

SZOCIÁLIS ALAPSZOLGÁLTATÁS SZAKMAI PROGRAMJA

I.

Általános rendelkezések

Rétság Város Önkormányzata, a rászorultak részére személyes gondoskodást nyújtó ellátást biztosít. A személyes gondoskodás keretében az alapszolgáltatások biztosítása érdekében szociális alapszolgáltatást működtet.

Fenntartó és Szolgáltató megnevezése: Rétság Város Önkormányzata

Fenntartó és Szolgáltató székhelye: 2651 Rétság, Rákóczi út 20.

Ellátási terület: Rétság Város közigazgatási területe

1.) Szolgáltató feladata:

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 62.§ és 63. §-a szerinti alapszolgáltatások nyújtása a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000.(I. 7) SZCSM rendelet szerinti szakmai tartalommal. Biztosítja az egyes szolgáltatások közötti koordinációt. Tájékoztatást nyújt az ellátási területen élőknek a településen működő szociális ellátásokról.

2.) A biztosított alapszolgáltatások:

- házi segítségnyújtás
- étkeztetés

Az alapszolgáltatást nyújtó egység szakfeladatként működik. A szakfeladat munkáját Rétság Város Önkormányzatának polgármestere, jegyzője hangolja össze.

Az együttműködés lehetővé teszi a rászorulóknak helyzetének, korának és egészségi állapotának megfelelő ellátás biztosítását, a különböző ellátási formákban.

3.) Az ellátottak köre:

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 3. § szerinti természetes személyek.

4.) Az ellátottak általános jogai, valamint a szociális szolgáltatást végzők jogai

- Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

- Az ellátottat semmiféle hátrányos megkülönböztetés nem érheti az ellátás során.

- A Szolgáltatónak a szolgáltatásait oly módon kell végezni, hogy figyelemmel legyen az ellátott személyeket megillető alkotmányos és emberi jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

- Az ellátást igénybe vevőt megilletik a személyes adatainak védelme. Az ellátott személyes adatai, élettörténete, egészségi állapota, szociális és anyagi helyzete az ellátás során (adminisztráció és esetmegbeszélés) bizalmasan kezelendő, betartva az adatvédelemről szóló jogszabályi előírásokat. Külső információ csak az ellátott vagy törvényes képviselője írásbeli nyilatkozata alapján szerezhető be, belső információ ugyanilyen eljárással adható ki.
- A Szolgáltatónak biztosítania kell az ellátott személy önrendelkezési jogát, mert az ellátott személy saját szükségleteinek meghatározója, döntési joga van az életminőséget befolyásoló kérdésekben.
- Panasztételi lehetőség: ha az igénybevevő a részére nyújtott szolgáltatással kapcsolatban hiányosságot észlel, panasszal fordulhat a szolgáltató ügyintézőjéhez. Ha panaszára nem kap számára elfogadható választ, 15 napon belül írásban a Szolgáltatóhoz fordulhat. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, az ellátott a szolgáltatás működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátott-jogi képviselő segítheti.

Az ellátott jogi képviselője, elérhetőségei

Neve: Popovics Edit

Telefon: 20/ 489-96-29

E-mail: popovics.edit@jogvedok.

4.) Az ellátott-jogi képviselő feladatai

- megkeresésre, illetve saját kezdeményezésre tájékoztatást nyújthat az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, a Szolgáltató kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról,
- segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt a Szolgáltató és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában,
- segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasza megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását a Szolgáltatónál, segítséget nyújt a hatóságokhoz benyújtandó kérelmek, beadványok megfogalmazásában,
- intézkedést kezdeményezhet a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére,
- amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, intézkedés megtételét kezdeményezheti az illetékes hatóságok felé,
- a korlátozó intézkedésekre, eljárásokra vonatkozó dokumentációt megvizsgálhatja.

5.) A szolgáltatásról szóló helyi tájékoztatás

A szolgáltatás közzétételének módja, formái:

- Helyi televízió, Hangadó újság Érdekképviselői szervek, egyházak és civil szervezetek tájékoztatása

- Háziorvosok tájékoztatása
- Polgármesteri Hivatal tájékoztatásai
- A szolgáltató honlapja - www.retsag.hu.

II. SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS

1. A szociális étkeztetés célja:

A szociális étkeztetés célja azon szociálisan rászorultak napi egyszeri meleg étkeztetése, akik koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, hajléktalanságuk vagy szociális helyzetük miatt önmaguk, illetve önmaguk és eltartottaik részére tartósan, vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

2. Ellátottak köre:

Idősek, mozgássérültek, hallás- és látássérültek, egyéb fogyatékkal élők.

3. A feladatellátás szakmai tartalma:

Az étkeztetés Rétság Város Önkormányzata (továbbiakban Szolgáltató) kezelésében lévő, működési engedéllyel rendelkező Napközikonyháról (2651 Rétság, Templom u. 9., továbbiakban Konyha) történik. Az ebédet az ellátott saját ételhordójában 11 óra 30 perc és 13 óra 30 perc között viheti el.

Azok részére, akik egészségi állapotuk miatt az ebédet nem tudják saját maguk elvinni, a Polgármesteri Hivatal szociális ügyintézőjénél igényelhetik a gépkocsival történő kiszállítást. A kiszállítás térítés ellenében történik. Az igénybejelentést követően a Szolgáltató tulajdonában lévő gépjárművel a Konyha dolgozója 11 óra 30 perc és 13 óra 30 perc között kiszállítja az ebédet.

Az étkezés és az étel kiszállítása munkanapokon, hétfőtől péntekig vehető igénybe.

Az ellátott saját ételhordóval, kiszállítás esetén legalább két ételhordó garnitúrával rendelkezik, annak tisztántartásáról gondoskodik.

Az ételt biztosító és szállítást végző Konyha feladata

- az étlap összeállítása során az ellátottak köréhez, életkorához illeszkedő változatos menüsor összeállítása,
- az ebéd kimérése, kiadása a szociális étkező ételhordójába,
- igénybejelentést követően az ebéd lakásra szállítása,
- folyamatos kapcsolattartás az ellátottal, a gépkocsivezetővel és a Polgármesteri Hivatal Pénzügyi csoportjával,
- bárminemű akadályoztatás esetén a polgármester vagy a közvetlen felettes (csoportvezető) azonnali tájékoztatása, javaslatétel az akadály elhárítására

4. Az ellátás igénybevételének módja

Az ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére történik.

A szolgáltatás igénylésére vonatkozó kérelmet a Polgármesteri Hivatalban (2651 Rétság, Rákóczi út 20.) ügyfélfogadási időben (hétfő: 13,00-17,00, szerda 8,00-15,30, péntek 8,00 – 11,30) lehet benyújtani. A szolgáltatást az e célra rendszeresített nyomtatványon lehet igényelni. (1/1. számú melléklet)

Az étkezést és igény esetén a kiszállítást, a Szociális Bizottság engedélyezi és a vonatkozó önkormányzati rendelet alapján megállapítja az étkezésért fizetendő térítési díjat. Az étkeztetés engedélyezéséről, a fizetendő napi térítési díjról értesíti a kérelmezőt. Az ellátást igénylő és a Szolgáltató megállapodást köt a szociális étkeztetés biztosításáról (I/2. sz. melléklet).

Ebédet lemondani a Konyha élmezésvezetőjénél személyesen vagy telefonon (35/350-473) előzetesen, legkésőbb tárgynapon reggel 8,00 óráig lehet.

Az étkezésben részesülőkről az étkezést biztosító Konyha élmezésvezetője étkezési nyilvántartást vezet.

Az étkezési nyilvántartásban szereplő tényleges élmezési nap és jövedelmi viszonytól függően a Szociális Bizottság által megállapított napi térítési díj alapján kiszámított havi térítési díjat az ellátott havonta köteles megfizetni. A megállapított havi személyi térítési díj nem haladhatja meg az ellátást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmének, kiskorú igénybevevő esetén a családban az egy főre jutó rendszeres havi jövedelemnek a 30 %-át.

A térítési díjat az előre meghirdetett napokon a Polgármesteri Hivatal pénztárába kell befizetni, vagy tárgyható 10. napjáig a 11741031-15451615 számú bankszámlára megfizetni.

5. Szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő közötti kapcsolat

Az ellátást igénybe vevő rendszeres kapcsolatban van a szociális ügyintézővel. A szolgáltatást igénybe vevő esetleges problémáival közvetlenül a szociális ügyintézőhöz fordulhat személyesen, e-mailban vagy telefonon (szocugy@retsag.hu, 35/550-100/106 Jánosik Gabriella).

6. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők kötelességei

Az ellátott kötelességei:

- a jogosultságot igazolni kell, aminek érdekében együttműködik a szolgáltatóval,
- az ellátott az adataiban, valamint az ellátásra való jogosultság feltételeiben való változásról, továbbá minden olyan körülményről, amely a megállapodásban foglalt zavartalan teljesítését, illetőleg a személyi térítési díj fizetési kötelezettségét érinti, haladéktalanul tájékoztatja a szociális ügyintézőt,
- ellátása érdekében együttműködik a Szolgáltatóval és a Konyhával,
- a havi térítési díjat határidőre megfizeti,
- amennyiben két hónapot meghaladó térítési díj tartozást halmoz fel, tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató az ellátást szünetelteti

A Szolgáltató kötelességei

A Szolgáltató köteles:

- a törvényben megfogalmazottak szerint az ellátást biztosítani,

- az ebéd készítéséhez szükséges tárgyi és személyi feltételeket biztosítani,
- a beérkezett kérelmeket 30 napon belül elbírálni,
- a változások bejelentését tudomásul venni,
- a térítési díjak összegét évente egy alkalommal felülvizsgálni,
- az elláttal együttműködni,
- amennyiben olyan információ jut tudomására, mely az elláttat tartósan érinti és a felmerült problémát saját szociális rendszerén keresztül kezelni nem tudja, a hozzátartozót, a hozzátartozó elzárkózását követően az ellátottjogi képviselőt tájékoztatni.
- a Konyha dolgozói az ellátott edényzetét megvizsgálni, amennyiben az nem felel meg a tisztasági feltételeknek az ételkiadást megtagadni,

III. HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

1.) A házi segítségnyújtás célja:

A házi segítségnyújtás alapvető célja, hogy a településen élő rászorulóknak önálló életvitelének fenntartását lakóhelyükön, saját lakásukban segítse és szükségleteiknek megfelelően, egyenlő eséllyel hozzáférhető szolgáltatást nyújtson a legszükségesebb elemi életfeltételek biztosítása érdekében.

Feladatai:

A házi segítségnyújtás feladata segítséget nyújtani az ellátást igénybe vevőnek abban, hogy fizikai, mentális, szociális szükséglete saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen. További feladat az ellátott fizikai, mentális és egészségügyi állapotának hosszú távon történő megőrzése.

A házi segítségnyújtás feladatellátása során segíti az ellátottat abban, hogy hosszú távon saját környezetében, életkorának megfelelően, egészségi állapotának szinten tartásával élje mindennapjait.

A házi segítségnyújtás keretébe tartozó gondozási tevékenység különösen:

- az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása,
- az orvos előírása szerinti alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátása,
- közreműködés a személyi és lakókörnyezeti higiénés megtartásában,
- közreműködés az ellátást igénybe vevő háztartásának vitelében,
- segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőnek a környezetével való kapcsolattartásában,
- segítségnyújtás az ellátást igénybe vevőt érintő veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában,
- az ellátást igénybe vevő segítése a számára szükséges szociális ellátásokhoz való hozzájutásban,

- az előgondozást végző személlyel való együttműködés,
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

A házi segítségnyújtó szolgálat együttműködik az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

2.) Az ellátottak köre:

Rétság városban lakóhellyel rendelkezők és életvitelszerűen Rétság városban élők jogosultak az ellátásra. Ellátásra jogosultak azok a személyek, akik

- időskorúak és önmaguk ellátására saját erőből nem képesek,
- pszichiátriai betegek, fogyatékos személyek, szenvedélybetegek, akik állapotukból eredően az önálló életvitelhez segítséget igényelnek,
- egészségi állapotuk miatt rászoruló személyek,
- akikről a hozzátartozóik gondoskodni nem vagy csak részben képesek;
- akik a rehabilitációt követően a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.

