

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

**2024. évi fenntartói átfogó
értékelése**



2025. 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.....	20
Tárgyi feltételek.....	21
Személyi feltételek	21
Működési feltételek.....	24
Szakmai feltételek	26
II. d. A gondozási tervek hatékonysága, eredményessége, összhangban az intézményben folyó ápolási-gondozási munkával.....	28
II. e. Az intézmény szerepe a helyi szociális ellátórendszerben, valamint az ellátotti szükségletek alakulásának ismert tendenciái.....	28

Budapest Főváros XVI. Kerületi Önkormányzat Területi Szociális Szolgálat

2024. 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 ellenőrzését és átfogó értékelését a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 92/B. § (1) bekezdés d) pontja – mely szerint 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

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 formáknaként 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 az intézmény által összeállított adatlapon rögzítik), melyhez a kérelmező mellékeli szükség szerint a jövedelemnyilatkozat, jövedelemigazolás, orvosi igazolás – egészségi állapotra vonatkozó igazolás –, stb., illetve bemutatja (személyazonosításra alkalmas okmány¹) a jogosultsági feltételekre vonatkozó igazolásokat.

A kérelem benyújtása történhet személyesen, ha a kérelmező egészségi állapota, mozgáskorlátozottsága ezt nem teszi lehetővé telefonon, vagy családtag, háziorvos 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 megbeszélte időpontban, felkeresi a kérelmezőt és a helyszínen végzi el a szolgáltatás igényléséhez szükséges nyomtatványok kitöltését.

A kérelmeket elektronikus nyilvántartásba (Szocio.Net) rögzítik, melynek adattartalma megfelel az Szt.-ben foglaltaknak.

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 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 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 2024-ben sem érkezett.

Minden ellátottal kötnek megállapodást, amely a jogszabályi előírásoknak és az eljárásrendeknek megfelelő megállapodásban rögzítették az ellátás kereteit, tartalmát.

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

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 a Magyar Államkincstár által vezetett Igénybevevői Nyilvántartás (régi nevén: TEVADMIN (Tevékenység-adminisztráció) - KENYSZI (Központi Elektronikus Nyilvántartás a Szolgáltatást Igénybevevőkről) 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 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.

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 estén elvégezték.

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 adatlap”-on 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.

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.*

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat

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

Megállapodás

Minden ellátottal vagy törvényes képviselőjével a jogszabályban előírtaknak megfelelően kötnek megállapodást. 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 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”.

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

A megállapodásokban megfogalmazottak szakmai szempontból érthetőek, világosak.

A személyre szabott megállapodásokat a kérelmező az aláírásával véglegesíti.

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 az 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: 181/2022. (XII. 14.) ESZB 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. § 1) 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 eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, valamint koruk vagy egészségi állapotuk miatt nem tudnak étkezésükről más módon gondoskodni.

2024-ben gépkocsival házhoz szállított ebédet 646 fő részére biztosítottak.

Saját részre elvivők száma 115 fő, idősek klubjában étkezők száma pedig 51 fő volt.

Napi háromszori étkezést az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában biztosítanak, átlagban 13 fő részére.

Az intézmény az étkezést 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 étkezést; helyben fogyasztásra, valamint az ebéd elvitelére hétfőtől péntekig van lehetőség.

Korcsoportos megoszlás				
	2023.		2024.	
Életkor	Fő	%	Fő	%
0 – 17 éves	1	0,2	0	0
18 – 39 éves	26	2,98	16	2
40 – 59 éves	63	7,22	50	7
60 – 64 éves	30	3,44	25	3
65 – 69 éves	94	10,78	72	9
70 – 74 éves	164	18,81	141	18
75 – 79 éves	173	19,84	165	22
80 – 89 éves	269	30,31	242	32
90 - éves	53	6,42	55	7
Összesen	872	100	766	100

(forrás: Szocio.Net)

Nemenkénti megoszlás		
	2023.	2024.
férfi	339	309
nő	533	457
összesen	872	766

Étkeztetést igénybevevők száma (2024. december 31-i állapot)

Étkeztetés típusa	2023	2024
Helyben fogyasztás	62	64
Elvitel	144	60
Kiszállítás	667	642
Összesen	873	766

(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 szükségeit saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

Házi segítségnyújtásban 2024-ben havonta átlagosan 138 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 40 fő vett igénybe.

A házi segítségnyújtás tekintetében a problémát a szakemberhiány jelenti.

