



Foglalkoztatási és Szociális Hivatal

Szakmai ajánlás

**TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS
FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐK SZÁMÁRA**

Készítették:

Helmeczi Erika és Falvai Rita

2008. szeptember

Tartalom:

- I. A támogató szolgáltatás célcsoportja, célja, működési terület**
- II. A fogyatékkal élő embereknek nyújtott szolgáltatások irányelvei**
- III. Hazai szabályozás**
- IV. A támogató szolgálat feladatai**
- V. Az ellátás igénybevételének módja és folyamata**
- VI. A támogató szolgálat munkatársaira vonatkozó követelmények**

I. A támogató szolgáltatás célcsoportja, célja, működési terület

A támogató szolgáltatás célcsoportja

Egyedül, vagy családban élő, önmaga ellátására nem, vagy csak részben képes fogyatékossgal élő látás-, hallás-, mozgás-, értelmi-, és halmozottan sérült, vagy autista személy, aki a Támogató Szolgálat működési engedélye alapján meghatározott közigazgatási területen életvitelszerűen tartózkodik. 2008. január 01-től az 1993. III. törvény módosításának megfelelően csak a szociálisan rászorult személyek vehetik igénybe a szolgáltatást. E szerint a támogató szolgáltatás igénybevétele során szociálisan rászorultnak minősül az a súlyosan fogyatékos személy, aki fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesül. A szolgáltatás igénybevételéhez a súlyos fogyatékossgai állapotot igazolni lehet:

- az ellátás megállapítását, illetve folyósítását igazoló határozattal vagy más okirattal,
- az ellátás megállapításának alapjául szolgáló, a fogyatékossg fennállását igazoló szakvéleménnyel.

(A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. [továbbiakban: Szt]. 65./C. § (4)-(6) bekezdése alapján)

A támogató szolgáltatás célja

A fogyatékos személyek

- *lakókörnyezetben történő ellátása,*
- *elsősorban a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése*
- *életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása.*

A működési terület behatárolása

A támogató szolgáltatás csak a működési engedélyében meghatározott ellátási területen nyújthatja a szolgáltatását.

II. A fogyatékkal élő embereknek nyújtott szolgáltatások alapelvei

1. A fogyatékos emberek *heterogén csoportot* alkotnak. Ezért fontos alapelv, hogy az egyes szolgáltatások megtervezése és biztosítása a fogyatékos emberek *egyéni szükségletein* alapuljon.
2. A *prevenció* elve értelmében a szolgáltatásoknak figyelmet kell fordítani a fogyatékossgot okozó balesetek és betegségek megelőzésére, illetve a fogyatékos állapot rosszabbodásának megelőzésére, a másodlagos sérülések kialakulásának megelőzésére.
3. Fontos, hogy a fogyatékkal élő gyermek, illetve felnőtt támogatása mellett a szülőknek és a családtagoknak lehetősége legyen a *munkavállalásra*. Ez utóbbi befolyásolja az esélyek kiegyenlítéséhez szükséges szolgáltatások és segédeszközök elérhetőségét.
4. Az *egyenlő esélyű hozzáférés* elve alapján a fogyatékkal élő embereknek eltérő szükségleteik alapján a többségi társadalom tagjaival azonos módon kell igénybe venni a közszolgáltatásokat.
5. A fogyatékos embereket ugyanazok a *jogok és kötelességek* illetik meg, mint minden más állampolgárt.
6. A fogyatékos embert nem érheti hátrányos megkülönböztetés, nem részesülhet kirekesztésben. A fogyatékos emberek – állapotukból fakadóan – a jogaikkal kevésbé

tudnak élni, ezért indokolt, hogy *előnyben részesüljenek* a szolgáltatások igénybe vétele során is.

