

SZAKMAI PROGRAM

Tartalomjegyzék

1. A szolgáltatás célja.....	4. oldal
2. A szolgáltatás feladata.....	4. oldal
3. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása.....	5. oldal
4. Létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek leírása.....	6. oldal
5. Más intézményekkel történő együttműködés módja.....	15. oldal
6. Az ellátandó célcsoport jellemzői.....	16. oldal
7. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatás formái, köre, rendszeressége.....	18. oldal
8. Az Önkormányzat által biztosított szolgáltatási elemek.....	22. oldal
9. Az ellátások igénybevételének módja.....	24. oldal
10. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....	26. oldal
11. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....	26. oldal
12. Összegzés.....	27. oldal

Budapest Főváros XIV. Kerület Zugló Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat) jogelődje alapítói szándékának megfelelően működteti a Zuglói Szociális Szolgáltató Központot, mely a rászoruló személyek részére a személyes gondoskodás keretében szociális alapszolgáltatásokat biztosít.

A Zuglói Szociális Szolgáltató Központ szakmai munkáját a

- a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.);
- az információs önrendelkezési és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.);
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (a továbbiakban: Etv.);
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet);
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet (a továbbiakban: 1/2000. SzCsM rendelet);
- a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Ir.);
- a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet, valamint a
- Budapest Főváros XIV. Kerület Zugló Önkormányzata Képviselő-testületének Zugló szociális és gyermekvédelmi pénzügyi, természetbeni támogatásainak és szociális ellátásainak szabályairól szóló 7/2015. (II. 27.) önkormányzati rendelete (a továbbiakban: 7/2015. (II. 27.) ÖR. rendelet);
- Budapest Főváros XIV. Kerület Zugló Önkormányzata Képviselő-testületének a Zuglói Idősfuvarról szóló 26/2026. (IX. 3.) önkormányzati rendelete

előírásai alapján végzi.

1. A szolgáltatás célja

Idős ellátásban segítséget nyújtani a szociálisan rászoruló személyek önálló életvitelének fenntartásához – szükségleteiknek megfelelően –, emberi méltóságuk tiszteletben tartásával, az önállóságukat erősítve, a családban való aktivitásukat és a közéletben való részvételüket növelve.

A Zuglói idősfuvar megszervezésével - mint önként vállalt önkormányzati közfeladat - Zugló közigazgatási területén élő, zuglói lakcímmel rendelkező, egészségi állapotuk miatt segítségre szoruló időszerű személyek mobilitásának segítése, az egészségügyi és közszolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása a cél.

A fogyatékos személyek nappali ellátásában, a hasznos és tartalmas időtöltés biztosítása, amelyeken keresztül lehetőség nyílik az ellátottak aktivitásának megtartására, képességeik és készségeik szinten tartására, valamint társas kapcsolataik ápolásának elősegítésére az egyéni és társadalmi hasznosság érzésének megtartása érdekében.

Szakmai programunk hosszú távú célja a lehető legszélesebb körű (re-) integráció elérése. A normalizáció, az autonómia elvének figyelembevételével, az intézményünk ellátását igénybevevő személyeket hozzásegítjük a társadalmi életbe való beilleszkedéshez. Annak érdekében, hogy esélyegyenlőségük javuljon, hátrányaik csökkenjenek olyan szolgáltatások nyújtását biztosítjuk, amelyek egy humanizált, modernizált, európai normának is megfelelőek, valamint az egyéni elvárások, szükségletek figyelembevételén alapszanak.

Szakmai programunkban foglalt céljainak megvalósításához a napi rendszerességgel végzett igényes, szakmai munkán, valamint a meghatározott szakmai feladatokon keresztül visz az út.

2. A szolgáltatás feladata

Az intézmény fő feladata a kerületi szociális alapszolgáltatások megszervezése, annak magas színvonalú biztosítása. Intézményünkben a szolgáltatást igénylő személy lakóhelyéhez legközelebb folyamatosan kapja meg azt az ellátását, amelyre igényt nyújtott be és a hatályos jogszabályok alapján jogosult rá.

Zuglói Idősfuvar – mint önként vállalt önkormányzati közfeladat – egy biztonságos és kiszámítható jogi környezet megteremtésével a zuglói idősök megbecstülése érdekében kívánja segíteni a zuglói lakcímmel rendelkező, Zugló közigazgatási területén élő idős, 65. életévüket betöltött, önálló közlekedésben korlátozott lakosokat szállítási szolgáltatás biztosításával.

Törekvéseink illeszkednek az Európai Szociális Charta idősök szociális védelméről szóló cikkeihez, amely szerint lehetővé kell tenni az idősök részére a teljes értékű társadalmi tagságukat.

A fogyatékos személyek nappali ellátása napközbeni felügyeletet, foglalkozásokat, programokat és étkezést biztosít gondozottjainak munkanapokon, strukturált rendben, személyre szabottan.

A Szakmai Programunk fontos eleme kerületünk idős lakosságának a tevékeny időskorra való motiválása. Az életkorral járó változások megismerése, az egészséges életmód-, a mozgás szükségessége, a helyes táplálkozás és gyógyszeresedés ismerete, az élethosszig tartó tanulás, a művelődés lehetősége mind az időskorúak egészségének megőrzését szolgáló programunk része.

3. A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása

A Zuglói Szociális Szolgáltató Központ Zugló teljes területén biztosítja az alapszolgáltatásokat, gondozási feladatokat és önként vállalt feladatokat lát el, és emellett teljes körű szociális információs szolgáltatást nyújt a kerület lakóinak.

A tájékoztatás célja, hogy a szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátási formákról, az intézmény szolgáltatásairól, az ellátások igénybevitelére vonatkozó szabályokkal kapcsolatos tudnivalókról naprakész információt nyújtson. Ez a szolgáltatás az intézmény valamennyi szervezeti egységében egyformán elérhető annak érdekében, hogy a lakosság a lakóhelyéhez legközelebb kapja meg a szükséges ellátását. Amennyiben az igényelt szociális szolgáltatás helyben nem érhető el, intézkedünk az ellátási lehetőségek felkutatásáról és segítséget nyújtunk az ügyintézésben.

Az idős ellátás, tekintetében a program hatálya kiterjed a szociális törvényben meghatározott személyekre, akiknek lakóhelye, vagy tartózkodási helye Zuglóban van, ahol életvitelszerűen laknak, valamint a Munkavállalók Közösségén belüli szabad mozgásáról szóló 1612/68/EGK tanácsi rendeletben meghatározott jogosult körbe tartozó személyre, amennyiben az ellátás igénybevitelének időpontjában érvényes tartózkodási engedéllyel rendelkeznek.

A Zuglói Idősfuvar tekintetében a Budapest Főváros XIV. Kerület közigazgatási területén lakcímmel rendelkező és Zugló közigazgatási területén élő, 65. életévüket betöltött, járóképes, de koruk, egészségi állapotuk miatt tömegközlekedési eszközt igénybe venni nem tudó, azonban speciális szállítóeszközt nem igénylő, valamint Idősfuvar szolgáltatást kérelmező személyekre.

