

9/2019

# Egri Szociális Szolgáltató Intézmény Lajosvárosi Gondozási Központ

## **SZAKMAI PROGRAM**

Egri Szociális Szolgáltató Intézmény  
3300 Eger, Kertész u. 3.  
Tel.: (06-36) 784-825  
E-mail: [intezmeny@eszsi.hu](mailto:intezmeny@eszsi.hu)

Egri Szociális Szolgáltató Intézmény  
Lajosvárosi Gondozási Központ  
3300 Eger, Ifjúság u.9./A  
Tel.: 06-30/3931251  
E-mail: [lajosvaros@eszsi.hu](mailto:lajosvaros@eszsi.hu)

## **A Gondozási Központ célja, feladata**

Az Egri Szociális Szolgáltató Intézmény Lajosvárosi Gondozási Központja az 1993. évi III. törvény szerint alapszolgáltatást nyújtó telephely.

Az alapszolgáltatás célja:

- a városrész szociális szükségleteinek feltárása és a szociális munka munkaformái szerinti segítségnyújtás biztosítása,
- az ellátást igénylő személy önálló életvitelének elősegítése, a mindennapi szükségletek kielégítését nyújtó szolgáltatás biztosítása, amely lehetővé teszi az adott személy számára, hogy a lehető leghosszabb ideig lakókörnyezetében, saját lakásában maradhasson.

### **A Gondozási Központ által nyújtott szolgáltatások köre:**

- \* étkeztetés
- \* házi segítségnyújtás
- \* idősek nappali ellátása
- \* egyéb térítésmentes szolgáltatások

### **Feladatai:**

**Étkeztetés:** azon szociálisan rászorult személyek számára napi egyszeri meleg étel biztosítása, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek megoldani, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékoságuk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük vagy hajléktalanságuk miatt.

**Házi segítségnyújtás:** saját lakókörnyezetében azon személyekről kell gondoskodni, akik önmaguk ellátására csupán segítséggel képesek. Az önálló életvitel fenntartásához szükséges segítségnyújtást időskorúak, pszichiátriai és szenvedélybetegek, fogyatékos személyek, egészségi állapotuk miatt rászorulóknak, rehabilitációt követően saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedésben segítséget igénylők részére kell biztosítani.

**Idősek nappali ellátása:** a saját otthonukban élő, tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy időszerűsük miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek részére kell biztosítani a napközbeni tartózkodást, a társas kapcsolatokat, az alapvető higiéniai szükségletek kielégítését.

**Egyéb térítésmentes szolgáltatások:**

\* jogi tanácsadás: az Egri Szociális Szolgáltató Intézmény telephelyein előre egyeztetett időpontban

\* étkezési jegyek kiadása során, és a telephely által szervezett rendezvények alkalmával mindenki által igénybe vehető szolgáltatások:

- szociális ügyek intézése
- vérnyomás és testsúlymérés

**2. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

A Gondozási Központ munkája során együttműködik és folyamatos munkakapcsolatot alakít ki az illetékességi területén ellátást végző szakintézményekkel, állami, egyházi, civil és gazdálkodó szervezetekkel, többek között:

- a Egri Szociális Szolgáltató Intézmény többi gondozási központjával,
- az intézmény más szakmai csoportjával,
- a városrészen, szolgáltatást nyújtó közintézményekkel: óvodák, iskolák, házi orvosi körzetek, gyógyszertárak, könyvtár (pl.: Szilágyi Erzsébet Gimnázium, Kossuth Zsuzsa Gimnázium és Szakközépiskola, Lajosvárosi Óvoda és Bölcsőde, Bródy Sándor Megyei Könyvtár Lajosvárosi Fiókkönyvtára),
- a gondozási központ ellátási területén tevékenységet folytató civil szervezetekkel: Caritas Lajosvárosi Csoportja, RÉV, SZETA Egri Alapítványa, Egri Családsegítő Alapítvány,
- az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó más szociális, gyermekvédelmi, egészségügyi, karitatív szervezetekkel, közüzemi szolgáltatást nyújtókkal (ÉMÁSZ, TIGÁZ, Vízmű, EVAT Zrt).

Az együttműködés, kapcsolattartás célja az intézmény küldetésnyilatkozatának megfelelő minőségi szolgáltatás-biztosítás, az ellátottak szükségleteinek, érdekeinek hatékonyabb kielégítése és védelme. Az együttműködést meghatározza:

- ha azt törvény illetve egyéb jogszabály előírja,
- az ellátottal kapcsolatban álló más intézmények, szakemberek,
- közös programok, rendezvények szervezése.