Korcsoportos megoszlás				
	2023.		2024.	
Életkor	Fő	%	Fő	%
18 – 39 éves	2	0,86	1	0
40 – 59 éves	6	2,57	6	2
60 – 64 éves	3	1,28	5	2
65 – 69 éves	8	3,43	7	3
70 – 74 éves	22	9,44	25	9
75 – 79 éves	40	17,16	36	13
80 – 89 éves	108	46,35	134	50
90 - éves	44	18,91	53	20
Összesen	233	100	267	100

(forrás: Szocio.Net)

Nemenkénti megoszlás		
	2023.	2024.
férfi	54	58
nő	179	209
összesen	233	267

Házi segítségnyújtás	2023.	202.
Induló létszám	203	235
Az ellátásba belépők száma	185	179
Az ellátásból kikerülők száma	155	147
Záró létszám	233	267
Az összes ellátott személy száma	388	414
Fluktuáció fő (kikerülés+ellátásba vétel)	30	32

(forrás: Szocio.Net)

Gondozási órák száma

Gondozási szükséglet / óra	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
1 óra	178	148	198	219	251
2 óra	37	25	3	9	9
3 óra	6	6	2	3	2
4 óra	3	4	0	0	0

Gondozási szükségletük alapján a házi segítségnyújtást igénybe vevők közel fele napi ellátásban részesül, akár napi több alkalommal.

Étkezés és házi segítségnyújtás

	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
Étkezésben részesülő	752	690	827	873	772
Házi segítségnyújtásban részesülő	151	185	166	188	221
Étkezésben és házi segítségnyújtásban részesülő	21	21	37	45	40
Ellátottak összesen	924	896	1 030	1 061	1 033
Változás előző évhez	59	-28	134	31	28

Alapellátás: étkezés + házi segítségnyújtás + étkezés és házi segítségnyújtás

	Év	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
Férfi	6-14 éves	0	0	1	1	1
	15-18 éves	0	0	1	0	0
	19-39 éves	2	3	10	13	8
	40-59 éves	27	22	26	32	25
	60-69 éves	73	76	51	54	47
	70-79 éves	148	137	142	151	143
	80 év feletti	88	91	132	143	143
	Férfi összesen	338	329	363	394	367
Nő	6-14 éves	0	0	0	0	0
	15-18 éves	0	0	0	0	0
	19-39 éves	8	11	12	15	8
	40-59 éves	37	31	36	39	31
	60-69 éves	113	123	92	213	62
	70-79 éves	182	192	223	248	224
	80 év feletti	246	210	304	335	341
	Nő összesen	586	567	667	848	666
Mindösszesen		924	896	1 030	1 242	1 033

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 segítségnyújtást a TERSZOC előző évekhez hasonlóan az Önkormányzat által a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet Pályázati Igazgatóságával megkötött Támogatói Okirat alapján látja el.

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 készenléti rendszerben 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. 2024-ben az éves feladatmutató alapján átlagosan 80 készülék került beüzemelésre. Az igénybevevők számára megnyugtató, hogy gyors és szakszerű segítséget nyújtanak számukra a gondozónők.

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülők

	2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
Igénybevevők átlagos havi száma	79	112	82	75	53
Jelzések átlagos havi száma	10,25	12,75	12,75	14,25	8,6
Év folyamán kikerültek száma	28	28	34	32	38
Év folyamán összes riasztás száma	123	153	153	171	103
Krízis helyzet	12	10	22	18	12

A folyamatos érdeklődés, valamint az igénybe vevők magas száma azt mutatja, hogy a szolgáltatás elérte célcsoportját, és tényleges segítséget nyújt az ellátottak részére.

A 2024-es év elszámolásakor (2025. január 31.) a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás adatai az alábbiak voltak:

Szociális rászorultság oka / ellátás indoka	Jelzőrendszeres házi segítségnyújtásban részesülők száma az elszámolási időszakban (fő)
Egyedül élő	
Egyedül élő 65 év feletti személy	76
Egyedül élő 65 év alatti, súlyosan fogyatékos személy	3
Egyedül élő 65 év alatti, pszichiátriai beteg személy	0
a) Egyedül élő összesen:	79
Két vagy többszemélyes háztartásban élő	
Két vagy többszemélyes háztartásban élő 65 év feletti személy	11
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:	12

Ellátást igénybe vevők szociális rászorultság szerinti megoszlása	
1.) Szociálisan rászorult személyek száma (a+b):	91
2.) Szociálisan nem rászorultak száma:	0
3.) Az ellátást igénybe vevők mindösszesen (1.+2.):	91

