
**Budapest Főváros XVI. Kerületi
Önkormányzat
Területi Szociális Szolgálat**

2021. évi fenntartói átfogó értékelése



Fejlődő Kertváros

2022. április

Tartalomjegyzék

I. Alapadatok	4
II. Tevékenység átfogó értékelése	6
II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése	6
Az intézménybe történő felvétel gyakorlata.....	6
Megállapodás	8
II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása	10
II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételek	19
Tárgyi feltételek	19
Személyi feltételek	20
Működési feltételek.....	22
Szakmai feltételek	24
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával	27
II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái	27

Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat

2021. évi fenntartói átfogó értékelése

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat (1163 Budapest, Havashalom u. 43. – a továbbiakban: Önkormányzat) által fenntartott Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat (1165 Budapest, Veres Péter út 109. - a továbbiakban: TERSZOC) székhely és telephelyei ellenőrzésére és átfogó értékelésére a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 92/B. § (1) bekezdés d) pontja – a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója ellenőrzi és évente egy alkalommal értékeli a szakmai munka eredményességét –, illetve a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (a továbbiakban: Rendelet) 13. §-a alapján került sor.

A Rendelet 13. §-a alapján:

„Az állami fenntartó az Szt. 92/B. §-ában meghatározott feladataira figyelemmel, legalább évente egyszer ellenőrzi és ennek alapján átfogóan értékeli a személyes gondoskodást nyújtó intézmény működését. Az értékelés magában foglalja különösen

- a) az intézménybe történő felvétel gyakorlatát, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálatát, szakmai szempontú elemzését,
- b) az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulását,
- c) az intézmény működésének általános feltételeit, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételeket,
- d) a gondozási tervek hatékonyságát, eredményességét, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával,
- e) az intézmény szerepét a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciáit.

I. Alapadatok

A szolgáltatás helyi adatai

„Reménysugár” Gondozási csoport és Idősek Klubja (1165 Budapest, Veres Péter út 109.)

Bejegyzés szám: BP-0502/1606-14/2019

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások:

- Szociális étkeztetés: szociális konyha,
- Házi segítségnyújtás,
- Nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása,
- Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás.

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás, időskorúak nappali ellátása: 50 férőhely.

Engedélyezett, személyi gondozásban ellátható személyek befogadott száma: házi segítségnyújtás: 81 fő.

Kihelyezhető jelzőkészülékek száma: 85 készülék.

„Derús Alkony” Gondozási Csoport és Idősek Klubja (1162 Budapest, János utca 49. és 51.)

Bejegyzés szám: BP-0502/1675-18/2020.

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások:

- Szociális étkeztetés: szociális konyha,
- Házi segítségnyújtás,
- Nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása.

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás, időskorúak nappali ellátása: 80 férőhely.

Engedélyezett, személyi gondozásban ellátható személyek befogadott száma: házi segítségnyújtás: 99 fő.

„Segítőkéz” Gondozási Csoport és Idősek Klubja (1164 Budapest, Vidámvásár utca 7.)

Bejegyzés szám: BP-0502/424-1/2017.

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások:

- Szociális étkeztetés: szociális konyha,
- Házi segítségnyújtás,
- Nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása.

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás, időskorúak nappali ellátása: 40 férőhely.

Engedélyezett, személyi gondozásban ellátható személyek befogadott szám: házi segítségnyújtás: 76 fő.

„Borostyán” Idősek Klubja és Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása (1161 Budapest, Érsekújvár utca 7-13.)

Bejegyzés szám: BPC/020/1925/5/2014.

Szolgáltatás hely által nyújtott szolgáltatások:

- Szociális étkeztetés: szociális konyha,
- Nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása,
- Nappali ellátás: fogyatékos személyek nappali ellátása.

Engedélyezett és befogadott férőhelyek száma: nappali ellátás, időskorúak nappali ellátása: 30 férőhely, fogyatékos személyek nappali ellátása: 32 férőhely.

II. Tevékenység átfogó értékelése

II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése

Vizsgálati módszer: a nyomtatványok vizsgálata, valamint a megkötött megállapodások szűrőpróbaszerű ellenőrzése, ellátási formánként 5-10 db.

Az intézménybe történő felvétel gyakorlata

Az ellátás igénybevétele önkéntes.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 3. § (1) bekezdése alapján a szociális ellátásokat szóban vagy írásban kell kérelmezni. A jogszabályban foglaltak alapján az ellátás az ellátást igénylő, vagy törvényes képviselője írásbeli, illetve szóbeli kérelmére történik (a szóbeli kérelmet adatlapon rögzítik), melyhez a kérelmező mellékeli jövedelemnyilatkozat, jövedelemigazolás, orvosi igazolás – egészségi állapotra vonatkozó igazolás –, stb.), illetve bemutatja (személyazonosításra alkalmas okmány¹) a jogosultsági feltételekre vonatkozó igazolásokat.

A 2020-ban kihirdetett veszélyhelyzet a jogszabályok rendelkezéseinek időszakos felfüggesztését vonta maga után, más eljárásrendeket vezetett be. Ezen időszakot segítve az EMMI a szociális alapszolgáltatásokat nyújtó intézmények részére is kidolgozott Eljárásrendet (a továbbiakban: Eljárásrend), mely a segítette az intézmények dolgozóinak jogértelmezést és a napi gyakorlatot. Egyik ilyen segítség volt, hogy a szociális alapellátások - a jogosultsági feltételek fennállása esetén - az igénybevételéhez kötendő megállapodás aláírása nélkül, is igénybe vehetők voltak, ezen aláírások később is pótolhatóak. Tekintettel arra a tényre, hogy a Kormány 2021-ben is megerősítette a veszélyhelyzet ismételt kihirdetését, így a 2020-ban érvényes rendelkezések ismételten életbe léptek.

A kérelem benyújtása történhet személyesen, ha a kérelmező egészségi állapota, mozgáskorlátozottsága ezt nem teszi lehetővé telefonon, vagy családtag, házi orvos kezdeményezésére. Ez utóbbi esetekben, továbbá házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás esetén a Gondozási Csoport vezetője felkeresi a kérelmezőt a lakásán az előre megbeszélte időpontban, és a helyszínen végzi el a szolgáltatás igényléséhez szükséges nyomtatványok kitöltését. Ebből következően, a házi segítségnyújtás esetén csak ritkán, nagyon indokolt esetben éltek azzal a lehetőséggel, hogy később írással alá a megállapodást és aláírás nélkül is elfogadják a kérelmet.

A kérelmeket elektronikus nyilvántartásba, a Szocio.NET szoftverrendszerbe rögzítik. A szoftverrendszer az időskorú alap- és szakosított ellátást nyújtó intézmények szakmai szoftvere. A rendszer az Szt.-en rögzített kötelező szakmai adminisztrációt teljes körűen, elektronikus formában biztosítja.

A kérelem benyújtásával egyidejűleg történik a jövedelemvizsgálat. A jövedelemvizsgálatot követően az ellátott által fizetendő személyi térítési díj – konkrét összegben – megállapításra kerül. A személyi térítési díj meghatározása a Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat

¹ A jogszabály által megjelölt esetben a személyazonosításra alkalmas okmányt kötelező mellékelni.

Képviselő-testületének szociális szolgáltatásokról, a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátásokról és a szociálpolitikai kerekasztalról szóló 9/2010. (III. 29.) önkormányzati rendelete (a továbbiakban: Ök. rendelet) alapján történik.

