egyben a szolgáltatás vezetője) és a szolgáltatásban érintett munkatársak a szolgáltatás igénybe vevőjével, illetve törvényes képviselőjével közösen végzik el, ugyanakkor a TL szakmai vezetőjének az egyéni igények összesítésével, biztosítania kell az erőforrások hatékony felhasználását.

A szolgáltatás dokumentációját folyamatosan vezetik a támogató szolgálathoz rendelt munkatársak a jogszabály által előírtak szerint (tevékenységnapló, szállítási elszámoló adatlap, havi nyilvántartás a feladategység számításáról). A kötelezően vezetendő dokumentumok szabályszerűségét saját hatáskörében ellenőrzi a TL szakmai vezetője.

A szolgáltatás egyéni tervezése, a megvalósuló szolgáltatás felülvizsgálata esetmegbeszélés formájában történik és minden esetben dokumentálásra kerül. Fontos feladata a szolgáltatás tervezésénél, hogy a megvalósuló segítői tevékenység megfeleljen az egyéni szükségleteknek, igényeknek, a szolgáltató jellemzőinek és környezeti feltételeknek. A szolgáltatástervezési folyamat beilleszkedik az általános igénybe vevőkhöz kapcsolódó folyamatokba.

5. Szolgáltatásnyújtás megszűnésének esetei

A szolgáltatás biztosítását a jogviszony megszűnése zárja le. A jogviszony biztosításának lezárása létrejöhet:

1. a jogviszony megszűnésével, valamely jogviszonyt objektíven érintő tényező beállta miatt:

- a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
- a jogosult halálával,
- a határozott idejű megállapodásban megjelölt időtartam lejártával,

2. a jogviszony megszüntetésével, a szolgáltató vagy az igénybe vevő kinyilvánított, megszűnést előidéző nyilatkozata miatt (felmondás).

A megállapodást az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül, bármikor írásban felmondhatja.

Az intézményi jogviszonyt az intézményvezető felmondhatja, ha a szolgáltatást igénybe vevő:

- bentlakásos intézményben történő elhelyezése indokolt, (mentális és egészségi állapotrosszabbodás esetén) amelynek következtében a szolgáltatás további biztosítása nem indokolt,
- a törvényes képviselője, vagy a térítési díjat megfizető személy a térítési díj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget,
- az intézmény munkatársának személyiségi jogait nem tartja tiszteletben, egészségét, testi épségét veszélyezteti,
- az intézménnyel való együttműködési kötelezettségét megsérti (az együttműködést megtagadja, ellehetetleníti, visszautasítja),
- az ellátási területről elköltözik.
- szolgáltatás igénybevételre való jogosultsága megszűnik.

Ha a jogosultság jogszabályváltozás miatt szűnik meg, a megállapodás a jogszabályban megjelölt időponttal 15 napon belül felmondható.

Az intézményvezető az ellátás felmondásáról írásban értesíti az igénybe vevőt. A felmondási idő 15 nap, kivéve, ha az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője azonnali hatállyal vagy meghatározott időponttól kéri a jogviszony megszüntetését.

Amennyiben az ellátás felmondásának jogszerűségét az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője vitatják, úgy a kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához benyújtott panasszal élhet, ezt követően a fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető.

Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig kell biztosítani, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

6. Kötelező dokumentumok:

- Tevékenységnapló

- Szállítási elszámoló adatlap
- Havi nyilvántartás a feladategység számításáról

7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás módja

Az intézmény által nyújtott alapszolgáltatásokról több módon tájékoztatjuk Bercel, illetve a környező települések (Galgaguta, Nógrádkövesd, Vanyarc) lakosságát, illetve a TL házakban élő ellátottakat.

A szolgáltatás iroda-épületében a kötelezően kifüggesztendő dokumentumok közé is kikerül az információ plakát, tájékoztató és a Szakmai program formájában. (faliújság)

A Községi Önkormányzatokkal történő kapcsolatfelvételt követően az alábbi módokon történik a lakosság részére a tájékoztatás:

- plakátokon keresztül a községi hirdetőtáblákon, élelmiszerüzletekben
- a településeken megrendezett programokon szintén plakátokon, szórólapokon keresztül vagy bizonyos programok esetében szóbeli bemutatás is előfordul
- művelődési házakban, háziiorvosi szolgálatoknál, fogorvosnál, védőnői szolgálatoknál, gyógyszerárban kihelyezett plakátok, szórólapok
- a települések honlapjain, közösségi média felületein keresztül
https://www.facebook.com/Galgaguta/?locale=hu_HU
<https://galgaguta.hu/>
<https://bercel.hu/>
https://www.facebook.com/bercelkozseg.onkormanyzat/?locale=hu_HU
<https://www.vanyarc.hu/>
<https://www.vanyarcfalu.hu/>
<https://www.facebook.com/p/VANYARCinfo-61570321624593/>
https://www.facebook.com/nogradkovesdkozseg.hivatalosprofilja/?locale=hu_HU
<https://kovesdfalu.hu/>

8. Ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme

Az ellátottak számára mindenképp biztosítani kell az Alaptörvényben rögzített alapvető emberi jogok betartását és érvényre juttatását. Kiemelt figyelmet kell fordítani az 1993. évi. III. tv. által rögzített általános és speciális jogok érvényesítésére. Kiemelt feladat az ellátott személy önrendelkezési jogának biztosítása. A fogyatékos személy saját szükségleteinek meghatározója, döntési joga van az életminőségét befolyásoló kérdésekben. (figyelembe véve a cselekvőképesség mértékét, illetve amennyiben törvényes képviselő jogkörébe helyezik a döntést, annak figyelembevételével történik a szükségletmeghatározás)

Az ellátott személyes adatai, élettörténete, egészségi állapota, szociális – és anyagi helyzete az intézményi ellátás során (adminisztráció, esetmegbeszélés) bizalmasan kezelendő. Betartva az adatvédelemről szóló jogszabályi előírásokat külső információ csak az ellátott vagy törvényes képviselője írásbeli nyilatkozata alapján szerezhető be. (pl.: házi orvos) belső információ ugyanilyen eljárással adható ki.

Az ellátott – vagy törvényes képviselője – egyéni panaszával és problémáival személyesen, vagy írásban a TL szakmai vezetőjéhez fordulhat, aki köteles

- a problémák megbeszélésére soron kívül lehetőséget biztosítani
- panaszügyek kivizsgálását azonnal megkezdeni.
- az írásban tett panaszbejelentést – a probléma kivizsgálását követően azonnal – írásban megválaszolni
- az ellátottak által – akár szóban, akár írásban - tett panaszbejelentésről, annak ügymenetéről (kivizsgálása, megoldása) a fenntartót tájékoztatni.

Amennyiben az ellátott, vagy törvényes képviselője úgy látja, hogy a TL szakmai vezetőjénél jogainak érvényesítése nem biztosított, panaszával szóban vagy írásban a Reménysugár Integrált Szociális és Gyermekvédelmi Intézmény Nógrád Vármegye Intézményvezetőjéhez is fordulhat. Amennyiben a panaszos nem ért egyet az intézményvezető /TL szakmai vezetője döntésével akkor a fenntartóhoz vagy az ellátottjogi képviselőhöz is fordulhat.

Ellátott jogi képviselő elérhetősége:

Forgács Béla

Telefon: 06-20-489-9529

E-mail: bel.forgacs@ijsz.bm.gov.hu

A Támogató Szolgálat dolgozói a kinevezésükben, munkaköri leírásukban, a szolgálat szabályzataiban és a Szociális Munka Etikai Kódexében foglaltak alapján végzik a tevékenységüket.

A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelme érdekében a fenntartó kötelessége:

- megfelelő munkavégzési körülmények biztosítása
- személyiségi joguk és emberi méltóságuk védelme
- szakmai fejlődésük, továbbképzésük támogatása

A szolgáltatást ellátó dolgozók közalkalmazotti jogviszonyban látják el feladataikat, rájuk a KJT. szabályai érvényesek.

A Szt-ben foglaltaknak megfelelően a személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy, valamint közeli hozzátartozója (a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.) 685. § b) pontja) az ellátásban részesülő személlyel, tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.

A munkavállalók az ellátottaktól semmilyen anyagi hozzájárulást nem fogadhatnak el.

A fentiekről a szolgáltató a kinevezéskor valamennyi munkatársát írásban tájékoztatja.

9. Mellékletek

1. számú melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat
2. számú melléklet: Megállapodás- tervezet

10. Záradék

Jelen szakmai programot egységes szerkezetben az NMK-176-7/2026. számú döntésével, 2026. április 27. napi hatállyal a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Nógrád Vármegyei Kirendeltségének igazgatója jóváhagyta.

Kelt: Balassagyarmat, 2026. 04. 27.

.....
Intézményvezető