7. A személyhez fűződő, illetve a fogyatékos embereket külön megillető *speciális jogok* védelmének, valamint a *támogatott döntéshozatal* elvének valamennyi általános szabályban érvényesülnie kell.
8. A szolgáltatások kialakítása, biztosítása és megvalósítása során arra kell törekedni, hogy abból a fogyatékos személyek is kivehessék részüket. Az *önrendelkezés* elve értelmében és az *emberi méltóság* tisztelete érdekében, a fogyatékos emberek meglevő képességeik és lehetőségeik keretein belül szabadon rendelkeznek életük alakításáról.
9. Biztosítani kell, hogy a fogyatékos személyek a szükséges szolgáltatásokhoz a lakóhelyükön vagy ahhoz a lehető *legközelebbi településen* jussanak hozzá.
10. Az *integráció* elve alapján a fogyatékos embereknek a társadalmi és gazdasági intézmények szolgáltatásait a lehető legszélesebb körben kell igénybe venniük. A fentiek teljesüléséhez elengedhetetlen a *társadalmi befogadás*, az akadálymentes közlekedés és fizikai környezet, a megfelelő kommunikációs eszközök és korszerű technikák és módszerek használata.
11. A *normalizáció* elve alapján a fogyatékos személy számára a társadalom más tagjaival azonos életvitelt és életfeltételeket kell biztosítani. Úgy kell tehát a szolgáltatásokat kialakítani és megvalósítani, hogy azok a társadalom megszokott feltételeinek és életmódjának a lehető legteljesebb mértékben megfeleljenek.
12. A *rehabilitáció* elve alapján a fogyatékos embereket képessé kell tenni arra, hogy állapotuk és képességeik javítására, vagy azok romlásának megállítására, lassítására törekedjenek. A rehabilitáció elve feltételezi a fogyatékos emberek együttműködését: lehetőségük van arra, hogy befolyásolják a rehabilitáció konkrét céljait és eszközeit, és a szolgáltatásokkal való együttműködésük az egyenlő felek megállapodásán alapuljon.
13. Az *egyetemes tervezés* elve alapján az egyes szolgáltatásokat úgy kell megtervezni és kialakítani, hogy a fogyatékos személyek számára is hozzáférhető és használható legyen.
14. A *semmit rólunk, nélkülünk* elve azt jelenti, hogy a fogyatékos személyek saját jogon vagy a maguk választotta képviselőik, illetve szüleik útján részt vehessenek az életüket meghatározó döntések meghozatalában és végrehajtásában.

III. Hazai szabályozás

A támogató szolgáltatások jogszerű és szakszerű működése érdekében a szolgáltatás nyújtása során a hatályos jogszabályok alapján kell eljárni. A 2008. évben hatályban lévő támogató szolgáltatásokra érvényes szociális jogszabályok alapján a szolgáltatóknak az alábbi dokumentumokkal kell rendelkezniük, illetve a következő előírásoknak kell megfelelniük.

A szolgáltatás működésére vonatkozó jogszabályokat az egyes követelmények ismertetésénél feltüntettük.

Általánosságban a következő okiratok szükségesek a szolgáltatások működtetéséhez:

Ellátási szerződés – amennyiben a szolgáltatást ellátási szerződés keretében működteti - (1993. évi III. tv. 120-121. §)

Tartalmi elemei:

- bírósági bejegyzés, illetve hatósági engedély adatai,
- a szociális ellátás formája,
- az ellátásban részesítendők köre,
- egyházi és nem állami fenntartó nyilatkozata a szerződésben meghatározott szociális szolgáltatásra vonatkozó külön jogszabályok és szakmai követelmények,

nyilvántartási kötelezettségek betartásáról, illetve a szolgáltatóval, intézménnyel történő betartatásáról,

- a személyi térítési díj csökkentésének, illetve elengedésének esetei, módjai,
- szerződésszegés esetén a szolgáltatás folyamatos biztosítására, valamint a kártérítés mértékére vonatkozó kikötés,
- a szerződés felmondásának hónapokban meghatározott ideje,
- a tájékoztatási kötelezettség teljesítése, értesítési kötelezettség,
- a panaszok érvényesítésének rendje, az önkormányzat tájékoztatásának formája, a panaszok kivizsgálására vonatkozó megállapodás,
- az önkormányzat, illetve társulás részére történő beszámolás, ill. tájékoztatás módja, formája, gyakorisága (évente minimum egyszer beszámolási kötelezettség),
- a külön jogszabályban meghatározott adatszolgáltatási kötelezettség teljesítésének módja, a statisztikai adatgyűjtéshez szükséges adatok rendelkezésre bocsátása,
- az ellátási szerződés alapján végzett feladat ellátásához kapcsolódóan a szolgáltatásért járó ellenérték összege,
- az ellenértékkel történő elszámolással kapcsolatos kötelezettségek.

