

3/2019

Egri Szociális Szolgáltató Intézmény Támogató Szolgálat

SZAKMAI PROGRAM

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

Egri Szociális Szolgáltató Intézmény
Támogató Szolgálat
3300 Eger, Kallómalom u. 1-3.
Tel.: 06-30/3931247
E-mail: felsovaros@eszsi.hu

I. A Szolgálat célja, feladatai:

A támogató szolgáltatás segítséget nyújt a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból vagy más okból származó problémák megoldásában.

A támogató szolgáltatás elő kívánja segíteni a fogyatékos személyek integrációját, helyi szinten – a jelenlegi ellátórendszerekkel együttműködve –, valamint támogatni kívánja a fogyatékosokkal élő embereket abban, hogy lehetőségeikhez képest önálló és független életet élhessenek.

Célja:

- a fogyatékos személyek és családtagjaik saját lakóhelyükön, lakókörnyezetükben történő segítése személyre szabott, komplex feladatok és ellátások közvetítésével;
- az igénybevevő életvitelének megkönnyítése lakáson kívüli (köz)szolgáltatások elérésének segítségével, valamint önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása; azaz a társadalmi hátrányok csökkenése érdekében és az igénybevevő társadalmi aktivitását növelő módon végzett segítő, támogató szolgáltatás a cél, amelyet a szolgáltató a jogosult személy lakásán és azon kívül egyaránt végez.

Feladatai:

- Az Egerben élő valamennyi fogyatékos személy felkutatása
- Személyi segítő szolgálat szervezése és működtetése
- Információnyújtás, tanácsadás, ügyintézés
- Szállító szolgáltatáshoz való hozzájutás megszervezése
- Önsegítő csoportok támogatása
- Gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás segítése
- Közösségi, kulturális és szabadidős programokban való egyenjogú részvétel elősegítése
- Állapotjavító és -megőrző szolgáltatás közvetítése
- A fogyatékkal élő személy általános egészségi állapotának és a fogyatékosága jellegének megfelelő egészségügyi, szociális ellátásokhoz való hozzájutás biztosítása.

- Jeltolmács közvetítése
 - Alap- és szakellátási rendszerekkel való kapcsolattartás
 - Önkormányzat szociális irodájával való kapcsolattartás
 - Egészségügyi, oktatási, gyermekjóléti, valamint gyermekvédelmi szervezetekkel, rendszerekkel való együttműködés.
- A térségben működő fogyatékosokat ellátó lakóotthonokkal, illetve intézményeivel történő kapcsolattartás, illetve számukra szolgáltatás biztosítása.

2. Más intézményekkel történő együttműködés módja

A Támogató szolgálat speciális szolgáltatásainak működtetése szempontjából önálló. A Támogató szolgálat a Felsővárosi Gondozási Központhoz rendeltén működik, 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, különös tekintettel az Értelmi Fogyatékosok Nappali Ellátó Központjára,
- az intézmény más szakmai csoportjával,
- a városrészen szolgáltatást nyújtó közintézményekkel: Gyógypedagógiai Szakszolgálat, iskolák, óvodák, háziorvosi, gyermek-háziorvosi körzetek, gyógyszertárak
- civil szervezetekkel: Autista Alapítvány, Mozgásban a mozgássérültekért Alapítvány, Halmozottan Sérültek Szülőszövetsége, ÉFOÉSZ Heves Megyei Szervezete, Vakok és gyengén látók Heves Megyei Szervezete, Siketek és Nagyothallók Heves megyei Szervezete, Mozgássérültek Heves Megyei Egyesülete, Egri Speciális Művészeti Műhely Egyesület
- az alapszolgáltatásokhoz kapcsolódó más szociális, gyermekvédelmi, egészségügyi, karitatív szervezetekkel, közüzemi szolgáltatást nyújtókkal: Agria-Humán Jelnelyi Tolmácsszolgálat, EMJV PH, MÁK irodái, Agria 2000 Egészségügyi és Szolgáltató Kft, ÉMÁSZ, TIGÁZ, Vízmű, EVAT Zrt

Az együttműködés, a 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 ellátott célcsoport jellemzői

Az utóbbi évtizedekben világszerte, így Magyarországon is megnövekedett a rokkantak és a különböző fogyatékossgal élők száma és aránya. Ebben a növekedésben többek között az alábbi tényezők is szerepet játszottak:

- Demográfiai létszám változások (a népesség idősödése)
- Az egészségügyi vívmányoknak és a társadalmi gondoskodásnak köszönhetően a fogyatékossgal született újszülött népesség megéri az időskort, illetve azok is, akiknek a hosszú életpálya során keletkezik fogyatékossguk.

A 2014-es frissített népszámlálási adatok szerint Heves megyében 7847 fő él.

