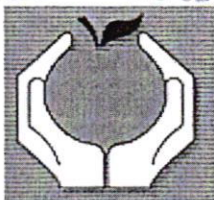


8/4885/2021
1. sz. c. melléklet



Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat

Területi Szociális Szolgálat

1165 Budapest, Veres Péter út 109.

Telefon: 401-0576, Fax: 407-2816

E - mail: gondkozpl@t-online.hu

Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat
Képviselő-testülete
részére

8/4885-08/21
FD.

Tárgy: 2020 évi beszámoló

A XVI. ker. Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat munkája, feladata az alábbiakban felsorolt feladatok és hozzá kapcsolódó szolgáltatásokból tevődik össze:

Fenntartó szerv: Budapest Főváros XVI. ker. Önkormányzat.

A Területi Szociális Szolgálat teljes jogkörrel rendelkező, gazdálkodási szempontból önállóan működő költségvetési szerv.

A Szolgálat személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény.

A szolgáltatás célja, feladata:

Szolgáltatásainkkal segítséget nyújtunk a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakóközösségükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból adódó problémáik megoldásában.

Feladatok alapellátás körében:

- étkeztetés
- házi segítségnyújtás
- nappali ellátás – idősek klubja,
- jelzőrendszeres házi segítségnyújtás
- értelmi fogyatékosok nappali ellátása

Ellátottak köre:

Étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorulóknak a napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodunk, akik azt önmaguknak, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, valamint koruk vagy egészségi állapotuk miatt nem tudnak étkezésükről más módon gondoskodni.

2020 évben összesen 761 fő részesült szociális étkezésben.

2020-ban gépkocsival házhoz szállított ebédet átlagosan havonta 551 fő részére biztosítottuk.

Saját részre elvívók száma 146 fő, Idősek Klubjában étkezők pedig 64 fő volt.

Az előző évekhez képest jelentősen megnőtt a szociális étkezést igénybe vevők száma, hiszen a korlátozások alatt sok nyugdíjasnak, illetve betegnek nehézséget okozott a vásárlás, főzés. Ezzel a szolgáltatással több családnak, illetve idős embernek sikerült megkönnyíteni a mindennapjait.

2020-ban a Covid miatt a saját részre elvívók és étkezést igénylő klub tagjainknak, a lezárások alatt biztosítottunk az ételek kiszállítását, részben saját gépkocsival, részben a Kerületgazda Szolgáltató Szervezet segítségével.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítottunk, átlagban 14 fő részére.

Házi segítségnyújtás

Házi segítségnyújtás keretében gondoskodunk

- azokról a személyekről, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem, vagy csak részben képesek és róluk nem gondoskodnak,
- azokról a pszichiátriai betegekről, fogyatékos személyekről, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására képesek, valamint
- azokról az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik ezt az ellátási formát igénylik.

Házi segítségnyújtásban 2020-ban havonta átlagosan 123 fő részére biztosítottunk segítséget, mely feladat ellátását 20 fő szakképzett gondozónő végezte.

Nappali ellátás

A kerületben 4 idősek klubja működik területi megosztás szerint 200 fő részére, illetve az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona 32 fő részére engedélyezett férőhellyel.

A 4 telephelyen lévő klubot 149 fő látogatja napi rendszerességgel.

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.

Az idősek klubjában az arra rászorulóknak tisztálkodási, mosási lehetőséget, fodrász, pedikűr, szolgáltatást biztosítunk.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Kérelemre az otthonukban nyújtunk 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.

2020-ban a 85 db készülékből átlagban 79 készülék került kihelyezésre a kerületben.

Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthona

Az engedélyezett férőhelyek száma 32 fő. Elsősorban a kerületben élő felnőtt korú értelmi sérültek részére biztosítjuk a nappali ellátást, melyet átlagban 14 fő vett igénybe naponta. 2020-ban 24-en vették igénybe a szolgáltatást, közülük 19 kerületi és 5 kerületen kívüli lakos. Az átlag életkor 37,1 év, a nemenkénti megoszlás pedig 14 nő, és 10 férfi. A feladatoknál továbbra is a szociális készségek fejlesztésére, a mindennapi életben való tájékozódásra fektettük a hangsúlyt.

A gondozottak részére biztosított fejlesztő és szinten tartó foglalkozások:

- önálló életvitelre való képesség kialakítása
- kézműves foglalkozások (szövecs, korongozás),
- gyógytorna,
- zeneterápia

Március 18-a és június 19-e között fiataljaink – a Covid 19 okán – már nem látogathatták a napközit. A csoport tagjaival email-en, postai úton, illetve telefonon keresztül tartottuk a kapcsolatot, részben rendszeres fejtörők, feladatok küldésével, részben képes-zenés küldeményeken át, részben pusztán a személyes figyelem, odafordulás, törődés jegyében. Június 22-i volt lehetőség újra kinyitni. Augusztus 31-e és szeptember 4-e között a csoport néhány tagja idén is a Balatonon (Balatonlelle) nyaralt, újabb szép élményeket szerezve.

Ebben az évben sajnos kevés lehetőségünk nyílt arra, hogy önkéntes vagy „külső” segítőinkkel találkozassunk, hiszen a pandémia megakadályozta. Így a hétfőnkénti hittan foglalkozás; a szerda délelőtti irodalmi foglalkozás; a csütörtök délelőtti kerámia-foglalkozás, végül az aznap délutáni kézműves foglalkozás („Ágyszínház”) tavasz óta nem indult újra. Belső, rendszeres tevékenységeink azonban továbbra is élnek.