Működési engedély

A szolgáltatónak a működés megkezdése előtt kell beszereznie a működési engedélyt, a szolgáltatás nyújtását a jogerőre emelkedés napját követően kezdheti el. (188/1999. [XII. 16.] Korm. rendelet 2/B. § (2) bekezdés)

Tartalmazza az alábbi kötelező elemeket:

- fenntartó nevét, székhelyét, adószámát,
 - a szolgáltató – az ellátottak számára nyitva álló – helyiségeinek címét,
 - az ellátási, elsődleges ellátási területet,
 - a nyújtott szociális szolgáltatások Szt. szerinti megjelölését,
 - a szolgáltatás megkezdésének – az engedélyező határozat jogerőre emelkedésének időpontjánál nem korábbi – időpontját,
- egyházi és nem állami fenntartó esetén – ha a fenntartó a szolgáltató által nyújtott szociális szolgáltatásra ellátási szerződést kötött
- az ellátási szerződést megkötő helyi önkormányzat, társulás, illetve állami szerv nevét, székhelyét,
 - azokat a szociális szolgáltatásokat, amelyekre az ellátási szerződés kiterjed,
 - az ellátási szerződés megszűnésének időpontját, ha az ellátási szerződést határozott időre kötötték,
 - a szolgáltató nevét, székhelyét, a szolgáltató ágazati azonosítóját.

Tanúsítvány - integrált intézmény esetén - (188/1999. (XII. 16.) Korm. rendelet 7. § (2) bekezdés), a működést engedélyező hatóság adja ki.

Alapító okirat - ha a szolgáltató költségvetési szerv - (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5. § (1) bekezdés).

Szervezeti és Működési Szabályzat (SZMSZ) (1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet 5/B. §).

Kötelező elemei:

Szakmai program (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5/A. §, 39/B. §)

Integrált intézmény esetén a szolgáltatónak be kell mutatnia:

- a szolgáltatás célját, feladatát, különösen a megvalósítani kívánt szakmai programot,
- a megvalósítás várható következményeinek, eredményességének, az ellátórendszerben betöltött szerepének és hatásának értékelését,
- más intézményekkel történő együttműködés módját,
- a szolgáltatás megkezdésének – az engedélyező határozat jogerőre emelkedésének időpontjánál nem korábbi – időpontját,
- az ellátottak körét, demográfiai mutatóit, szociális jellemzőit, ellátási szükségleteit,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét,
- az ellátás igénybevételeinek módját, feltételeit,
- integrált szervezeti formában működő intézmény esetén az integráció formáját, az ellátási típusok együttműködésének rendjét, a helyettesítések rendszerét és a szervezeti ábrát,
- a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját,
- a szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módját,
- az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat,
- az intézményre vonatkozó szakmai információkat (dolgozók létszámát, szakképzettségét, az SZMSZ-ben meghatározott szervezeti rendnek megfelelő bontásban),
- Mellékletben: az Szt. 94/B. §-ának (1) bekezdése, illetve 94/D. §-ának (1) bekezdése szerinti megállapodásokat, a szolgáltatás bevételeinek, kiadásainak alakulását, szakosított ellátást nyújtó szociális intézmény esetében a házirend tervezetét, már működő intézmény esetén a házirendet, a szervezeti és működési szabályzatot, illetve annak tervezetét.

Önálló szolgáltatás esetén

- a szolgáltatás célját, feladatát,
- a feladatellátás szakmai tartalmát, módját, a biztosított szolgáltatások formáit, körét, rendszerességét,
- az ellátás igénybevételeinek módját, feltételeit,
- a szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módját,
- az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályokat,
- integrált szervezeti formában működő intézmény esetén az integráció formáját, az ellátási típusok együttműködésének rendjét, a helyettesítések rendszerét és a szervezeti ábrát,
- a szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módját.

Iratkezelési Szabályzat (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5. § (1) bekezdés)

Anyaggazdálkodási-, leltár-, és selejtezési szabályzat (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5. § (1) bekezdés)

Tűzvédelmi Szabályzat (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5. § (1) bekezdés)

Munkavédelmi Szabályzat (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5. § (1) bekezdés)

Munkaruha juttatás szabályai (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 6. § (11) bekezdés)

Gépjármű-használati Szabályzat (1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5. § (1) bekezdés)

IV. A támogató szolgálat feladatai

Személyi segítő szolgálat működtetése

Feladatok:

- az általános egészségi állapotnak és a fogyatékoság jellegének megfelelő egészségügyi-szociális ellátásokhoz, valamint a fejlesztő tevékenységhez való hozzájutás személyi és eszközfeltételeinek biztosítása,
- a fogyatékos ember személyi, higiénés, életviteli, életfenntartási szükségleteinek kielégítése,
- segítségnyújtás a társadalmi életben való teljes jogú részvételhez,
- segítségnyújtás az önálló munkavégzéshez, tanulmányok folytatásához, szociális és egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez, kulturális, művészeti, sport, szabadidős tevékenységek végzéséhez,
- segítségnyújtás a fogyatékos személyek kapcsolatkésztségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez,
- segítségnyújtás speciális, önszorgító csoportokban való részvételükhöz,
- segítségnyújtás a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának megvalósulásához,
- segítségnyújtás a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős, kapcsolatokban egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása,
- egyes szociális alapszolgáltatási részfeladatok biztosítása a fogyatékos személyek speciális szükségleteihez igazodóan.

