### CSENGŐD KÖZSÉG POLGÁRMESTERE

#### ELŐTERJESZTÉS

(a Képviselő-testület 2018. december 14–ei ülésére)

# TÁRGY: FAMÍLIA SZOCIÁLIS ALAPSZOLGÁLTATÁSI KÖZPONT SZAKMAI PROGRAMJÁNAK JÓVÁHAGYÁSA

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet (továbbiakban: SzCsM rendelet) 5.§ (1) bekezdésének d) pontja előírja, hogy a szociális szolgáltatónak rendelkeznie kell szakmai programmal.

A szervezeti – és működési szabályzatot és a szakmai programot a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 104. § (1) bekezdés d) pontja és a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92/B. § (1) bekezdés c) pontja alapján a fenntartónak jóvá kell hagyni.

A Képviselő-testület a 87/2015.(XII.15.) Kt. határozattal jóváhagyta a Csengőd Község Önkormányzatának Família Szociális Alapszolgáltatási Központjának szakmai programját.

Az SzCsM rendelet 5/A.§ szerint az intézmény szakmai programjának tartalmaznia kell

1. a szolgáltatás célját, így különösen

*aa)* a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,

*ab)* a más intézményekkel történő együttműködés módját

1. az ellátandó célcsoport megnevezését,
2. azt, hogy a fenntartó a 2. § *l)* pontja szerinti szolgáltatási elemek közül melyeket biztosítja,
3. az ellátás igénybevételének módját,
4. a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,

A személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet 4/A. § (1) bekezdése szerint a gyermekjóléti, gyermekvédelmi szolgáltató, intézmény szakmai programjának tartalmaznia kell

1. a szolgáltató, intézmény nevét, székhelyét, telephelyét;
2. az ellátandó célcsoport és az ellátandó terület jellemzőit;
3. a szolgáltatás célját, feladatát, alapelveit, így különösen

ca) megvalósítani kívánt program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,

cb) az intézményen belüli és más intézményekkel történő együttműködés módját,

1. a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét, valamint a szolgáltatási típusnak megfelelően a gondozási, nevelési, fejlesztési feladatok jellegét, tartalmát, módját;
2. az ellátás igénybevételének módját;
3. a gyermekjóléti szolgáltató, intézmény szolgáltatásáról szóló tájékoztatás helyi módját;
4. az igénybe vevők és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat;
5. a szolgáltatást nyújtók folyamatos szakmai felkészültsége biztosításának módját, formáit;

a) a szolgáltató, intézmény nevét, székhelyét, telephelyét;

Az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény 9.§ (1) bekezdésének b) pontja alapján az iránytó szerv hagyja jóvá a költségvetési szerv szervezeti – és működési szabályzatát, amelynek tartalmi elemeit az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII.31.) Korm. rendelet 13.§ (1) bekezdése és a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000.(I.7.) SzCsM. rendelet (továbbiakban: SzCsM rendelet) határozzák meg.

A szervezeti – és működési szabályzatot a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 15/1998.(IV.30.) NM. rendelet (továbbiakban NM rendelet) 4/A.§ (2) bekezdésének d) pontja és az SzCsM rendelet 5/A.§ (2) bekezdésének c) pontja alapján a szakmai programhoz mellékelni kell.

A szakmai program tartalmazza az Nm rendelet 4/A.§-ában és az SzCsM rendelet 5/A.§-ában foglalt tartalmi elemeket.

A szervezeti – és működési szabályzat és a szakmai program megtekinthető a Csengődi Polgármesteri Hivatalban.

A szükséges módosításokra tekintettel indokolt új szervezeti – és működési szabályzat elfogadása. Erre tekintettel javaslom, hogy a Képviselő-testület az előterjesztés mellékletét képező, a Csengőd Község Önkormányzatának Família Szociális Alapszolgáltatási Központ működését 2019. január 1. napjától meghatározó szakmai programot hagyja jóvá.

**C s e n g ő d, 2018. december 10.**

 **Lajter Ferenc sk.**

 **polgármester**

#### HATÁROZAT-TERVEZET

Csengőd Község Képviselő-testülete a Csengőd Község Önkormányzatának Família Szociális Alapszolgáltatási Központkának szakmai programját a mellékletben foglaltak szerint 2019. január 1. napjával jóváhagyja.

**Határidő** : 2018. december 31.

**Felelős** : polgármester

**Kapja:** Família Szociális Alapszolgáltatási Központ

 *Melléklet a …/2018. (XII.14.) Kt. határozathoz*

Csengőd Község Önkormányzatának

Família Szociális Alapszolgáltatási Központja

# S Z A K M A I P R O G R A M J A

**Érvényes: 2019. január 1.**

A Szakmai Program a Csengőd Község Önkormányzatának Família Szociális Alapszolgáltatási Központ alapdokumentuma.

Szakmai Programot – Csengőd Község Önkormányzatának Képviselő-testülete a /2018. (XII.14.) kt. határozattal jóváhagyta.

A szakmai program hatályos: 2019. január 1. napjától.

C s e n g ő d, 2018. hó ……..nap

 Lajter Ferenc

 Csengőd Község Polgármestere

**tartalomjegyzék**

**I. FEJEZET**

**Az intézmény általános adatai**

1. Az intézmény általános működési feltételei, az ellátó tevékenység sajátosságai és

alapelvei

**II FEJEZET**

**A szolgáltatás célja, feladata**

1.1. A szolgáltatás célja

 1.2. A szolgáltatás feladata

1.3. Kitűzött stratégiai célok

2. A szakmai program megvalósítása, várható következményének, eredményességének,

 az ellátó rendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelése

1. Együttműködés módjai
2. A szolgáltatás megkezdése előtt megtett előkészítések leírása
3. Térítési díj
4. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módjai
5. Az ellátottak és személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok
6. Az ellátottak és a szolgáltatást végzők kapcsolattartásának módja
7. Az intézményre vonatkozó szakmai szervezeti információk
8. Rendszeressége

**III.FEJEZET**

**Az ellátottak köre, a feladatellátás szakmai tartalma és módja, a biztosított szolgáltatások igénybevételének rendje**

**I. Az ellátottak köre**

 1. Demográfiai mutatók

1. Az ellátottak szociális jellemzői
2. Ellátási szükségletek

 **II. Szociális alapszolgáltatások**

1. **Szociális étkeztetés**

1.1. Feladata

1.2. Megvalósítani kíván programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások,

 a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenység leírása

1.3. Az ellátottak köre

1.4. Az ellátás tartalma

1.5. Az ellátás módja

1.6. Az ellátás rendje

**2. Házi segítségnyújtás**

2.1. Feladata

2.2. Megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások,

 a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenység leírása

2.3. Az ellátás tartalma

2.4. Ellátottak köre

2.5. A házi segítségnyújtás tevékenységei

2.6. Módja

2.7. Rendszeressége

**3. Idősek nappali ellátása**

 **3.1. Feladata**

 **3.2. Megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a**

 **nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenység leírása**

 3.3. Az ellátás tartalma

 3.4. Módja

 3.5. Rendje

**4. Család- és gyermekjóléti szolgálat**

4.1. Feladata

 4.2. Megvalósítani kíván programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások,

 a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenység leírása

 4.3. Az ellátás tartalma

 4.4. Módja

 4.5. Rendszeressége

1. **Tanyagondnoki szolgáltatás**

 5.l. Feladata

 5.2. Települési, lakossági szükségletek, a külterület főbb jellemzői

 5.3. Az ellátottak köre

 5.4. Az ellátás tartalma

 5.5. A szolgáltatás igénybevételének módja

**III. A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja**

**IV. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak**

 **védelmével kapcsolatos szabályok**

**V. Az intézmény szervezetére vonatkozó szakmai-szervezeti**

 **információk a szervezeti egységek feladatköreinek megjelölése,**

 **száma és szakképzettség szerinti megoszlás**

IV. FEJEZET

 **Mellékletek**

1. számú melléket: szakmai létszám, a munkakört betöltők szakképesítés

 szerinti megoszlása 33. oldal

2. számú melléklet: A Família Szociális Alapszolgáltatási Központ 34. oldal

 házirendje

3. számú melléket: Megállapodás szociális alapszolgáltatások biztosítására36. oldal

4. számú melléket: A szolgáltatás 2015. évi bevételei és kiadásai 38. oldal

 5. számú melléklet: A szolgáltatás 2016. évi tervezett bevételei és kiadásai 39. oldal