Az intézményvezető a döntéséről (kérelem elbírálása), a megállapított személyi térítési díjról, továbbá a személyi térítési díjváltozásról írásban értesíti az ellátást igénylőt, illetve a törvényes képviselőjét. Az Szt. 94/A. § (3) bekezdése alapján, ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének az Szt. 94/A. § (2) bekezdés szerinti döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ebben az esetben a fenntartó dönt az ellátás iránti kérelemről. A fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető. Fenntartóhoz a kérelem elbírálásával kapcsolatban panasz 2021-ben sem érkezett.

Habár a veszélyhelyzet idején érvényben lévő Eljárásrend lehetőséget adott arra, hogy eltekinthettek a megállapodás aláírásától, azonban minden ellátottal megkötötték a megállapodást, melyek aláírásra kerültek, és itt rögzítésre kerültek az ellátás keretei és tartalma. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénylése esetén a személyi igazolvány másolata csatolásra került.

Az ellátottak Szt. által szabályozott adatait minden esetben rögzítik a Szocio.NET programban, illetve az igénybevevői nyilvántartásba (a megelőző jogszabályi elnevezése: Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről, melynek rövidítése KENYSZI volt) rendszerében.

Térítési díj csökkentés, illetve elengedés: az ellátást igénylők szociális rászorultságának vizsgálata minden esetben megtörténik. A rászorultságot igazoló dokumentumok másolata az ellátotti dokumentációban megtalálhatóak. A térítési díj csökkentését vagy elengedését az ellátást igénybevevő vagy törvényes képviselője kérelmezheti, a csökkentés vagy elengedés engedélyezése a polgármester hatáskörébe tartozik, aki alakszerű határozatot hoz róla. Az elbíráláshoz a vezető gondozó javaslatot ír. A döntésről szóló határozatok az ellátotti dokumentációban megtalálhatóak.

Ellátási formánként eltérő eljárási rend

Étkeztetés

Az étkeztetés keretében főétkezésként napi egyszeri meleg ételt biztosítanak, és lehetőség van tízórai igénylésére is. Speciális étrend (diéta) nemcsak szakorvosi igazolás alapján biztosítható, hanem az ellátott saját igénye szerint is. A veszélyhelyzet fennállása alatt az előző évhez képest jelentősen megnőtt a szociális étkeztetést igénybe vevők száma, hiszen a korlátozások alatt sok nyugdíjasnak, illetve beteg embernek nehézséget okozott a vásárlás és a főzés.

A veszélyhelyzet ideje alatt teendő, egyes szociális és gyermekvédelmi ellátásokkal kapcsolatos intézkedésekről, valamint a szociális és gyermekvédelmi szolgáltatásoknak a veszélyhelyzet ideje alatt elrendelt működési rendjéről szóló 556/2020. (XII. 4.) Korm. rendelet 2021. június 11-étől hatályos módosítása értelmében az étkeztetésre vonatkozó korlátozások enyhítésre kerültek: a napi meleg étel már nemcsak kiszállítással, hanem elvitellel, vagy a koronavírus ellen – jogszabály rendelkezése szerint – védettnek minősülő igénybevevő részére helyben fogyasztással is biztosítható volt.

Az étel helyben fogyasztása esetén biztosítva van az igénybevevők részére a kézmosási lehetőség, nemenkénti elkülönített illemhely, evőeszköz, étkészlet.

Házi segítségnyújtás

A szolgáltatás igénybevételét megelőzően a gondozási szükséglet vizsgálatát valamennyi ellátott estében elvégezték. 2021-ben a járványhelyzet miatt nem kellett elvégezni a szükséglet vizsgálatot, anélkül is nyújtható volt ellátás ugyanúgy, mint 2020-ban. A 2020-ban érvényben lévő átmeneti szabályozások szerint az igénybevevői nyilvántartásba is ezek alapján kerülhettek rögzítésre az így igénybe vett ellátás. A rendkívüli helyzet elmúltával kellene az elmaradt vizsgálatot elvégezni, de mivel 2021-ben is lehetőség nyílt rá, a TERSZOC igyekezett rzn vizsgálatokat folyamatosan végezni.

A gondozási szükséglet megítélését szolgáló leletek, szakvélemények, igazolások csatolásra kerültek. A gondozási szükséglet vizsgálata és a vizsgálat eredményének igazolása – a 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 3. számú melléklet szerinti értékelő adatlapon történik. A gondozási szükséglet vizsgálata keretében megállapításra kerül, hogy az ellátást igénylő részére szociális segítséget vagy személyi gondozást kell-e nyújtani. Az Szt. 63. § (7) bekezdés b) pontja alapján, amennyiben a házi segítségnyújtás során szakápolási feladatok ellátása válik szükségessé, az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátás kezdeményezése megtörténik.

Ha a gondozási szükséglet III. fokozatú (napi 4 óránál magasabb szintű), az intézményvezető tájékoztatja a szolgáltatást igénylőt a bentlakásos intézményi ellátás igénybevételének lehetőségéről. Ebben az esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig házi segítségnyújtásra jogosult.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az ellátás igénybevételének alapfeltétele a pszichés alkalmasság a jelzőkészülék kezelésére. Az ellátási formánál rendhagyó módon, jogszabály rögzíti a személyi igazolvány másolatának kérelemhez csatolását. Ennek oka, hogy a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetében a rászorultság egyik kritériuma az életkor. Az igénybevevő otthonában végzett tevékenységek vonatkozásában a házi segítségnyújtásra vonatkozó eljárásrendek itt is irányadóak.

Nappali ellátás

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonába az ellátottak felvétele a jogszabályi előírásoknak megfelelnek, ez 3 hónapos próbaidővel történik. Az ellátotti dokumentáció tartalmazza a szükséges iratokat és igazolásokat. A korlátozások enyhítésének következtében a nappali ellátást nyújtó intézmények 2021. május 17-én ismét kinyitottak.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

A szolgáltatást telefonon, szóban vagy személyesen történt jelentkezés alapján veszik igénybe.

Megállapodás

A meghosszabbított veszélyhelyzeti intézkedések alapján a megállapodások aláírása későbbiekben is pótolható volt, az ellátások ezek nélkül is igénybe vehetőek voltak. Azokban az esetekben is elkészül a dokumentum a jogszabálynak megfelelő tartalommal, amikor nincs aláírt megállapodás. A megállapodás tartalmazza a Szt. 94/C. § (3) bekezdésben előírtakat:

- az ellátás kezdetének időpontját,
- az intézményi ellátás időtartalmát (határozott vagy határozatlan időtartam megjelölésével),
- az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát,
- a személyi térítési díj megállapítására fizetésére vonatkozó szabályokat,
- az igénybevevő természetes személyazonosító adatait.

A kötelező tartalmi elemeket teljes mértékben tartalmazza a megállapodás.

A megállapodás jogszabály szerint nem kötelező, de javasolt tartalmi elemei az alábbiak (az Emberi Erőforrások Minisztériuma által 2019. évben kiadott „Vonalvezető házi segítségnyújtás szolgáltatást biztosítók számára” című módszertani dokumentum alapján):

- az ellátás megszűnésének, megszüntetésének eseteit,
- ellátottjogi képviselő nevét, elérhetőségét,
- jogorvoslati lehetőségeket,
- adatkezelési nyilatkozatot,
- a személyes adatok országos TAJ alapú elektronikus nyilvántartásban történő kezeléséről szóló tájékoztatást,
- az alábbi szöveget: „Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a szociális ellátásokra vonatkozó mindenkor jogszabályok, továbbá a Polgári Törvénykönyv rendelkezései irányadók”.

Az ajánlott tartalmi elemek közül az utolsó bekezdéstől eltekintve minden elemet tartalmaz a megállapodás.

A térítési díj konkrét összegét a megállapodás nem tartalmazza, mivel az a jogszabályi előírásoknak megfelelően – az Szt. 115. § (1) bekezdése – évente felülvizsgálatra kerül, így változhat is. A szolgáltatás ellenértékeként fizetendő személyi térítési díj összegéről, és annak változásáról az igénybevevő, vagy törvényes képviselője írásos értesítésben kap tájékoztatást.