(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	Össze se n
Szociálisan rászorult egyedül élő személy	3	1	5	16	54	79
Szociálisan rászorult két vagy többszemélyes háztartásban élő személy	1	1	0	1	9	12

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.Net)

Korösszetétel 2024. december 31. állapot alapján

Év / Nem	Férfi	Nő	Összesen
18-39 éves	0	0	0
40-59 éves	0	1	1
60-64 éves	0	2	2
65-69 éves	0	0	0
70-80 éves	3	10	13
81-89 éves	5	23	28
90 év feletti	0	9	9
Összesen	0	0	0

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

Megnevezés	A Támogatási Okiratban meghatározott működési támogatás	Kiutalt támogatás összege	Ténylegesen teljesített feladatmutató után járó működési támogatás
	a	b	c
Alaptámogatás:	500 000,- Ft	500 000,- Ft	500 000,- Ft
Teljesítménytámog atás:	2 361 600,- Ft	2 361 600,- Ft	1 89 022,- Ft
Összesen:	2 861 600,- Ft	2 861 600,- Ft	2 399 022,- Ft
Különbözet (c – b) *: -462 578,- Ft			

(forrás: igénybevevői nyilvántartás és Szocio.Net)

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

Ténylegesen igénybe vehető támogatási összeget az Önkormányzat – az elmúlt évekhez képest, amikor maximális kihasználtság volt elmondható a „Gondosóra” program megjelenése, és népszerűsége okán – nem teljes mértékben tudta felhasználni, így a 2024-es évre vonatkozóan 462 578,- Ft visszafizetési kötelezettség terheli. Mind az igénybe vevők számát, mind az igénybe vevők által fizetendő személyi térítési díjakból befolyt összegeket tartalmazó adatokból látható az igénybe vevők számának csökkenése, melynek háttérében 90 %-ban a térítési díjak állnak, a térítésmentesen elérhető, hasonló szolgáltatást nyújtó „Gondosóra” program mellett. A megszüntetések csekély részét teszik ki az elhalálozás miatti, a költözés vagy a tartós bentlakásos intézménybe való beköltözés miatti okok. A 2022-ben elindult „Gondosóra” program számos tekintetben a jelzőrendszeres házi segítségnyújtásra hasonlít, annál kicsit szűkebb funkcióval kezdte működését, de fejlesztése folyamatosan zajlik. Mind a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, mind a „Gondosóra” program lehetőséget nyújt az igénybe vevők azon problémájának kezelésében, hogy egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt biztonságérzetük meggyengül. A „Gondosóra” program keretében megvalósuló szolgáltatás és a jelzőkészülék ingyenesen vehető igénybe 65 év feletti embereknek.

Míg ezen adatok éves viszonylatot tükröznek, úgy a fentebbi táblázatok a 2024. december 31-es állapotokat mutatják.

Nappali ellátás

Az Szt. adta jogszabályi lehetőség alapján az Önkormányzat által elfogadott Szakmai Program szerint a TERSZOC

- tizennyolcadik életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek, valamint
- harmadik életévüket betöltött, önkiszolgálásra részben képes vagy önellátásra nem képes, de felügyeletre szoruló fogyatékos, illetve autista személyek részére biztosítja a nappali ellátás lehetőségét.

Nappali ellátást nyújtó intézmények

Év	Idősek nappali ellátása		Fogyatékos személyek nappali ellátása	
	Egységek száma	Férőhelyek száma	Egységek száma	Férőhelyek száma
2020.	4	200	1	32
2021.	4	200	1	32
2022.	4	200	1	32
2023.	4	200	1	32
2024.	4	200	1	32

Időskorúak nappali ellátása

65 év és annál idősebb lakónépesség és nappali ellátásban részesülő időskorúak száma

Év	65 év feletti lakosság száma	Nappali ellátásban részesülő időskorúak száma	
	Fő	Fő	%
2020.	16 077	197	1,22
2021.	16 002	187	1,16
2022.	15 877	199	1,25
2023.	15 935	216	1,27
2024.	15 844	216	1,24

A kerületben 4 idősek klubja működik területi megosztás szerint 200 fő részére. A 4 telephelyen lévő klubot *131 fő látogatta napi rendszerességgel. A 131 fős napi átlag egy statisztikai adat, mely azt is mutatja, hogy az ellátás igénybevétele nem mindenki számára mindennapos.*

Nappali ellátás (idősek) férőhelye és kihasználtsága

		2020.	2021.	2022.	2023.	2024.
Kihasznált ság	I. sz. Idősek Klubja	53	53	54	67	54
	II. sz. Idősek Klubja	77	77	84	109	85
	III. sz. Idősek Klubja	38	38	33	56	43
	„Borostyán” Idősek Klubja	32	32	34	43	34
Betöltött férőhelyek száma		200	190	187	205	216
Engedélyezett férőhelyek		200	200	200	200	200

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.