Szociális Konyha

A Területi Szociális Szolgálat által működtetett konyha napi 550 adag ebéd előállításához rendelkezik ÁNTSZ által kiadott engedéllyel.

2020-ban a konyhán készített ebéd napi átlaga 241 adag, mely tartalmazza a klubok, ÉNO, saját részre elvívók, pszichiátriai betegek nappali intézete, illetve Otthon Alapítvány étkezői számát is.

2020.08.31-én a Szociális Konyha bezárásra került.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

Összesen 4 munkatárs látja el a feladatokat: 2 fő változó beosztásban a betegszállításhoz igazodva.

A szervezési munka két 4 órás dolgozó feladata, melyet megbízási szerződéssel végeznek.

A szolgáltatásokkal az idős embereket szállítjuk az Önkormányzattól kapott kisbusszal vásárolni és különböző programokra. Annak ellenére, hogy a Segítő Szolgálat rendkívül fontos és időszerű szociális igényeket elégít ki, alacsony költségfordítással takarékos módon alkalmazkodik a jelen gazdasági helyzethez.

Kerületi szakrendelőinkbe és a kistarcsai kórházba történő betegszállítás összesen 518 esetben volt az elmúlt évben. Az igénybevevő idős emberek többsége rossz egészségi állapotban, alacsony jövedelemmel rendelkezik, nehezen közlekedik, nincs közelükben segítő családtag.

A szolgáltatás lehetővé teszi, hogy biztonságban eljussanak a szakrendelésekre, így megoldható a kezelésük. Többen már visszatérő nyugdíjasok, többször igénybe vették a szállítást. Vannak olyan visszatérők, akik a szolgálat segítségével nélkül nem jutnának hozzá a megfelelő egészségügyi ellátáshoz. Hetente fordulnak a szolgálathoz szállítás, illetve gyógyszerkiváltás miatt.

A betegszállítói szolgáltatás továbbra is népszerű a kerületben élő idős, főleg egyedül élő lakosok körében. A szállítás előre egyeztetett időpontban vehető igénybe. Megnőtt az igény a kerületen kívüli kórházakba történő szállításra.

Házkörüli segítség

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat a kerületben élő idős, rászoruló lakosok számára ingyenesen biztosította a különböző kerti munkák elvégzését, pl. szőlőmetszés, gallyazás, ásás, ültetés, fűnyírás, gyümölcszedés, lombgyűjtés, sövénynyírás, és a háztartásban előforduló kisebb javítási munkákat. Ez a feladat a 2020 június 1-től átadásra került a Kerületgazda Szolgáltató Szervezethez.

A kerületben élő idős embereknek segítünk a vásárlásban. Rövid idő alatt igen népszerű lett ezen szolgáltatásunk, hiszen külön kisbusszal szállítjuk őket háztól – házig, ezzel megkímélve őket a cipekedéstől, összesen 305 fő vette igénybe ezen szolgáltatásunkat. 2020-ban a Covid miatt 3 hónapig nem működött ez a szolgáltatás.

Kedvelt célpont a csömöri Auchan áruház, Lidl, Aldi illetve karácsony előtt az Ázsia Center áruház. Heti két alkalommal biztosított a vásárlási lehetőség, a kisbusz teljes kapacitásának kihasználásával. „Kattints nagy!” program, számítógépes oktatást a kerületben élő nyugdíjasok részére szervezi a szolgálat. 2020-as évben Covid miatt ezt a szolgáltatásunkat nem tudtuk megtartani.

Szakmai munka értékelése

A Területi Szociális Szolgálat engedélyezett létszáma: 69 fő.

A dolgozók létszáma telephelyek szerint:

1. „Reménysugár” Gondozási Csoport 1165. Bp. Veres P. út 109 sz.

- 1 fő intézményvezető
- 1 fő csoportvezető
- 1 fő klubvezető
- 1 fő adminisztrátor
- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 11 fő gondozónő
- 0,75 fő pedikűrös
- 2 fő klubgondozónő
- 2 fő konyhai kisegítő
- 1 fő takarító
- 1 fő fűtő-kertész

2. „Derűs Alkony” Gondozási Csoport 1162 Bp. János u.49 sz.

- 1 fő csoportvezető
- 1 fő klubvezető
- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 5 fő gondozónő
- 2 fő klubgondozónő
- 2 fő konyhai kisegítő
- 1 fő takarító
- 1 fő fűtő – kertész

3. „Segítőkéz” Gondozási Csoport 1164 Bp. Vidámvásár u.7 sz.

- 1 fő csoportvezető
- 1 fő gazdasági ügyintéző
- 4 fő gondozónő
- 2 fő klubgondozónő
- 1 fő konyhai kisegítő
- 1 fő takarító
- 1 fő fűtő - kertész

4. „Borostyán” Idősek Klubja 1161 Bp. Érsekújvár u 7-13 sz.

- 1 fő klubvezető
- 1 fő klub gondozónő
- 1 fő takarító

5. „ÉNO” 1161 Bp. Érsekújvár u. 7-13 sz.