A fogyatékos személyek nappali ellátása tekintetében pedig Budapest főváros, és Pest megye közigazgatási területére.

A feladatellátás szakmai tartalma és módja

A kicső családi funkciók teljes körű pótlásának igénye nélkül az intézmény alapfeladata az, hogy az időskorú lakosság saját megszokott környezetében, otthonában élhessen mindaddig, amíg az állapota ezt lehetővé teszi.

A megszokott környezetben való maradást – a jogszabályi keretek betartása mellett – minden olyan esetben segítjük és támogatjuk, ameddig az ellátását igénybevevő személy biztonságát, emberi méltóságát és életminőségét nem veszélyezteti.

Szolgáltatásainkat úgy szervezzük meg, hogy az idős ember lakóhelyéhez a lehető legközelebb kapja meg az adekvát segítséget. A szolgáltatások komplexitása és átjárhatósága garantálja az igénybevevők valós szükségleteihez igazodó ellátást.

Önkormányzat a szociális törvényben foglaltak végrehajtására szociális szolgáltató központot működtet. Az intézmény az alapszolgáltatások biztosítására gondozási csoportokat, idősök klubjait és tálaló részleget működtet, amely intézmények a kerületben élő idős és szociális rászorult személyek gondozását, ellátást végzi.

Zuglói Szociális Szolgáltató Központ telephelyei:

1147 Budapest, Kerékgyártó u. 33/B.
Kerékgyártó utcai Gondozási Csoport
„Eleven élet” Idősök Klubja

1145 Budapest, Emília u. 29-31.
Emília utcai Gondozási Csoport
„Őszirózsa” Idősök Klubja

1148 Budapest, Bánki Donát park 12.
Bánki Donát parki Gondozási Csoport
„Árnyas kert” Idősök Klubja

1146 Budapest, Bethesda u. 4.
„Liget” Idősök Klubja

1141 Budapest, Fogarasi út 113.
„Harmónia” Idősök Klubja

1145 Budapest, Gyarmat u. 58-62.
„Patrónus” Nappali Otthon

Ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiség:

1147 Budapest, Csömöri út 28.
Tálaló részleg

4. Létrejövő kapacitások, nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek leírása

4.1. Kapacitás

Étkeztetés	1060 adag
Házi segítségnyújtás	306 fő
Nappali ellátás (fogyatékos személyek)	45 fő
Nappali ellátás (Idősek):	240 fő
Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás:	318 db

Étkeztetés

Az étkeztetés szolgáltatás keretében azoknak a szociálisan rászorult embereknek a legalább napi egyszeri, igény és rászorultság esetén napi háromszori étkezéséről gondoskodunk, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan, vagy átmenetelig nem képesek biztosítani. Az étkeztetést vásárolt szolgáltatás formájában biztosítjuk.

Célunk az egészséges táplálkozás kritériumainak is megfelelő szolgáltatás nyújtása, melyet a főzőkonyha dietetikus szakember alkalmazásával segít. Az étkeztetést biztosító szolgáltató az idős korosztály szükségleteihez igazodó mennyiségű, minőségű „A” és „B” menüválasztásos étkeztetés lehetőségét kínálja igény szerint.

A menükívánalat mellett az ételek elfogyasztásának körülményeire is nagy hangsúlyt fektetünk.

Az étkezést a lakosság szükségleteinek megfelelően az étel

- kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztással,
- az elvitel lehetőségével,
- lakásra szállításával szervezzük meg.

Helyben fogyasztás esetén az intézményekben biztosított a kézmosási lehetőség, nemenkénti elkülönített mosdó. Az ebéd helyben történő fogyasztásához külön ebédlő, evőeszközök, étkészlet áll rendelkezésre.

A lakásra szállítást megbízási szerződéssel foglalkoztatott munkavállalókkal biztosítjuk.

Egészségi indok alapján szakorvosi javaslatra diétás ebédet is biztosítunk a hét minden napján.

Házi segítségnyújtás

A házi segítségnyújtás olyan gondozási forma, amely az igénybevevő önálló éltetvítclének fenntartását – szükségleteinek megfelelően – lakókörnyezetében biztosítja.

A gondozó segítséget nyújt a szolgáltatást igénybevevő idős embernek fizikai, mentális és szociális szükségletei kielégítéséhez saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően. Feladatainak ellátása során – szükség esetén más szakemberek bevonásával – figyelmet fordít az idős ember meglévő képességeinek fenntartására és esetleges fejlesztésére.

A házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően az intézményvezető – vagy az általa megbízott személy – és a háziorvos megvizsgálja az ellátást igénylő gondozási szükségletét, a vizsgálat eredményének igazolása értékelő adatlapon történik.

Amennyiben az intézményvezető helyett az általa megbízott személy vesz részt a gondozási szükséglet vizsgálatánál, akkor ezt az adott kolléga munkaköri leírásában is rögzítik és ez feljogosítja őt arra, hogy az értékelő adatlapot aláírja.

A házi segítségnyújtás módját és gyakoriságát a gondozási szükséglet alapján a gondozott igényeinek figyelembevételével a gondozási csoportvezető határozza meg. Ha a gondozási szükséglet III. fokozatú, a szolgáltatást igénylőt a gondozási csoportvezető tájékoztatja a bentlakásos intézményi ellátás (idősek otthona) igénybevételének lehetőségéről.

A házi segítségnyújtás keretében személyi gondozás, vagy szociális segítségre kötünk megállapodást.

A házi segítségnyújtás

a.) személyi gondozás keretében gondozás és háztartási segítségnyújtás

b.) szociális segítség keretében háztartási segítségnyújtás szolgáltatási elemet biztosít.

A szolgáltatásnyújtás során a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részlet szabályairól szóló 36/2007. SZMM rendeletet kell figyelembe venni. A házi segítségnyújtás gondozási tevékenységeit és résztevékenységeit az 1/2000. SzCsM rendelet 5. számú melléklete határozza meg.

A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztevékenységei

Személyi gondozás keretében:

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás,
- családdal, ismerősekkel 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 ápolása – körömápolás, bőrápolás,
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül),
- mozgatás ágyban,
- decubitus megelőzés,
- felületi sebkezelés,
- sztómazsák cseréje,
- 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).

Szociális segítség keretében:

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemlhelyiségben),
- mosás,
- vasalás.

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása,
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében,
- mosogatás,
- ruhajavítás,
- közkútról, fűrkútról vízfordás,
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel),
- télen hóeltakarítás és síkosságmentesítés a lakás bejárata előtt,
- kísérés.

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

A gondozó a napi gondozási tevékenységről az 1/2000. SzCsM rendeletben meghatározottak szerint tevékenységnaplót vezet.

