

Irányelv a Zuglói Idősfuvarról

26/2026. (IX.3.) önkormányzati rendelethez

1. Általános rendelkezés és a rendelet célja

Célja: Zugló közigazgatási területén élő, szociális vagy egészségi állapotuk miatt segítségre szoruló időskorú személyek mobilitásának segítése, az egészségügyi és közszolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása.

A szolgáltatás jellege: A szolgáltatás térítésmentes (ingyenes). A fenntartási és működési költségeket Budapest Főváros XIV. Kerület Zugló Önkormányzata (a továbbiakban: Önkormányzat) önként vállalt feladatként a mindenkori éves költségvetéséből biztosítja.

Működtető: A szolgáltatást az Önkormányzat a Zuglói Szociális Szolgáltató Központon keresztül látja el, melyet az intézmény saját tulajdonú gépjárművével biztosít.

2. Jogosultsági feltételek

A szolgáltatást azon személy veheti igénybe, aki

- a) aki a kérelem beadása napjáig a 65. életévét betöltötte,
- b) aki zuglói lakcímmel rendelkezik, és életvitelszerűen a zuglói lakcímén él,
- c) aki kor, egészségi állapota miatt tömegközlekedési eszközt nem tud igénybe venni, de
- d) járóképes és speciális szállító eszközt nem igényel.

3. A szolgáltatás területi és időbeli hatálya

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

Időbeli korlátok: 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 óráig lehetséges.

4. Támogatott utazási célok (prioritási sorrend)

A gépjármű kapacitásának korlátai miatt az igényeket az alábbi prioritási sorrendben kell teljesíteni:

Elsődleges: egészségügyi intézmény (házi orvos, szakrendelés, kórház, gyógykezelés) gyógyászati segédeszközök beszerzése, valamint gyógyszertár felkeresése.

Másodlagos: közigazgatási ügyintézés (Polgármesteri Hivatal, Kormányhivatal, Posta, Bank)

Harmadlagos: bentlakásos intézménybe költözéshez történő ügyintézés, költözés segítése (ingóságok szállítása nélkül), külön meghirdetett közösségi eseményeken, programokon való részvételhez, valamint egyéb célok esetén.

5. Az igénylés menetének szabályozása

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

Személyesen: Zuglói Szociális Szolgáltató Központ székhelyén,

1142 Budapest, Erzsébet királyné útja 49. szám alatt.

elektronikus levélben: kozpont@zszzsk.hu

telefonon: 06-70-434-5908

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 szociális ügyintéző ellenőrzi, hogy van-e szabad kapacitás arra az időpontra. Minden esetben fel kell hívni az igénylő figyelmét, hogy az oda út időpontja kerül előre meghatározásra, de a visszaútra csak abban az esetben van lehetőség, amennyiben 16 óráig megtörténik. Vis maior esetén - forgalmi dugó, baleset, autó meghibásodása - miatt elmaradt orvosi vizsgálatokból, vagy lekészt hivatalos időpontokból eredő anyagi/ nem anyagi károkért az Önkormányzat, valamint a Központ felelőséget nem vállal.

A kérelem benyújtása, valamint a szolgáltatás igénybevételének feltételiről történő tájékoztatás után a szociális ügyintéző – időpont egyeztetés követően – lakásán felkeresi a kérelmezőt, és megállapodást kötnek a szolgáltatás igénybevételére.

A szociális ügyintéző a megállapodás megkötése előtt megállapítja, hogy a kérelmező jogosult-e a szolgáltatás igénybevételére és szállításra alkalmas állapotban van-e. A jogosultságot a személyazonosításra szolgáló okmány, valamint a lakcímkártya bemutatása útján ellenőrzi. A megállapodást az intézményvezető vagy meghatalmazottja írja alá.

Amennyiben a szociális ügyintéző helyszíni ellenőrzés alapján a jogosultság hiányát (életkor, lakóhely) állapítja meg, az elutasító döntést az intézményvezető vagy meghatalmazottja hozza meg. Ebben az esetben a megállapodás megkötésére nem kerül sor.

A gépkocsivezetőnél nem lehet időpontot kérni, ezt kizárólag a szociális ügyintéző kollégánál lehet megtenni. Kivételt képez, ha a szolgáltatást igénybe vevő vissza

szállítást is igényel, mert ebben esetben a gépkocsivezetőt kell telefonon keresni, amikor végzett, és vele kell egyeztetni a visszaszállítás időpontját.

A szállítás célállomása az a helyszín, amelyben a felek megállapodtak. Köztes, kitérő utak kérésére menet közben nincs lehetőség.

6. A szolgáltatás időpontjai, a szállítás módja, feltételei

A szállítás időpontja:

A szolgáltatás igénybevételére a szabad időpontok függvényében van lehetőség.

A szolgáltatás működtetésében 2 fő vesz részt (szociális ügyintéző, gépkocsivezető).

A szállítást az időponthoz igazítva szervezzük meg, így biztosítva a pontos és kényelmes közlekedést.

A szállítási naptárat és a napi menetrendet a szociális ügyintéző a gépkocsivezetővel egyeztetve állítja össze a beérkezett igények prioritása és az optimális útvonaltervezés alapján.