**I. FEJEZET**

 **Az intézmény általános adatai**

**1. Az intézmény általános működési feltételei, az ellátó tevékenység tartalmi sajátosságai és alapelvei**

**Az intézmény neve:** Csengőd Község Önkormányzatának Família Szociális Alapszolgáltatási

Központja

**Az intézmény rövidített neve:** Família Szociális Alapszolgáltatási Központ

**Az intézmény székhelye**: 6222 Csengőd, Dózsa György u. 22.

**Az intézmény telefonszáma:** 06 78/441-065, 06 78/441-741

**Az intézmény alapító szerve**: Csengőd Község Önkormányzata

 **Az alapítás éve**: 1994. március 1.

**Az intézmény alapító okiratának kelte, száma**: 11/1985.(III.13.) VB határozat

**Az intézmény törzsszáma**: 632724

**Az intézmény fenntartója:** Csengőd Község Önkormányzata

**Az intézmény felügyeleti szerve:** Csengőd Község Képviselőtestülete

**Az intézmény működési területe**: Csengőd Község közigazgatási területe

**Az intézmény költségvetésének végrehajtását szolgáló számlájának száma**: 52500037-11042789

**Az intézmény adószám:** 16636743-2-03

**Alaptevékenysége**:

|  |  |
| --- | --- |
| **Tevékenység** | **Kormányzati funkció (COFOG)** |
| Önkormányzati vagyonnal való rendelkezés | 013350 |
| Televízió-műsor szolgáltatása és támogatása | 083050 |
| Gyermekétkeztetés köznevelési intézményben | 096015 |
| Munkahelyi étkeztetés köznevelési intézményben | 096025 |
| Idősek nappali ellátása | 102031 |
| Intézményen kívüli gyermekétkeztetés | 104037 |
| Család -és gyermekjóléti szolgálat | 104042 |
| Szociális étkeztetés szociális konyhán | 107051 |
| Házi segítségnyújtás | 107052 |
| Falugondnoki, tanyagondnoki szolgáltatás | 107055 |

A szakmai program a Képviselő-testület döntésének megfelelően lép hatályba.

A szakmai programot a jogszabályokban meghatározott elemeinek változása esetén módosítani szükséges.

A szakmai program *személyi* hatálya kiterjed az ellátottakra, kliensekre, valamint az intézmény szakmai működtetésében, szolgáltatások biztosításában közreműködő személyekre.

A szakmai program *területi* hatálya a Família Szociális Alapszolgáltatási Központ székhelyére terjed ki.

**A szakmai program nyilvánossága**

A szakmai programot nyilvánosságra kell hozni.

A nyilvánosságra hozatal a következőképpen történik:

* kifüggesztésre kerül az intézmény, fenntartó hirdetőtábláján
* az önkormányzat honlapján – intézmények részben - megtekinthető.

A szakmai program módosításakor a nyilvánosságra hozatalról ismételten gondoskodni kell.

**II. FEJEZET**

## A szolgáltatás célja, feladata

* 1. **A szolgáltatás célja:**
* Csengőd Község közigazgatási területén szervezetten oldja meg a szociális alapszolgáltatásokat, és a család- és gyermekjóléti szolgáltatást, valamint kísérje figyelemmel a lakosság gondozási igényeit.
* Az intézményi ellátásban részesülők szociális biztonságának megőrzése érdekében nyújtott szolgáltatások szervezése és összehangolása, e tevékenységek és egyéb szociális szolgáltatások megismertetése, s az azokhoz való hozzájutás támogatása.
* Szolgáltatásaival segítséget nyújtson a problémák megoldásában, krízishelyzetek megelőzésében és kezelésében, a mentális egészség megtartásában, annak támogatásában, oly módon, hogy ellátottaknál érvényesüljön az információhoz való jog, ne sérüljenek az alapvető emberi jogok és az ellátással kapcsolatos adatok védelme. Megmaradjon és megőrizhessék a szabad mozgás jogát, az önrendelkezési és saját autonóm döntési képességüket. Biztosítsuk a személyes ügyeikben való segítségnyújtást, a panaszhoz való jogot, az esélyegyenlőséget és nem utolsósorban az emberi méltóság tiszteletét és a személyiség védelmét.

**1.2. A szolgáltatás feladata**

* Az Intézmény működési területén élő, szociális helyzetük, egészségi, mentálhigiénés állapotuk miatt rászorult emberek intézményi szolgáltatások keretében történő ellátása az Alapító Okiratban felsorolt szolgáltatások nyújtása útján.
* A szociális alapellátások minél szélesebb körű igénybevételi lehetőségének biztosítása, az egyes szolgáltatások elérhetőségére vonatkozó információk rendelkezésre bocsátása, szükség szerint, a települési önkormányzatnál új ellátások bevezetésének kezdeményezése, vagy a működőek szükség szerinti átalakítása, fejlesztése.
* Tevékenységünk eredményessége érdekében figyelemmel kísérjük a szociális ellátások jogszabályi környezetének változásait, más szolgáltatók eredményeit. A szakterületet érintően részt veszünk pályázatokon, új innovatív programok kidolgozásában.
	1. **Kitűzött stratégiai céljaink:**
* a személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatások minőségének folyamatos fejlesztése,
* a prevenciós tevékenység további erősítése,
* egyenletes és minőségi szolgáltatások biztosítása a bel-, és külterületeken,
* az intézmény dolgozóinak folyamatos szakmai fejlesztése, szakmai továbbképzéseken való részvétel, az ismeretek, tapasztalatok bővítése.

**2. A szakmai program megvalósítása, várható következményeinek eredményességének az ellátórendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelése**

Csengőd Község Önkormányzatának szociális döntéseit, és Csengőd Község Önkormányzatának Família Szociális Alapszolgáltatási Központjának (továbbiakban Intézmény) szociális szakmai munkáját meghatározza, hogy értékként kezelik az itt élőket, és felelősséggel, szakmaisággal, a szociális biztonság megvalósításáért, megfelelő igénybevételi lehetőséget nyújtanak az arra rászorulóknak.

Csengőd lakosságának szociális helyzete, a támogatásra szorulók gondjai az Önkormányzat egyik legfontosabb, s egyben legnehezebben megoldható feladatai közé tartoznak. E feladat nem csupán a szociális törvény léte okán ró kötelezettségeket mind az Önkormányzatra, mind az Intézményére, hiszen a törvényi kötelezés nélkül is vannak teendőink ott, ahol egyre nehezebb a napi élet.

A tevékenységek megvalósítása, a gondozási igények folyamatos követése, lehetőséget biztosít arra, hogy szakmailag megalapozott megelőző tevékenységet végezhessünk, kiemelve ezen belül is a szociális és mentális állapotot veszélyeztető tényezők feltárását.

Az Intézmény egyik eredményességi mutatója, hogy a szociális alapszolgáltatások igénybevétele céljából egyre szélesebb körben keresik fel az itt élő emberek. A nyitottság hozzájárul a széleskörű hozzáférhetőség megteremtéséhez. Az önkéntes igénybevételek száma évről évre növekvő tendenciát mutat.

Egy további eredményességi mutató az Intézmény látogatottsága. Az elmúlt évek alatt folyamatosan egyre több, különféle programmal állt az Intézmény nem csak a kliensek, de a település összes lakójának a rendelkezésére.

A munka eredményességének alapvető indikátora a kliensek visszajelzése. Ez egyben lehetőséget biztosít számunkra arra nézve is, hogy folyamatosan javíthassuk a szociális alapellátások minőségét, ötvözve azt a hatékony, összehangolt szakmai munkával.

Települési és intézményi szinten is eredményességi mutató a más intézményekkel, az állami, szakmai, egyházi, közösségi, civil és egyéb erőforrásokkal.

**3. Együttműködés módjai**

Az intézmény hatékony működésének elengedhetetlen feltétele, együttműködni és kölcsönős segítő kapcsolatot kialakítani a társintézményekkel.

***a.) Az együttműködéssel érintett szervek:***

Az intézmény a hatékony működés érdekében, különös hangsúlyt fektet az alábbi szervekkel, intézményekkel történő együttműködésre:

1. a regionális módszertani intézménnyel
2. az intézmény fenntartójával
3. a térségben és a megyében működő hasonló profilú intézményekkel
4. oktatási – nevelési intézmények
5. rendőrséggel
6. gyámhivatallal, gyermekjóléti központtal, gyermekvédelmi szervekkel
7. védőnői szolgálattal
8. az egészségügyi alap-, és szakorvosi ellátással.

 ***b.) Az együttműködés módjai:***

**1./ Együttműködés a regionális módszertani intézménnyel**:

Az együttműködés során az intézmény:

 - segítséget kap az ellátás megszervezésében, új módszerek bevezetésében,

 - információt szolgáltat a tevékenységéről,

 - szakmai tanácsot kérhet,

 - közreműködik a módszertani intézmény által folyatott szakmai ellenőrzésekben.