Szállító szolgálat működtetése

Feladatok:

- az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása
- a fogyatékos személy munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének igénybevételének elősegítése

Információ nyújtása, tanácsadás

Feladatok:

- információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása,
- a jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségének biztosítása

V. Az ellátás igénybevételének módja és folyamata

2009-től a normatívától eltérő finanszírozási háttér miatt a szolgáltatások csak a pályázati szerződésben meghatározott területekre kaphatnak támogatást. A szolgáltatással összefüggő folyamatok és jelentések elkészítése/igazolása is a szerződés mellékletét képező kötelezőn vezetendő dokumentáció szerint történhet, felváltva ezzel a 9/1999 SZCSM rendelet által meghatározott mellékleteket.

1. Kérelem benyújtása

A Támogató Szolgálat igénybevétele történhet a fogyatékos egyén kérése alapján, családtag, ismerős, házi orvos, önkormányzati és nem állami szervezetek bejelentése alapján, de **kizárólag maga a fogyatékos személy kérelmére**. Új ügyfelek jelentkezésekor a fogyatékkal élő ember igényeinek a támogató szolgálat lehetőségeinek és kapacitásának figyelembevételével a Támogató Szolgálat vezetője dönt a szolgáltatás nyújtásáról. Az ellátottak maguk határozzák meg, hogy a szolgáltató által nyújtott szolgáltatások köréből mire és milyen időtartamban tartanak igényt.

Szolgáltatás iránti kérelmet a pályázati kiírás kötelezően vezetendő dokumentáció közül **II/1 (Kérelem a Támogató Szolgálat Szolgáltatásainak igénybevételéhez A, B, C1, C2)** formanyomtatványon kell kérelmeznie a szolgáltatást igénybe venni kívánó fogyatékkal élő személynek, illetve kiskorú vagy gyámság-gondnokság alatt álló személyek esetében a helyettük jogi képviselőt ellátó személynek.

A Támogató Szolgáltatásra való igénybejelentés után **egyszerűsített előgondozást kell végezni** a kérelmező lakásán, és/vagy egyéb helyen, és a helyszínen tájékozódni a kérelmező életkörülményeiről, szociális helyzetéről, egészségi állapotáról és mérlegeljük azt, hogy a szolgáltató vagy intézmény által nyújtott szolgáltatás megfelel-e a személy állapotának és szükségleteinek.

Az előgondozásról a fentiekben hivatkozott kötelező dokumentáció szerinti nyomtatványt kell kitölteni.. **II/2 (Egyszerűsített előgondozási adatlap)** A támogató szolgálat vezetője írásban értesíti az igénybe vevőt az ellátás biztosításáról. Ehhez a **II/3 (Nyilatkozat a szociális rászorultság megállapításáról)** mellékletet tölti ki, és a nyilatkozat egy példányát az igénylő részére átadja. Az átadással egyidejűleg az igénylőt tájékoztatja arról, hogy a szolgáltatást részére a szolgáltató biztosítja-e. Ehhez a **II/4 Értesítés a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapszolgáltatás biztosításáról című** dokumentumot alkalmazza.

2. Megállapodás és intézményi térítési díj

A szolgálat vezetője elkészíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges megállapodást a szerint, hogy milyen szolgáltatást/szolgáltatásokat biztosít a kérelmező részére. Ehhez a **Megállapodás személyi segítség esetén II./5/a, Megállapodás szállítás esetén II /5/b** megnevezésű nyomtatványokat alkalmazza.

A megállapodás kitér

- a szolgáltatást igénybe vevők körére,
- az igényelt szolgáltatások körére, rendszerességére, gyakoriságára,
- az ellátás kezdetének időpontjára, időtartamára,
- a személyi segítség térítési díjára, és a díjfizetés módjára,
- a megállapodás megszűnésére, megszüntetésére,
- a panasztételi lehetőségre,
- az adatok korlátozott felhasználására 3. személyt illetően stb.