A támogató szolgálat tevékenysége valamennyi fogyatékossgai csoportba tartozó személyre kiterjed és a szükségletekhez igazodik:

- siketek és nagyothallók
- vakok és gyengénlátók
- értelmi fogyatékosok
- mozgásszervi fogyatékosok
- autisták
- halmozottan fogyatékosok.

Eger városra kiterjedő adatok

Eger város lakosainak száma: 54 527 fő

Magasabb összegű családi pótlékban részesül: 649 fő

Fogyatékosági támogatásban részesül: 462 fő

Vakok személyi járadékában részesül: 17fő

Összesen: 1128 fő

Területi adatok Heves megyére vonatkozóan:

1. A siketek és nagyothallók - a sérültség mértéke:

– siket : 154 fő

– nagyot hall: 1007 fő

2. Vakok és gyengénlátók - a sérültség mértéke szerint:

– vak : 140 fő

– gyengénlátó, aliglátó: 981 fő

3. Mozgásukban akadályozottak: 3733 fő

4. Értelmileg sérültek: 781 fő

5. Autista: 169 fő

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

- A támogató szolgáltatást a fogyatékoság jellegének megfelelően az alábbiak szerint veszik igénybe, melynek szervezése, biztosítása a telephelyben történik: az 1993. évi III. Tv. és többek között a vonatkozó (29/1993. (II. 17.) Korm. rend. a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról, a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szóló 415/2015.(XII.23.) Korm. rendelet

1/2000. (I. 7.) SzCsM rend. a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről, 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rend. a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről, EMJV Önk. Közgyűlésének 14/2007. (III. 30.) számú rendelete a személyes gondoskodást nyújtó szociális valamint gyermekjóléti alapellátásokról és azok térítési díjairól) szakmai jogszabályok alapján.

Támogató szolgálat tevékenységei:

- Személyi segítség
- Személyszállítás
- Információnyújtás, tanácsadás

1, Személyi segítő tevékenység bemutatása:

A szolgáltatás által az ügyfeleknek lehetősége nyílik:

- az önállóbb életre, nagyobb életviteli szabadságra
- szakszerű, személyre szabott ellátásra
- az intézményi elhelyezés vagy kórházi elhelyezés elkerülésére

a családtagjaiknak:

- terheik csökkentésére
- munkába állásra, ezáltal anyagi helyzetük javítására

A szolgáltatást egyedül vagy családban élő, önmaguk ellátására nem képes, súlyosan fogyatékos látás-, hallás-, mozgássérült, autista, értelmi sérült vagy halmozottan fogyatékos emberek igényelhetik. A korcsoportot tekintve elsőbbséget élveznek a fiatal, aktív korúak, de idősebbeket is segítünk.

Szolgáltatásunkat Eger város közigazgatási területén élők vehetik igénybe.

Szolgáltatás alapelve:

Az ügyfél igényeit figyelembe véve kerül kialakításra az elvégzendő személyi segítői feladat. A közösen kialakított tevékenységek az ügyfél aktivitására épülnek, önállóságát szem előtt tartva meghatározott rend szerint zajlanak.

A támogató szolgálat megteremti a segítséghez szükséges feltételeket. Az ügyfelek állapotától függően biztosítható az alapápolói és gondozói ellátás, személyi segítség, amely napi, heti vagy havi rendszerességgel történhet.

A támogató szolgálat vezetője szükség szerint, de legalább két hetente esetmegbeszélést tart.

A fenti célok megvalósítása érdekében a szolgáltatási elemek:

1. TANÁCSADÁS

- A tanácsadás során igény szerinti tájékoztatás nyújtása - egyéni szükséglet szerint akár akadálymentes kommunikációs csatornán keresztül – az igénybevevő bevonásával:
Információnyújtás, tanácsadás, ügyintézés:

2. ESETKEZELÉS

- Esetkezelés biztosítása a szolgáltatást igénybe vevő fogyatékos személyek részére, ahol a biztosított szolgáltatás kiterjedt, több szolgáltatási elemet magába foglaló, illetve az egyes szolgáltatási elemek során végzett tevékenység összetett.

3. SZÁLLÍTÁS

- Az igénybe vevő fogyatékos személy(ek) szállítási igénye alapján a lakókörnyezeten kívüli alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása speciálisan kialakított gépjárművel, megfelelő tárgyi feltételrendszer biztosításával.

4. HÁZTARTÁSI, VAGY HÁZTARTÁST PÓTLÓ SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

- A közvetlen személyes környezet rendjének, tisztaságának megteremtése és megtartása, a személyes szükségletek kielégítését biztosító feltételek, állapotok megteremtése.
- Lakáson belüli speciális segítségnyújtás, valamint a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése.