A kapcsolattartás folyamatos és rendszeres. Az együttműködés keretében biztosítani kell a szükséges információk átadását, a kölcsönös konzultációkat és tapasztalatcseréket.

### **3. Az ellátandó célcsoport jellemzői**

#### Általános demográfiai adatok:

Eger lakónépessége 1985-től folyamatos csökkenést mutat. 2014-ben a lakosságszám: 54 527 fő. A lakosságszám változása mellett folyamatosan átalakul a kor szerinti összetétele. Egerben is érvényes az az általános tendencia, hogy az idősek száma és aránya folyamatosan növekedik.

A népesség várható alakulását a 2014-2024 közötti évekre az elemzők a lakosságszám folyamatos csökkenésével prognosztizálják. A kor szerinti összetétel is jelentősen megváltozik. Az átlagéletkor egyenletesen emelkedni fog, a 0-18, és a 19-44 év közötti lakosság aránya csökken, a 45-59 közötti és a 60 év feletti korosztály aránya viszont emelkedést mutat.

Az időskoron belül is folyamatos növekedést mutat a 75 éven felüliek száma és aránya. Ők koruk, egészségi állapotuk és mert sok közöttük az egyedül élő, az időskorúaknak nyújtott szolgáltatások potenciális célcsoportjai. Számuk növekedése a szolgáltatások (így a házi segítségnyújtás) iránti mennyiségi igények emelkedésében is nyomon érhető.

Ezen értékeket messzemenően figyelembe kell venni a szociális szolgáltatásokra, a pénzbeli szociális támogatásokra való szociális rászorultság és a fizetendő személyi térítési díjak szempontjából is.

### **A Lajosvárosi városrész jellemzői**

A Lajosváros kertváros jellegű városrész. Az új építésű családi házakat általában középkorúak lakják, azonban a régi Hatvani Hóstyá megmaradt múlt századi apró házai idősek lakta terület. A 70-es években épült lakótelepi jellegű társasházakban mára nagy számban nyugdíjasok élnek (Kiskanda utca, Berze Nagy János utca, Faiskola utca, Mátyás király út, Remenyik Zsigmond utca, Szarvas Gábor utca). Az újabb építkezés az úgynevezett Fecske házak felépülésével zárult a Pozsonyi úton, melyek a város égető szociális bérlakás iránti igényét enyhítették. A rosszabb szociális helyzetben élők a Farkasvölgy utcában, illetve a Pozsonyi úton laknak. A Lajosvárosban élő roma lakosság integrálódott, létszámuk alacsonyabb, szociális helyzetük jobb a város más részeiben élőkhöz képest.

A városrész közintézményeiben az iskolák, óvodák, bölcsőde aránya a domináns, 5 orvosi körzet látja el az itt lakókat.

### **4. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége**

**A szolgáltatások működésének jogi keretei:**

- A szociális igazgatásról és ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet
  - A szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015.(XII.23.) Korm. rendelet
- 29/1993. (II. 17.) Korm. rend. személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról

- EMJV Önk. Közgyűlésének 14/2007. (III. 30.) számú rendelete a személyes gondoskodást nyújtó szociális valamint gyermekjóléti alapellátásokról és azok térítési díjairól

**Étkeztetés:** (napi egyszeri meleg étel biztosítása)

**Formái:** \* ebéd – diétás ebéd  
\* vacsora

**Igénybevételének módja lehet:**

- \* saját elvitellel
- \* lakására szállítással (gépkocsival történő)
- \* helyben fogyasztással (idősek klubjában)

**Időtartama:**

- \* hétfőtől – péntekig
- \* hétfőtől – vasárnapig és ünnepnapokon határozott vagy határozatlan idejű

Az étkeztetést az intézmény külső szolgáltatókkal történt megállapodás alapján biztosítja. A kiszállítás az intézmény saját gépjárművel, vezénylési körök alapján történik hőtárolós thermoládákban, a HACCP közegészségügyi, élelmiszer higiéniai, környezetvédelmi és minőségbiztosítási rendszernek megfelelően. Az ellátást igénybevevők részére biztosított a heti étlap, az ételreklamációs füzet vezetése, illetve szűrőpróbaszerűen történik az étel mennyiségi, minőségi ellenőrzése. A gondozási központvezető irányításával a szociális segítő feladata az étkeztetés szolgáltatáshoz kapcsolódó szakmai adminisztráció vezetése: a heti étkezési megrendelő elkészítése, étkezési jegyek osztása, heti vezénylés elkészítése, egyeztetése, étkeztetésre vonatkozó igénybevételi napló vezetése, és mindezek alapján a napi elektronikus jelentés megküldése az intézmény központjába.