A térítési díjról szóló értesítések minden esetben megküldésre kerültek.

A megállapodásokban megfogalmazottak szakmai szempontból érthetőek, világosak.

A személyre szabott megállapodásokat a kérelmező az aláírásával véglegesítik.

A megállapodás tartalmazza a szolgáltatás típusát. A megállapodások megkötése jogszerű, a jogszabályban foglaltak és a módszertani ajánlások alapján történik.

Ellátási formánként eltérő eljárási rend

Szociális étkeztetés

A megállapodás tartalmazza a munkaszüneti és pihenőnapokon történő étkezésekre vonatkozó adatokat, normál vagy diétás étrendet a diéta típusával együtt, valamint a szolgáltatás igénybevételének típusát (helyben fogyasztás, elvitel, lakásra szállítás), a szolgáltatás igénybevételétől történő távolmaradás bejelentésének szabályait.

Házi segítségnyújtás

A megállapodás egyénre szabott. A megállapodás egyénenként tartalmazza a gondozási szükséglet mértékét, a gondozás gyakoriságát és a szolgáltatás pontos tartalmát.

II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása

Vizsgálati módszer: a szakmai program áttekintése, tapasztalati úton összevetve a látottakkal.

Szakmai program

Jóváhagyó határozat: 98/2020. (VI. 22.) E.SZ.B. határozat.

A szakmai program kötelező elemeinek leírását a Rendelet 5/A. § (1) bekezdés tartalmazza, amely szerint:

- szolgáltatás célja, így különösen,
 - a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitás, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása,
 - más intézményekkel történő, együttműködés módja,
 - az ellátandó célcsoport megnevezése,
 - azt, hogy a fenntartó a 2. § l) pontja szerinti szolgáltatási elemek közül melyeket biztosítja,
 - ellátás igénybevételének módja,
 - szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.

Az intézmény szakmai programja formailag és tartalmilag megfelel a jogszabályban előírt feltételeknek.

A szakmai munka a program elemeinek megfelelően megvalósult az alábbiak szerint:

Szociális étkeztetés

Étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorulóknak a napi egyszeri meleg étkezésről gondoskodnak (igény esetén reggeliről is), akik azt önmaguknak, illetve eltartottaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, valamint koruk vagy egészségi állapotuk miatt nem tudnak étkezésükről más módon gondoskodni.

Az újból kihirdetett veszélyhelyzet értelmében az év részében csak házhoz szállítással volt biztosítható az étkeztetés.

2021-ben gépkocsival házhoz szállított ebédet átlagosan havonta 595 fő részére biztosítottak.

Saját részre elvívók száma átlagosan 115 fő, idősek klubjában étkezők száma pedig átlagosan 52 fő volt.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítanak, átlagban 12 fő részére. Ez utóbbi szám azért csökkent, mert itt az ellátás része az étkezés, tehát aki a jelenléti szolgáltatást adott időszakban nem veszi igénybe, az valószínűleg az étkezést sem kéri külön.

Az intézményi étkeztetést a Prizma - Junior Zrt. (Prizma - Junior Közétkeztetési Zártkörűen Működő Részvénytársaság - 2209 Péteri, Bereki utca 30.) látja el szerződéses szolgáltatás útján menü választás lehetőségével. A szolgáltatás hétfőtől szombatig biztosít kiszállított étkeztést; helyben fogyasztásra, valamint az ebéd elvitelére hétfőtől péntekig van lehetőség. A telephelyeken a szolgáltatás minőségének megítéléséről folyamatosan történik az elégedettségmérése. Szóban és írásban is kapnak visszajelzést, egyrészt a szolgáltatást igénybevevőktől, másrészt a családtagoktól, más hozzátartozóktól is.

A veszélyhelyzetre tekintettel 2021. június 21-ig – amikor is ismételt lehetőség nyílt a klubokban az étel elfogyasztására, illetve az étel saját részre történő elvitelére – a házhoz szállított étkezés volt elérhető azok számára, akik korábban a helyben fogyasztott étkeztést vették igénybe, természetesen azonos feltételekkel.

<i>Korcsoportos megoszlás 2021. december 31-én</i>		
kor	fő	%
18 – 39 éves	11	1,44
40 – 59 éves	53	6,96
60 – 64 éves	39	5,12
65 – 69 éves	100	13,12
70 – 74 éves	144	18,89
75 – 79 éves	155	20,34
80 – 89 éves	212	27,82
90 - éves	48	6,3
<i>Összesen</i>	<i>762</i>	<i>100</i>

(forrás: Szocio.NET)

<i>Nemenkénti megoszlás 2021. december 31-i állapot</i>	
nem	fő
Férfi	288
Nő	474
<i>Összesen</i>	<i>762</i>

(forrás: Szocio.NET)

<i>Étkeztetést igénybevevők száma 2021. december 31-i állapot</i>	
<i>Étkeztetés típusa</i>	<i>fő</i>
Helyben fogyasztás	52
Elvitel	115
Kiszállítás	595
<i>Összesen</i>	<i>762</i>

(forrás: Szocio.NET)

Házi segítségnyújtás

A házi segítségnyújtás olyan szolgáltatás, amely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását – szükségleteinek megfelelően – lakásán, lakókörnyezetében biztosítja. A házi segítségnyújtás hozzájárul ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szüksége saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

Házi segítségnyújtásban 2021-ben havonta átlagosan 181 főt részesítettek, mely nem az ellátottak számát, hanem a munka mennyiségét mutatja, hisz van, aki nem kér minden napra segítséget. Házi segítségnyújtást és mellette étkezést 21 fő vett igénybe.

A veszélyhelyzet hozta intézkedésekhez az ellátottak fokozatosan „hozzászoktak”, így az ellátási formát 2021-ben már nem olyan mértékben befolyásolták ezek az intézkedések, mint ez 2020-ban volt tapasztalható. 2021-ben minden védekezési intézkedés betartása és a védőfelszerelések és eszközök biztosítása mellett már biztonságban érezte magát minden ellátott. Így a gondozónőktől ezek az intézkedések már nem kívánták meg a szokásosnál is nagyobb körültekintést és türelmet az idősök megnyugtatása érdekében.

A házi segítségnyújtás tekintetében a problémát a szakemberhiány jelenti.

<i>Korcsoportos megoszlás 2021. december 31-én</i>		
<i>kor</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
18 – 39 éves	3	1,8
40 – 59 éves	7	3,5
60 – 64 éves	1	1
65 – 69 éves	5	2,5
70 – 74 éves	19	11
75 – 79 éves	37	20,5
80 – 89 éves	82	42,2
90 - éves	29	17,5
<i>Összesen</i>	<i>183</i>	<i>100</i>

(forrás: Szocio.NET)

<i>Nemenkénti megoszlás 2021. december 31-i állapot</i>	
<i>nem</i>	<i>fő</i>
Férfi	41
Nő	142
<i>Összesen</i>	<i>183</i>

(forrás: Szocio.NET)

<i>Házi segítségnyújtás</i>	<i>fő</i>
Induló létszám	142
Az ellátásba belépők száma	178
Az ellátásból kikerülők száma	137
Záró létszám	183
Az összes ellátott személy száma	320
Fluktuáció fő (kikerülés+ellátásba vétel)	41

(forrás:igénybevevői nyilvántartás és Szocio.NET)

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az Szt. 65. § (1) bekezdése alapján a 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, állami feladatként nyújtott ellátás.