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, életvezetésükkkel kapcsolatban, továbbá gyógytornát is igénybe vehetnek.

Az intézmény biztosítja a Rendelet 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.

Korcsoportos megoszlás (december 31-i állapot)		
	2023.	2024.
18 – 39 éves	0	0
40 – 59 éves	0	0
60 – 64 éves	6	5
65 – 69 éves	28	20
70 – 74 éves	52	51
75 – 79 éves	57	65
80 – 89 éves	65	66
90 - éves	8	9
Összesen	216	216

(forrás: Szocio.Net)

Nemenkénti megoszlás (december 31-i állapot)		
	2023.	2024.
<i>férfi</i>	45	46
<i>nő</i>	171	170
összesen	216	216

Az ellátottak számának alakulása

Időskorúak nappali ellátása	Év	Induló létszám	Az ellátásba belépők száma	Az ellátásból kikerülők száma	Záró létszám	Összes ellátott személy száma
„Reménysugár” Gondozási és I. sz. Idősek Klubja Csoport	2023.	54	13	12	55	67
	2024.	54	4	5	54	58
„Derűs Alkony” Gondozási Csoport és II. sz. Idősek Klubja	2023.	84	25	24	85	109
	2024.	55	13	13	85	98
„Segítőkéz” Gondozási Csoport és III. sz. Idősek Klubja	2023.	33	23	14	42	56
	2024.	42	9	8	43	51
„Borostyán” Idősek Klubja	2023.	34	9	9	34	43
	2024.	34	7	7	64	41

(forrás: KENYSZI és Szocio.Net)

Fogyatékos személyek nappali ellátása

Az Értelmi Fogyatékosok Napközi Otthonában az engedélyezett férőhelyek száma 32 fő. Elsősorban a területben élő, felnőtt korú értelmi sérültek részére biztosítanak nappali ellátást, melyet *átlagban naponta 13 fő* vette igénybe, mely *átlagszám 18 ellátottat jelent*. A feladatoknál továbbra is a szociális készségek fejlesztésére, a mindennapi életben való tájékozódásra fektették a hangsúlyt.

Nappali ellátás (értelmi fogyatékosok) férőhelye és kihasználtsága

Év	Betöltött férőhelyek száma	Engedélyezett férőhely
2020.	30	32
2021.	26	32
2022.	21	32
2023.	19	32
2024.	18	32

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.

Az intézmény Házirendje jól látható helyen (hirdetőtáblán) 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.

Korcsoportos megoszlás (december 31-i állapot)				
	2023.		2024.	
<i>Életkor</i>	Fő	%	Fő	%
<i>18 – 39 éves</i>	10	52,63	10	56
<i>40 – 59 éves</i>	9	47,37	8	44
<i>Összesen</i>	19	100	18	100

(forrás: Szocio.Net)

Nemenkénti megoszlás (december 31-i állapot)		
	2023.	2024.
<i>férfi</i>	9	9
<i>nő</i>	10	9
<i>összesen</i>	19	18

Fogyatékos személyek nappali ellátása	2023.	2024.
Átlagos napi igénybevétel	14	13
Induló létszám	21	19
Az ellátásba belépők száma	2	1
Az ellátásból kikerülők száma	4	2
Záró létszám	19	18
Az összes ellátott személy száma	23	21

(forrás: KENYSZI 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.

2024-ben a kerületi szakrendelőbe és a Pest Megyei Flór Ferenc Kórházba (2143 Kistarcsa, Semmelweis tér 1.) 947 esetben szállítottak betegeket. Kerületen kívüli szállítás 324 esetben történt. Az esetszám az elmúlt évhez viszonyítva ismét nőtt.