3.) A feladatellátás szakmai tartalma

A házi segítségnyújtás a szakorvosi és házi orvosi ellátás előírásait figyelembe véve, az ellátott gondozási szükségleteit előtérben tartva látja el feladatát. A feladatellátás az ellátottak gondozási szükségletei szerint differenciált szolgáltatást biztosít. Ennek keretében a Szolgáltató biztosítja az ellátott alapvető gondozását, ápolását. A házi szociális gondozó közreműködik az önálló életvitel fenntartásában, az ellátott lakókörnyezetének higiénés körülményeinek megtartásában, szükség esetén kialakításában. Fontos feladata továbbá a vészhelyzetek kialakulásának megelőzése, kialakulását követően azok megszüntetése. Az ellátás során a gondozónő közreműködik az ellátást igénybe vevő háztartásának vitelében, különösen a bevásárlás, takarítás, mosás, orvos által előírt alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátásában. Segítséget nyújt az ellátott környezetével való kapcsolattartáshoz és a szükséges szociális és egészségügyi ellátásokhoz való hozzájutáshoz.

A házi segítségnyújtás egyéni gondozási terven alapul. A gondozási terv összeállításában figyelembe kell venni a kezelőorvosok, a család és az ellátott igényeit egyaránt. A gondozási tervet szükség szerint, de legalább évente egy alkalommal felül kell vizsgálni.

A házi segítségnyújtás tevékenységet az Önkormányzat két fő szakképzett közalkalmazotti státuszú dolgozó közreműködésével látja el. A gondozók munkanapokon, munkaidőben, 8,00-16,00 óráig állnak a gondozottak rendelkezésére. A helyettesítésről a munkáltatói jogkör gyakorlója gondoskodik. A gondozottak és a gondozók közötti kapcsolatnak a bizalomra kell épülnie és biztonságérzetet kell teremtenie. A feltételek kialakulásának érdekében a gondozók munkájuk során tartósan azonos gondozotti kört látnak el.

4.) A szolgáltatás igénybevételének módja, menete, feltételei

Az ellátás igénybevételének módja önkéntes, a jogosultság megállapítása kérelemre történik. A kérelmet az ellátás igénylője, ha cselekvőképtelen, akkor törvényes képviselője terjeszti elő. A korlátozottan cselekvőképes személy kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével, vagy –ha e tekintetben a bíróság a cselekvőképességet nem korlátozta, - önállóan terjeszti elő.

Az ellátottak maguk határozzák meg, hogy a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások köréből mire és milyen időtartamban tartanak igényt.

A házi segítségnyújtás esetén az előgondozást végző a gondozási szükséglet megállapítására vonatkozó eljárásról tájékoztatást nyújt. A gondozó kötelessége segíteni a gondozási szükséglet felmérésének elvégzését.

Az igénybejelentés menete

a) Az ellátás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő kérelmére történik. Az ellátás iránti kérelmet a szakmai program II/1. számú mellékletében szereplő nyomtatványon kell benyújtani. A kérelmet a Polgármesteri Hivatal szociális ügyintézőjénél vagy a gondozónőnél lehet benyújtani. Az igényléshez be kell nyújtani a szakmai program II/1. számú mellékletében szereplő orvosi igazolást.

A házi segítségnyújtást a Szociális Bizottság engedélyezi és a vonatkozó önkormányzati rendelet alapján megállapítja a fizetendő térítési díjat. Az ellátás igénybevételét megelőzően megtörténik az igénylő jövedelmének vizsgálata (szakmai program II/4. mellékletében szereplő nyomtatvány segítségével), melyről igazolás kerül kiadásra.

b) A kérelem benyújtását követően a jegyző által felkért szakértő egyszerűsített előgondozást végez az igénylőnél (a szakmai program II/2. számú mellékletében szereplő nyomtatvány segítségével), melynek során tájékozik az ellátást igénybe vevő személy életkörülményeiről, egészségi állapotáról, szociális helyzetéről, a megfelelő személyre szabott szolgáltatás biztosítása érdekében.

c) Az előgondozás során vagy azt követően az igénylő tájékoztatást kap az ellátás igénybevételének feltételeiről (rendszerességéről, módjáról, tartalmáról, személyi, tárgyi, anyagi feltételeiről).