Kérelemre az otthonukban nyújtanak segítséget azoknak, akiknek egészségi állapota indokolja a folyamatos felügyeletet, alkalmasak a készülék kezelésére, lakáskulcsot biztosítanak az ellátás érdekében. A segítségnyújtás célja, hogy a saját otthonukban egyedül élő időskorú személyek a fellépő veszély- és krízishelyzetekben, a lehető leggyorsabb segítséget megkapják.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás feladatait a TERSZOC látja el, az Önkormányzat és a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság által megkötött szerződés alapján. 2021-ben változás történt, mivel a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság támogatáskezelési feladatait a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet Pályázati Igazgatósága vette át. Az eddigi szerződés helyett Támogatói Okirat megkötésére került sor 2021.01.01 – 2021.12.31. időszakra.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás működtetéséhez szükséges diszpécser központ üzemeltetését és a technikai háttérrel az Önkormányzat az S.O.S. Központ Kft.-vel (1037 Budapest, Montevideo u. 3/B.), 2015. október 22. napján határozatlan időre kötött szerződéssel biztosítja. A szerződés módosítására két időpontban került sor. Először 2018-ban, amikor a határozatlan idejű szerződést határozott idejűre módosították (5 évre). A második módosításra 2021-ben került sor, ami technikai jellegű volt, mivel adatváltozások történtek.

A Rendelet 28. §-ban foglaltak maximálisan megjelennek a szolgáltatás biztosítására kötött szerződésben: „ (1) A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás megszervezéséhez biztosítani kell

- a) a segélyhívásokat fogadó diszpécserközpontot,
 - b) a segítségnyújtást végző gondozókat foglalkoztató olyan szakmai központot vagy központokat, amelyek a teljes ellátási terület vonatkozásában biztosítják a gondozónak a (4) bekezdés szerinti időtartamon belüli helyszínre érkezését.
- (2) Egy szakmai központ keretében legalább 40, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személy, illetve pszichiátriai beteg otthonában kell segélyhívó készüléket elhelyezni. A diszpécserközpontot úgy kell kialakítani, hogy annak folyamatos működése és elérhetősége biztosított legyen. Egy diszpécserközpont több szakmai központ ellátási területéről fogadhat segélyhívásokat.
- (3) A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás működtetéséhez biztosítani kell
- a) a műszaki rendszer körében az ellátottnál elhelyezett segélyhívó készüléket, jelzést továbbító berendezést, a jelzés fogadására alkalmas vevőberendezést, továbbá ügyeleti személyi számítógépet ügyeleti szoftverrel,
 - b) a gondozó saját felszerelése körében mobiltelefont, készenléti táskát, továbbá a gyors helyszínre érkezéshez szükséges feltételeket.
- (4) A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszerben működik. A diszpécserközpont segélyhívás esetén – a segítséget kérő nevének, címének és az egyéb rendelkezésre álló információknak a közlésével – értesíti a készenlétkben levő gondozót. A gondozónak 30 percen belül kell az ellátott lakásán megjelennie.

(5)

(6) A (3) bekezdés a) pontja szerinti műszaki rendszernek alkalmasnak kell lennie az események dokumentálására, az önellenőrzésre, a szociális gondozó helyszínre érkezésének nyugtázására,

valamint a kétirányú kommunikációra. Az ellátottnál elhelyezett segélyhívó készüléknek testen viselhetőnek, ütés- és cseppállóknak kell lennie.”

A 24 órás, folyamatos jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére 85 db jelzőkészülék áll rendelkezésre. 2021-ben az éves feladatmutató alapján átlagosan 80 készülék került beüzemelésre. Az igénybevevők számára megnyugtató, hogy gyors és szakszerű segítséget nyújtanak számukra a gondozónők.

Szociális rászorultság oka / ellátás indoka	Jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülők száma az elszámolási időszakban (fő)
<i>Egyedül élő</i>	
Egyedül élő 65 év feletti személy	101
Egyedül élő 65 év alatti, súlyosan fogyatékos személy	0
Egyedül élő 65 év alatti, pszichiátriai beteg személy	1
a) Egyedül élő összesen:	102
<i>Két vagy többszemélyes háztartásban élő</i>	
Két vagy többszemélyes háztartásban élő 65 év feletti személy	9
Két vagy többszemélyes háztartásban élő 65 év alatti, súlyosan fogyatékos személy	0
Két vagy többszemélyes háztartásban élő 65 év alatti, pszichiátriai beteg személy	1
b) Két vagy többszemélyes háztartásban élő összesen:	10
<i>Ellátást igénybe vevők szociális rászorultság szerinti megoszlása</i>	
1.) Szociálisan rászorult személyek száma (a+b):	112
2.) Szociálisan nem rászorultak száma:	0
3.) Az ellátást igénybe vevők mindösszesen (1.+2.):	112

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.NET)

Az összes ellátást igénybe vevők életkori megoszlása

	65 év alatt	65-69 év között	70-74 év között	75-79 év között	80 év felett	Összesen
<i>Szociálisan rászorult egyedül élő személy</i>	1	2	9	19	71	102
<i>Szociálisan rászorult két vagy többszemélyes háztartásban élő személy</i>	1	0	2	2	5	10

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.NET)

Tényleges feladatmutatóra jutó támogatás összegének, valamint az elszámolás különbözetének meghatározása (az adatok forintban értendők)

Megnevezés	A szerződésben meghatározott működési támogatás	2021. évre kiutalt működési támogatás	Ténylegesen teljesített feladatmutató után járó működési támogatás
	a	b	c
Alaptámogatás:	500 000,-	500 000,-	500 000,-
Teljesítménytámogatás:	1 968 000,-	1 968 000,-	1 968 000,-
Összesen:	2 468 000,-	2 468 000,-	2 468 000,-
Különbözet (c – b) *:		0,-	

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.NET)

A fenti bevétel nagyságrendileg a jelzőkészülékek bérleti és karbantartási díját fedezi.

Nappali ellátás

2021-ben az EMMI által még 2020-ban kiadott szakmai Eljárásrendek, és a Veszélyhelyzeti Rendelet értelmében a nappali ellátás nem, vagy korlátozottan volt látogatható, azonban az ellátottak otthonában biztosítani kellett az ellátást. 2021. május 17. napjáig az időskorú személyek védelmében a nappali ellátás személyes igénybevétellel szünetelt, azonban a fenti időponttól már személyesen is igénybe vehetőek voltak az ellátás által nyújtható szolgáltatási elemek.

Időskorúak nappali ellátása

A kerületben 4 idősek klubja működik területi megosztás szerint 200 fő részére. A 4 telephelyen lévő klubot a veszélyhelyzet enyhítését követően 101 fő látogatta napi rendszerességgel, vagy igényelte az otthonában való segítségnyújtást akkor, amikor a szolgáltatás ebben a formában volt elérhető a vírushelyzet következtében. A 101 fős napi átlag egy statisztikai adat, mely azt is mutatja, hogy az ellátás igénybevétele nem mindenki számára mindennapos, főként az otthonukban, illetve infokommunikációs eszközökkel nyújtott ellátás időtartama alatt.

A klub az étkezés biztosítása mellett lehetőséget nyújt a társas kapcsolatok kialakítására, az elmagányosodás megelőzésére, segítséget nyújt a hivatalos ügyek intézésében és az idősek életminőségének megőrzésében, javításában, amelyek természetesen csak részlegesen voltak megvalósíthatóak 2021-ben.

A kerületi idősklubok alkalmasak a nappali ellátás biztosítására, mivel rendelkeznek a közösségi együttlétre, a pihenésre, a személyi tisztálkodásra, a személyes ruházat tisztítására szolgáló helyiségekkel, illetve az ebéd helyben fogyasztása esetén lehetőség van az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására. A klubokban az arra rászorulóknak biztosítanak, térítésmentesen tisztálkodási, mosási lehetőséget, fodrász-, pedikűr szolgáltatást. A klubtagok az orvosi előadások során fontos információkat kapnak egészségükkkel, életvezetésükkkel kapcsolatban, továbbá gyógytornát is igénybe vehetnek.