A vásárlásban történő segítségnyújtás egy népszerű szolgáltatás, mely során külön személygépkocsival szállítják a nyugdíjas igénybevevőket háztól - házig, ezzel megkímélve őket a cipekedéstől. A szolgáltatást a 2024. évben 75 alkalommal, átlagosan 5 fő igénybevevővel összesen 375 fő vette igénybe. Az intézmény heti két alkalommal biztosította a vásárlási lehetőséget, ami a TERSZOC személygépkocsijának teljes kapacitásának kihasználtságát jelentette.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálat a kihasználtsága

Év	Szállítószolgálat igénybevételeinek száma	Összesen	Igénybevevő / fő
2020.	1 447	1 623	507
2021.	1 965	2 191	684
2022.	2 013	2 013	772
2023.	971	971	1 215
2024.	1 271	1 346	1 646

*2022-től a Kerületgazda Szolgáltató Szervezet látja el a feladatot

„Kattints nagy” program

Számítógépes oktatás a kerületben élő nyugdíjasok részére. 2024-ben 14 alkalommal került megrendezésre, átlagosan alkalmanként 9 fő részvételével. Egy kurzus 3 hetes, intenzív időtartamot foglal magába.

„Senior torna

Heti hat alkalommal tartanak senior tornát az intézmény telephelyén. A torna az egészségmegőrzést is szolgálja, valamint aktiváló hatása is van. 2024-ben 228 alkalommal került megtartásra, melyen alkalmanként átlagosan 10 fő vett részt.

„Thai chi torna”

2024-ben heti egy alkalommal tartanak Thai chi tornát az Intézmény kerthelyiségében. A torna kifejezetten idős emberek részére szolgál testmozgásként a szabad térben, ahol a távol keleti mozgást sajátíthatják el a résztvevők. Múlt évben 70 alkalommal tartottak ilyen tornát.

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, 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,
- ételmelegítésre, tálalására és fogyasztására alkalmas helyiséggel.

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

A Klubok modernizálása, felújítása 2024- re csaknem befejeződött, így majdnem minden Klub modern, a mai igényeknek és elvárásoknak megfelelő környezetben várja az igénybevevőket.

Az intézmény költségvetése lehetővé tette, hogy nagy értékű tárgyi eszközöket szerezzenek be, így 2024-ben vásároltak egy Ford típusú kisbuszt, amivel a kerületi idős és mozgásukban részben korlátozott lakosokat tudják eljuttatni kerületen kívüli egészségügyi szolgáltatások igénybeviteléhez, valamint lehetőség nyílik újabb szolgáltatások bevezetésére.

Személyi feltételek

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

Munkaszerződéssel, kinevezéssel, névre szóló munkaköri leírással minden dolgozó rendelkezik.

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

A foglalkoztatott személyekkel 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 Idősek klubja: 2 fő
- „Derűs Alkony” Gondozási Csoport és Idősek Klubja: 2 fő
- „Segítőkéz” Gondozási Csoport és Idősek Klubja: 1 fő
- „Borostyán” Idősek Klubja: 1 fő
- Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása: 1 fő

Év	Foglalkoztatottak száma (fő)	Egy főre jutó étkeztetett (fő)
2020.	7	105
2021.	5,5	135
2022.	5	154
2023.	5	167
2024.	5	162

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. 2024-ben ilyen igény nem volt, aki csak szociális segítséget igényelt volna. Annak ellenére, hogy lehetőség van a részfeladatok szétválasztására, az intézmény vezetője arra törekszik, hogy szakember végezze az idősek számára nyújtott segítő tevékenység minden formáját.

2024 év végén 267 gondozott rendelkezett megállapodással, akiket 22 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.

Év	Szakképzetlen	Szakképzett
2020.	2	21
2021.	2	24
2022.	0	31
2023.	0	30
2024.	4	22

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A jogszabály által előírt létszám: 40 készülékenként legalább 2 fő. A területben 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 /50 fő.

Intézményi létszám:

- „Reménysugár” Gondozási Csoport és Idősek Klubja: 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő gondozó
- „Derűs Alkony” Gondozási Csoport és Idősek: 1 fő nappali ellátást vezető, 2 fő gondozó
- „Segítőkéz” Gondozási Csoport és Idősek: 1 fő gondozási csoportvezető látja el a nappali ellátás vezetői feladatokat, 2 fő klubgondozó
- „Borostyán” Idősek Klubja és Értelmi Fogyatékos Személyek Nappali Ellátása: 1 fő nappali ellátás vezető, 1 fő gondozó

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, 3 fő gondozó.

A személyi feltételek megfelelnek a jogszabályi követelményeknek.

Nyugdíjasok Segítő Szolgálata

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

Rendelkezik az intézmény alapító okirattal, a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt alapító okirat száma: A1/2020. (Az ellenőrzés és értékelés elfogadásakor már módosított alapító okirat van hatályban.)