- 1 fő ÉNO vezető
- 0,5 fő takarító
- 1 fő terápiás munkatárs
- 2 fő gondozónő

6. Szociális Konyha 1161 Bp. Érsekújvár u. 7-13 sz. (2020.08.31-ig)

- 1 fő élelmezésvezető
- 1 fő szakács
- 0,5 fő gk. vezető
- 3 fő konyhalány

Házi segítségnyújtás

A gondozási feladatokat, mely kiterjed a kerület egészére (Mátyásföld, Sashalom, Cinkota, Rákosszentmihály, Árpádföld), a Szolgálat 20 fő szakképzett gondozónővel látta el.

2020-ban 123 fő/hó részesült házi segítségnyújtásban.

Arányaiban, kevesebben kérték vagy időszakosan nem vették igénybe az ellátást, hiszen a családtagok közül a járványhelyzet miatt sokan nem dolgoztak, vagy otthonukban meg tudták oldani az idősek ápolását.

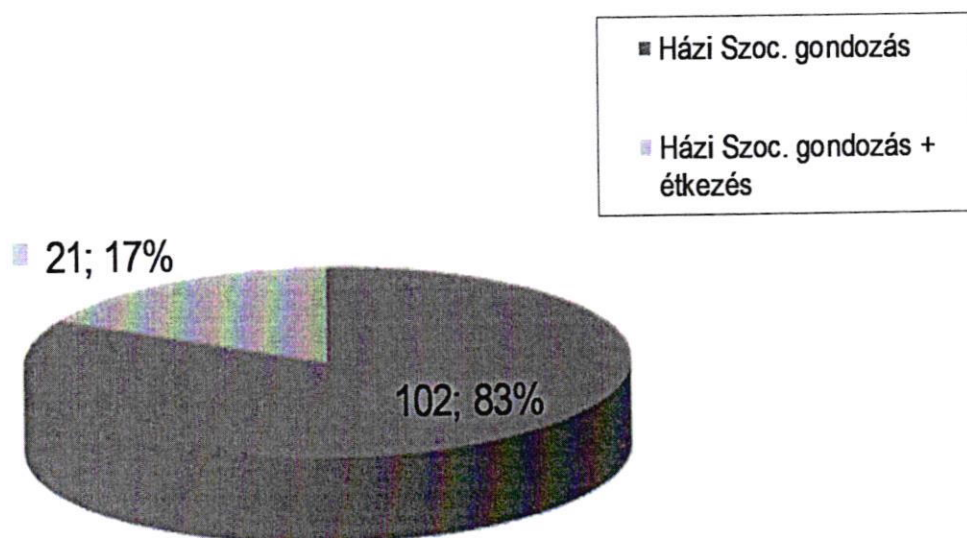
.Előfordult, hogy a hozzátartozók átmenetileg oda is költöztek, így nem tartottak a szolgáltatásunkra igényt.

Több ellátottunk szorult napi több órás ápolásra.

Egészségi állapotuk miatt, valamint családi segítség hiányában a tartós bentlakásos elhelyezési igény megnőtt.

A gondozónők lelkiismeretesen, hivatástudattal végzik munkájukat, az esetek többségében a nehéz fizikai, illetve pszichés megterheléssel járó feladatokat. A korona vírustól való félelem és bizonytalanság különösen megterhelte mentálisan a Szociális Szolgálat dolgozóit.

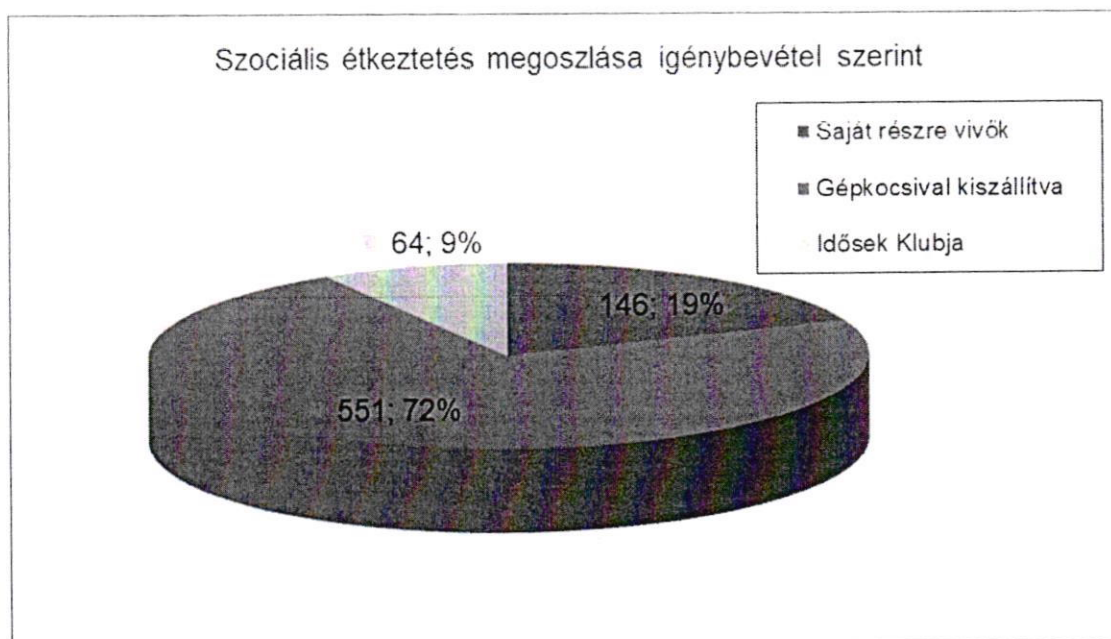
Ellátottak számának alakulása ellátási formák szerint