Az intézmény biztosítja a Rendelet 77. § (1) bekezdése által előírt kötelező szolgáltatásokat:

- tanácsadás,
- készségfejlesztés,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- idősek nappali ellátása kivételével étkeztetés,
- esetkezelés,

- felügyelet,
- gondozás és
- közösségi fejlesztés.

Az intézményben folyamatos az egészségnevelő tanácsadás, mentális segítségnyújtás. Rendszeresen tartanak életvezetési tanácsadásokat és egészségügyi felvilágosítást, kreatív foglalkozásokat, ünnepi és névnapi megemlékezéseket, beszélgetéseket az időseket érintő problémákról, egyéni és csoportos beszélgetéseket szerveznek, valamint a hivatalos ügyekbe való segítségnyújtás folyamatos. Az intézményben heti 1 alkalommal, illetve szükség szerint testsúly és vérnyomásmérés, évente 1 alkalommal vércukor, valamint a látás és hallásvizsgálat is biztosított. Az intézmény gondozott kerttel rendelkezik, amely lehetőséget teremt a kertészkedésre, sportolásra, közösségi szabadtéri programokra. Rendszeresen vannak kirándulások, mozi és színházlátogatások.

Az említett programok csak az év elején voltak megtarthatók, márciustól elmaradtak, a klub nyitva tartása is szünetelt, illetve később is csak korlátozottan volt elérhető, betartva a kormányzati intézkedéseket, a veszélyhelyzeti Rendeletet, az irányelveket és eljárásrendeket. Később, a nyár folyamán a klubok újra nyitottak, de a normál klubélet nem teljes mértékben állt vissza: a programok megtarthatóvá váltak, de sokan nem, vagy csak részben vettek részt ezeken.

<i>Korcsoportos megoszlás 2021. december 31-én</i>	
<i>kor</i>	<i>fő</i>
60 – 64 éves	3
65 – 69 éves	20
70 – 74 éves	33
75 – 79 éves	56
80 – 89 éves	66
90 - éves	9
<i>Összesen</i>	<i>187</i>

(forrás: Szocio.NET)

<i>Nemenkénti megoszlás 2021. december 31-i állapot</i>	
<i>nem</i>	<i>fő</i>
Férfi	45
Nő	142
<i>Összesen</i>	<i>187</i>

(forrás: Szocio.NET)

Az ellátottak számának alakulása

Időskorúak nappali ellátása	Reménysugár Gondozási Csoport	Derűs Alkony Gondozási Csoport	Segítőkéz Gondozási Csoport	Borostyán Idősek Klubja	Mindössz esen
Átlagos napi igénybevétel	41	25	19	16	101
Induló létszám	52	71	35	32	190
Az ellátásba belépők száma	8	12	1	3	24
Az ellátásból kikerülők száma	5	13	5	4	27
Záró létszám	55	70	31	31	187
Összes ellátott személy száma	60	83	36	35	224

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.NET)

Fogyatékos személyek nappali ellátása

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában az engedélyezett férőhelyek száma 32 fő.

Elsősorban a kerületben élő, felnőtt korú értelmi sérültek részére biztosítanak nappali ellátást, melyet 2021-ben átlagban naponta 12,5 fő vette igénybe, ami 26 ellátottat jelent. A feladatoknál továbbra is a szociális készségek fejlesztésére, a mindennapi életben való tájékozódásra fektették a hangsúlyt.

A jogszabályi előírásoknak megfelelően az intézményben életkor és fejlettségi szint szerint kialakított 6-8 fős gondozási csoportokban folyik a gondozó-, fejlesztő tevékenység. Egyéni és kiscsoportos fejlesztést biztosítanak az egyéni gondozási/fejlesztési tervben foglaltaknak megfelelően. Az ellátottak részére biztosított a napi háromszori étkezés és diéta is.

Az intézmény által biztosított szolgáltatási elemek: tanácsadás, kommunikáció, vizuális készségfejlesztés, finommotoros képességek fejlesztése, esetkezelés, egyénre szabott gyógypedagógiai foglalkozás, egyéni bánásmód, felügyelet, gondozás, közösségi fejlesztés, hivatalos ügyek intézése, egészségügyi ellátás megszervezése és biztosítása, gyógypedagógiai/pedagógiai segítségnyújtás.

A 2020. év egy részében az ellátás szünetelése alatt nem csak a fizikai segítségnyújtásra helyezték a hangsúlyt a szolgáltatást biztosító szakemberek, hanem fejlesztő, habilitáló feladatokat küldtek ellátottjaiknak e-mail-ben vagy postán. Amikor 2021-ben a szolgáltatás ugyan működött, de azt nem minden ellátott vette igénybe – tipikusan a szülők óvatossága miatt –, ugyanezt a formát biztosították az otthon maradóknak.

Az intézmény Házirendje jól látható helyen (hirdetőtablán) kifüggesztésre került, mely tartalmazza a jogszabályban meghatározott kötelező elemeket:

- az intézmény nyitvatartási idejét,
- az intézmény által nyújtott szolgáltatások körét,
- étkeztetés biztosítása esetén az étkezések számát és az étkezések rendjét,
- az intézmény által szervezett foglalkozásokból származó bevétel felhasználására vonatkozó előírásokat,
- az intézményi jogviszony megszűnésének szabályait,
- az intézmény alapfeladatát meghaladó program, szolgáltatás körét és térítési díját.

Az intézmény nyitva tartása a helyi igényeknek és jogszabályi előírásoknak megfelelnek.

<i>Korcsoportos megoszlás 2021. december 31-én</i>		
<i>kor</i>	<i>fő</i>	<i>%</i>
18 – 39 éves	14	51,5
40 – 59 éves	12	48,5
<i>Összesen</i>	<i>26</i>	<i>100</i>

(forrás: Szocio.NET)

<i>Nemenkénti megoszlás 2021. december 31-i állapot</i>	
<i>nem</i>	<i>fő</i>
Férfi	12
Nő	14
<i>Összesen</i>	<i>26</i>

(forrás: Szocio.Net)

Az ellátottak számának alakulása 2021-ben

<i>Fogyatékos személyek nappali ellátása</i>	<i>fő</i>
Átlagos napi igénybevétel	12
Induló létszám	24
Az ellátásba belépők száma	2
Az ellátásból kikerülők száma	0
Záró létszám	26
<i>Az összes ellátott személy száma</i>	<i>26</i>

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.NET)

Önként vállalt feladat

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat (a továbbiakban: Szolgálat)

A kerületben élő idős emberek szállítása az Önkormányzattól kapott kisbusszal valósul meg, mely vásárolni és különböző programokra, egészségügyi intézményekbe juttatja el az igénybe vevőket.

2021-ben a kerületi szakrendelőbe és a Pest Megyei Flór Ferenc Kórházba (2143 Kistarcsa, Semmelweis tér 1.) 599 esetben szállítottak betegeket. Az esetszám az elmúlt évhez viszonyítva 81-el nőtt, ami a veszélyhelyzetnek is tulajdonítható volt, hiszen a segítségnyújtás, az egészségügyi intézményekbe eljutás az idősek számára így biztonságosabb volt.

A vásárlásban történő segítségnyújtás egy népszerű szolgáltatás, mely során külön kisbusszal szállítják a nyugdíjas igénybevevőket háztól - házig, ezzel megkímélve őket a cipekedéstől. A szolgáltatást a 2021. évben összesen 300 fő vette igénybe. Az intézmény heti két alkalommal biztosította a vásárlási lehetősége, ami a TERSZOC kisbuszának teljes kapacitásának kihasználtságát jelentette.