**2./ Együttműködés az intézmény fenntartójával:**

Az intézményfenntartóval való együttműködés többoldalú. Kiterjed a

- költségvetési, így pénzügyi és gazdasági tevékenységre, e tevékenység ellenőrzésére,

- szakmai feladatellátás nyomon követésére, ellenőrzésére,

- a szakmai program szerinti működés biztosítására, ellenőrzésére.

**3./ Együttműködés a térségben, megyében működő hasonló profilú intézményekkel:**

A más hasonló intézménnyel való együttműködés során, az intézmények kölcsönösen tájékoztatják és segítik egymást az általuk szerzett információkkal, a tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, eredményeikről…. stb.

**4./ Együttműködés az oktatási – nevelési intézményekkel:**

Gyermekek védelmében célszerű azon intézményekkel együttműködni és egymás munkáját segíteni, melyek az óvodás és iskoláskorú fiatalokkal napi kapcsolatban vannak, a jelzőrendszer hatékony működése, a probléma időben történő felismerése és kezelése érdekében.

**5./ Együttműködés a rendőrséggel:**

Kiemelt szerepet kap e szervvel történő együttműködés a gyermekjóléti szolgálatnál megjelenő kliensek esetében. Nagyon fontos (különösen kiskorú esetében) az azonnal információ átadás és a probléma közös és hatékony, hosszútávon is eredményes kezelése érdekében.

**6./ Együttműködés a gyámhivatalokkal, gyermekjóléti központtal, gyermekvédelmi intézményekkel:**

Jogszabályi kötelezettségen túl, elengedhetetlen a kiskorúak védelme érdekében a hivatalos szervekkel történő együttműködés és napi munkakapcsolat.

**7./ Együttműködés a védőnői szolgálattal:**

Csecsemőkorú gyermekek védelme érdekében a jelzőrendszer tagjaként, aktív szerep hárul e szolgálttal történő együttműködésre, információ átadására, segítő támogatására, szükség esetén közös családlátogatások megszervezésére keretében is.

**8./ Együttműködés az egészségügyi alap-, és szakorvosi ellátással**:

Az egészségügyi alap-, és a szakorvosi ellátással való együttműködés folyamatos, az időskorúak minél célzottabb, személyre szabottabb ellátása érdekében fenntartott kapcsolat.

Az Intézmény kapcsolatrendszere több módon bővült ki az elmúlt időszakban.

Közös pályázatok, melynek gesztora Csengőd Község volt, az Intézmény pedig a szakmai lebonyolító. Ilyen módon lehetőségünk nyílt öt településsel, több projektben is együtt dolgozni.

Szakmai együttműködések kapcsán az Intézmény regionális, kistérségi szakmai rendezvényeknek volt házigazdája.

A személyes kontaktuson kívül a kapcsolattartásban jelentős szerep jut az elektronikus kommunikációnak.

Az Intézmény dolgozói napi kapcsolatban állnak egymással, és a településen belül folyamatosan együttműködnek azokkal, akiknek tevékenysége érinti munkájukat.

Az **étkeztetést** ellátó szociális segítő napi kapcsolatban áll kollégáival, és a főzőkonyhával.

A **házi segítségnyújtásban** dolgozók napi kapcsolatban állnak kollégáikkal, a háziorvossal, folyamatosan a gondozott családtagjaival.

Az **idősek nappali ellátásában- idősek klubjában** dolgozók napi kapcsolatban állnak kollégáikkal, a háziorvossal, folyamatosan a gondozott családtagjaival.

A **család- és gyermekjóléti szolgálat** dolgozója napi kapcsolatban áll kollégáival, a háziorvossal, a gondozott családtagjaival, az oktatási intézménnyel, védőnővel, jegyzővel, helyi szociális osztály dolgozójával.

A **tanyagondnoki** szolgáltatásban dolgozók napi kapcsolatban állnak kollégáikkal, a háziorvossal, önkormányzati dolgozókkal, az oktatási intézménnyel, védőnővel.

# A szolgáltatás megkezdése előtt megtett előkészítések leírása

A Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (továbbiakban: Mötv.) 13.§ (1) bekezdésének 8. és 8a. pontjai nevesítik, hogy a helyi önkormányzat köteles biztosítani a család- és gyermekjóléti szolgáltatások és ellátások; szociális szolgáltatások és ellátások, amelyek keretében települési támogatás állapítható meg.

Csengőd Község 1985-ben megkapta azt a lehetőséget, hogy elindítsa Családsegítő Központ-ját, amely alapfeladata szerint olyan szociális gondozó intézmény lett, amely mentálhigiénés feladatokat is ellátott, működésénél fő irányelve pedig az önkéntesség elve volt.

A Családsegítő Központ a Csengőd Községi Tanács VB. Szociális gondozó intézménye lett, amelynek tevékenysége nem hatósági jellegű volt, és a falu vezetése társulás formájában hozta létre, közpénzből, a régi patika épület felújításával és kibővítésével.

1988-ban a helyi igények felmérését követően elindult a házi segítségnyújtás és az étkeztetés.

1998. 01. 01-től működik a Gyermekjóléti szolgáltatás.

1999-ben megalakult az Egyesített Szociális Intézmény, a profil tovább bővült az idősek nappali ellátásával.

2005-ben került bevezetésre a jelentős külterületek miatt a tanyagondnoki szolgáltatás.

2009-ben új tanyagondnoki körzet került kialakításra a megnövekedett igények miatt.

Az ellátottak körét, demográfiai mutatóit, szociális jellemzőit ellátási szükségleteit folyamatosan követjük, 2005 óta Egészségképe van a községnek, amely évente felülvizsgálatra kerül.

2005-ben indult el a SZENIOR JELZŐ RENDSZER-nek nevezett program, melynek lényege, hogy egyetlen idős ember sem maradhat ki rászorultság esetén a szociális alapszolgáltatásból. A kezdeményezést támogatják a civil szféra képviselői, a településen működő 4 egyház és a lakosság.

A szolgáltatások megszervezésének célja az egyes ellátotti csoportok sajátosságaihoz kapcsolódóan biztosítani az egyes ellátási formákat, szolgáltatásokat, amelyek hozzásegítik az embereket egy jobb minőségű élethez. Ennek jegyében készül el a Szolgáltatástervezési koncepció, amely figyelembe veszi a lakosságszám alakulását, a korösszetételt, a szolgáltatások iránti igényeket, az ellátási kötelezettség teljesítésének helyzetét, a szolgáltatások működtetési, finanszírozási, fejlesztési feladatait.

A Szociális kerekasztal résztvevői évente értékelik a lakosság szociális helyzetét, rugalmasan követve a változásokat, a szolgáltatások bővítését, esetleges módosítását.

### 5. A térítési díj

### Csengőd Község Önkormányzatának Képviselő-testülete, mint a fenntartói jogok gyakorlásának jogosultja (továbbiakban: fenntartó) a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokért térítési díjat (továbbiakban: intézményi térítési díj) állapít meg az Szt. 114-119/B §-a szerint és a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet alapján.

Az intézményi térítési díj figyelembevételével az intézmény vezetője állapítja meg a személyi térítési díjat az erre vonatkozó jogszabályok és az önkormányzati rendeletben foglaltak szerint.

**6. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módjai**

A szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokat és szolgáltatásokat igénylők megfelelő tájékoztatást kapnak az ellátások hozzáférhetőségével és az igénybevételükre vonatkozó szabályokkal kapcsolatban.

* A Polgármesteri Hivatal hirdetőtábláján,
* A Csengőd Község Önkormányzatának Família Szociális Alapszolgáltatási Központja hirdetőtábláján,
* A település honlapján,
* Személyes megjelenéssel a települési és egyéb rendezvényeken.

**7. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

##### **1. Az ellátottak jogait az 1993.évi III. törvény a szociális igazgatásról és ellátásokról 94/E.§ szabályozza, mely szerint a szolgáltatást igénybe vevőnek joga van arra, hogy:**

- a szociális helyzetét, egészségi és mentális állapotát figyelembe vevő ellátási formában részesüljön,

- a szolgáltatás nyújtása során az egyenlő bánásmód követelményei betarthatók legyenek,

- személyével kapcsolatos információkról csak a törvényben meghatározott személyek, intézmények kapjanak tájékoztatást,

- az Intézmény működésével kapcsolatos információkat megismerje,

- emberi méltóságát megőrizve, nemre, fajra, vallási hovatartozásra, szexuális hovatartozásra tekintet nélkül kérjen és kapjon segítséget.