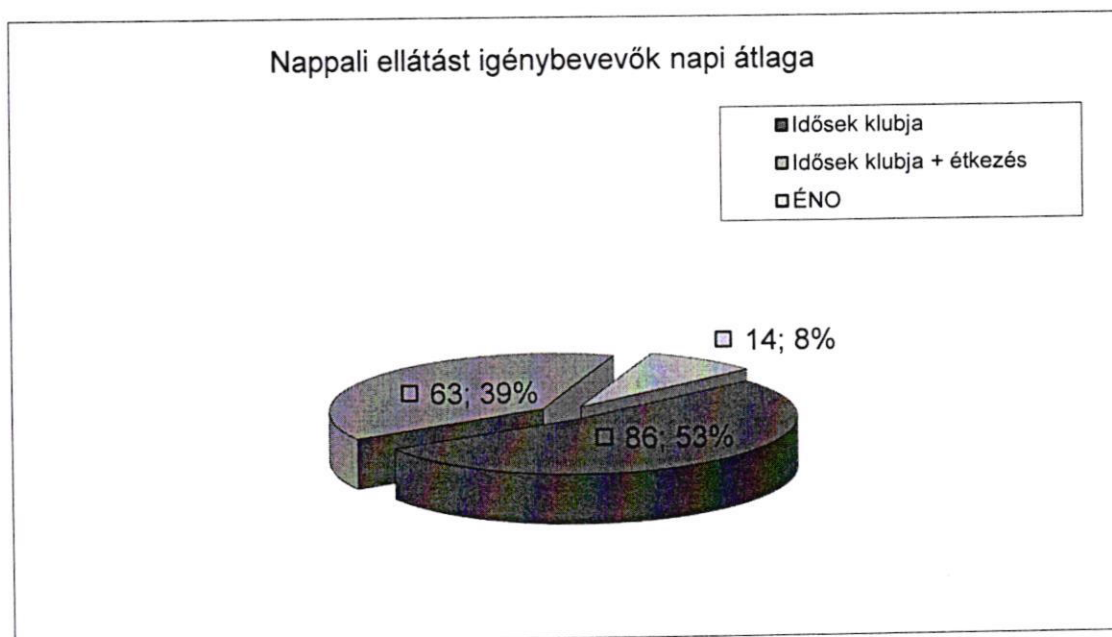
Házi segítségnyújtás

Étkezés

Étkeztetésben naponta összesen 761 fő vesz részt.



Szociális étkeztetés



Nappali ellátás

A 4 telephelyen működő Idősek klubja szintén lefedi a terület egészét.

A klubtagok tartalmas időtöltéséről kézműves foglalkozások, illetve programok szervezéséről klubonként 2 fő klubgondozónő gondoskodik.

Covid miatt 2020 márciusában az idősek védelmében a klubok átmenetileg bezárásra kerültek, így a dolgozók telefonon és egyéb infokommunikációs eszközökön tartották a kapcsolatot ellátottjainkkal. Mivel idős korosztályról van szó, megnehezítette a kapcsolattartást, hogy kevesen érhetőek el egyéb infokommunikációs eszközökön.

Nyárra egy rövid időre újra kinyithattunk, ebben az átmeneti időben, nagyon kevesen mertek közösségbe járni, ami érthető a Covid miatt. Novemberben sajnos újra bezártak a klubok, néhány személyes látogatás után újra visszaálltunk a telefonos, infokommunikációs kapcsolattartásra.

Az Idősek Világnapja 2020-ban sajnos elmaradt.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A 24 órás folyamatos jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevételére 85 db jelzőkészülék állt rendelkezésre 2020-ban, feladatmutató alapján 79 fő vette igénybe a fenti szolgáltatásunkat. Az ügyeletet házi segítségnyújtásban foglalkoztatott gondozónőkkel látjuk el heti váltásban, előre elkészített beosztás alapján 10 fővel. Tapasztalatunk szerint az igénylőknek megnyugtató, hogy gyors, szakszerű segítséget kaphatnak.

Költségvetés, gazdálkodás

A fenntartó által, a Szolgálat részére biztosított költségvetési fedezetet a tervezésnek megfelelően használtuk fel.

A zavartalan működés érdekében, az intézmény részére biztosítottak voltak a munkafeltételek, teljesíteni tudtuk a törvényben előírt feladatokat.

2020-ban átadásra került a János utca 51.szám alatti új telephely, melybe a Derűs Alkony Gondozási csoport fog átköltözni az idei évben. Az épület teljes felújítása, bútorozása, új eszközökkel történő felszerelése megtörtént, de a vírushelyzet miatt a költözés meghiúsult.

Nagy értékű tárgyi eszközök beszerzését tette lehetővé a költségvetésünk.

Valamennyi központban biztosított a személyi és tárgyi feltétel a munka megfelelő színvonalú biztosításához.

A Területi Szociális Szolgálat célja továbbra is a minél magasabb színvonalú ellátás biztosítása, figyelembe véve a kerületben élő idős, illetve segítségre szoruló lakosok igényeit.

Budapest, 2021. március 25.