„Kattints nagy” program

A program a kerületben élő nyugdíjasok részére nyújt számítógépes oktatást. 2021 évben a vírushelyzetre való tekintettel ez a program sajnos csak egy kurzus erejéig valósulhatott meg.

II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételek

Vizsgálati módszer: empirikus, valamint személyi feltételek vonatkozásában a munkakörök és státusszám áttekintése.

Tárgyi feltételek

A telephelyek infrastrukturális elhelyezkedése kiváló, tömegközlekedéssel jól megközelíthetők. Az épületek építészeti megoldásai az akadálymentes közlekedést részben teszik lehetővé (rámpa, kapaszkodó, kerekesszék méreteihez megfelelő ajtószélesség, mozgáskorlátozott vizesblokk, küszöbnélküliség). A bútorzat, a berendezési és a felszerelési tárgyak az ellátottak életkori sajátosságainak, egészségi – és mozgásállapotának megfelelnek.

Dolgozók számára biztosított: íróasztal, internet hozzáférés, számítógép, telefon, fax, nyomtató, fénymásoló, zárható szekrény, munkavégzéshez szükséges bérlet. Házi segítségnyújtás, ill. jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén biztosítottak a gondozáshoz a jogszabály által előírt szükséges eszközök (pl.: gumikesztyű, vérnyomásmérő, vércukorszint mérő, stb.).

Az intézmény rendelkezik honlappal (www.tersozcszolg16.hu), mely aktuális információkat tartalmaz nem csak a kerületben élő, hanem az oldalt felkereső személyek számára is.

Ellátottak részére biztosított: Tv, rádió, DVD, számítógép, internet hozzáférés, játékok, folyóiratok, napilapok.

Gépjármű az ellátottak szállítására, szükség esetén rendelkezésre áll.

Az intézmény technikai felszereltsége a munkavégzéshez és a szervezett foglalkozásokhoz, programokhoz biztosított.

A nappali ellátás esetében az intézmény összes feladat-ellátási helye rendelkezik a jogszabályban előírt alábbi helyiségekkel:

- közösségi együttlétre alkalmas helyiség,
- pihenésre alkalmas helyiség,
- személyi tisztálkodásra alkalmas helyiség,
- személyes ruházat tisztítására alkalmas helyiség,
- ételmelegítésre, tálalására és fogyasztására alkalmas helyiséggel.

Az Idősek klubjai helyi sajátosságukból adódóan nem egyforma feltételekkel rendelkeznek, helyenként szűkösebb az optimálisnál.

Az intézmény 2020-ban egy telephellyel bővült, a 1162 Budapest, János utca 51. szám alatti ingatlannal, melybe a „Derús Alkony” Gondozási Csoport Idősek Klubja átmenetileg átköltözött,

így a János utca 49. szám alatti ingatlan – mely két épület egymás mellett található –, épületének felújítása is megkezdődött.

Az intézmény költségvetése lehetővé tette, hogy nagy értékű tárgyi eszközt szerezzenek be, így vásároltak egy darab 9 személy szállítására alkalmas kisbuszt, melyet kerekesszékekkel történő szállításra alkalmas eszközzel szereltek fel.

Személyi feltételek

Az intézmény rendelkezik továbbképzési tervvel. A továbbképzési időszak 6 év.

Munkaszerződéssel, kinevezéssel, névre szóló munkaköri leírással minden dolgozó rendelkezik. A személyi anyagok 2020-as évének ellenőrzésekor nem minden esetben voltak teljesek: több esetben hiányosak voltak a besorolást megalapozó dokumentációk. A hiányosságok pótlása, személyenkénti ellenőrzése megtörtént.

A személyes gondoskodás körébe tartozó feladatokat ellátó személyek részére munkaruha, védőruha biztosított.

A Rendelet 6. § (10) bekezdésben foglalt tartási, életjáradék és öröklési szerződés tilalma megismertetésre, valamint a munkaköri leírásokban feltüntetésre kerültek.

A működési nyilvántartásba való adatszolgáltatás a szakmai tevékenységet végző személyeket illetően a Szt. 92/F. § alapján biztosított.

Étkeztetést végző személyek száma

<i>Klub neve</i>	<i>fő</i>
„Reménysugár” Gondozási Csoport és Idősek Klubja	2
„Derús Alkony” Gondozási Csoport és Idősek Klubja	2
„Segítőkéz” Gondozási Csoport és Idősek Klubja	1
„Borostyán” Idősek Klubja	0,5
Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása	0
<i>Összesen</i>	<i>5,5</i>

Házi segítségnyújtás

A Rendelet 6. § (1) bekezdés c) pontja értelmében az ellátásban részesülő személyekkel közvetlenül foglalkozó, személyes gondoskodást végző személyek száz százalékának szakképzettnek kell lennie a házi segítségnyújtás keretében személyi gondozást végzőknek. Az előírásnak a vizsgált intézmény maximálisan megfelel.

A jogszabály lehetőséget ad arra, hogy a csak szociális segítséget (személyi gondozás nélkül) igénybe vevőket szakképesítés nélküli személy lássa el. 2020. során 2 fő közalkalmazott került így felvételre, azonban 2021-ben már mindketten megszerezték a szakképesítést, így a személyi gondozás biztosítására is alkalmassá váltak. 2021-ben volt 2 fő ellátott, aki csak szociális segítséget igényelt. Annak ellenére, hogy lehetőség van a részfeladatok szétválasztására, az intézmény

vezetője arra törekszik, hogy szakember végezze az idősek számára nyújtott segítő tevékenység minden formáját.

A szociális gondozók létszámát a Rendelet 5. számú melléklet A) pontja szerinti tevékenységnapló 5. oszlopában ellátottanként, havonta rögzített időtartalmak összesítése alapján kell meghatározni. A tevékenység megkezdésének első hónapjában a megállapodásokban rögzített időtartamok összesítése az irányadóak. Egy gondozó közvetlen gondozásra fordított havi órakerete éves átlagban 147 óra. Ellátotti szám számítása: 21 óra = 1 fő ellátott.

A szakmai létszám norma a szolgáltatások biztosítása érdekében a kötelezően alkalmazandó legkisebb létszámot jelenti a Rendelet 6. § (3) bekezdése alapján. Az ajánlott létszámtól a fenntartó pozitív irányban eltérhet.

2021 év végén 181 gondozott rendelkezett megállapodással, akiket 24 gondozónő látott el. Telephelyenként egy vezető gondozó biztosított (Elvárás: 10 vagy több főállású szociális gondozó esetén vezető gondozó 1 fő).

A szakmai létszám minden telephelyen meghaladja a fentiek szerint kalkulált létszámot, azonban ez az alábbiak miatt indokolt: az ellátottak számában, a gondozási óraszámokban nincs számottevő változás. A jogszabályi környezet az, ami változik, és időről-időre másképp határozza meg a szükséges gondozói létszámot. Az ellátottak igényei alapján az a jellemző, hogy egy-egy gondozó több gondozottat lát el egy napon, alkalmanként kevesebb ideig. Ebből és a kerületben lévő gondozottak lakóhelyének nagy távolságából adódóan sok az utazásra fordított idő. Az üres státuszok betöltése esetén az ellátotti létszám, vagy az egy ellátottnál töltött óraszám növelhető.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jogszabály által előírt létszám: 40 készülékenként legalább 2 fő. A kerületben biztosított készülékszám: 85 készülék.

A jogszabályban előírt munkakör: gondozó, ápoló

Az ügyeletet a házi segítségnyújtásban foglalkoztatott gondozónők látják el heti váltásban, előre elkészített beosztás alapján, 12 fővel. Tapasztalatuk szerint az igénylőknek megnyugtató, hogy gyors, szakszerű segítséget kaphatnak.