Az ellátott az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII.tv.5.§. (1) bekezdése alapján járul hozzá személyes adatainak kezeléséhez.

Az ellátottnak joga van az ellátott jogi képviselő szolgáltatásait igénybe venni, aki az 1993.III. évi törvény 94/K.§ (1) bekezdése alapján segítséget nyújt az ellátotti jogok gyakorlásában.

Feladata különösen:

* megkeresésre, ill. saját kezdeményezésre tájékoztatás nyújtása,
* segíti az ellátottat az ellátást érintő kérdések megoldásában,
* konfliktusok megoldásának segítése ellátott és szolgáltató között,
* panaszok megfogalmazásának segítése.

Feladata továbbá:

* megismerni az intézmény működési rendjét, a térítési díj fizetési feltételeit,
* intézkedés kezdeményezése jogsértő gyakorlat megszüntetésére,
* észrevétel megtétele a gondozási munkára vonatkozóan.

**Az Intézmény ellátottjogi képviselőjének elérhetősége:**

**Ladányi Mónika**

|  |  |
| --- | --- |
| monika.ladanyi@ijb.emmi.gov.hu+36 20 4899 605 |   |

**2. Gyermekjóléti alapellátás**

 *Gyermeki jogok (1991.évi LXIV. Törvény)*

A gyermeki jogok érvényesítése minden dolgozó feladata, az intézmény által biztosított szolgáltatást olyan módon kell nyújtani, hogy figyelemmel legyen a gyermekeket megillető alkotmányos jogok és a Gyvt-ben meghatározott gyermeki jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására.

Szolgáltatást végzők jogai

(Gyvt. 14. §)

A gyermekjóléti rendszerben foglalkoztatottakat megilleti az a jog, hogy személyüket megbecsüljék, emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat tiszteletben tartsák, tevékenységüket értékeljék és elismerjék.

Közfeladatot ellátó személynek minősül a Gyvt. 14. § (7) bekezdése szerinti munkaköröket betöltő személy.

Munkavállalókat:

- munkájával kapcsolatban megilleti az a jog, hogy hozzájusson a szükséges információkhoz,

- megilleti az a jog, hogy személyét megbecsüljék - amennyiben a tevékenysége megfelelő színvonalú - szakdolgozói tevékenységét elismerjék,

- a munkája során védelemre jogosult a vele szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben,

- munkája során az ellátást igénybevevők, valamint gyermekek érdekeit tartja elsődlegesnek szem előtt, de ez nem sértheti egyéni, magánéleti, állampolgári érdekeit, jogait.

Gyermekjogi képviselő:

dr. Babenyecz Mónika, monika.babenyecz@ijb.emmi.gov.hu

+36 20 4899 623

Betegjogi képviselő: dr. Kristóf Csaba,

csaba.kristof@ijb.emmi.gov.hu
+36 20 4899 612

##### **3.A személyes gondoskodást végző személy jogai:**

A szociális ágazatban dolgozó szociális segítő közfeladatot ellátó személynek minősül. Joga van a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsüléshez, emberi méltóságának tiszteletben tartására, személyiségi jogainak védelmére.

**3.1. Az ellátottak és a szolgáltatást végzők kapcsolattartásának módja**

A szolgáltatásokat végző szakemberek elérhetők személyesen vagy telefonon minden munkanapon az Intézményben.

A tevékenységtől függően a klienseket vagy az Intézményben, vagy otthonukban látják el, illetve figyelemmel kísérik az ellátásban részesülők egészségügyi, mentális állapotát, szociális helyzetét.

Segítségnyújtás kérésére lehetőség van **személyesen**, **telefonon**, esetleg **internet** használatával.

Az igénybevevők a szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeiket, javaslataikat, kifogásaikat, panaszaikat, stb., a Csengőd Község Önkormányzatának Família Szociális Alapszolgáltatási Központja vezetőjének, Csengőd Község Polgármesterének, Csengőd Község Jegyzőjének nyújthatják be.

A beadványról a Képviselőtestületet a Polgármester a következő testületi ülésen tájékoztatja.

Az igénybevevő írásban közvetlenül a Képviselő-testülethez is fordulhat.

A benyújtott javaslatra, észrevételre, panaszra, stb. az érintett részére az ülést követő 15 napon belül írásban kell érdemi választ adni.

**3.2 Az Intézményre vonatkozó szakmai szervezeti információk**

A Csengőd Község Önkormányzatának Família Szociális Alapszolgáltatási Központja szociális alapszolgáltatásokat és család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó intézmény.

A szervezeti felépítést a Szervezeti és Működési Szabályzat tartalmazza.

A szakmai létszámot, a munkakört betöltők szakképesítés szerinti megoszlását az 1. számú melléklet, a Házirendet a 2. számú melléklet, a „Megállapodás otthonközeli ellátás biztosítására” a 3. számú melléklet.

**III. FEJEZET**

**Az ellátottak köre, a feladatellátás szakmai tartalma és módja, a biztosított szolgáltatások igénybevételének rendje**

**I. Az ellátottak köre**

Csengőd Közigazgatási területén élő időskorú lakosság, a szociálisan vagy mentálisan rászoruló személyek, veszélyeztetett gyermekek, valamint problémával küzdő családok.

**1.2. Demográfia mutatók**

Össz. területe 48,89 km2, belterülete 1,7km2 , külterülete 47,2 km2.

A község összlakosságának száma **2153** fő, ebből a lakosság 21,59 %-a él a településhez kapcsolódó, szétszórt, tanyás területen.

Demográfiailag az egyik legkedvezőtlenebb régió, a 60 év feletti lakosság aránya 27,77%.

Lakásviszonyokat jellemző adatok – 2001. KSH: összesen 1171 lakóépület épület van,

ebből a külterületen 364.

A külterület lakott helyei Bucka, Kullér, Tibold, továbbá Kiscsengőd, Erdőalja, Kaszálódűlő.

A település demográfiai mutatói nem térnek el lényegesen az országos jellemzőktől, az időskorúak népességen belüli aránya is hasonló. A támogatásra és segítségre szorulók aránya a legszorosabb összefüggést az életkorral mutatja.

**1.3. Az ellátottak szociális jellemzői**

Az időskorúak helyzetét mára szinte teljesen meghatározza a nyugdíj nagysága. A biztos, de alacsony nyugdíjak az életszínvonal csökkenését eredményezik. A jövedelem felhasználás tekintetében az idős háztartások többségére jellemző a különböző szokásokon alapuló önkorlátozás. A kiadások színvonala függ számos tényező mellett a háztartás jellegétől is, s gyakori, hogy a „fiatalabb” nyugdíjas háztartásokban élők jelentős mértékben támogatják gyermekeiket. Az idős emberek által lakott lakások többnyire régen épült házakban találhatók, felszerelésük gyakran elavult, korszerűtlen.

**1.4. Ellátási szükségletek**

Bár az idősellátás összetett és költségigényes, a szociális szolgáltató intézmény által nyújtható szolgáltatások köre, mennyisége és minősége kiemelt szerepet kap. Az intézményi ellátás felelősségét csak fokozza az a tény, hogy az idős emberek többsége olyan háztartásban él, ahol nincs fiatalabb személy és csak kisebb, folyamatosan csökkenő hányadot tesz ki az un. vegyes összetételű háztartások száma, ahol az idősek számíthatnak a velük élő fiatalabbak segítségére.

 Az idősellátás fejlesztésének koncepcióját Önkormányzatunk úgy határozta meg, hogy egyrészt az Intézmény által nyújtott ellátások kiegészítsék, támogassák az együtt élők által nyújtható ellátásokat, másrészt az együtt élők segítségére nem számítható idősek támogatásában meghatározó szerepe legyen az Intézménynek.

**II. Szociális alapszolgáltatás és család-és gyermekjóléti szolgáltatás**

Az intézmény különböző, az alapellátásba sorolt szolgáltatásokkal áll a lakosság rendelkezésére, így lehetővé válik, hogy a szociálisan rászorulók otthonukban, illetve lakókörnyezetükben a nyújtott szolgáltatások révén, önálló életvitelüket fenntarthassák, egészségi és mentális állapotukból adódó problémáikhoz szakmai segítséget kapjanak.

**1. Szociális étkeztetés szociális konyhán**

**1.1. Feladata**

A napi egyszeri meleg étkezés biztosítása azoknak a szociális rászorultaknak, akik átmeneti jelleggel, vagy tartósan nem képesek étkezésükről gondoskodni. A személyi és tárgyi feltételek megléte lehetővé teszi, hogy minden jogos igényt maradéktalanul kielégíthessünk, kapacitásunkat szükség esetén bővíteni is tudjuk.