d) Az alapszolgáltatást igénylő személy az ellátás kérelmezésekor írásban nyilatkozik arról, hogy igénybe vesz - e más szolgáltatónál, intézménynél valamilyen alapszolgáltatást (II/3. számú melléklet). Házi segítségnyújtást kérelmezők esetében szükséges a gondozási szükséglet megállapítása. A gondozási szükséglet vizsgálata az egyszerűsített előgondozás során a kérelmező lakóhelyén történik, a magánszféra tiszteletben tartásával kizárólag a jogszabályban meghatározott szempontok vizsgálatára kiterjedően. A gondozási szükségletet a jegyző által felkért szakértő végzi el a szolgáltatás iránti kérelem alapján, melyről határozatlan ideig érvényes igazolást állít ki. Ha

a szolgáltatást igénylő személy (törvényes képviselője) a gondozási szükséglet vizsgálatának eredményét vitatja, a gondozási szükséglet felülvizsgálatát az ellátási kérelemről szóló döntésnek az Szt. 94/A. §. (3) bekezdése vagy az Szt. 94/D. §. szerinti felülvizsgálata során, egyéb esetben a szociális szolgáltatás iránti kérelemről szóló döntés meghozatalát megelőzően a fenntartónál kérheti. A fenntartó a felülvizsgálatba köteles bevinni olyan személyt, aki rendelkezik a szakképzett szociális gondozókra vagy vezető gondozókra jogszabályban meghatározott képzettséggel, és a gondozási szükséglet vizsgálatában nem vett részt. Ha az igénylő a lakóhelyen történő vizsgálat lefolytatását nem teszi lehetővé, a szakértő, a gondozási szükséglet mértékének megállapítását mellőzi, erről az ellátást igénylőt írásban tájékoztatja.

A házi segítségnyújtást a megállapított napi gondozási szükségletnek megfelelő időtartamban, de legfeljebb napi 4 órában kell nyújtani. Ha a gondozási szükséglet a napi 4 órát meghaladja, a házi gondozást nyújtó szolgáltató képviselője tájékoztatja az igénybe vevőt az idősothoni elhelyezés lehetőségéről. Ez viszont nem jelenti azt, hogy a kérelmező igénylése esetén ne kellene biztosítani házi segítségnyújtást.

A Szolgáltató az adatok kezelésében a jogszabályokban rögzített adatvédelmi előírások alapján jár el. Az adatok kezeléséről az ellátottat tájékoztatni kell és nyilatkozatát erre vonatkozóan ki kell kérni.

5.) Gondozási terv

A házi segítségnyújtásban részesülő személyre vonatkozóan egyéni gondozási tervet kell készíteni. Amennyiben a házi orvos véleménye alapján ápolási feladatok ellátása is szükséges, a gondozási terv ápolási tervvel egészül ki.

A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg a szolgáltatást igénybe vevő állapotának megfelelő gondozási, ápolási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósításának módszereit. A gondozási tervet a szolgáltatás igénybevételét követően egy hónapon belül kell elkészíteni, és évente – jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor – értékelni, szükség esetén módosítani kell. Az igényekben vagy az állapotban történő bármilyen változást a személyi segítő vagy az igénybe vevő jelzi a Szociális Bizottságnak, aki a szükségletekhez igazítja a feltételeket, illetve a szociális ügyintézőn keresztül tájékoztatást ad a szükséges szolgáltatásokról.

Az egyéni gondozási terv tartalmazza

- az ellátott személy fizikai, mentális állapotának helyzetét,
- az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, illetve javasolt feladatokat, azok időbeli ütemezését,
- az ellátott részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit.

Az ápolási terv tartalmazza

- az ellátást igénybe vevő egészségi állapotának leírását,
- az ápolási tevékenység részletes tartalmát,

- az ellátást igénybe vevő önellátó képességének visszanyeréséhez szükséges segítő tevékenységet,
- az ápolás várható időtartamát,
- szükség szerint más formában biztosítandó ellátás kezdeményezését (ápolóotthoni elhelyezését, fekvőbeteg-gyógyintézeti elhelyezést stb.).

Az ápolási feladatok szakszerű ellátását az ellátott háziorvosa folyamatosan figyelemmel kíséri.