### **Házi segítségnyújtás**

A feladatellátás során segítséget kell nyújtani ahhoz, hogy az ellátást igénybevevők fizikai, mentális, szociális szükséglete

- \* saját lakókörnyezetében,
- \* életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően,

\* meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

#### Gondozási tevékenységek különösen:

\* az ellátást igénybevevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása (bizalom megszerzése – megtartása, tiszteletadás, egyéni bánásmód kialakítása)

\* az orvos előírása szerinti alapvető gondozási, ápolási feladatok ellátása (az ellátott megfigyelése – pulzus, vérnyomás, légzés, testsúly, testmagasság – az észlelt tünetek jelzése, orvoshoz kísérés, orvos lakásra hívása, gyógyszerfelíratás-kiváltás, gyógyszer adagolása, hatásának figyelemmel kísérése, gyógyászati segédeszközök alkalmazása)

\* közreműködés a személyi (fürdetés, tisztálkodás segítése, öltöztetés, ágyazás) és a lakókörnyezeti (szűkebb környezet rendben tartása, fűtés, mosatás) higiéne megtartásában

\* közreműködés az ellátást igénybevevő háztartásának vitelében (háztartás-gazdálkodás segítése, bevásárlás, meleg étel biztosítása, étel-ital elkészítése, fogyasztása, ételek tárolása, mosogatás)

\* segítségnyújtás az ellátást igénybevevőnek a környezetével való kapcsolattartásban (családi, rokoni, baráti, szomszédi kapcsolatok fenntartása, kialakítása)

\* segítségnyújtás az ellátást igénybevevőt érintő veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

\* részvétel az egyéni és csoportos szabadidős, foglalkoztató és rehabilitációs programok szervezésében (egyéb szükségletnek megfelelő fizikai, szellemi kulturális és szórakoztató foglalkozások elősegítése)

\* közreműködés a hivatalos ügyek intézésében, segíteni az ellátottat a számára szükséges pénzügyi, természetbeni ellátásokhoz, egyéb szociális szolgáltatásokhoz való hozzájutásban, az intézmény Adományozási Szabályzatában foglaltak szerint

\* együttműködés az előgondozást végző személlyel

\* szükség esetén bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

\* hétvégi ügyeleti ellátás biztosítása

#### A házi segítségnyújtás terjedelme szerint lehet:

\* teljes gondozás (a gondozás valamennyi eleme jelen van)

\* részgondozás (a gondozás elemei közül csak rész tevékenységek végzése történik)

#### Gyakorisága szerint:

\* mindennapos

\* időszakos

A házi segítségnyújtás módját, formáját és gyakoriságát a gondozási központvezető javaslata alapján az intézmény vezetője dönti el. A napi gondozási tevékenységről a gondozó naplót vezet, melyben az igénybevevő a szolgáltatás teljesítését aláírásával igazolja. Az ellátottak névsorát a gondozási központvezető vagy általa megbízott személy naponta megküldi az elektronikus jelentéshez a Egri Szociális Szolgáltató Intézmény központjába.

#### **Idősek nappali ellátása**

##### Az idősek klubjában nyújtott szolgáltatás célja:

- \* az idős ember szociális helyzetének javítása, izolációjának megelőzése
- \* a tétlenséggel járó káros hatások kivédése
- \* a társas kapcsolatok erősítése, a közösség adta kikapcsolódási forma biztosítása
- \* egészségi állapotának figyelemmel kísérése
- \* higiénés szükségleteinek biztosítása
- \* a hiányzó családi, rokoni gondoskodás pótlása

A fenti célok megvalósítása érdekében a szolgáltatási elemek:

Tanácsadás:

Problémás élethelyzetekre tett javaslat az igénybevevő bevonásával-egyéni problémákra szabva, igény szerint a segítség lehetőségeit felkutatva (levélírás, internet, szolgáltatók megkeresése, érdekvényesítés, stb.)