A szociális étkeztetésnek a szociális ellátó rendszerben betöltött szerepe fontos az arra rászorulók életében. Folyamatosan gyűjtjük azokat az információkat, visszajelzéseket, amelyek alapján rugalmasan felelhetünk meg az elvárásoknak.

**Az étkeztetésért felelős szociális segítő napi kapcsolatban áll a konyhával, a hozzánk érkező lakossági javaslatokat folyamatosan továbbítja.**

**1.2. Megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenység leírása**

**A szociális étkeztetés a község közigazgatási területén élőkre, valamint az életvitelszerűen itt tartózkodókra terjed ki.**

**A szociális alapszolgáltatás iránti igény folyamatosan növekedett. Az igénybővülés oka a népesség fogyása és elöregedése, a családi struktúra átalakulása.**

**1.3. Az ellátottak köre:**

Az ellátottak köréről a Szociális törvény, és a Helyi rendelet rendelkezik.

**Demográfiai mutatók 2017. december 31. állapot szerint**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Életkor** | **Férfi** | **Nő** |  |
| 18 - 39 évig | - | - |  |
| 40-59 éves | 3 | 1 |  |
| 60-64 | 3 | 2 |  |
| 65-69 | 5 | 13 |  |
| 70-74 | 2 | 7 |  |
| 75-79 | 1 | 14 |  |
| 80-89 | 3 | 10 |  |
| 90- | 2 | 4 |  |
|  | **18** | **47** | **Összesen: 65 fő** |

* 1. **Az ellátás tartalma**

Azok számára, akik az étkeztetést az Intézményben veszik igénybe, lehetőséget teremtünk a szociális segítségnyújtásra, tanácsadásra, információ nyújtásra, így segítséget kaphatnak egyéb gondjaik megoldásában is. Az ellátás során természetes jelzőrendszerként működik az ebédszállítók részéről érkező információ, amely segíti a további szükséges intézkedéseket, (más alapszolgáltatás igénybevétele, családtagok bevonása az ellátásba, szociális otthoni elhelyezés kezdeményezése, gondozásba vétel, stb.)

**1.5. Módja**

 Az Intézményben található konyha tálalókonyhaként működik. Az étel elfogyasztására lehetőség van helyben, elvihető és lakásra szállítható.

A helyben fogyasztás tárgyi feltételei adottak az intézményben - akadálymentesített az intézmény, kézmosási lehetőség, nemenként elkülönített illemhely, evőeszköz, étkészlet áll rendelkezésre.

Az ellátottak az ebédet, ha az elvitelre, vagy kiszállításra kerül, biztonságosan lezárt, műanyag ételhordó dobozokban kapják.

Az étkeztetés igényét az igénylő önmaga, vagy más személy jelzi. A jelzést követően a tájékoztatás és jövedelem vizsgálat után, elkészülnek az igénybevételhez szükséges nyomtatványok az érvényben lévő jogszabályok alapján, és az igénylő megkapja a napi egyszeri meleg ebédet.

Az étkeztetés alatt az erre vonatkozó Igénybevételi naplót kell vezetni.

Az intézményi térítési díj az egy ellátottra jutó szolgáltatási önköltség, és a tárgyévi normatív állami hozzájárulás különbségének egy napra jutó összege.

A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét, és nem haladhatja meg a családban egy főre jutó jövedelem 30%-át. Az étkezésért utólag – a tárgyhót követő hónapban – jövedelem függően térítési díjat kell fizetni, melyről számlát ad az Intézmény.

**1.6. Rendje**

Az ellátást az Intézmény munkanapokon bizosítja.

**2.Házi segítségnyújtás**

**2.1. Feladata**

Ez a gondozási forma az igénybevevő fizikális, mentális, szociális szükségleteinek megfelelően, saját otthonában, az önálló életvitelének a fenntartását biztosítja.

2.2. Megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenység leírása

**A házi segítségnyújtás feladatellátásának megszervezésére Csengőd községben 1988. 01. 01-től került sor, s az óta folyamatos jelleggel működik a szolgáltatás, mely a község közigazgatási területén élőkre, valamint az életvitelszerűen itt tartózkodókra terjed ki.**

**2.3. Az ellátás tartalma**

A teljes körű ellátás kiterjed az igénybevevő fizikai, mentális, és szociális gondozására.

**2.4. Ellátottak köre**

**Demográfiai mutatók 2014. december 31. állapot szerint**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Életkor** | **Férfi** | **Nő** |  |
| 18 - 39 évig |  |  |  |
| 40-59 éves |  |  |  |
| 60-64 | 1 | 1 |  |
| 65-69 | 1 | 2 |  |
| 70-74 |  |  |  |
| 75-79 | 1 | 1 |  |
| 80-89 | 1 | 1 |  |
| 90- |  | 1 |  |
|  | **4** | **5** | **Összesen: 9 fő** |

**2.5. A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztevékenységei**

**Szociális segítés keretében**:

**A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:**

–    takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)

–    mosás

–    vasalás

**A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:**

–    bevásárlás (személyes szükséglet mértékében)

–    segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében

–    mosogatás

–    ruhajavítás

–    közkútról, fúrtkútról vízhordás

–    tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)

–    télen hó eltakarítás és síkosság-mentesítés a lakás bejárata előtt

–    kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

**Személyi gondozás keretében:**

**Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:**

–    információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás

–    családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése

–    az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés

–    ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében

**Gondozási és ápolási feladatok körében:**

–    mosdatás

–    fürdetés

–    öltöztetés

–    ágyazás, ágyneműcsere

–    inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése

–    haj, arcszőrzet ápolás

–    száj, fog és protézis ápolás

–    körömápolás, bőrápolás

–    folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)

–    mozgatás ágyban

–    decubitus megelőzés

–    felületi sebkezelés

–    sztómazsák cseréje

–    gyógyszer kiváltása

–    gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása

–    vérnyomás és vércukor mérése

–    hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül

–    kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,

–    kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás

–    a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig)

**2.6. Módja**

A gondozási igényt az ellátást kérő önmaga, az orvos, vagy más személy jelzi. A feladatellátás az ellátott lakásán, lakókörnyezetében történik.

**A kérelem alapján egyszerűsített előgondozás történik, és a gondozási szükséglet megállapítása. Igénybe vehető a házi segítségnyújtás – legfeljebb 3 hónapos időtartamra – a gondozási szükséglet megállapítása nélkül is abban az esetben, ha átmeneti vagy halaszthatatlan gondozási igény merül fel.**

**2.7. Rendszeressége**

 Munkanapokon biztosított ellátás, maximum 4 óra/nap/fő.

1. **Idősek nappali ellátása**

**3.1. Feladata**

Az Idősek nappali ellátása a szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes időskorúak részére biztosít a nappali órákban hasznos időtöltést, társas programokat, foglalkozásokat, kulturális programokon való részvételt, igény esetén étkezést, tisztálkodási lehetőséget, mosási szolgáltatást.

3.2. Megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenység leírása

**Az Idősek nappali ellátásának megszervezésére Csengőd községben 1999- ben került sor, s az óta folyamatos jelleggel működik a szolgáltatás, mely a község közigazgatási területén élőkre, valamint az életvitelszerűen itt tartózkodókra terjed ki.**

**Ezen alapszolgáltatás iránti igény folyamatosan növekedett, jelenleg 30 férőhellyel rendelkezünk. Az igénybővülés oka a fokozódó elmagányosodás, a napközbeni szociális biztonságérzés megteremtése, a közösségi, kulturális igények kielégítése.**

**3.3. Az ellátás tartalma, szolgáltatási elemek és tevékenységek**

A nappali ellátás szükség szerint biztosítja az alábbi szolgáltatási elemeket:

1. tanácsadás,
2. készségfejlesztés,
3. háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
4. esetkezelés,
5. felügyelet,
6. gondozás és
7. közösségi fejlesztés

**A tanácsadás** szolgáltatási elem az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

A célcsoport igényeihez igazodva, jellemzően az időskorban előforduló, ahhoz társuló problémahelyzetekben történik meg e szolgáltatási elem biztosítása. A tanácsadás speciális formája a csoportos tájékoztatás, mely csoportos foglalkozás formában kerül megszervezésre.