Serf Szonja
intézményvezető

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

2020. évi fenntartói átfogó értékelése



2021. március

Tartalomjegyzék

I. Alapadatok	3
II. Tevékenység átfogó értékelése	5
II. a. Az intézménybe történő felvétel gyakorlata, a megkötött megállapodások tartalmi vizsgálata, szakmai szempontú elemzése	5
Az intézménybe történő felvétel gyakorlata	5
Megállapodás	7
II. b. Az intézmény feladatainak ellátására vonatkozó szakmai program megvalósulása	8
II. c. Az intézmény működésének általános feltételei, a tárgyi, a személyi, a működési, illetve a szakmai feltételek	13
Tárgyi feltételek	13
Személyi feltételek	14
Működési feltételek	16
Szakmai feltételek	17
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával	20
II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái	20

Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat

2020. évi fenntartói átfogó értékelése

Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat (1163 Budapest, Havashalom u. 43.) által fenntartott Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat (1165 Budapest, Veres Péter út 109.) (a továbbiakban: T. Sz. Sz.) székhely és telephelyei ellenőrzését és átfogó értékelését 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 végeztük el.

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 I. sz. 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.

„Derűs Alkony” Gondozási Csoport és II. számú 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 III. sz. 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
- Házi segítségnyújtás
- Nappali ellátás: időskorúak nappali ellátása
- Nappali ellátás: fogyatékos személyek nappali ellátása

A telephelyen főzőkonyha üzemelt 2020. augusztus 31-éig.

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 igénybeviteléről 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 / bemutatja a jogosultsági feltételekre vonatkozó igazolásokat (személyazonosításra alkalmas okmány, jövedelemnyilatkozat, jövedelemigazolás, orvosi igazolás – egészségi állapotra vonatkozó igazolás –, stb.)

2020-ban az egészségügyi veszélyhelyzetre tekintettel az EMMI által kiadott Eljárásrend szerint nem kötelező a megállapodás aláírása, ez később pótolható.

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 Csoportok vezetői vagy az általuk megbízott személy a lakásán az előre megbeszélt időpontban, felkeresi a kérelmezőt 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 a aláírás nélkül is elfogadják a kérelmet.

A kérelmeket elektronikus nyilvántartásba rögzítik, melynek tartalma megfelel a szociális törvényben foglaltaknak.

A kérelem benyújtásával egyidejűleg történik a jövedelem vizsgálat. A jövedelem vizsgálatot követően az ellátott által fizetendő személyi térítési díj – konkrét összegben – megállapításra kerül. A személyi térítési díj meghatározása a szociális szolgáltatásokról, a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátásokról és a szociálpolitikai kerekasztalról szóló 9/2010. (III. 29.) Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének önkormányzati rendelete alapján történik.

Az intézményvezető a döntéséről (kérelem elbírálása), a megállapított személyi térítési díjról (személyi térítési díjváltozásról is) írásban értesíti az ellátást igénylőt, illetve a törvényes képviselőjét a fellebbezési jog biztosításával. Az Szt. 94/A. § (3) bekezdése alapján, ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének 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 fellebbezés 2020-ban sem érkezett.

Minden ellátottal kötnek megállapodást, amely a jogszabályi előírásoknak megfelelő azzal, hogy indokolt esetben az Eljárásrend adta lehetőséggel élve eltekintettek a megállapodás aláírásától, de ugyanúgy megállapodásban rögzítették az ellátás kereteit, tartalmát. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénylése esetén a személyi igazolvány másolata csatolva van.

Az ellátottak adatait minden esetben rögzítik a Szocio.Net programban, illetve a KENYSZI rendszerében.

Térítési díj csökkentés, 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 jogköréhez tartozik. Az elbíráláshoz a vezető gondozó javaslatot ír. Az döntésről szóló határozat az ellátotti dokumentációban megtalálhatóak.

Ellátási formánként eltérő eljárási rend:

Étkeztetés

Az étkeztetés keretében főétkezőként 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 Covid-19 miatti helyzet az étkezés igénybevitelének eljárásrendjében érzékelhető, hisz ez az az ellátási forma, ahol az (igen nagy számú) új ellátottak esetében a telefonon történt igénylésre is tudták biztosítani az ellátást, megállapodás aláírása nélkül.

Az étel helyben fogyasztása esetén biztosítva van az igénybevevők részére a kézmosási lehetőség, nemi- és különített illemhely, evőeszköz, étkészlet.

Házi segítségnyújtás

A szolgáltatás igénybevitelét megelőzően a gondozási szükséglet vizsgálatát valamennyi ellátott estén elvégezték. 2020-ban a járványhelyzet miatt nem kellett elvégezni a szükséglet vizsgálatot, anélkül is nyújtható volt ellátás. Ez a KENYSZI rendszerben is így került rögzítésre. A rendkívüli helyzet elmúltával kell az elmaradt vizsgálatot elvégezni.

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. Amennyiben a házi segítségnyújtás során szakápolási feladatok ellátása válik szükségessé, az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátás kezdeményezése megtörténik. (Szt.63. § (7) bekezdés b) pont alapján).

Ha a gondozási szükséglet III. fokozatú, az intézményvezető tájékoztatja a szolgáltatást igénylőt a bentlakásos intézményi ellátás igénybevitelének lehetőségéről. Ebben az esetben a szolgáltatást igénylő az intézményi elhelyezés időpontjáig házi segítségnyújtásra jogosult.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az ellátás igénybevitelének 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.

Nappali ellátás

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonába az ellátottak felvétele a jogszabályi előírásoknak megfelelően, ez 3 hónapos próbaidővel történik. Az ellátotti dokumentáció tartalmazza a szükséges iratokat és igazolásokat.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

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

Megállapodás

A Covid-19 vírus okozta veszélyhelyzet miatt, az EMMI által kiadott Eljárásrend alapján nem kötelező a megállapodás aláírása. 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),
- Intézmény által nyújtott szolgáltatások formáját, módját, körét,
- Személyi térítési díj megállapítására fizetésére vonatkozó szabályokat.