A Zuglói Szociális Szolgáltató Központ gondozói a gondozási szükséglet vizsgálat eredményéről készült értékelő adatlap szerint látják el az idős embereket otthonukban. A gondozási területen az igénybevevők elosztása, a feladatok szervezése, a közlekedési útvonalak tervezése alkalmával a munkatársak minden esetben az optimális időbeosztásra töreksenek, hogy az idős emberek érdekében a legtöbb időt tölthessék a tényleges gondozási feladatokkal. Az igénybevevők a rendszeres segítségnyújtás folyamán – a megállapodásban meghatározott tevékenységi formák mellett – megtapasztalják a személyes kapcsolat emberi értékét is. A törődés, az odafordulás önmagában is gyógyító hatással van a segítségre szoruló idős emberekre.

Korunk egyik leggyötrőbb lelki megpróbáltatása a magány. A nagyvárosi lét, a lakótelepi életforma fenyegető problémája az elszigetelődés, amely különösen az időskorúakat sújtja. Ez akkor is igaz lehet, ha az idős embernek van családja, de távol él tőle, vagy családjával együtt él, de családtagjai aktív dolgozók. Többen azért is veszik igénybe a házi segítségnyújtás valamely formáját, hogy „valaki rájuk nyissa az ajtót”.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A Zuglói Közbiztonsági Non-profit Korlátolt Felelősségű Társaság, a Zuglói Önkormányzati Rendészet és a Zuglói Szociális Szolgáltató Központ által kötött együttműködési megállapodással megoldott a műszaki rendszer, segélyhívó készülékek, a jelzést továbbító rendszer, a jelzés fogadására alkalmas vevőberendezés, diszpécser központ.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás egyre gyakrabban igényelt szakmai területként jelenik meg a szociális szolgáltatások körében. Ez a szolgáltatási forma a házi segítségnyújtás kiegészítéseként, a közvetlen családi háttérrel nélkülöző idős, vagy fogyatékos személyek saját környezetben maradását segíti és a krízishelyzetben azonnal hívható segítségnyújtás formájában személyes biztonságot garantál.

Az ellátott személy segélyhívása esetén – a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében – az ügyeletes gondozó helyszínen történő legfeljebb 30 percen belüli megjelenését, az azonnali intézkedés megtételét, és szükség esetén további egészségügyi, vagy egyéb ellátás kezdeményezését biztosítjuk.

A krízishelyzetek szakszerű elhárítását jól képzett – szolgáltatás nyújtására önként jelentkezett- gondozónőink ügyeleti rendszerben biztosítják, akik heti váltásban tartanak ügyeletet, illetve állnak készenlétben a hívások fogadására. Maga a tudat, hogy bármi történik (rosszullét, esés stb.) a segítség egy gombnyomásra biztosan jön, megnyugvást és biztonságérzetet ad a készülék használójának.

A gondozók részére biztosított a szakmai központ, mobil telefon, készenléti táskák, a helyszínre érkezéshez a kerületőrség gépkocsija, valamint taxi szolgáltatás.

A diszpécser központ segélyhívás esetén értesíti a készenlétben lévő gondozót, és informálja a rendelkezésre álló adatokról.

A hívás helyszínén megtett intézkedésről a gondozó visszajelez a diszpécser központnak, valamint kitölti a segélyhívási jegyzőkönyvet.

A tárgyhónap 10-ig elkészített havi jelentés a Zuglói Önkormányzati Rendszertől kapott jelentéssel együtt az intézményvezetőhöz kerül.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás felügyelet szolgáltatási elemet biztosít.

Nappali ellátás – Idősek klubja

A Zuglói Szociális Szolgáltató Központ öt nappali ellátást nyújtó Idősek Klubját működtet.

Az Idősek Klubjában a saját otthonukban élő, mentális és szociális segítségre szoruló nyugdíjas embereknek biztosítunk lehetőséget napközben tartózkodásra, közösségi életre. A nappali ellátás célja a társas kapcsolatok kezdeményezése, fenntartása, a tétlenséggel járó kóros folyamatok kivédése, az egészségi állapot figyelemmel kísérése, az idős ember szociális helyzetének javítása, az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésének biztosítása.

A klub programjain belül egyéni tanácsadás és csoportos foglalkoztatási lehetőséget kínálunk. A csoportos foglalkozások célja a szabadidő aktív és hasznos eltöltése, az időskorral járó szellemi és fizikai hanyatlás késleltetése. A programok összeállításánál a klubtagok mentális és fizikális szükségleteit és igényeit a meghatározók. A rendszeres napi tevékenységek és programok, azokon belül a foglalkozások rendje kiszámíthatóan strukturálja az idős emberek napját, tartalommal töltik meg a szabadidőt.

Nappali ellátás - fogyatékos személyek nappali otthona

Az intézmény szolgáltatásaival, a tizennyolcadik életévüket betöltött, állapotuk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására képes személyek részére biztosít lehetőséget étkezésre, napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére.

A nappali ellátás

- tanácsadás,
- készségfejlesztés,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- esetkezelés,
- felügyelet,
- gondozás,
- közösségi fejlesztés,

Fogyatékos személyek nappali ellátása

- tanácsadás,
- készségfejlesztés,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- esetkezelés,
- felügyelet, gondozás,
- közösségi fejlesztés,

szolgáltatási elemeket szükség szerint biztosít.

Tanácsadás:

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.

Helyi szinten:

- a szociális szakemberek életvezetési és életvitelre vonatkozó tanácsokat adnak, valamint előadásokat tartanak a klubtagoknak,
- Intézményünk rendszeresen szervez vagyon- és életvédelmi tanácsadást, előadást a kerületi rendőrség részvételével,
- a klubtagok részt vehetnek meghívott előadók egészségmegőrző és tájékoztató előadásain.

Készségfejlesztés:

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

Helyi szinten:

- szabadidős programok,
- manuális, fejlesztő, játékos foglalkozások,
- tematikus beszélgetések, előadások,
- sport és mozgásprogramok,
- infokommunikációs eszközök használatának segítése.

Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:

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

Helyi szinten:

- mosási, vasalási lehetőséget biztosítunk az igénybe vevő számára, ha ezt saját háztartásában nem tudja megoldani.

Esetkezelés:

Az igénybevevő, szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során száma veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

Helyi szinten:

- amennyiben klubtagjaink nehéz élethelyzetbe kerülnek, segítünk a probléma feltárásában, a beavatkozási pontok meghatározásában,
- segítünk saját erőforrásaik feltárásában és a szociális hálót alkotó intézményekhez való eljutásában,
- hivatalos ügyek intézéséhez tanácsot, segítséget nyújtunk.

Felügyelet:

Az igénybevevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközökkel biztosított kontroll.

Gondozás:

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

Helyi szinten:

- az intézményben biztosítjuk a pihenést,
- figyelemmel kísérjük az ellátottak egészségi állapotát, szükség esetén, illetve havi rendszerességgel szűrés keretében testsúly, vércukrot, vérnyomást mérünk,
- igény szerint segítséget nyújtunk a személyi higiéné biztosításában,
- mentális támogatás, a családi és társas kapcsolatok támogatása is biztosított,
- váratlan rosszullét esetén a mentő kiérkezéséig szakképzett dolgozóink látják el a beteget,
- egészségügyi szűrőnapokon szűrővizsgálatokat, szakorvosi konzultációt biztosítunk.