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 az Igénybevevői Nyilvántartás 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 2022. év ellenőrzése során megállapítást nyert, hogy 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. Pontosításra szorultak továbbá a telephelyek elnevezései, valamint a munkakörök meghatározása. A múlt évi átfogó ellenőrzés idején a Szervezeti és Működési Szabályzat az intézményvezető általi módosítás alatt állt, jóváhagyásra még nem volt előterjeszthető a fenntartó felé. A tervet többszöri egyeztetésen esett át a fenntartóval.

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

A Rendelet 5. § (1) bekezdése és az 1. számú melléklete tartalmazza a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények kötelező szabályzatait, melyekkel az intézmény rendelkezik. Az egyes dokumentumokon a hatályosság kezdete a zárójelben került feltüntetésre.

I. Az intézmény működésével összefüggő szabályzatok

1. iratkezelési szabályzat (2025.01.01.)

II. Gazdasági szabályzatok

1. számviteli szabályzat (2022.04.01.)

2. pénzkezelési szabályzat (2022.04.01.)

3. anyaggazdálkodási, leltár és selejtezési szabályzat (2022.04.01.)

4. vagyonvédelmi szabályzat (2024.01.01.)

III. Műszaki ellátási szabályzatok

1. tűzvédelmi szabályzat (2024.04.03.)
2. munkavédelmi szabályzat (2024.04.03)
3. gépjármű használati szabályzat (2025.01.11.)

Egyéb szabályzatok:

- Integrált Kockázatkezelési Eljárásrendek Szabályzata (2022.06.01.)
- Közérdekű bejelentések, panaszok kezelésének eljárásrendje (2025.01.01.)
- Szervezeti Integritást sértő események kezelésének eljárásrendje (2025.01.11.)
- Munkaruha Szabályzat (2024.05.06.)
- Visszaélés bejelentési rendszer szabályzata (2024.12.16.)

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 kérelmező 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 kérelmező személyről az alábbi, Szt. 20. § (2) bekezdése szerinti kötelező elemeket tartalmazza:

- a) a kérelmező természetes személyazonosító adatai és Társadalombiztosítási Azonosító Jele,
- b) a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,
- c) a kérelmező állampolgársága, huzamos tartózkodási jogosultsága 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 az Igénybevevői Nyilvántartási rendszert.

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 résztvékenységek megnevezésével. Az ellátott és a gondozó részéről látogatásonként aláírásra kerül a tevékenységnapló 6. oszlopa. A tevékenységnaplót az intézményvezető havonta ellenőrzi és az ellenőrzés tényét 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.

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. A segélyhívási jegyzőkönyv vezetése 2009. december 31. napjáig volt kötelező, azonban az intézmény folyamatosan használja, mivel hasznossága folyamatosan beigazolódik.

Ellátotti jogok érvényesülése:

A panaszbejelentés módja szabályozott, *a szabályzat kelte 2025. év eleje* 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 jogorvoslással.

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 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 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 – a 2024-es évre tekintve – sor került, azonban a hátralékok rendeződtek. A fentiek érdekében az intézmény negyedévente tájékoztatja a fenntartót a hátralékkal rendelkező ellátottakról.

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 bővíti 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, 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 Szolgálata, mely a bevásárlásban, és egészségügyi ellátáshoz való hozzáférésben (eljutás) segíti az időseket. Ezt a szolgáltatást tovább szeretnék fejleszteni, hogy még magasabb szinten tudják kielégíteni az idős lakosság igényeit, mely fejlődést segíti a kerekes székes ellátottak számára is használható gépkocsi is, mellyel az intézmény eszközparkja bővült.
- A szervezett programokon, az ünnepeken keresztül minden alkalmat megragadnak a generációk közötti kapcsolat építésére.

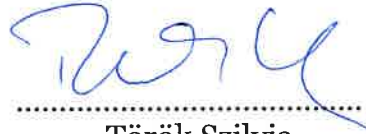
Az alapszolgáltatási feladatok igénybevételi száma egyértelműen mutatja, hogy az épp aktuális igényekre reagál, a jogszabályi keretek és a meglévő tárgyi-, személyi feltételek adta keretek között.

Az önként vállalt feladatok rugalmasabban alakíthatók, gyorsabban tudnak reagálni az igények változására.

Budapest, 2025. március hó 31. nap


Müller Kinga
irodavezető
Szociális és Szociális
Intézményi Iroda


Serf Szonja
intézményvezető
Területi Szociális Szolgálat


Török Szilvia
intézményi referens
Szociális és Szociális
Intézményi Iroda