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

- megszüntetésének módját,
- igénybevevő természetes személyazonosító adatait,
- panaszkezelés módját, ellátottjogi képviselő nevét, elérhetőségét,
- adatvédelem
- a személyi térítési díj napi összegét.

Fentiek közül a személyi térítési díj napi összegét nem tartalmazza a megállapodás, hanem külön dokumentumban kerül rögzítésre, hiszen a térítési díj esetleges változása a megállapodás többi elemére nincs hatással.

A megállapodásokban megfogalmazottak szakmai szempontból érthetőek, világosak.

A személyre szabott megállapodásokat a kérelmező az aláírásával véglegesíti (kivéve a már említett helyzetben és esetekben).

A vizsgált megállapodások aláírással ellátottak, vagy azon írásban jelezték, hogy az aláírás a Covid-19 miatti védekezés intézkedései következtében maradt el.

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, 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, feladata,
- különösen a megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, létrejövő kapacitás, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása,
- más intézményekkel történő, együttműködés,
- ellátandó célcsoport megnevezése,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, bentlakásos intézmény esetén a gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jellege, tartalma,
- ellátás igénybevételének módja,
- szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja,
- ellátások és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.

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

A veszélyhelyzet során teendő, egyes szociális és gyermekvédelmi ellátásokkal kapcsolatos intézkedésekről, valamint a szociális szolgáltatásoknak a veszélyhelyzet során elrendelt működési rendjéről szóló 88/2020. (IV. 5.) kormányrendelet (továbbiakban: Veszélyhelyzeti Rendelet) értelmében az év egy részében csak házhoz szállítással volt biztosítható az étkeztetés.

Étkeztetés keretében azoknak a szociálisan rászorulóknak a napi egyszeri meleg étkezésről gondoskodni (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.

2020-ban gépkocsival házhoz szállított ebédet átlagosan havonta 551 fő részére biztosítottak.

Saját részre elvivők száma 146 fő, idősek klubjában étkezők száma pedig 64 fő volt.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítanak, átlagban 14 fő részére.

Az intézmény az étkezést 2020.08.14-ig a Nutritive Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.-vel kötött szerződés keretében (szerződéses szolgáltatás), illetve saját főzőkonyhán előállítva biztosította. 2020.08.16-tól a Prizma Junior Zrt. látja el ezt a feladatot szintén szerződéses szolgáltatás útján. Ezzel egyidejűleg szeptembertől bevezetésre került a menü választás lehetősége. A szolgáltatás hétfőtől szombatig biztosít kiszállított étkezést; 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. Minőségi, mennyiségi kifogás esetén a panasz kivizsgálása és orvoslása azonnal megtörténik.

Az év során a Covid-19 okozta járvány miatt kiadott Eljárásrendek és az Önkormányzat intézkedései volt, hogy nem engedték az étkezés helyben fogyasztását. Ezért az év túlnyomó részében a házhoz szállított étkezés volt elérhető. Azok számára, akik korábban a helyben fogyasztott étkezést vették igénybe, természetesen azonos feltételekkel biztosították a szolgáltatást.

A T. Sz. Sz. által működtetett konyhán készített ebéd napi átlaga 241 adag volt, mely tartalmazta a 4 klub, a saját részre elvivők, az Értelmi Fogyatékosok Nappali Otthona, a Cogito Alapítvány által működtetett pszichiátriai betegek nappali intézete, illetve az Otthona Alapítvány étkezői számát is. A csökkenés oka, hogy amikor csak a szállított étkezést lehetett nyújtani, akkor az ellátottak a külső szolgáltató által biztosított étkezést vehették igénybe.

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 szükséglete saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen. (Rendelet 25. §)

Házi segítségnyújtásban 2020-ban havonta átlagosan 123 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 az ellátási formát annyiban befolyásolta, hogy minden védekezési intézkedés betartása és a védőfelszerelések és eszközök biztosítása mellett sem érezte magát minden ellátott biztonságban. Ez a gondozónőktől a szokásosabbnál is nagyobb körültekintést és türelmet igényelt, az idősek megnyugtatója érdekében.

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 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.

Az intézmény a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatósággal határozott időre (2020.01.01. - 2020.12.31.) kötött szerződés alapján látta el a feladatot. (Tárgyevénte új szerződés keretében)

A diszpécser központ üzemeltetését és a technikai háttérrel az S.O.S. Központ Kft.-vel 2015. október 22. napján kötött szerződéssel biztosítja az Intézmény.

Ezáltal a Rendelet 28. §-ban foglaltaknak maximálisan eleget tesznek:

„28. § (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 készenlétben 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. 2020-ban az éves feladatmutató alapján 79 készülék került beüzemelésre. A Covid -19 járvány a jelzőrendszeres igényekre is hatással volt, hiszen az ellátásra jogosultak körében is jellemző, hogy a vírustól való félelmükben nem engednek be senkit otthonukba, ezért inkább nem igényelnek ellátást.

Nappali ellátás

2020-ban az EMMI által kiadott szakmai Eljárásrendek, és Veszélyhelyzeti Rendelet értelmében a nappali ellátás nem, vagy korlátozottan volt látogatható, azonban az ellátottak otthonában biztosítani kellett az ellátást.