Közösségi fejlesztés:

A kerület lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító, ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

Helyi szinten:

- klubtagjaink számára lehetőséget biztosítunk a közösségi együttműködésre,
- az idősök nappali ellátást nyújtó klubjainak, illetve tagjainak a közösség fejlesztésére irányuló kezdeményezéseit támogatjuk,
- a kerület és szűkebb közösségük érdekében tett javaslataikat továbbítjuk az Önkormányzat megfelelő intézményei részére,
- generációs együttműködést kezdeményezünk és szervezünk,
- mindet megteszünk a megtartó, támogató közösségek létrejöttéért.

A Zuglói Szociális Szolgáltató Központ által működtetett idősök klubjainak tárgyi feltételek tekintetében a nappali ellátást nyújtó intézményekre vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelnek. A klubokban az időskornak megfelelő kényelmes bútorok, hangulatos közösségi helyiségek várják az ellátásukat igénybevevőket. Az egyes telephelyeken elkülönített klubszoba és rendezvények befogadására is alkalmas, hangulatosan berendezett társalgó helyiség szolgálja a klubéletet. A színvonalas kulturális programok biztosításához a klubok többsége rendelkezik megfelelő technikai felszereltséggel. A nappali tereket szobanövényzet teszi barátságossá, és a klubokhoz gondozott pihenőkert is tartozik.

A klubok épületei műszaki adottságaik alapján megfelelnek az időskorú igénybevevők szükségleteinek.

Az idősök klubjaiban a programok sokszínűsége lehetővé teszi a különböző érdeklődési köröknek megfelelő választást.

Fogyatékos személyek nappali ellátása – Fejlesztő foglalkoztatás

Intézményünk felnőtt korú, zömében értelmi fogyatékos, illetve halmozottan sérült személy számára a nappali ellátásán túl – egy kisebb kizárólag nappali ellátásban résztvevő csoport kivételével – fejlesztő foglalkoztatást biztosít, európai színvonalú, akadálymentes körülmények között.

A folyamatosan végzett munka és fejlesztés hozzájárul a fogyatékos személyek munkaképességének megőrzéséhez képességeik fejlesztéséhez, emellett javítja önbizalmukat és önértékelésüket.

Célunk a lehető legszélesebb körű (re-) integráció elérése. A normalizáció, az autonómia elvének figyelembevételével, ellátottainkat hozzásegítjük a társadalmi életbe való beilleszkedéshez.

Annak érdekében, hogy esélyegyenlőségük javuljon, hátrányaik csökkenjenek, olyan szolgáltatások nyújtását biztosítjuk, amely egy humanizált, modernizált, európai normának is megfelel, valamint az egyéni elvárások, szükségletek figyelembevételére alapul.

Az intézményben folyó, foglalkoztatásban résztvevőknek, olyan munkatevékenységeket, szakmai, és tárgyi feltételeket, felkészítést nyújtunk, amellyel a munkavégzés terén történő továbblépési lehetőség a cél.

A fejlesztő foglalkoztatás fő célja az ellátott munkavégzésének, valamint testi és értelmi képességeinek munkavégzéssel történő fejlesztése, megőrzése. Intézményünkben, a foglalkoztatás keretében, igyekszünk a fogyatékos emberek számára, a meglévő képességeiknek, igényeiknek leginkább megfelelő foglalkozásokat megtalálni. Hozzájárulunk ahhoz, hogy a kiválasztott munkafolyamatokat minél jobban elsajátíthassák és élvezhessék.

Az egyénre szabott munkafolyamatokon keresztül erősítjük a fogyatékos ellátottak önbizalmát, önálló munkavégző képességüket, sikerélményeken és folyamatos pozitív megerősítéseken keresztül. Emellett a mindennapos munkavégzés értelmét ad a fogyatékos ellátottak mindennapjainak, biztosítja számukra a rendszerességet, közösségi életben való részvételt. Fontos, hogy családtagjaik védett környezetben tudhatják fogyatékos hozzátartozójukat, akik így munkát tudnak vállalni.

Az intézmény Foglalkoztatási szakmai programja – amely a fejlesztő foglalkoztatás részletes feladatellátását tartalmazza – 2017. április 1. napján lépett hatályba, miután Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Önkormányzatának Szociális Bizottsága az 54/2017. (III. 29.) SZB határozatával jóváhagyta.

Zuglói Idősfuvar

Zugló közigazgatási területén élő és zuglói lakcímmel rendelkező, a kérelem beadása napjáig a 65. életévét betöltött, koruk vagy egészségi állapotuk miatt segítségre szoruló

(járóképes, de koruk, egészségi állapotuk miatt tömegközlekedési eszközt igénybe venni nem tudó, azonban speciális szállítóeszközt nem igénylő) időskorú személyek részére nyújt segítséget. Az önként vállalt szolgáltatás célja elsősorban az egészségi állapotot javító és megőrző szolgáltatások elérésének, igénybevételének elősegítése Budapest Főváros XIV. Kerület Zugló közigazgatási területén.

Különösen: A mobilitás segítése, az egészségügyi és közszolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása, egészségügyi intézmény (házi orvos, szakrendelés, kórház, gyógykezelés) gyógyászati segédeszközök beszerzése, valamint gyógyszertár felkeresése, közigazgatási ügyintézés (Polgármesteri Hivatal, Kormányhivatal, Posta, Bank), bentlakásos intézménybe költözéshez történő ügyintézés, költözés segítése (ingóságok szállítása nélkül), valamint egyéb célok, azaz külön meghirdetett közösségi eseményeken, programokon való részvételhez.

5. Más intézményekkel történő együttműködés módja:

A Zuglói Szociális Szolgáltató Központ intézményei együttműködnek az ellátottak komplex ellátása érdekében más intézményekkel is, így a

- a Zuglói Egészségügyi Szolgálattal: egészségügyi szakdolgozókkal, szakorvosokkal,
- házi orvosokkal;
- a Zuglói Család- és Gyermekegészségügyi Központtal,
- a támogató szolgálatokkal,
- a házi szakápolást végző szolgáltatókkal,
- a kórházi szociális munkásokkal,
- a bentlakásos intézményi elhelyezés során a Budapest Főváros Önkormányzata által fenntartott idősok otthonainak Felvételt Előkészítő Csoportjával,
- más kerület társintézményeivel,
- az intézményben ellátottak hozzátartozóival, gondnokoltak esetén a gondnokokkal,
- az intézményben ellátottak kezelő orvosaival, fogorvosaival, pszichiátereivel,
- a „Fogd a kezem” Fogymegsegítő Támogató Egyesülettel, amely ellátottjaink hozzátartozóiból szerveződött közösség,
- a gyámhatóságokkal,
- a megrendelővel, akik a szociális foglalkoztatás munkatevékenységeinek legszélesebb rétegét képezik,
- a szociális intézményekkel, akik hasonló érdeklődési körű klienseket foglalkoztatnak,
- az idősok gondozását ellátó szervezetekkel,
- a helyi általános iskolákkal, középiskolákkal az iskola-program keretében,
- az intézmény közvetlen környezetében lakókkal – a viszont segítség jegyében,
- valamint a fejlesztő foglalkoztatásban korábban résztvevő klienseinkkel, aki sikeresen továbbléptek, és beilleszkedtek a nyílt munkaerőpiacra.