A szolgáltatás megfelel a Rendelet 28. §-ában foglaltaknak.

Nappali ellátás idősek számára

Jogszabály által előírt létszám: 1 fő intézményvezető, 2 fő gondozó, ápoló, terápiás munkatárs, szociális munkatárs/50 fő.

Intézményi létszám:

<i>Munkavégzés helye</i>	<i>Munkakör</i>	<i>fő</i>
„Reménysugár” Gondozási Csoport és Idősek Klubja	nappali ellátást vezető	1
	gondozó	2
„Derús Alkony” Gondozási Csoport és Idősek Klubja	nappali ellátást vezető	1
	gondozó	2
„Segítőkéz” Gondozási Csoport és Idősek Klubja	gondozási csoportvezető látja el a nappali ellátás vezetői feladatokat	1
	gondozó	2
„Borostyán” Idősek Klubja és Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása	nappali ellátást vezető	1
	gondozó	1
<i>Összesen</i>		<i>11</i>

A személyi feltételek a jogszabályban foglaltaknak megfelelnek.

Nappali ellátás fogyatékos személyek számára

Jogszabály által előírt létszám: 1 fő intézményvezető, 3 fő gondozó, terápiás munkatárs/ 50 fő.

Intézményi létszám: 1 fő intézményvezető, 1 fő nappali ellátás vezető, 1 fő terápiás munkatárs, 2 fő gondozó.

A személyi feltételek megfelelnek a jogszabályi követelményeknek.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

Összesen 4 munkatárs látja el a feladatokat: 2 fő változó beosztásban a betegszállításhoz igazodva, és a szervezési munka további két 4 órás dolgozó feladata, melyet megbízási szerződéssel végeznek.

Működési feltételek

Alapító okirat

Az intézmény rendelkezik alapító okirattal. A módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt alapító okirat száma: A1/2020.

Az alapító okirat tartalmazza az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011.(XII. 31.) Korm. rendelet (a továbbiakban: 368/2011.(XII. 31.) Korm. rendelet) által elvárt tartalmi elemeket.

Bejegyzési engedély (Működési engedély)

Az intézmény rendelkezik valamennyi engedéllyel, az alapidokumentumok adatai a szolgáltatói nyilvántartás adataival megegyeznek. A tanúsítvány jól látható helyen ki van függesztve valamennyi telephelyen, mely tartalmazza a jogszabályban kötelezően előírtakat a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről szóló 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet 3. melléklete szerint.

Jelentési, adatszolgáltatási kötelezettségek (országos jelentési rendszer, igénybevevői nyilvántartás, várakozói nyilvántartás)

Az intézmény kijelölt munkatársai teljesítik a napi, havi, féléves jelentési kötelezettséget, valamint az intézményi térítési díjakat és annak változásait jelentik az igénybevevői nyilvántartásban.

Az adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése valamennyi szolgáltatás vonatkozásában a jogszabályi előírásoknak megfelelnek.

Szervezeti és Működési Szabályzat (a továbbiakban: SZMSZ)

Az SZMSZ kötelező elemeinek alapját a 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet 13. § (1) bekezdése képezi, amely szerint:

- a költségvetési szerv alapításáról szóló jogszabály teljes megjelölését, ha a költségvetési szerv alapításáról jogszabály rendelkezett,
- a költségvetési szerv alapító okiratának keltét, számát, az alapítás időpontját,
- az ellátandó, és a kormányzati funkció szerint besorolt alaptevékenységek, rendszeresen ellátott vállalkozási tevékenységek megjelölését,
- azon gazdálkodó szervezetek részletes felsorolását, amelyek tekintetében a költségvetési szerv alapítói, tulajdonosi (tagsági, részvényesi) jogokat gyakorol,
- a szervezeti felépítést és a működés rendjét, a szervezeti egységek - ezen belül a gazdasági szervezet - megnevezését, feladatait, a költségvetési szerv szervezeti ábráját,
- azon ügyköröket, amelyek során a szervezeti egységek vezetői a költségvetési szerv képviselőjeként járhatnak el,
- a szervezeti és működési szabályzatban nevesített munkakörökhöz tartozó feladat- és hatásköröket, a hatáskörök gyakorlásának módját, a helyettesítés rendjét (ideértve - a költségvetési szerv vezetőjének és gazdasági vezetőjének akadályoztatása esetén vagy ha a tisztség ideiglenesen nincs betöltve - az általános helyettesítés rendjét), az ezekhez kapcsolódó felelősségi szabályokat,
- meghatározott kivétellel a munkáltatói jogok gyakorlásának - ideértve az átruházott munkáltatói jogokat is - rendjét, és
- azoknak a költségvetési szervezeteknek a felsorolását, amelyek tekintetében a költségvetési szerv az Áht. 10. § (4a) és (4b) bekezdése alapján a 9. § (1) bekezdése szerinti feladatokat ellátja.

Jóváhagyó határozat: 150/2020. (VI. 24.) Kt. határozat.

Az intézményi SZMSZ tartalmában megfelel a rendeletben leírtaknak.

A szervezeti ábra pontosítása szorul, illetve vannak olyan hivatkozások, kapcsolattartási pontok, mellékletben felsorolt szabályzatok, melyek a saját működést nem befolyásolják, de a külső körülmények változása miatt módosításra szorulnak. Ponderosításra szorulnak továbbá a telephelyek elnevezései, valamint a munkakörök meghatározása. Az átfogó ellenőrzés idején az SZMSZ az intézményvezető általi módosítás alatt állt, jóváhagyásra még nem terjeszthető a fenntartó elé.

Az intézményi Házirend megfelelő, a székhelyen valamint a telephelyeken jól látható helyen ki van függesztve.

A szolgáltatások működtetése állami támogatásból, önkormányzati hozzájárulásból és térítési díj bevételeiből biztosított.

Szakmai feltételek

Nyilvántartás vezetés

Az intézmény az Szt. 20. §-a szerinti nyilvántartást a hatályos adattartalommal vezeti a személyes gondoskodást kérmező és igénybe vevő személyekről. A nyilvántartás elektronikusan dokumentált, a Szocio.NET számítógépes program segítségével. Az adatok tárolása és a módosítások visszakereshetősége biztosított.

A nyilvántartás a személyes szociális gondoskodást kérmező személyről az alábbi, Szt. 20. § (2) bekezdése szerinti kötelező elemeket tartalmazza:

- a) a kérmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,
- b) a kérmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,
- c) a kérmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,
- d) a kérmező cselekvőképességére vonatkozó adat,
- e) a kérmező törvényes képviselőjének, a kérmező megnevezett hozzátartozójának, továbbá tartós bentlakásos intézményi ellátás esetében a kérmező nagykorú gyermekének neve, születési neve, telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,
- f) a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja,
- g) soron kívüli ellátásra vonatkozó igény és
- h) az előgondozás lefolytatásának időpontja, ha annak elvégzése kötelező.

Az intézmény napi szinten kezeli az igénybevevői nyilvántartást.

A nyilvántartásban rögzített adatokat a szolgáltatás megkezdésekor kiegészítik az alábbi, Szt. 20. § (4) bekezdés b)-c) pontja szerinti kötelező adatokkal:

- az ellátás megkezdésének és megszüntetésének dátuma, az ellátás megszüntetésének módja, oka,
- a jogosultsági feltételekre és az azokban bekövetkezett változásokra vonatkozó adatok, különösen a szociális rászorultság fennállása, a rászorultságot megalapozó körülményekre vonatkozó adatok.

Az intézmény vezetője szóban is és írásban is tájékoztatja az ellátottakat arról, hogy az Szt. 20. § (2) és (4) bekezdésben foglalt adatokat az országos nyilvántartásban kezeli.