- Az igénybe vevő személy közreműködéséhez szükséges képességek hiánya esetében a háztartási segítségnyújtás biztosítása lakókörnyezeten kívül, a segítő önálló tevékenysége által (pl. bevásárlás).
- Személyes és hivatalos ügyek támogatása a lakókörnyezetben vagy azon kívül,
- Ápolási tevékenységek:
- Szociális gondozási tevékenységek:
- Személyi segítség:

5. FELÜGYELET

- Felügyelet biztosítása az igénybe vevő lakókörnyezetében, egyéb, közszolgáltatásokhoz kapcsolódó helyszíneken (nem kiváltva ezzel más közszolgáltatások hasonló tartalmú tevékenységeit).

6. KÉSZSÉGFEJLESZTÉS

Az igénybe vevő az önálló életvitelének, kapcsolatai és közösségi részvételének erősítése. Önkiszolgálási képességek fejlesztése.

Személyes kapcsolatok kialakításának és fenntartásának fejlesztése.

Kommunikációs készségek fejlesztése.

Döntéshozatali képességek és a közösségi tudat fejlesztése.

Gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás segítése.

Rendszeres együttműködések a helyi ÉFOÉSZ-szal pl. Gyermeknapi program, Fogadd el – Fogadj el kampány, Karácsonyi ünnepség, Teadélután szervezése, „Add a kezed, mert együtt kerek a világ” esélyegyenlőségi nap

Együttműködés a Halmozottan Sérültek Heves Megyei Szülők Szövetségével pl. Karácsony, Anyák napi rendezvény, Nyári családi tábor.

A szolgálat ellátottjai részére évente egy alkalommal térítésmentes kirándulás biztosítása.

7. GYÓGYPEDAGÓGIAI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

A fogyatékossgal érintett funkciók fenntartása és fejlesztése a fogyatékos emberek életében.

5. A szolgáltatások igénybevételének módja:

A támogató szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő ill. törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik. Az ellátás iránti kérelem - személyi segítség, személyi szállítás - írásban történik, a 9/1999 (XI.24.) SzCsM. rendeletben meghatározottak szerint. A kérelem kézhezvételét követően iktatásra illetve nyilvántartásba kerül, majd a támogató szolgálat vezető vagy az általa megbízott személyi segítő családlátogatást végez az igénylő otthonában. Tájékoztodik 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 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.

A személyi segítség és a személyi szállítás a vonatkozó jogszabályok alapján térítésköteles ellátás.

6. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

A támogató szolgáltatásról, tevékenységeiről információ nyújtása más szervezeteknek, médiának, az Egri Szociális Szolgáltató Intézmény szabályzataiban rögzített kompetenciák figyelembe vételével történik.

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

Internetes hozzáférés a Egri Szociális Szolgáltató Intézmény honlapján (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 támogató szolgálat 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 támogató szolgáltatást 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 ellátott jogi 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 központ támogató szolgálatánál már nem oldhatók meg.

Az intézmény vezetője:

- lehetőséget biztosít a problémák soron kívüli megbeszélésére,
- azonnal megkezdni a panaszos ügy kivizsgálását,
- az írásban tett panasz 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 támogató szolgálatnál dolgozó munkatársak tudomására jutott adatok és tények nyilvántartására, kezelésére, valamint az általuk adott információkra és az adatok

védelmére, az információs önrendelkezéssről 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 támogató szolgálat munkatársai, mint a Egri 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 Egri 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.

8. A szolgálat tárgyi feltételei:

A Támogató Szolgálat működéséhez biztosított:

- akadálymentes környezet
- ügyfélfogadásra alkalmas irodahelyiség bútorzattal
- a gondozási központ területén közösségi helyiség
- informatikai eszközök: fénymásoló, számítógép internet hozzáféréssel, mobiltelefon, faxkészülék, nyomtató
- gyógyászati segédeszközök pl.: masszázs szék, vérnyomásmérő, vércukorszint mérő, gyógytornához szükséges felszerelések: bordásfal, játékok... stb.)
- szülőklubhoz játékok (pl.: társasjátékok, fejlesztőjátékok, masszírozók... stb.)
- 1 db személygépkocsi áll rendelkezésre, mely rendelkezik a jogszabályban előírt 4 plusz 3 pontos biztonsági rögzítéssel.

Ha a gépkocsi meghibásodás, vagy egyéb más akadály miatt nem tudja elvégezni feladatát, erre a célra helyettesítő gépkocsi áll rendelkezésre.

Eger, 2019. 03. 20.

Kez: AP

Külvári Anikó
igazgató



Jóváhagyta:

Eger, 2019.03.20.

Habis László

Eger Megyei Jogú Város
polgármestere