- a Zuglói Közbiztonsági Non-profit Korlátolt Felelősségű Társasággal,
- a Zuglói Önkormányzati Rendszettel.

Az együttműködés személyes megbeszélés, együttműködési szerződés, közös rendezvények, telefon, e-mail, útján történik.

6. Az ellátandó célcsoport jellemzői

A demográfiai mutatók az egész világon és Magyarországon is azt mutatják, hogy a lakosság egyre inkább elöregszik. A születéskor várható átlag életkor mutatói meghosszabbodnak, hosszabb nyugdíjas életévek várhatók. Ezen jelenségek nagy kihívást jelentenek a szociálpolitika, valamint a társadalom minden tagjának számára.

Zuglóban a XX. század végén sok új lakás épült, ezért a lakónépesség aránya itt változott leginkább, hiszen ide költözött a legtöbb családot most alapító fiatal házaspár, illetve a már családos házaspár.

A kerület egyes részein rossz szociális helyzetű sok gyermekes családok élnek (Cserei utca és Tábornok utca térsége, Szugló utca, Nagy Lajos király útja és Róna utca közötti szakasza, Egressy út egyes tömbjei, Fűrész utca, Gyarmat utca, Telepes utca Nagy Lajos király útja közeli szakaszai).

A nyugdíjban részesülők száma, illetve havi ellátásának összege a kerület idős korosztályba tartozó népességének gazdasági helyzetét jellemzi. Zuglóban a nyugdíjasok aránya tíz százalékkal magasabb a fővárosi átlagnál, ami nemcsak az idős korosztály magas hányadára utal, de azt is jelenti, hogy az időskort megérők túlnyomó többsége aktív éve alatt megfelelő munkaviszonnyal rendelkezett. A nyugdíjak átlagos összege is magasabb a fővárosi átlagnál. Ezek az adatok is a kerületben élők korábbi konszolidált társadalmi státusáról tanúskodnak.

Zugló demográfiai jellemzőinek alakulása

Zugló Budapest negyedik legnépesebb kerülete. Mára a népességszám összességében csökkenő tendenciát mutat, és itt főleg a fiatal felnőttek létszámára kell gondolni (15-29 évesek) csekély mértékben a középkorosztályra (30-49 évesek). Ezzel szemben a 60 éven felüliek aránya nőtt, általánosan megállapíthatjuk, hogy öregszik a társadalom és ez Zuglóra is jellemző.

A XIV. kerület lakónépessége a Központi Statisztikai Hivatal (a továbbiakban: KSH) 2022. évi népszámlálása alapján 118 705 fő volt 2022. október 1-jén. Ez Budapest népességének körülbelül 7%-a. 65 év feletti lakosság megközelítőleg 26 100 fő volt, ami a kerület lakosainak 22%-át tette ki. Ez a szám emelkedő tendenciát mutat, így valószínűsíthető, hogy az ellátottak száma is emelkedni fog a közeljövőben.

A nemzetközi statisztikák és az Egészségügyi Világszervezet (WHO - World Health Organization) becsült adatai szerint a Föld lakosságának mintegy 10%-a, tehát durván minden

tizedik ember valamiféle fogyatékossgal él.

A népességben belül a fogyatékos emberek aránya a modern korban ország-, terület- és kultúrafüggő ugyan, de gondjaik itt is, ott is megoldatlanok. Igaz, a fejlett országok jobban állnak színvonalas szolgáltatások tekintetében.

A KSH 2022-es népszámlálási adatai szerint Magyarországon majdnem 274 ezer személy vallotta magát fogyatékossgal élőnek. Ez a teljes lakosság közel 3%-át tette ki. A fogyatékossgal közeli érinti sérültként, hozzátartozóként, barátként, közvetlen munkatársként majdnem minden harmadik tagját.

Az értelmi sérült fiatalok a gyógypedagógiai iskola befejezése után általában valamilyen védett munkahelyen keresnek megélhetési lehetőséget, vagy az értelmi sérültek napközi otthonaiban töltik el idejüket.

Nagyon kevés azok száma, akik továbbtanulhatnak valamilyen speciális szakiskolában. Ők általában rendezett családi háttérrel rendelkeznek, ahol már nem állandó gondoskodásra szoruló személyként kezelik őket. Sajnos ez a ritkább lehetőség. Gyakoribb, hogy családjuk valamilyen intézeti elhelyezésben talál számukra megoldást, ahol munka- és szabadidejüket tölthetik.

Intézeti elhelyezéskor sajnos szinte megszűnik a külvilággal való kapcsolatuk, amely több fajta hátránnyal is jár, de a legfontosabb, hogy a társadalomba való beilleszkedés lehetősége sem valósulhat meg.

7. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatás formái, köre, rendszeressége

Az Önkormányzat biztosítja a szociális alapszolgáltatások köréből az

- étkeztetést,
- házi segítségnyújtást,
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtást (önként vállalt önkormányzati feladat),
- nappali ellátást – idősök, fogyatékos személyek,
- fejlesztő foglalkoztatás keretében - munka-rehabilitációs foglalkoztatás (önként vállalt önkormányzati feladat).

A fentiekben túl az Önkormányzat önként vállalt feladatként biztosítja a Zuglói Idősfuvar szállítási szolgáltatást.

Étkeztetés

Azoknak a szociálisan rászorultaknak a napi egyszeri meleg étkeztetéséről, valamint igény szerint reggeliről és vacsoráról gondoskodik, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani.

Az élelmezés szolgáltatóktól vásárolt készétel, amely az Idősek Klubjai tálaló részlegeinek melegítő konyháiból kerül kiszolgáltatásra.

Az ebéd:

- helyben elfogyasztható,
- elvihető,
- lakásra szállítása kérhető (egészségi állapot alapján).

A reggeli és vacsora:

- elvihető,
- lakásra szállítása kérhető (egészségi állapot alapján).

Házi segítségnyújtás keretén belül szociális segítséget és/vagy személyi gondozást végzünk, amely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását - szükségleteinek megfelelően - lakásán, lakókönyezetében biztosítja.

Gondozási szükséglet vizsgálata keretében kell megállapítani, hogy az ellátást igénylő esetben szociális segítség vagy személyi gondozás indokolt, valamint a napi gondozási szükséglet mértékét.

A házi segítségnyújtás hozzájárul ahhoz, hogy az ellátást igénybevevő fizikai, mentális, szociális szükséglete saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

A gondozó az ellátott érdekében együttműködik egészségügyi, szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel.