Esetkezelés:



Ügyintézés a gyakorlatban (szolgáltatók megkeresése, időpontok egyeztetése, nyomtatványok kikérése és kitöltése, KGY-igazolvány, érdekérvényesítés, érdekvédelem, a klubtagok közötti konfliktusok rendezése, családtagok megkeresése)

#### Gondozás:

Egészségi állapotának szinten tartására végzett tevékenység (vérnyomás,- vércukorszint mérés, gyógyszerellátás segítése, masszírozó és más terápiaeszközök használata, a házi orvos ill. szakorvos tájékoztatása a rosszabbodó egészségi állapotról igény szerint )

#### Felügyelet:

Az intézményben való tartózkodás alatt figyelemmel kísérjük fizikai és mentális állapotát( megfigyelés.

#### Háztartási és háztartást pótló segítségnyújtás:

A klub helyiségeinek higiénés karbantartása, étel- és italhigiéné biztosítása, textíliák- mindennapi használati eszközök tisztántartása, személyi higiéné (zuhanyzás) lehetőségének biztosítása.

#### Készségfejlesztés:

Manuális, érzékszervi-mozgásszervi készségek fejlesztése (kézműves foglalkozások, társasjátékok, gyógytorna, vetélkedők, DVD nézés, Cd hallgatás, énekkar)

#### Közösségfejlesztés:

Új ismeretek szerzése (ismeretszerző és oktató programok, előadások szervezése)közösség építése nyitott programok szervezésével (kirándulások, szüreti és farsangi bál, Idősek KI MIT TUDJA, folyóirat és könyvtár igénybe vétele, városi rendezvényeken való részvétel pl:EGER ÜNNEPE, civilekkel és társszakmákkal való kapcsolattartás.)

Az idősök klubjában a foglalkoztatásról éves, havi tervek készülnek, valamint naponta vezetésre kerül a látogatási és eseménynapló, valamint a napi elektronikus jelentés megküldése a Egri Szociális Szolgáltató Intézmény központjába.

A felsorolt programok az idősök javaslatára, igény szerint kerülnek megszervezésre.

A programplakátok havonta kifüggesztésre kerülnek ill. kézhez kapják a klubtagok és az érdeklődők.

Az idősök klubjának engedélyezett létszáma: 25 fő

Nyitvatartás: Hétfőtől – péntekig 08<sup>00</sup> – 16<sup>00</sup>

A gondozási központ tárgyi és személyi feltételei megfelelnek az 1/2000. (I.7.) SzCsM. rendeletben előírtaknak.

## **5. A szolgáltatások igénybevételének módja**

A szociális szolgáltatások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő ill. törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. A gondozási központban nyújtott alapszolgáltatások igénybevétele esetén az ellátás iránti kérelem írásban történik, a 9/1999 (XI.24.) SzCsM. rendeletben meghatározottak szerint. A kérelem kézhezvételét követően iktatásra illetve nyilvántartásba kerül, majd a gondozási központ vezetője vagy helyettese családlátogatást végez az igénylő otthonában. Tájékozik a kérelmező szociális helyzetéről, fizikai, mentális állapotáról, meggyőződik a szolgáltatás iránti jogosultságáról. Részletes tájékoztatást nyújt a szolgáltatások feltételeiről, tartalmáról, a vezetett igénybevevői nyilvántartásokról, az elektronikus jelentésekről, a panaszjog gyakorlásának módjáról, az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről, a telephely házirendjéről, a helyi rendeletben meghatározott személyi térítési díjakról és a befizetés módjáról. A családlátogatást, előgondozást követően javaslatot tesz a Egri Szociális Szolgáltató Intézmény igazgatója felé a szolgáltatás biztosítására.

Az ellátást igénybevevő/törvényes képviselő a szolgáltatás biztosításának kezdetéről írásbeli értesítést kap és megállapodásban rögzítik a feltételeket. Várakozás, ill. a szolgáltatás megszűnése esetén is írásban történik a tájékoztatás.

Az étkeztetés és a házi segítségnyújtás a vonatkozó jogszabályok alapján térítésköteles ellátás, míg az idősek nappali ellátásánál a tartózkodás a helyi rendelet alapján térítésmentes szolgáltatás.

## **6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

A Gondozási Központ szolgáltatásairól, tevékenységeiről információ nyújtása más szervezeteknek, médiának, a Egri Szociális Szolgáltató Intézmény szabályzataiban rögzített kompetenciák figyelembe vételével történik.