Időskorúak nappali ellátása

A kerületben 4 idősek klubja működik területi megosztás szerint 200 fő részére, 4 telephelyen lévő klubot 149 fő látogatta napi rendszerességgel, vagy igényelte az otthonában való segítségnyújtás akkor, amikor az szolgáltatás ebben a formában volt elérhető a vírushelyzet következtében. A 149 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 – természetesen ez csak részlegesen tudott megvalósulni 2020-ban.

A kerületben működő 4 idősklub alkalmas a nappali ellátás biztosítására, mivel rendelkezik 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.

Az idősek klubjában az arra rászorulóknak biztosítanak, térítésmentesen tisztálkodási, mosási lehetőséget, fodrász-, pedikűr szolgáltatást. A klubtagok az orvosi előadások során fontos információkat kapnak egészségükkkel, életvezetésükkel kapcsolatban, továbbá gyógytornát is igénybe vehetnek.

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

- 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.

a) 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 átlagban naponta 24 fő vett igénybe. A feladatoknál továbbra is a szociális készségek fejlesztésére, a mindennapi életben való tájékozódásra fektették a hangsúlyt.

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. Napi háromszori étkezés és diéta is biztosított.

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.

2020-ban március 18-a és június 19-e között nem volt látogatható a szolgáltatás. Ebben az időszakban nemcsak a fizikai segítségnyújtásra helyezték a hangsúlyt a szolgáltatást biztosító szakemberek, hanem fejlesztő, habilitáló feladatokat küldtek ellátottjaiknak e-mail-ben vagy postán.

Az intézmény Házirendje jól látható helyen (hirdető táblán) kifüggesztésre került, mely tartalmazza a jogszabályban meghatározott kötelező elemeket (Rendelet 80. §):

- 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.

Önként vállalt feladat:

Nyugdíjasok Segítő Szolgálata

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

A kerületi szakrendelőbe és a Pest Megyei Flór Ferenc kórházba 518 esetben szállítottak betegeket az elmúlt évben.

A kerületben élő idős, rászoruló lakosok számára ingyenesen biztosítják a különböző kerti munkák elvégzését, pl. szőlőmetszés, gallyazás, ásás, ültetés, fűnyírás, gyümölcszedés, lombgyűjtés, sövénynyírás, és a háztartásban előforduló kisebb javítási munkákat.

A Szolgálat több esetben ajánlott az idős emberek lakásának felújításához, iparost igénylő munkákhoz megbízható, jó referenciával rendelkező kerületi vállalkozót. A nyugdíjasok

leginkább kőműves, víz-, gáz és villanyszerelési, festő és mázó munkákhoz kérték szakember segítségét.

A fenti ingyenes szolgáltatás biztosításába 2020-ban a Kerületgazda Szolgáltató Szervezet is bekapcsolódott. A T.Sz.Sz.-nál ez a terület nem volt hangsúlyos, mert pont a leterheltnék számító időszak volt az 2020-ban, amikor erőforrásaikat inkább a védekezéssel összefüggő feladatokra fordították.

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 2020. évben összesen 305 fő vette igénybe. A vásárlási időszavok bevezetésével idősök nélkül is történt vásárlás, hogy így is óvják őket a fertőzéstől. – Ez azokban az esetekben valósult meg, amikor az idős másképp nem tudta megoldani önmaga ellátását (család hiánya, egyéb szolgáltatások igénybevételének nehézsége), összhangban az Önkormányzat által szervezett, nyugdíjasok ellátását biztosító szolgáltatásokkal.

„Kattints nagy” program

Számítógépes oktatás a kerületben élő nyugdíjasok részére. 2020 évben a vírus helyzetre való tekintettel ez a program elmaradt.

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 –, 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 biztosított a gondozáshoz szükséges eszközök: gumikesztyű, vérnyomásmérő, vércukorszint mérő, hajszárító, stb.

Az intézmény honlappal rendelkezik (www.terszocszolg16.hu), mely aktuális információkat tartalmaz.

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

Gépjármű az ellátottak szállítására, szükség esetén rendelkezésre áll.

Az intézmény technikai felszerelése 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
- Étellemelegítésre, 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 ingatlanon, mely a „Derús Alkony” Gondozási Csoport és II. számú Idősek Klubja János utca 49. szám alatti ingatlan szomszédjában van, ezért az épület felújításával a nappali ellátás és a házi segítségnyújtás is tágasabb, korszerűbb körülmények között nyújtható.

Személyi feltételek

Az intézmény vezetője 2021. január 1-jétől változott, tehát a vizsgált időszakban más, mint az ellenőrzés végzésekor. Emiatt a vizsgálatba aktívan bevont személy nemcsak az intézményvezető, hanem mellette az intézményvezető helyettese is.

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

Munkaszerződéssel, kinevezéssel, névre szóló munkaköri leírással minden dolgozó rendelkezik. A személyi anyagok nem minden esetben teljesek: több esetben hiányos a besorolást megalapozó dokumentáció. Ennek pótlása, személyenkénti ellenőrzése szükséges.

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 került.