A házi segítségnyújtás módját, formáját és gyakoriságát az intézmény vezetője az ellátott kérelme, valamint a gondozási szükséglet figyelembevételével határozza meg.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás biztosítja az

- ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozóknak a helyszínen történő haladéktalan megjelenését,

- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében a szükséges azonnali intézkedés megtételét,
- szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást a Zuglói Közbiztonsági Non-profit Kft. távfelügyeleti rendszerének működtetésével biztosítjuk. Ez a távfelügyeleti rendszer többfunkciós rendszer, nem csak egészségügyi problémákkal fordulhat hozzájuk ügyfelünk, hanem szükség szerint pl. betörés esetén a rendőrséget, tűz esetén a tűzoltóságot és egészségügyi problémáknál természetesen a gondozó párost riasztják.

Minden intézkedés az eseménynaplóban rögzítésre kerül.

Nappali ellátás – Idősek klubja

Nyitvatartási idő: munkanapokon 8⁰⁰ – 16⁰⁰-ig

A szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes időskorúak napközbeni gondozására szolgál.

Az Idősek Klubja szolgáltatásait a nyitvatartási idő alatt a klubtagok bármikor igénybe vehetik.

Feltétel, hogy az igénylő egyedül vagy kísérettel be tudjon járni az intézménybe, alkalmas legyen a társas kapcsolatokra és fertőző betegséget kizáró orvosi igazolással rendelkezzen.

A HÁZIREND ismerete és betartása minden klubot látogatóra kötelező.

A klubok által nyújtott szolgáltatások, szervezett programok:

- étkeztetés,
- mosási, fürdési lehetőség,
- szellemi-kulturális foglalkoztatás – könyv, újság biztosítása, színház, múzeumlátogatás, zenedélután szervezése,
- szabadidő hasznos eltöltéséhez - TV, video, music center, társasjátékok, kártya, sakk biztosítása,
- kirándulások, üdülések szervezése önköltségi áron – kísérről az intézmény gondoskodik,
- egészséges életmóddal kapcsolatos felvilágosító előadások,
- szűrővizsgálatok,
- gyógytorna,
- névnapok, kerek születésnapok évfordulók ünneplése,
- ünnepek megtartása, hagyományok őrzése (például: tojásfestés, adventi koszorú készítése), farsang, locsolóbál,
- idősek hónapja keretében kiemelt programok – szalonna- és kolbászsütés, bográcsban főzés, grillezés,
 - önszerveződő csoport – versmondás, énekkar,

- kórházba került klubtagok látogatása,
- elhunyt klubtagok temetésén való részvétel.

A klubokban eseti térítési díj kérhető külön jogszabály szerinti alapfeladatok körében nem tartozó szolgáltatásokért, valamint az intézmény által szervezett szabadidős programokért.

Az eseti térítési díj fizetésének esetei:

- kirándulás,
- üdülés,
- kerti partik,
- klub délután alkalmával zenész,
- fodrászat,
- pedikűr.

Nappali ellátás – fogyatékos személyek nappali otthona

Nyitvatartási idő: munkanapokon: 8.00 – 16.00-ig

A nappali ellátás 6-8 fős gondozási csoportokban zajlik, többfunkciós termekben, reggel 8:00 és délután 16:00 óra között.

A csoportok kialakítása során az ellátottak életkorának és fejlettségi szintjének figyelembevételére törekszik az intézmény. A csoportok irányítását a gondozók és a terápiás munkatárs segítségével és felügyeletével végzik.

Szabadidős tevékenységek szervezésével, hivatalos ügyek intézésének segítségével, szakmai információk nyújtásával a rászorulókat integrálását erősítjük.

A nappali ellátás kereteiben való gondoskodás megelőzi azt, hogy kialakuljon a fogyatékos személy teljes függősége családjától, illetve a segélyekre szoruló inaktív életforma.

Nappali ellátás keretében biztosított szolgáltatások:

Tisztálkodási lehetőség:

Elkülönített mosdók, toalett (mozgássérültek részére külön kialakított), valamint zuhanyzó áll ellátottjaink rendelkezésére, igény és szükséglet szerint.

Az alapvető tisztálkodási szerek az intézmény költségvetése által biztosítottak.

Mosási lehetőség:

A tiszta környezet, ruházat fontosságáról, a háztartási gépek önálló használatáról, biztonsági előírásairól rendszeresen kapnak felvilágosító, tanácsadó előadásokat. Az

ellátottaknak lehetőségük van az intézményi mosógép használatára, ruháik tisztítására, szárítására, vasalására – intézményi felügyelettel, valamint a házirend szabályozása szerint.

Étkeztetés, ételmezés:

Az intézményben a napi egyszeri meleg, vagy háromszori étkezés biztosított az azt igénylő ellátottak részére. Az ételek kiszállítása az intézménybe a Csömöri tálaló konyháról történik.

Gyógytorna

Hetente két alkalommal gyógytornász érkezik az intézménybe, aki egyéni és csoportos foglalkozások keretében segíti az ellátottak fizikai erőnlétének szinten tartását és javítását.

Szabadidős tevékenységek (közösségi igény szerint):

- asztalitenisz,
- kártya/társasjáték/rejtvény – szellemi vetélkedők,
- TV, rádióhallgatás,
- folyóiratok, könyvek,
- főzés, konyhai ismeretek,
- ének / tánc / színjátás,
- ünnepekre való felkészülés, intézménydíszítés, valamint az ünnepek méltó megünneplése.

Segítségnyújtás hivatalos ügyek intézésében:

Az ellátottaknak lehetőségük van az intézményben segítséget kérni hivatalos ügyeik intézéséhez az intézmény szakdolgozóitól, például

- kérelmek megírása,
- nyomtatványok kitöltése, benyújtása,
- egyéni ügyek intézése (pl. csekkbefizetés).

Mentálhigiénia fejlesztés, életvezetési tanácsadás:

- Konfliktushelyzetek megelőzése, kezelése érdekében egyéni, csoportos megbeszélések.
- Az intézményen belüli kisközösségek, társas kapcsolatok kialakulásának és működésének támogatása, napi szinten minden gondozási csoport kiscsoportos megbeszéléseket tart, a napi történések lezárására.
- Az életvezetési nehézségekkel, feldolgozatlan problémákkal az intézményben dolgozó gondozást végző kollégákhoz lehet fordulni, akik igény esetén egyéni vagy csoportos megbeszélési lehetőséget biztosítanak.

Napi gondozói szolgáltatás:

Az intézményen belüli kisközösségek, társas kapcsolatok kialakulásának és működésének támogatása, napi szinten kiscsoportos megbeszélések vezetése az adott nap értékelése érdekében.

Emellett a mindennapos munkavégzés értelmet ad a fogyatékos ellátottak mindennapjainak, biztosítja számukra a rendszerességet, közösségi életben való részvételt. Fontos, hogy családtagjaik védett környezetben tudhatják fogyatékos hozzátartozójukat, akik így munkát tudnak vállalni.

Zuglói Idősfuvar:

A szolgáltatás térítésmentes (ingyenes). Önkormányzat önként vállalt feladatként biztosítja. A szolgáltatást az Önkormányzat a Zuglói Szociális Szolgáltató Központon keresztül látja el, melyet az intézmény saját tulajdonú gépjárművével biztosít.