Az ellátásban részesülő személlyel közvetlenül foglalkozó szakember folyamatosan figyelemmel kíséri és elősegíti az egyéni gondozási tervben meghatározottak érvényesülését. Az egyéni gondozási tervet évente felül kell vizsgálni.

6.) Az ellátotti jogviszony megszűnése és megszüntetése

A Szolgáltató és az ellátást igénybe vevő a II/6. számú melléklet szerint megállapodást köt a házi segítségnyújtásról.

7.) Térítési díj adatok

- a) Az ellátott a szolgáltatás igénybevételéért térítési díjat köteles fizetni.
- b) A gondozás térítési díja a szolgáltatási önköltség és a normatív állami hozzájárulás különbözete.
- c) A szolgáltatás intézményi térítési díját a fenntartó rendeletben, évente egyszer állapítja meg.
- d) A szociálisan nem rászorult személyek esetében a térítési díj megállapítása a Szociális Bizottság döntése alapján történhet, egyéni elbírálás alapján.

8.) A személyi térítési díj megfizetésének szabályai

- a) A térítési díj megállapításához jövedelemigazolás szükséges. Az ellátott, illetve törvényes képviselője a végzett tevékenységet minden nap a gondozó által dokumentált gondozási naplóban aláírásával igazolja. A gondozási napló képezi az ellátásért fizetendő térítési díjak számításának alapját.
- b) Azon esetekben ahol, és amennyiben az aláírás az ellátott által nem megvalósítható, úgy a megállapodáshoz csatolni kell egy meghatalmazást, amely tartalmazza azon személyek nevét és aláírását, akik a teljesítést igazolhatják.
- c) A térítési díj fizetése – ellátott döntése szerint - készpénzfizetési számlával, banki átutalással, vagy a Szolgáltató pénztárába való készpénzbefizetéssel, vagy a 11741031-15451615 számlára befizetéssel utólag történik.
- d) Folyamatos ellátás esetén a térítési díjat az ellátottal egyeztetve egy összegben kell kifizetni a teljesített naptári hónap lezárását követő hónap 10. napjáig,.

- e) A házi segítségnyújtás esetében megállapított személyi térítési díj nem haladhatja meg az ellátást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmének, - kiskorú igénybevevő esetén a családban az egy főre jutó rendszeres havi jövedelmének - 25 %-át, illetve 30 %-át, ha házi segítségnyújtás mellett étkeztetést is biztosítanak. Ingyenes ellátásban kell részesíteni azt az ellátottat, aki rendszeres jövedelemmel nem rendelkezik.
- f) A Szolgáltató a mindenkori térítési díjakról, illetve azok változásairól írásban értesíti a gondozottakat a változást megelőzően 30 nappal.

9.) A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás

- 1.) A szociális szolgáltatókat végzők - személyi segítők - az általuk ellátott személyekkel rendszeres, napi kapcsolatban vannak. Az ellátott személlyel, hozzátartozójával vagy törvényes képviselőjével a Szolgáltató munkatársai kapcsolatot tarthatnak személyesen a Szolgáltató irodahelyiségében vagy, telefonon, ill. írásban.
- 2.) A Szolgáltató feladata, hogy valamennyi ellátottal személyes kapcsolatot teremtsen, majd folyamatosan kapcsolatot tartson. Ennek módja lehet telefonon történő tájékozódás, probléma esetén vagy egyéb kérésre, ill. bejelentésre történő kérés, személyes felkeresés.
- 3.) A gondozási tervek értékelése a jogszabályi előírásoknak megfelelően történik, ennek érdekében a Szolgáltató kötelezettsége a személyes kapcsolat kezdeményezése.