Tevékenységnapló (Rendelet 5. számú melléklete)

A szociális gondozó napi tevékenységéről ellátottanként tevékenységnaplót vezet, a résztvétekenységek megnevezésével. Az ellátott és a gondozó részéről látogatásonként aláírásra kerül a tevékenységnapló 6. oszlopa. A tevékenységnaplót az intézményvezető havonta aláírásával igazolja.

A jogszabályban foglaltak alapján a szociális gondozók minimum létszáma a tevékenységnaplókban ellátottanként, a havonta rögzített időtartamok összesítése alapján kerül megállapításra.

A tevékenységnaplót a jogszabálynak megfelelően vezetik. Az intézményvezető havonta ellenőrzi és aláírásával látja el.

Látogatási és eseménynapló

A nappali ellátás esetén a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon közzétett látogatási és eseménynaplót vezetik, ahol megjelenítésre kerülnek a nappali intézményekben a biztosítható szolgáltatási elemek. A látogatási és eseménynapló alkalmas arra, hogy abban nyomon követhetők legyenek az ellátottak részére nyújtott szolgáltatások.

A nappali ellátásban részesülők látogatási és eseménynaplója a jogszabálynak megfelelően vezetett.

Segélyhívási jegyzőkönyv

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás során minden jelzést és az elvégzett tevékenységet, intézkedést a segélyhívási jegyzőkönyvben rögzítik. A segélyhívási jegyzőkönyv és a segélyhívásokról szóló havi jelentés az intézményvezető által dokumentált.

Ellátotti jogok érvényesülése

A panaszbejelentés módja szabályozott. Az ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége, fogadóórája ki van függesztve a telephelyeken. Az ellátottjogi képviselő elérhetősége, neve szerepel a megállapodásban.

A panaszokat kivizsgálják, és érdemben megoldásra kerül. Az intézményvezető tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslattal.

Pénzügyi vonatkozások

Az intézmény költségvetési támogatást vesz igénybe. A szolgáltatási önköltség dokumentált, az intézményi térítési díj megállapítása az Szt. 115. § (1) bekezdés szerint, a személyi térítési díjak megállapítása az Ök. Rendelet szerint történik. Étkezésnél az intézményi térítési díj az igénybevétel módjától függően a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 9. § (4) bekezdése alapján differenciált. A fenntartó jövedelemarányosan, az intézményi térítési díjnál alacsonyabb mértékben határozta meg a személyi térítési díjak megállapításának alapját. A díjak Ök. Rendelet szerinti változásával az intézményvezető a személyi térítési díjak módosítása érdekében az eljárásokat lefolytatta. Az intézmény vezetője ellenőrzi, hogy a megállapított térítési díj befizetése havonként megtörténik-e. A térítési díj nem fizetése esetén dokumentálás, hátralék rendezésére intézkedés történik.

A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetőjének negyedévenként tájékoztatnia kell a fenntartót a térítési díjhátralék behajtására vagy a behajthatatlan hátralék törlése érdekében. Az intézményvezető a fenntartót – az Szt. 119. § (3) bekezdése szerinti jelzalogbejegyzés kezdeményezéséről való döntés érdekében – évente értesíti a hátralékról. Ez irányú értesítésre

nem került sor 2021-ben sem, mivel a hátralékok rendeződtek. Továbbra is célszerűnek éreznénk, ha az intézmény negyedévente azt az információt is jelezné, ha nincs hátralékkal rendelkező ellátott.

Bankszámlával rendelkező önállóan működő költségvetési szerv.

Az előirányzatok feletti rendelkezési jogosultság szempontjából teljes jogkörrel rendelkező költségvetési intézmény. Az intézmény pénzügyi, gazdasági feladatait külön megállapodás alapján a Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Gazdasági Működtető - Ellátó Szervezete (a továbbiakban: GAMESZ) látja el. Számviteli, pénzügyi nyilvántartási, adatszolgáltatási feladatát – kivéve a szakmai munkához kötődő statisztikák - nyilvántartások, – a GAMESZ látja el. Az együttműködési megállapodásban rögzítették a munkamegosztásra és a felelősségre vonatkozó előírásokat.

II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával

A gondozási terv készítése 2017. február 17. napja után nem kötelező. Az új igénybe vevőknél nem kell elkészíteni a gondozási tervet, a korábban elkészített gondozási terveket pedig nem kell felülvizsgálni. – Ennek ellenére a Rendelet 13. §-a jelen átfogó értékelés témái között felsorolja a gondozási terv hatékonyságát.

A gondozónők folyamatos kapcsolatot tartanak a házi orvosokkal, szakorvosokkal. Az ellátott egészségi állapotát figyelembe véve bővítik a gondozási feladatokat. Céljuk az egészségromlás lassítása, az ellátott még meglévő aktivitásának megőrzése.

A gondozónők mindig az ellátott aktuális egészségi állapota alapján végzik a tevékenységüket.

II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái

Vizsgálati módszer: dokumentumelemzés, intézményvezetővel és intézményvezető-helyettessel történő megbeszélés.

Az intézmény széleskörű kapcsolathálóval rendelkezik. Az intézmény folyamatosan kapcsolatot tart a szociális és egészségügyi intézményekkel, házi orvosokkal, civil szervezetekkel. A lakosság tájékoztatása az igénybe vehető szolgáltatásokról, rendezvényekről folyamatos.

A TERSZOC látja el az önkormányzat olyan feladatait, melyek klasszikusan az idősellátással kapcsolódnak össze. Az ellátottjaik jelentős részét is ez a korosztály teszi ki, ezért kézenfekvő, hogy a felmerülő igényekre, az időseket érintő problémákra az intézmény bevonásával reagáljon az önkormányzat.

Az idősellátás egyik célkitűzése az idősek szociális esélyegyenlőségének megvalósítása.

Az alapellátás intézményeinek az is feladata, hogy erősítse azokat a társadalmi szerepeket, mellyel az idős emberek helyüket megtalálhatják a mindennapokban.

A helyi tapasztalat azt mutatja, hogy ezt többféle szemléletmód mentén, az egyéni igények figyelembe vételével, személyre szabottan kell megtalálni, és a munka során segíteni a megvalósítást.

A fentiek alapján a TERSZOC a fenntartó döntéseinek végrehajtása során az idősek igényeit szem előtt tartva reagál a különböző helyzetekre. Ennek eredményeként:

- A meglévő szolgáltatásokat megtartják. Megmaradt a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás is, ami már nem önkormányzati feladat.
- A szolgáltatási formákat a lehetőségekhez mérten az ellátottak igényeihez alakítják.
- Eredményesen működik a Nyugdíjasok Segítő Szolgálat, mely a bevásárlásban, ház körüli apróbb munkákban, és egészségügyi ellátáshoz való hozzáférésben (eljutás), illetve bevásárlásban segíti az időseket. Fejleszteni szeretnék a ház körüli segítségnyújtást, melybe ugyan bekapcsolódott a Kerületgazda Szolgáltató Szervezet, de a szolgáltatás bizonyos elemeit továbbra is képes ellátni az intézmény. A szolgáltatás új, a kerekesszékes ellátottak számára is használható gépkocsival bővült.

- A szervezett programokon, az ünnepeken keresztül minden alkalmat megragadnak a generációk közötti kapcsolat építésére.

Az alapszolgáltatási feladatok igénybevételi száma egyértelműen mutatja, hogy az épp aktuális igényekre reagál, a jogszabályi keretek és a meglévő tárgyi /személyi feltételek adta keretek között. Az önként vállalt feladatok rugalmasabban alakíthatók, gyorsabban tudnak reagálni az igények változására.