A szolgáltatás kizárólag Budapest XIV. Kerület Zugló közigazgatási határán belül vehető igénybe.

A szolgáltatás munkanapokon 8:00 – 16:00 óra között üzemel. A szolgáltatás iránti kérelmek fogadására ebben az időszakban van lehetőség. A szállítás munkanapokon 8:30-tól 15:00 óráig lehetséges.

8. Az Önkormányzat által biztosított szolgáltatási elemek

Tanácsadás:

- Életvezetési tanács nyújtása,
- Életvitelre vonatkozó tanácsadás,
- Jogi tanácsadás,
- Orvosi tanácsadás.

Esetkezelés:

- Probléma feltárása, meghatározása,
- Cél meghatározása,
- Beavatkozási pontok meghatározása,
- Hivatalos ügyek intézésének segítése,
- Krízisintervenció.

Gondozás:

- Az igénybevevő bevonásával történő tervezésen alapuló célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres, vagy hosszabbidejű testi-lelki támogatás, fejlesztés, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartást, visszailleszkedést.
- Egészségi állapot figyelemmel kísérése, támogatás terápia követésben.
- Egészségügyi alapellátáshoz szakellátásokhoz történő hozzájutás megszervezése, segítése.
- Fiziai és mentális támogatás.
- Pihenés biztosítása.
- Személyi higiéne biztosításában segítségnyújtás.
- Folyadékpótlás ellenőrzése.
- Családi és társas kapcsolatok támogatása.

Étkeztetés:

- Étkeztetés biztosítása helyben fogyasztással, elvitellel, hához szállítással.
- Segítségnyújtás étkezéshez.

Felügyelet:

- Az igénybevevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtása helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközökkel biztosított kontroll.
- A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás felügyelet szolgáltatási elemet biztosít.

Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:

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

Készségfejlesztés:

- Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására:
 - fizikai aktivitás megőrzését, javítását célzó mozgásos foglalkozások,
 - fejlesztő, szinten tartó preventív célú foglalkozások,
 - szabadidős programok,

- tömegkommunikációs eszközök biztosítása, használatának segítése.

Közösségfejlesztés:

- A kerület lakosságát érintő integrációs, informáló kapcsolatszervező tevékenység. Közösségi együttműködést valósít meg.

Zuglói Idősfuvar

- A koruk vagy egészségi állapotuk miatt segítségre szoruló időskorú személyek mobilitásának segítése, az egészségügyi és közszolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása.

9. Az ellátások igénybevételének módja

A Zuglói Szociális Szolgáltató Központ szolgáltatásainak igénybevétele egységes szabályok szerint történik, az Ir-ben megfogalmazottak alapján.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik.

A cselekvőképességében a szociális ellátást igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy a kérelmét, indítványát a törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő.

Ha az ellátást igénylőt a bíróság cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alá helyezte, nevében a gondnoka járhat el.

Az ellátások keretében nyújtott személyes gondoskodást elsősorban az ellátást igénybe vevő lakóhelyéhez legközelebb eső intézményből kell biztosítani, azonban ettől kérelemre vagy kapacitáshiány miatt el lehet térni.

Az étkezésre, valamint a házi segítségnyújtásra, jelzőrendszeres házi segítségnyújtásra, történő igénybevétel esetén a felvételre irányuló kérelmet a gondozási csoportok vezetőinél, a fogyatékos személyek nappali otthonában történő felvétel esetén a nappali otthon csoportvezetőjénél, idősek klubja esetében az idősek klubja vezetőinél kell benyújtani.

Zuglói Idősfuvar esetében az igénylés önkéntes, kérelemre indul. A kérelmet a Zuglói Szociális Szolgáltató Központhoz kell benyújtani, szóban, személyesen, vagy az erre a célra megadott telefonszámon, valamint írásban: elektronikus levél formájában.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt, illetve törvényes képviselőjét az intézmény tájékoztatja, mely tájékoztatás tartalmazza:

- az intézményben biztosított ellátás tartalmát és feltételeit,
- az intézményben vezetett nyilvántartásokat,
- panaszjog gyakorlásának módját,
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteit,
- az intézmény házirendjét,

- a fizetendő térítési díjat, a teljesítési feltételeket, továbbá a mulasztás következményeit.

Az intézményi jogviszony létrejötte előtt:

Szociális étkeztetést igénylő a lakóhelye szerint illetékes gondozási csoportnál kérheti az ellátást. A becsatolt jövedelemigazolások alapján az intézményvezető gondoskodik a kérelmező jövedelmének megállapításáról.

Az ellátás biztosításáról az ellátást igénylő és az intézményvezető írásos megállapodást köt. (1. számú melléklet)

Házi segítségnyújtás esetén a kérelmező gondozási szükségletének felmérését el kell végezni. Az intézmény értesítést küld az ellátását kérő személynek az ellátás biztosításáról, a személyi térítési díj összegéről. A gondozási szükséglet étékelő adatlapot az intézményvezető (vagy az általa írásban megbízott személy) és a háziorvos is aláírja.

A szükséges dokumentumok megléte után az ellátás feltételeit, módját írásos megállapodásban rögzítik. (2. számú melléklet)

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén a szolgálat vezetője (vagy az általa írásban megbízott személy) gondoskodik a rászorultság vizsgálatáról. A szolgáltatás szociális rászorultság fennállása alapján vehető igénybe.

A szolgáltatás igénybevételéről az intézményvezető és az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője megállapodást köt. (3. számú melléklet)

Nappali ellátás – idősök klubja esetében a felvételt elsősorban az ellátást igénybe vevő kérelme szerinti intézménybe kell biztosítani, azonban ettől kapacitáshiány miatt el lehet térni. Például: Az ellátott kérelme szerinti klubban a létszám betelt, de másik klub rendelkezik szabad férőhellyel, ebben az esetben a másik klubba történő felvétel lehetőségét kell felajánlani.

Az ellátás feltételeit, módját írásos megállapodásban rögzítik (4. számú melléklet).

Nappali ellátás – fogyatékos személyek nappali otthona esetében a belépést szolgáló hivatalos nyomtatványok, kérelmek, orvosi igazolás kitöltésével vehető igénybe. Szükség esetén az ellátás étkezéssel együtt is igényelhető. Jogosultság esetén az ellátás feltételeit és módját megállapodásban rögzítik. (5. és/vagy 6. számú melléklet)

Az ellátás kérelmének elbírálása:

A nappali otthon 45 fő ellátására kapott engedélyt. Amennyiben ez a létszám telített, nem lehet új belépőt felvenni. A jelentkezők sorszámozott várólistára kerülnek, erről hivatalos formában értesítést kap a jelentkező / törvényes képviselő. Létszám-üresedés esetén a sorszám szerint következő (illetve sürgősség esetén ettől eltérhet az intézményvezető) ellátásra

jelentkező kerül sorra, amennyiben továbbra is igényli az ellátást. A nappali ellátásra vonatkozó megállapodás 5. és 6. számú melléklet tartalmazza.