A Egri Szociális Szolgáltató Intézmény saját szórólappal rendelkezik, amely tartalmazza a Gondozási Központ szolgáltatásait, azok elérhetőségével kapcsolatos főbb tudnivalókat. A szóróanyagok elérhetők mindazon intézményekben (egészségügy, polgármesteri hivatal, óvodák, iskolák) szolgáltató helyeken, valamint civil, társadalmi és karitatív szervezeteknél (Civilház, Caritas, Vöröskereszt, SZETA, RÉV) ahol a potenciális ügyfelek megfordulhatnak.

Internetes hozzáférés a Egri Szociális Szolgáltató Intézmény honlapján ([www.eszsi.hu](http://www.eszsi.hu)) keresztül biztosított. Új típusú szolgáltatásokról, közérdekű információkról, illetve aktuális rendezvényekről a helyi médiából értesülhetnek.

A helyi média megkeresése esetén az intézmény vezetése, illetve a szakmai csoport vezetője jogosult tájékoztatást adni, vagy megnevezni az adott témában nyilatkozó munkatársat. A helyi segítő hálózatokkal való folyamatos kapcsolattartás többek között a minél szélesebb körű információáramlást is szolgálja.

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

*Az ellátottak jogainak védelmével kapcsolatos szabályok:*

A személyes gondoskodást nyújtó ellátást igénybevevők részére biztosítani kell az Alaptörvényben rögzített alapvető emberi jogok betartását és érvényre juttatását, valamint az 1993. évi III. szociális törvényben rögzített általános és speciális jogokat. A személyes gondoskodást nyújtó alapellátást igénybevevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján a szolgáltatás igénybevételére. A nyújtott szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.

A szolgáltatás indításakor az ellátottak, illetve törvényes képviselőik tájékoztatást kapnak ezen jogaikról, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről. A szolgáltatást igénybevevő vagy törvényes képviselője egyéni panaszával, problémáival személyesen vagy írásban a Egri Szociális Szolgáltató Intézmény igazgatójához is fordulhat, ha úgy látja, hogy azok a gondozási központban már nem oldhatók meg.

Az intézmény vezetője:

- lehetőséget biztosít a problémák soron kívüli megbeszélésére,
- azonnal megkezdi a panaszos ügy kivizsgálását,
- az írásban tett panaszt a bejelentését követő 15 napon belül megválaszolja.

Amennyiben a panaszos nem ért egyet az intézményvezető döntésével, akkor a fenntartóhoz illetve az ellátottjogi képviselőhöz is fordulhat.

A gondozási központban dolgozó munkatársak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására, kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok védelmére, az információs önrendelkezésről és az információs szabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. törvény, a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény, az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997. évi XLVII. törvény, valamint a Egri Szociális Szolgáltató Intézmény adatvédelmi tájékoztatójának rendelkezéseit kell alkalmazni. A

jogszabályokban nem szabályozott egyéb kérdésekben tevékenységükre a Szociális Munka Etikai Kódexe az irányadó.

A személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok:

A gondozási központ munkatársai, mint a Egeri Szociális Szolgáltató Intézmény valamennyi dolgozója, közalkalmazottként végzik munkájukat a Szociális Munka Etikai Kódexének betartásával, készségeik, szakmai ismereteik, az intézmény működési rendjének megfelelően, munkaköri leírás alapján.

A munkatársak számára a jogok gyakorlásának és a kötelezettségek teljesítésének alapvető szabályait a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény határozza meg. Ezen kívül a szakmai dolgozók védelmét az Sztv. 94/L §-ban, a Szociális Munka Etikai Kódexében, valamint az intézmény belső szabályzataiban (munkaügyi, munkavédelmi, adatvédelmi, adományozási, házirendek, stb.) megfogalmazott jogok is szolgálják.

A Egeri Szociális Szolgáltató Intézmény Etikai Kollégiumot működtet, ezzel is segítve a szakmai etikai szabályokban való eligazodást és az általánosítható tapasztalatok megfogalmazását.

Az intézmény ágazatspecifikus munkaköreit betöltő személyek közfeladatot ellátó személyeknek minősülnek.

Eger, 2019.03.20.

Jóváhagyta:

Eger, 2019.03.20.

Kéz: *AP*  
Külvári Anikó  
igazgató  
  
  
\* Habis László  
Eger Megyei Jogú Város  
polgármestere