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

Étkeztetést végző személyek:

- „Reménysugár” Gondozási Csoport és I. sz. Idősek klubja: 2 fő
- „Derús Alkony” Gondozási Csoport és II. sz. Idősek Klubja: 2 fő
- „Segítőkéz” Gondozási Csoport és III. sz. Idősek klubja: 1 fő
- „Borostyán” Idősek klubja 1 fő
- Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása: 1 fő

Házi segítségnyújtás

A Rendelet 6. § (1) bekezdés c) pontja értelmében az ellátásban részesülő személyekkel közvetlenül foglalkozó, személyes gondoskodást végző személyek száz százalékanak 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 szakképeztés nélküli személy lássa el. 2020. Során két fő közalkalmazott került így felvételre, mert megjelent az ellátotti körben az ilyen irányú igény. Közülük

egyikőjük már megszerezte a szakképesítést, másikőjüknel folyamatban van. Annak ellenére, hogy lehetőség van a részfeladatok szétválasztására, az intézmény vezetője arra törekszik, hogy szakember végezze az idősok számára nyújtott segítő tevékenység minden formáját.

2020 év végén 151 gondozott rendelkezett megállapodással, akiket 20 gondozónő látott el. Telephelyenként egy vezető gondozó biztosított. (Elvárás: 10 vagy több főállású szociális gondozó esetén vezető gondozó 1 fő)

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.

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 területben 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 területben biztosított készülékszám: 85 készülék.

A jogszabályban előírt munkakör: szociális gondozó

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 idősok számára

Jogszabály által előírt létszám: 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő szociális gondozó/50 fő.

Intézményi létszám:

- „Reménysugár” Gondozási Csoport és I. sz. Idősok Klubja (1165. Bp. Veres P. út 109.) 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő szociális gondozó
- „Derűs Alkony” Gondozási Csoport és II. sz. Idősok Klubja (1162 Bp. János u. 49. és 51.) 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő szociális gondozó
- „Segítőkéz” Gondozási Csoport és III. sz. Idősok Klubja (1164 Bp. Vidámvásár u. 7.) 1 fő gondozási csoportvezető látja el a nappali ellátás vezetői feladatokat, 2 fő szociális gondozó

- „Borostyán” Idősek Klubja és Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása (1161 Bp. Érsekújvár u 7-13.) 1 fő nappali ellátás vezető, 1 fő szociális gondozó

A személyi feltételek a jogszabályban foglaltaknak megfelelnek.

Nappali ellátás fogyatékos személyek számára

Jogszabály által előírt létszám: 1 fő nappali ellátást vezető, 3 fő szociális gondozó, terápiás munkatárs/ 50 fő.

Intézményi létszám: 1 fő szakmai vezető, 1 fő terápiás munkatárs, 2 fő szociális gondozó.

A személyi feltételek megfelelnek a jogszabályi követelményeknek.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

Összesen 5 munkatárs látja el a feladatokat: 2 fő délelőtt, 4 órás munkaidővel, és 1 fő változó beosztásban a betegszállításhoz igazodva.

A szervezési munka további két 4 órás dolgozó feladata, melyet megbízási szerződéssel végeznek.

Működési feltételek

Alapító okirat

Rendelkezik az intézmény alapító okirattal, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt alapító okirat száma: A2/2016. (2020. évben módosult az alapító okirat, melynek száma: A1/2020)

Az alapító okirat tartalmazza az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 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 a KENYSZI rendszerében.

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

Szervezeti és Működési Szabályzat

A Szervezeti és Működési Szabályzat kötelező elemeinek alapját az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 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 szerveknek 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.

A Szervezeti és Működési Szabályzat 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 szorul.

A *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 végzi 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 kötelező elemeket tartalmazza (Szt. 20. § (2) bekezdés):

- a) a kérmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,
- b) a kérmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,

- c) a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,
- d) a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,
- e) a kérelmező törvényes képviselőjének, a kérelmező megnevezett hozzátartozójának, továbbá tartós bentlakásos intézményi ellátás esetében a kérelmező 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 a TEVADMIN (Tevékenység-adminisztráció) –KENYSZI (Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről) rendszert.

A nyilvántartásban rögzített adatokat a szolgáltatás megkezdésekor kiegészítik az alábbi adatokkal (Szt. 20. § (4) bekezdés):

- 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), (4) bekezdésben foglalt adatokat az országos nyilvántartásban kezeli.

Tevékenységnapló (Rendelet 5. számú melléklete)

A szociális gondozó napi tevékenységéről ellátottanként tevékenységnaplót vezet, a résztevékenységek megnevezésével. Az ellátott és a gondozó részéről naponta 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 Rendelet 10. sz. melléklete alapján a látogatási és eseménynaplóban 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 önkormányzat rendelete [Budapest Főváros XVI. kerületi Önkormányzat Képviselő-testületének a szociális szolgáltatásokról, a személyes gondoskodás keretébe tartozó gyermekjóléti alapellátásokról és a szociálpolitikai kerekasztalról szóló 9/2010. (III. 29.) önkormányzati rendelete (továbbiakban: Ök. Rendelet)] szerint történik. Étkezésnél az intézményi térítési díj az igénybevétel módjától függően differenciált (a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet 9. § (4) bekezdés). 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 módosíttatása 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. Ezirányú értesítésre nem került sor 2020-ban, mivel a hátralékok rendeződtek. 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 és Szolgáltató 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.

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-helyetttel 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 T. Sz. Sz. 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. Így történt ez 2020-ban a Covid-19 járvány elleni védekezés során is, mely meghatározta a T.Sz.Sz. éves tevékenységét.

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 T. Sz. Sz. 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. Fejlesztetni szeretnék a ház körüli segítségnyújtást, melybe ugyan bekapcsolódott a Kerületgazda Szolgáltató Szervezet, de a szolgáltatás bizonyos elemeit továbbra is képes ellátni az intézmény.
- 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.