**A készségfejlesztés** szolgáltatási elem az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozását tartalmazza, lehetőséget biztosítva azok gyakorlására. A nappali ellátás célcsoportja esetében az időskorral romló egyéni és társas készségek fenntartása, állapotromlás prevenciója, lehetőség szerint rehabilitációja képezi a tevékenység fókuszát. A nappali ellátás működésében az időskori izoláció jelentette kockázatok mérséklése kiemelt terület.

Készségfejlesztés megnyilvánul a szabadon választott tevékenységek feltételinek biztosításában illetve választott, tematikusan felépített programok megszervezésben.

**A háztartási vagy háztartást pótló** **segítségnyújtás** az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésben, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítását jelenti, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

A nappali ellátás keretein belül ez jellemzően mindennapi ügyek intézésének támogatásában nyilvánul meg, ugyanakkor a tárgyi feltételek adott egyes háztartási tevékenységek (a személyes ruházat tisztítása, támogatás a személyi higiéniát biztosító önálló tevékenységekben) megvalósítására igény szerint.

**Az esetkezelés** az igénybe vevők 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 elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

Az esetkezelés a tanácsadás szolgáltatási elemmel nem megoldható, esetlegesen más szociális szolgáltatás (kiemelten: családsegítés) bevonását igénylő esetek, problémák esetén történik.

**A felügyelet** a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll, megvalósulása az igénybevevő állapotának szükségleteinek figyelembe vételével, a nappali ellátás munkatársának folyamos jelenléte által biztosított.

**A gondozás** szolgáltatási elem az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítés 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 nappali ellátás keretein belül a gondozás szolgáltatási elem a lakókörnyezetben biztosított segítségnyújtással (házi segítségnyújtás) nem biztosítható és az intézményben tartózkodás időtartamában fellépő szükséglet vonatkozásban értelmezhető.

**A közösségi fejlesztés** egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely a célcsoportra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

A nappali ellátás vonatkozásában a közösségfejlesztés kiterjed az igénybevevők intézményen belüli integrációja, a tagok közötti együttműködés megteremtésére, a közösségi tudatot kialakító közös programok megszervezésére. Intézményünk támogatja az időskorúak települési közéletben való részvételét, mely általános vagy célzott együttműködésben történik a helyi intézményekkel.

**3.4. Módja**

Önkéntes alapon működő ellátás. Az igényt az idős ember önmaga, vagy más személy jelzi az intézménynek.

A tagok részére - a házirendben meghatározott nyitvatartási időben – biztosított a klub helyiségeinek, berendezési és felszerelési tárgyainak térítésmentes használata.

A jelzést követően tájékoztatás után elkészülnek az igénybevételhez szükséges nyomtatványok az érvényben lévő jogszabályok alapján. A klubtagság alatt vezetni kell a Nappali ellátásban részesülők látogatási és eseménynaplóját, mely tartalmazza a tagok napi létszámát és a szolgáltatások szerinti megoszlásukat.

A klubban csak az étkezésért, utólag – a tárgyhót követő hónapban-, az érvényben lévő jogszabályok alapján, jövedelemfüggően térítési díjat kell fizetni, melyről számlát ad az intézmény. A fenntartó az egyes szociális ellátási formák szabályozásáról szóló 2/2015. (II.27.) önkormányzati rendelet alapján az alapellátásért térítési díjat nem állapított meg.

**3.5. Rendje**

Munkanapokon biztosított ellátás.

1. **Család- és gyermekjóléti szolgáltatás**

**4.1. Feladata**

* Tájékoztatási feladatai körében szociális és egyéb információs adatokat gyűjt, és tájékoztatja:
* a szülőt, illetve a gyermeket mindazon jogokról, támogatásokról és ellátásokról, amelyek összefüggésben állnak a gyermek testi, lelki egészségének biztosításával, családban történő nevelkedésének vagy a gyermek számára szükséges védelem biztosításának elősegítésével.
* a válsághelyzetben levő váradós anyát az őt, illetve a magzatot megillető jogokról, támogatásokról és ellátásokról.
* a születendő gyermeke felnevelését nem vállaló, válsághelyzetben lévő váradós anyát a nyílt és a titkos örökbefogadás lehetőségéről.
* az örökbefogadó szülőt az örökbefogadás utánkövetése körében igénybe vehető szolgáltatásról és segíti az utánkövetést végző szervezet felkeresését.

Szociális segítőmunka keretében:

* segíti az igénybevevőket a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozásában.
* segíti az igénybevevőket a szükségleteinek kielégítésében, problémájának megoldásában.
* koordinálja az esetkezelésben közreműködő szakemberek, valamint a közvetített ellátásban, szolgáltatásban dolgozók együttműködését.
* esetkonferenciát szervez, értékeli eredményességét.
* közreműködik a válsághelyzetben levő várandós anya problémáinak rendezésében.

A család- és gyermekjóléti szolgálat az ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás érdekében:

* figyelemmel kíséri, az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket.
* együttműködik a területén található szolgáltatókkal, segítséget nyújt a szolgáltatások, ellátások igénylésében.
* válsághelyzetben levő várandós anyát segíti a támogatásokhoz, ellátásokhoz való hozzájutásban.
* segíti a gyermeket az átmeneti gondozáshoz való hozzájutásban illetve elősegíti a gyermek mielőbbi hazakerülését.

A családban jelentkező nevelési problémák és hiányosságok káros hatásainak enyhítése céljából:

* szabadidős és közösségi programokat szervez.
* kezdeményezi a köznevelési intézménynél, kulturális intézményeknél civil szervezeteknél programok szervezését.

**Közreműködik hivatalos ügyek intézésében.**

**4.2. Megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenység leírása**

A Családsegítő Központ megszervezésére Csengőd községben 1985- ben került sor, s az óta folyamatos jelleggel működik a szolgáltatás, mely a község közigazgatási területén élőkre, valamint az életvitelszerűen itt tartózkodókra terjed ki.

Ezen alapszolgáltatás iránti igény folyamatosan növekszik, mivel a társadalmi beilleszkedési zavarok változatlanul jelentősek, amelyet még fokoz a munkanélküliség. Napi tapasztalatunk alapján az emberek egyre kevésbé igazodnak el a bürokrácia útvesztőiben, ezért folyamatosan nő az információ szolgáltatás iránti igény, illetve az adminisztrációs segítség kérés.

**4.3. Az ellátás tartalma**

Az egyének és családok életvezetési képességeinek megőrzése, a megelőző tevékenység, a tanácsadás, információnyújtás,a szociális és mentálhigiénés problémák illetve egyéb krízishelyzet miatt segítséget igénylő személyek, családok számára, továbbá az ilyen helyzethez vezető okok megelőzése, a krízishelyzet megszüntetése valamint az életvezetési képesség megőrzése.

**4.4. Módja**

A településen élők számára működő ellátás. Az ellátásról külön jogszabály szerinti nyilvántartást kell vezetni. Az ellátás térítésmentes.

**4.5. Rendszeressége**

Munkanapokon biztosított ellátás.

**5. Tanyagondnoki szolgálat**

**5.1. A szolgáltatás célja, feladata**

 Csengőd Község kiterjedt külterületi lakott helyeinekintézmény hiányából eredő települési hátrányainak enyhítése, a külterületen élő lakosok alapvető szükségleteinek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz, egyes alapellátásokhoz való hozzájutás biztosítása.

**5.2**. **Települési, lakossági szükségletek, a külterület főbb jellemzői**

Az ellátandó külterületen többek között következő intézmények, szolgáltatások **nem működnek:**

1. polgármesteri hivatal
2. posta
3. egészségügyi alapellátás
4. gyógyszertár
5. óvoda
6. iskola
7. közművelődési intézmény
8. könyvtár
9. jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
10. egyéb iparcikküzlet
11. táp-termény bolt
12. lakossági szolgáltatások (fodrász,cipész, házt. kisgépjavító stb.)

**5.3.** **AZ ELLÁTOTTAK KÖRE**

Az ellátottak körét jellemzi a demográfiai és a szociális rászorultság, a megnövekedett lakossági igények, mivel az itt élők döntő többsége szükségleteit önállóan, egyre kevésbé képes segítség nélkül megoldani.

 A térség aktuális problémái közül kiemelkedik a külterületen élő aktív életkorú lakosság magas munkanélküliségi rátája.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 0-18 évesek | aktívak | 60 év felettiek | **összesen** |
| Kiscsengőd | 27 | 113 | 60 | **200** |
| Erdőalja | 1 | 7 | 4 | **12** |
| Kaszáló dűlő | 1 | 5 | 2 | **8** |
| Bucka | 37 | 100 | 20 | **157** |
| Tibold | 7 | 23 | 11 | **41** |
| Kullér | 2 | 31 | 14 | **47** |
| **Mindösszesen** | 75 | 279 | 111 | **465** |

**5.4. Az ellátás tartalma, szolgáltatási elemek és tevékenységek**

A tanyagondnoki szolgálat tevékenysége során a szállítás, megkeresés és közösségi fejlesztés szolgáltatási elemeket biztosítja.