Az ellátottakat csak próbaidővel lehet felvenni. A próbaidő tartama három hónap.

Zuglói Idősfuvar esetében a kérelmet legalább 5 munkanappal az igényelt szállítást megelőzően kell benyújtani. Ezt követően a szociális ügyintéző tájékoztatást ad a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről.

A kérelem beadásakor meg kell adni a kérelmező nevét, telefonszámát, lakcímét és a célállomást. A kérelem benyújtása, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről történő tájékoztatás után a szociális ügyintéző – időpont egyeztetést követően – lakásán felkeresi a kérelmezőt, a szolgáltatás igénybevételére történő jogosultság, valamint a szállításra alkalmas állapot megállapítása után megállapodást kötnek a szolgáltatás igénybevételére. (7. számú melléklet)

A személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatásokért – étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás – fizetendő térítési díjak mértékét az Önkormányzat évenként határozza meg. A 90 éven felüliek esetében az ellátás térítésmentes.

A megállapított személyi térítési díjról az intézményvezetője értesíti az ellátást igénybe vevőt és/vagy törvényes képviselőjét.

Lehetőség van arra, hogy az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy írásban vállalja a mindenkorai intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését. Ebben az esetben a jövedelemre vonatkozó igazolásokat nem kell csatolni a kérelemhez.

Az ellátásra jogosult kérelmére a személyes gondoskodásért fizetendő személyi térítési díjat indokolt esetben az 7/2015. (II. 27.) ÖR. rendelet alapján a Népjóléti Bizottság méltányossági döntéssel 50 %-os mértékig csökkentheti. A méltányossági kérelmeket az intézményvezetőnél kell írásban benyújtani. Az intézményvezető a kérelmet javaslatával ellátva a kérelem benyújtását soron követő bizottsági ülésre előterjeszti.

A térítési díj felülvizsgálatáról, a szolgáltatás megszűnéséről, valamint a térítési díjhátralékról az intézményvezetője írásban értesíti az igénybevevőt, illetve törvényes képviselőjét.

10. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A Szociális Szolgáltató Központ által nyújtott szolgáltatásokról, a fizetendő térítési díjról az intézmény telephelyein, az Önkormányzat és az intézmény honlapjáról, valamint „Zuglói Lapok” című kerületi újságon keresztül tájékozódhatnak az ellátást igénylők.

11. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyes jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Ellátottak jogainak védelme:

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljeskörű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. Az alapszolgáltatásban részesülő számára az igénybe vett ellátáshoz kapcsolódó, a törvényben meghatározott általános vagy speciális jogokat is biztosítani kell.

A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve a törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

Az ellátást igénybe vevőt megilleti a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.

A szociális intézmény megkülönböztetés nélkül (nem, vallás, etnikai hovatartozása, fogyatékosága stb.) biztosítja a szolgáltatásokat a rászorulóknak részére.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez a térítési díjak változásával kapcsolatban.

Biztosított az élethez, emberi méltósághoz, testi épséghez, testi-lelki egészséghez való jog az intézményvezető és munkatársai által.

A személyes gondoskodást végzők jogainak védelme:

A szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmére folyamatosan figyelemmel kísérjük és betartjuk a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvényt.

A Zuglói Szociális Szolgáltató Központ, mint munkáltató és a Szociális Területen Dolgozók Szakszervezete (SZTDSZ) XIV. kerületi Alapszervezetével folyamatosan együttműködik.

A foglalkoztatottak testi-lelki egészségének védelme érdekében megfelelő munkakörülményeket, jó munkahelyi légkört biztosítunk, segítjük a dolgozókat problémáik megoldásában.

A munka zavartalan végzése érdekében, a balesetvédelmi - munkavédelmi, tűzvédelmi - előírások betartása, és a rendszeres oktatás feladat.

A munkáltató szükség esetén védőeszközzel látja el a munkatársakat.

Személyiségi jogaik, emberi méltóságuk tiszteletben tartása közérdek, melyet betartunk és az ellátottak részéről elvárunk.

A dolgozók munkájának elismeréseként a jogszabályi, helyi rendeleti keretekben előírt, valamint az Önkormányzat által finanszírozott juttatásokat biztosítjuk a Kerületi Érdekegyeztető Tanács megállapodásában foglaltak szerint. Többletfeladat végzését jutalmazással ismerjük el.

A szakmai előmenetel érdekében a továbbtanulási lehetőség adott, melyet az Önkormányzat, mint fenntartó az intézmény költségvetésben biztosított anyagi forrással támogat.

12. Összegzés

Az Önkormányzat szándékának megfelelően a Zuglói Szociális Szolgáltató Központ a kerületi idős és fogyatékos személyek ellátásához szükséges alapszolgáltatások biztosítására és megszervezésére kapott felhatalmazást.

Az intézmény hosszútávon megőrzendő értéknek tekinti, hogy igazodva a változó gazdasági és társadalmi feltételekhez, az idős- és fogyatékos emberek számára a szociális biztonság szempontjainak figyelembevételével magas színvonalú ellátásokat nyújtson. Az új igények mentén a változásokra mindig nyitottan új szolgáltatási formákat vezessen be és a kiszélesedett ellátotti kör részére komplex, magas színvonalú szolgáltatást biztosítson.

Az intézmény szakmai programjában azt a törekvésünket fogalmaztuk meg, hogy a szolgáltatásainkat igénybe vevő emberek intézményünkől minden esetben a szükségleteiknek leginkább megfelelő ellátásban részesüljenek. személyre szabott gondozást, szeretetteljes baráti közösséget, kulturált klubkörnyezetet, változatos és sokoldalú programkínálatot kapjanak. Szolgáltatásaink révén enyhüljön az idősek kiszolgáltatottsága, elmagányosodása a generációk között erősödjön a szolidaritás.

Budapest, 2026. szeptember 10.


Tóth Józsefné
intézményvezető

Záradék:

Ezen szakmai programot a Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Önkormányzata Képviselő-testületének szervezeti és működési szabályzatáról szóló 15/2019. (XI. 7.) önkormányzati rendelete 16. § (7) bekezdés 14. pontja alapján a Népjóléti Bizottság átruházott feladat és hatáskörben hagyta jóvá, mint személyes gondoskodást nyújtó intézmény szakmai programját.

Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Önkormányzata Képviselő-testületének Népjóléti Bizottsága a 280/2026. (IX. 22.) NJB határozattal jóváhagyta a Zuglói Szociális Szolgáltató Központ módosított Szakmai Programját.

Ezzel egyidejűleg hatályát veszti a Budapest Főváros XIV. Kerület Zuglói Önkormányzata Képviselő-testületének Népjóléti Bizottsága által a 454/2022. (XII. 13.) NJB határozatával jóváhagyott Zuglói Szociális Szolgáltató Központ Szakmai Programja.

Budapest, 2026. hó. nap

**Budapest Főváros XIV. Kerület
Zuglói Önkormányzatának képviseletében**

Rózsa András
polgármester
megbízásából


Hevér László György
alpolgármester