10.) Az ellátottak és Szolgáltató kötelelességei

a) Az ellátott kötelelességei:

- a jogosultságot igazolni kell, aminek érdekében együttműködik a gondozási szükséglet vizsgálatával kapcsolatos folyamatban,
- az ellátott az adataiban, valamint az ellátásra való jogosultság feltételeiben való változásról, továbbá minden olyan körülményről, amely a megállapodásban foglaltak zavartalan teljesítését, illetőleg a személyi térítési díjfizetési kötelezettségét érinti, haladéktalanul tájékoztatja a Szolgáltatót,
- ellátása érdekében együttműködik a segítői feladatra kijelölt személlyel,
- tájékoztat az ellátását befolyásoló, Szolgáltatót is érintő változásokról,
- véleménynyilvánításával segíti a Szolgáltató munkáját,
- ha ellátott a részére nyújtott szolgáltatással kapcsolatban hiányosságot észlel, panasszal fordulhat a Szociális Bizottsághoz, az ellátottjogi képviselőhöz, az Érdekképviselői Fórumhoz. Amennyiben a panaszt tevő a megtett intézkedéssel nem ért egyet, a panasszal a Szolgáltatóhoz lehet fordulni.

b) A Szolgáltató kötelese:

- A problémák megbeszélésére soron kívül lehetőséget biztosítani.

- A panaszügyek kivizsgálását azonnal megkezdeni.
- Írásban tett panaszbejelentést - a probléma kivizsgálását követően azonnal (de legkésőbb 5 napon belül) - írásban megválaszolni, az ellátottak által - akár szóban, akár írásban - tett panaszbejelentésről a fenntartót tájékoztatni.

11.) A szociális szolgáltatást végzők kötelességei és jogai

a) Szolgáltatást végzők kötelességei:

- tevékenységét a hatályos jogszabályok és szakmai szabályok szerint végzi.
- utasítást csak a munkáltatói jogkör gyakorlójától, vagy közvetlen felettesétől fogadhat el.
- a munkarendet betartja, és betartatja.
- munkára jelentkezéskor, illetve munka befejezésekor a jelenléti íven a munkában töltött idejét aláírásával igazolja.
- a munkáját a tőle elvárható legnagyobb szakértelemmel és gondossággal, a munkájára vonatkozó szabályok, előírások és utasítások szerint végzi.
- a kapott munkaruhájáért és tárgyi eszközökért felelősséget vállal.
- munkatársaival együttműködik.
- a munkája során tudomására jutott alapvető információkat megőrzi.
- köteles az adatvédelmi törvény betartására, büntetőjogi felelőssége tudatában.
- az ellátottnak kölcsön pénzt nem adhat, tőlük ajándékot, pénzt el nem fogadhat.
- köteles az ellátott személyiségét, méltóságát, jogait és önrendelkezését tiszteletben tartani, valamint egyéni igényeit és szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit és készségeit figyelembe venni.
- betartja a szociális munka Etikai Kódexét.

b) Szolgáltatást végzők jogai

A munkaviszonyban álló személyeknek biztosítani kell, hogy:

- a munkavégzéssel kapcsolatos megbecsülést megkapják.
- tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogukat.
- munkájukat elismerjék.
- a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson a számukra.

A szakmailag elfogadott pszicho–szociális intervenciók módszerei közül – a hatályos jogszabályi kereteknek megfelelően – szabadon választhatja meg az adott esetben alkalmazandó beavatkozási formát.

c) A Szolgáltató nevében dolgozó megtagadhatja az ellátást:

- ha az igénylő problémája nem a szolgálat kompetenciájába tartozik vagy az általa kért szolgáltatás jogszabályba, illetve szakmai szabályba ütközik,
- ha saját egészségügyi állapota vagy egyéb gátló körülmény következtében fizikailag alkalmatlan az ellátásra,
- ha az ellátott súlyosan megsérti az együttműködési kötelezettséget,
- ha a saját életét, testi épségét a gondozott ellátása, vagy a gondozott magatartása veszélyezteti.

Az ellátás megtagadása esetén fokozottan ügyelni kell arra, hogy az a gondozott egészségügyi és pszichés állapotát károsan ne befolyásolja, ha szükséges a gondozottról más szakember bevonásával gondoskodni kell.

Az ellátást végző jogosult a szakmai ismereteinek – a szakma mindenkori fejlődésével összhangban történő – folyamatos továbbfejlesztésére.

A szociális gondozók a Kinevezésben rögzített feltételek szerint és a Munkaköri leírásban, valamint a Megállapodásban foglaltak alapján végzik tevékenységüket.

A szociális gondozók munkaköreit betöltő személyek közfeladatot ellátó személyeknek minősülnek.