Az ellátást igénybe vevő köteles a szociális ügyintéző által visszaigazolt időpontban, utazásra kész és alkalmas állapotban a megadott indulási címen tartózkodni.

Amennyiben az utazás megghiúsul, vagy elmarad, azt az igénylő a lehető leghamarabb, haladéktalanul köteles jelezni a szociális ügyintéző felé.

A szállítás módja, feltételei:

A szállítás csak ülő testhelyzetben történhet, fekvőbeteg szállítása nem végezhető. A szolgáltatás elhatárolása más engedélyköteles szolgáltatásoktól: nem szociális támogató szolgáltatás, nem egészségügyi betegszállítás. Ennek megfelelően a szállítási szolgáltatás nem a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 65/C. § szerinti szolgáltatási tartalommal működik és nem a fogyatékkal élő személyek számára működtet szociális szolgáltatás. Nem az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 97. § szerinti betegszállítás, mivel nem orvosi elrendelés alapján kerül sor a szállításra és speciális testhelyzetet igénylő személyek szállítására nem vehető igénybe.

Friss traumás beteg szállítását, akut belgyógyászati, sebészeti, neurológiai stb. ellátását igénylő betegek szállítását nem végezhető.

Nem igényelhető szállítás, ha a szállítandó személy a szállítás közben gyógyszeres, perfúziós terápiák alkalmazására szorul, vagy út közbeni monitorozása, altatása és gépi lélegeztetése szükséges.

Fentiekről történő tájékoztatás elmulasztása esetén a szállítást végző felelősséggel nem tartozik a szállítás során esetlegesen bekövetkezett egészségi állapot romlásért. A gépkocsivezető fizikai segítséget (emelést, hordágyat) nem biztosít, a be- és kiszállás az utas saját felelősségére történik.

A szolgáltatást igénybe vevő tudomásul veszi, hogy ez egy közösségi szolgáltatás, tehát lehetséges, hogy a szolgáltatást egyszerre több személy is azonos időben veszi igénybe, a szolgáltatást igénylőnek nem garantálható, hogy egyedül ül az autóban.

A szolgáltatást igénybe vevő utazhat önállóan vagy az általa biztosított maximum 1 fő kísérel. (A Zuglói Szociális Szolgáltató Központ kísért nem tud biztosítani.)

Biztonsági szempontok:

A szolgáltatást igénybe vevő nem tarthat magánál a szolgáltatás igénybevételének ideje alatt olyan tárgyakat, amelyekkel önmaga, illetve mások életét, testi épségét veszélyezteti. (pl. fegyver, ütő- vágó szűrőeszköz, - kivéve étkezéshez szükséges eszköz, gázspray, kábítószer stb.)

Mivel a szolgáltatás egy közösségi szolgáltatási forma és főként egészségügyi intézmények igénybevételének támogatásához jött létre, ezért a közösségi normák és szabályok vonatkoznak rá.

Amennyiben a gépkocsivezető a szállítás megkezdése előtt megállapítja, hogy a szállítást igénybe vevő, súlyos higiéniasan elhanyagolt, vagy bódult, ittas állapotban van, szállítást megtagadja. A megtagadás tényéről telefonon azonnal értesíti az intézményvezetőt.

7. A szolgáltatás megszűnésének módja

- a. az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- b. az igénylő halálával,
- c. határozott időtartam lejártával
- d. az arra jogosult felmondásával
- e. a kérelmező, illetve a törvényes képviselője kezdeményezése alapján közös megegyezéssel a megegyezés szerinti időpontban,
- f. a szolgáltató azonnali hatállyal felmondhatja a megállapodást, ha viselkedésével a gépjárművezető vagy a többi utas biztonságát veszélyezteti.
- g. amennyiben a kérelmező a lefoglalt időpontot a tervezett indulás előtt legkésőbb 24 órával (hirtelen betegség, rosszullét esetén azonnal) nem mondja le egymás után háromszori alkalommal.

8. Hátrányos megkülönböztetés tilalma

A szociális szolgáltatások biztosítása során mind az ellátást igénybe vevő, mind pedig a szolgáltatást végző részéről tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen a neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora, cselekvőképességének hiánya, - vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt.

Ez különösen fontos, amikor egy közösségi szolgáltatás igénybevétele során egy személyi szállítást végző jármű használata során többen egyszerre tartózkodnak benne. Kiemelten fontos egymás tisztelete, a megfelelő hangnem alkalmazása mind az utastársak, mind a kollégák tekintetében.

9. Adatvédelem

Az adatkezelés részletes szabályait a jelen eljárásrend és a vonatkozó rendelet mellékletét képező adatkezelési tájékoztató tartalmazza, melyet a megállapodás megkötése előtt a szociális ügyintéző ismerteti az ellátást igénybe vevő személlyel.

10. Panaszkezelés módja

A kérelmező és hozzátartozója panasszal élhet az intézmény vezetőjénél. A panasz kivizsgálásért felelős személy köteles 15 napon belül írásban értesíteni a panasztevőt az elé terjesztett panasz kivizsgálásának eredményéről.

Amennyiben a panasz kivizsgálására jogosult határidőben nem intézkedik, vagy annak intézkedésével nem értenek egyet, úgy a panasztevő az intézmény fenntartójához – a Budapest Főváros XIV. Kerület Zugló Önkormányzatához - benyújtandó panasszal élhet.