**Ennek keretében végez:**

1. **A szolgáltatás során az önkormányzat rendeletében a tanyagondnoki szolgáltatás számára meghatározott közvetlen, személyes szolgáltatások közül a következő alapfeladatokat végzi:**
2. **Közreműködik:**

aa) az étkeztetésben,

ab) a házi segítségnyújtásban,

 ac) a közösségi és szociális információk szolgáltatásában;

**b) Az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás biztosítása, így:**

ba) a háziorvosi rendelésre szállítás,

bb) az egyéb egészségügyi intézménybe szállítás

bc) a gyógyszerkiváltás és a gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás biztosítása

**c)** **Az óvodáskorú, iskoláskorú gyermekek szállítása:**

ca) az óvodába, iskolába szállítás,

1. **Kiegészítő feladatnak minősülnek a lakossági szolgáltatások**
2. A közösségi, művelődési, sport- és szabadidős tevékenységek szervezése, segítése

A szolgálat **rendszeresen részt vesz** a közösségi, művelődési, sport- és szabadidős tevékenységek szervezésében, segítésében.

A településen több aktívan dolgozó civil szervezet van, rendezvényeikre a külterületi lakosság beszállítását/kiszállítását ez a szolgálat végzi.

Aktívan segíti a település legnagyobb rendezvényét, a három napos Falunapok rendezvénysorozatot, a programokra való beszállítással.

Aktívan segíti a Tanyafórum megszervezését, amelynek résztvevője is.

Segíti a külterületen élők sport és szabadidős tevékenységének szervezését.

b)Az egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása

A tanyagondnok, mivel kapocs, összekötő a kül- és a belterület között, így **napi rendszerességgel** segít az egyéneknek a hivatalos ügyek intézésében, a lakossági igények továbbításában.

**c)** Az egyéb lakossági szolgáltatások, illetve az (1) bekezdés a) pontjában meghatározottakon kívüli egyéb alapszolgáltatások biztosításában való közreműködés

Az egyéb lakossági szolgáltatások biztosításában, **napi rendszerességgel** vesz részt a szolgálat, mivel még 4 alapszolgáltatás, - szociális és egészségügyi-, munkavégzését segíti.

A tanyagondnoki szolgálat a családsegítő- és gyermekjóléti szolgálat munkatársainak is segíti tevékenységét, - családlátogatás, környezettanulmány készítés, stb.-, a külterületre való kiszállítással.

Szükség szerint segíti az egészségügyi alapellátást is, a külterületre szállítja a háziorvost és a védőnőt.

**A tömegközlekedéshez** való hozzájutásban **esetenként** vesz részt**.**

1. **A szolgáltatás során az önkormányzat rendeletében a tanyagondnoki szolgáltatás számára meghatározott, az önkormányzati feladatok megoldását segítő, közvetett szolgáltatásnak minősül:**
2. Az ételszállítás önkormányzati intézménybe

Az ételszállítás az Intézménykonyhájáról az Önkormányzat Família Szociális Alapszolgáltatási Központjába, **a napi feladatok közé tartozik,** mivel az innen kerül kiszállításra a külterületekre.

1. Az önkormányzati információk közvetítése a lakosság részére

A napi információk közvetítésen túl, 2008 óta Kullérban rendszeresen sor kerül a **TANYAFÓRUM** megszervezésére.

A tanyagondnoki szolgálat részt vesz a **választások előkészítésében, lebonyolításában,** atelepülés **önkormányzati és intézményi rendezvényeinek előkészítésében, lebonyolításában,** segíti a különböző **lakossági felmérések külterületre juttatását, az árubeszerzést az önkormányzati intézmények részére,** és részt vesz, **segíti egyéb hivatalos önkormányzati ügyek intézését**.

Az Önkormányzat és szociális intézménye számára is nagyon fontos a külterületen élő lakosság, és kiemelten az idős korcsoport biztonsága, esélyegyenlőségének növelése, ezért rendszeres kapcsolatban áll a szolgálat a Kiskőrösi Rendőrkapitányság munkatársaival.

**c)** A tanyagondnoki szolgálat működtetésével kapcsolatos teendők ellátása

A tanyagondnoki szolgálat működtetésével kapcsolatos teendők ellátását a tanyagondnok végzi, a Família Szociális Alapszolgáltatási Központhoz integráltan, mint önálló szakmai egység.

5.5. **A SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK MÓDJA**

A Família Szociális Alapszolgáltatási Központ intézményéhez integráltan működik, mint önálló szakmai egység, a szolgáltatást gépjárművel látja el.

Az ellátás térítésmentes.

**Rendszeressége:** Munkanapokon, illetve bizonyos esetekben munkaszüneti napokon is biztosított ellátás

## III. A SZOLGÁLTATÓ ÉS AZ IGÉNYBEVEVŐ KÖZÖTTI KAPCSOLATTARTÁS MÓDJA

A szolgáltatásokat végző szakemberek elérhetők személyesen vagy telefonon minden munkanapon az intézményben.

Az igénybevevők a szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeiket, javaslataikat, kéréseiket, kifogásaikat, panaszaikat, stb., Csengőd Község Önkormányzatának Família Szociális Alapszolgáltatási Központja vezetőjének, Csengőd Község Polgármesterének, Csengőd Község Jegyzőjének nyújthatják be, illetve, amennyiben ez szóban történik, erről jegyzőkönyvet kell készíteni.

A beadványról a Képviselőtestületet a Polgármester a következő testületi ülésen tájékoztatja.

Az igénybevevő írásban közvetlenül a Képviselőtestülethez is fordulhat.

A benyújtott javaslatra, észrevételre, panaszra, stb. az érintett részére az ülést követő 15 napon belül írásban kell érdemi választ adni.

* 1. **AZ ELLÁTOTTAK ÉS A SZOCIÁLIS SZOLGÁLTATÁST VÉGZŐK**

 **JOGAINAK VÉDELMÉVEL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK**

Az ellátott az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII.tv.5.§. (1) bekezdése alapján járul hozzá személyes adatainak kezeléséhez.

Az **ellátottak** jogainak védelme a személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény

Megfelelő rendelkezései alapján és a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94./E.§ ,94/F-94/J.§§, 94/ K § alapján valósul meg, melynek érvényesítése érdekében:

* az ellátás feltételeiről a kérelmezőt a kérelem benyújtásakor tájékoztatni kell,
* a személyes adatok védelme, valamint az igénybevevő magánéletével (személyes körülményeivel, jövedelmével, egészségügyi állapotával, stb.) kapcsolatos adatokat tartalmazó nyilvántartásokat elzártan kell őrizni, s abból csak a külön törvényben felhatalmazott szerveknek lehet adatot szolgáltatni.

A **szociális szolgáltatást végző személy** a munkaköre ellátása során közfeladatot ellátó személynek minősül, s megilletik a szociális igazgatásról és szociális ellátásról szóló 1993. évi III. törvényben rögzített jogok, melyek érvényesítése érdekében:

* megbecsülésük, személyiségi jogaik, valamint a megfelelő munkakörülmények biztosítását, ennek érvényesülését az évi átfogó értékelés keretében meg kell tárgyalni, melyre az érintetteket is meg kell hívni.
* a szociális szolgáltatást végző személyek a jogaik érvényesítése érdekében a Polgármestertől kérhetik intézkedés megtételét, amennyiben a Polgármester 30 napon belül nem intézkedik, erről a Képviselőtestületet a legközelebbi ülésen tájékoztatni kell.

## AZ INTÉZMÉNY SZERVEZETÉRE VONATKOZÓ SZAKMAI-

## SZERVEZETI INFORMÁCIÓK, A SZERVEZETI EGYSÉGEK

## FELADATKÖREINEK MEGJELÖLÉSE, SZÁMA ÉS

## SZAKKÉPZETTSÉG SZERINTI MEGOSZLÁSA

**Az Intézményben jelenleg 6 fő dolgozik, és 1 fő jogi tanácsadást végez.**

Az Intézmény vezetőjét az Önkormányzat Képviselő-testülete nevezte ki. Végzettsége szociális munkás.

**Szociális étkeztetés** - **1 fő – 8 órában**

Szakképesítés: szociális gondozó és ápoló

**Házi segítségnyújtás** - **1 fő – 8 órában**

Szakképesítés: általános ápoló és általános asszisztens, szociális gondozó és ápoló

**Idősek nappali ellátása - 1 fő – 8 órában**

Szakképesítés : szociális munkás

**Család- és gyermekjóléti szolgálat 1 fő – 8 órában**

Szakképesítés: szociális munkás

#### Tanyagondnoki szolgáltatás - intézményhez integrált

**1 fő – 8 órában**

 Szakképesítés: tanyagondnok

**1 fő – 8 órában**

Szakképesítés: tanyagondnok, szociális gondozó és ápoló

**Jogi szolgáltatás -** 1 fő – megbízásos jogviszonyban

Szakképesítés: jogász

**Az intézményben dolgozó közalkalmazottak szakképzettségi mutatója 100%.**

**Az összesen foglalkoztatott dolgozó szakképzettségi mutatója 100%.**

C s e n g ő d, 2018. december .

 …………………………………….

 intézményvezető

**IV. FEJEZET**

**MELLÉKLETEK**

**1. számú melléklet**

**Szakmai létszám, a munkakört betöltők szakképesítés szerinti megoszlása**

A munkatársak szakmai képzettsége

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Munkakör/****szakterület** | **Iskolai végzettsége** | **képesítési követelményeknek** |
| **megfelel** | **felmentve** | **nem felel meg** |
| **Szociális étkeztetés** | szociális gondozó és ápoló | igen |  |  |
| **Házi segítségnyújtás** | ált. ápoló, ált. asszisztens, szociális gondozó és ápoló | igen |  |  |
| **Idősek nappali ellátása** | szociális munkás | igen |  |  |
| **Tanyagondnok** | tanyagondnok | igen |  |  |
| **Tanyagondnok** | tanyagondnok szociális gondozó és ápoló | igen  |  |  |
| **Család- és gyermekjóléti szolgálat** | szociális munkás | igen |  |  |
| **Jogi tanácsadás** | jogász | igen |  |  |

**2. számú melléklet**

**A FAMÍLIA SZOCIÁLIS ALAPSZOLGÁLTATÁSI KÖZPONT**

 **HÁZIRENDJE**

1. Az Intézmény nyitva tartási ideje: hétfő- csütörtök: 7.30 -16 óráig,

 pénteken: 7.30 -13,30 óráig.

Az Intézmény munkaszüneti és ünnepnapokon nem működik.

 2. Az Intézmény az alábbi szolgáltatásokat biztosítja:

* **SZOCIÁLIS ÉTKEZTETÉS**
* **HHÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS**
* **IIDŐSEK NAPPALI ELLÁTÁSA - IDŐSEK KLUBJA – térítés mentes szolgáltatás**
* **CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLAT – térítés mentes szolgáltatás**
* **TANYAGONDNOKI SZOLGÁLTATÁS – térítés mentes szolgáltatás**

 **3. Egyéb szabályok**

Ügyeljünk a rendre, tisztaságra.

Óvjuk és kíméljük berendezéseinket, felszereléseinket.

Legyünk egymáshoz udvariasak, előzékenyek, segítőkészek.

Kerüljük a vitát, veszekedést, gorombaságot.

Dohányozni csak a kijelölt helyen szabad.

Ittas ember az intézményben nem tartózkodhat.

Kérjük, hogy a házirendet saját és a közösség érdekében mindenki tartsa be.

**4. AZ INTÉZMÉNYI JOGVISZONY MEGSZŰNÉSÉNEK SZABÁLYAI**

Az intézményi jogviszony megszűnik

1. az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
2. a jogosult halálával,
3. a jogosult kezdeményezésével.

Az intézményvezető a jogviszonyt megszűnteti, ha a jogosult

1. másik intézménybe történő elhelyezése indokolt,
2. a házirendet súlyosan megsérti (ittasság, agresszív viselkedés, stb.)

**AZ INTÉZMÉNYI JOGVISZONY MEGSZŰNÉSÉNEK SZABÁLYAI**

Az intézményi jogviszony megszűnik:

az Intézmény jogutód nélküli megszűnésével

a jogosult halálával,

a jogosult kezdeményezésével,

Az intézményvezető a jogviszonyt megszűnteti, ha a jogosult:

másik intézménybe történő elhelyezése indokolt,

a házirendet súlyosan megsérti (ittasság, agresszív viselkedés, stb.)

**3. számú melléklet**

**MEGÁLLAPODÁS**

**a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevételéhez**

amely létrejött egyrészről Csengőd Község Önkormányzatának Família Szociális Alapszolgáltatási Központja (továbbiakban Intézmény), mint szociális szolgáltatást nyújtó, másrészről az igénylő,

Név: .............................................................................................................................................

Leánykori név: ............................................................................................................................

Lakcím: …………………………………………………………………………………………

alatti lakos, mint szociális szolgáltatást igénybe vevő között a mai napon az alábbiak szerint:

**1. Az ellátás időtartama, időpontja:**  határozatlan időtartamú  határozott időtartamú

Az ellátás igénybevételének kezdő időpontja: 20 . ............. hó .......... nap.

Az ellátás igénybevételének befejező időpontja: (határozott időtartamú ellátás esetén) ........... év .................................. hó .......... nap.

**2. A szolgáltatás tartalma (formája, módja, köre)**

 Étkeztetés: helyben fogyasztás  elvitel  kiszállítás

 Házi segítségnyújtás

 Nappali ellátás – Idősek klubja

**3. Személyi térítési díj megállapítása és a fizetés szabályai**

Az Intézmény Tanúsítványa az engedélyezett működésről, Szakmai Működési Szabályzata és Szakmai Programja, az Ellátottjogi képviselő elérhetősége a Hirdetőtáblán kifüggesztve megtekinthető.

Az önköltség számítás alapján kerül megállapításra az intézményi térítési díj, melyet a Képviselő testület hagy jóvá. Az intézményi térítési díj alapján kerül megállapításra a személyi térítési díj, növelve az érvényben levő ÁFA összegével. A személyi térítési díj az étkeztetés és a házi segítségnyújtás esetében egységes-egyéni jövedelemszámítási mód alapján kerül megállapításra. A személyi térítési díj összege a megállapodás időpontjától függetlenül évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg. A személyi térítési díj nem haladhatja meg étkeztetés esetén a jövedelem 30%-át, házi segítségnyújtás esetén a jövedelem 25%-át, együttes igénybevételkor a jövedelem 30%-át.

**A szolgáltatás után fizetendő személyi térítési díj:**

 Étkeztetés ………………………………… Ft./fő/adag

 Házi segítségnyújtás ……………………… Ft./ óra

**4. A szolgáltatás megszűntetésének módjai**

Szolgáltatást Igénybe vevő/Törvényes képviselője tudomásul veszi, hogy a jelen megállapodással igénybevett szolgáltatás külön intézkedés nélkül megszűnik az alábbi esetekben:

- A Szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,

- Jelen megállapodásban meghatározott időtartam lejártával,

- Szolgáltatást igénybevevő halálával.

Szolgáltatást Igénybe vevő/Törvényes képviselője tudomásul veszi, hogy a Szolgáltató a szolgáltatást megszünteti

- a szolgáltatást igénybe vevő, ill. törvényes képviselőjének a jogviszony megszüntetésére vonatkozó bejelentése alapján megállapított időpontban,

- ha a szolgáltatást Igénybe vevő a Szolgáltatóval való együttműködést megtagadja, lehetetlenné teszi, visszautasítja.

Az ebéd lemondását 48 órával korábban tudjuk figyelembe venni.

**5. Panasztétel lehetősége, kivizsgálási módja, jogorvoslat:**

Jogosult a szolgáltatással kapcsolatos panaszával a szolgáltatóhoz vagy a fenntartóhoz fordulhat. A panasz kivizsgálásának eredményéről a jogosult írásbeli tájékoztatót kap.

Jogosult igénybe veheti az Ellátottjogi képviselő segítségét is.

Jelen megállapodás módosítására a Szolgáltató és a szolgáltatást Igénybe vevő/Törvényes képviselője közös megegyezése alapján kerülhet sor.

Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Polgári Törvénykönyv, továbbá a szociális szolgáltatásokra vonatkozó mindenkori jogszabályai az irányadók.

**Az Intézmény Házirendjéről tájékoztatást kaptam, az abban foglaltakat tudomásul veszem, és magamra nézve kötelezőnek tartom. Orvosi adatszolgáltatáshoz hozzájárulok.**

Csengőd, 20 . ........................... hó ...... nap.

................................................................. .................................................................

 szolgáltató igénybe vevő/ törvényes képviselő