Az Szt. 94. § (1) bekezdésének f) pontja egyértelműen rögzíti, hogy „A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményi jogviszony keletkezését a 94/D. § szerinti esetben a megállapodás alapozza meg. A 94/D. § (1) bekezdése szerint: nem állami fenntartású intézmény esetén a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás igénybevételéről az intézményfenntartó és az ellátást igénylő írásbeli megállapodást köt.

A támogató szolgáltatás fenntartója az **intézményi térítési díjat** az önköltség és a normatív állami támogatás különbségénél alacsonyabb mértékben is meghatározhatja.

Az Szt. 115. § (10) bekezdése szerint a fenntartó az intézményi térítési díjat a 115. § (1) bekezdése szerint, az önköltség és a normatíva különbségeként kiszámított és külön jogszabály szerint dokumentált térítési díjnál alacsonyabb összegben is meghatározhatja. A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet (továbbiakban: Tr.) 2. § (1) bekezdése kimondja, hogy a fenntartó a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátásért térítési díjat állapít meg, amelyet az Szt.-ben, a Tr.-ben, a helyi önkormányzatok rendeletében, valamint az Szt. 94/B. és 94/D. §-ai szerinti megállapodásban foglaltak alapján kell megfizetni. Az önköltség és a tárgyévi normatív állami hozzájárulás különbözeteként számított térítési díjat pedig akkor is dokumentálni kell, ha az ellátáshoz nyújtott saját hozzájárulás révén a fenntartó alacsonyabb intézményi térítési díjat alkalmaz.

Az Szt. 115. § (2) bekezdése értelmében a kötelezett által fizetendő térítési díj összegét (személyi térítési díj) az intézményvezető konkrét összegben állapítja meg, és arról az ellátást igénylőt az ellátás igénybevételét megelőzően írásban tájékoztatja.

Ebben a formában csak a 2008-as év végéig alkalmazandó, 2009-től a pályázati finanszírozásnak megfelelően, feladategységre meghatározott díjat kell kalkulálni.

A szociálisan nem rászorult személyek esetében a térítési díj megállapítása a fenntartó döntése alapján történhet, egyéni elbírálás alapján. Ez esetben a fenntartó a térítési díj összegét szabadon állapítja meg, amelyet dokumentálnia szükséges.

A jogosultság megállapítása után a szerződéskötést követően elindulhat a szolgáltatás nyújtása, az ellátott bekerül a **regisztrációs nyilvántartásba**, ami a **II/6 sz. mellékletnek** megfelelő formátumú, és az abban foglalt adatokat tartalmazza. A személyes szociális gondoskodásban részesülő személyről az ellátó szociális intézmény vezetője nyilvántartást vezet (Szt. 20. §.) A nyilvántartás tartalmazza az Szt. 18. §-a által meghatározott adatokat.

A kérelem benyújtásakor az ügyfélnek már rendelkeznie kell a szociális rászorultság alapját képező iratokkal, így a Támogató Szolgálat Vezetőjének döntése ezen iratok alapján történhet.

A személyi segítséget igénylő ügyfelek esetében **gondozási tervet** kell készíteni az ellátottal közösen elfogadott elvek mentén, és ezt a **II/7. sz. mellékletnek** megfelelő nyomtatványon kell kitölteni és vezetni. (egyéni gondozási terv)

A támogató szolgáltatás vezetője az ellátottakat tájékoztatni köteles az **ellátottjogi képviselő** által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátottjogi képviselő elérhetőségéről. A támogató szolgáltatás vezetője, fenntartója köteles együttműködni az ellátottjogi képviselővel. (1/2004. (I.5.) ESzCsM rendelet). Az ellátottjogi képviselő nevét, elérhetőségét, ügyfélfogadási rendjét a szolgáltató köteles kifüggeszteni az igénybevevők számára nyitva álló helyiségben.

4. Szolgáltatás nyújtása

Személyi segítő szolgálat

A támogató szolgáltatást a Támogató Szolgálat működési engedélye alapján meghatározott közigazgatási területen életvitelszerűen tartózkodó, a fentiekben meghatározott jogosultságnak megfelelő fogyatékkal élők vehetik igénybe. A megállapodásban felvállalt feladatok elvégzésének biztosításáért a Támogató Szolgálat vezetője a felelős, a személyi segítő kiválasztásában az ellátott is érvényesítheti igényeit. A szolgáltatás igénybevétele folyamán a segített aláírásával igazolja a **gondozási naplóban (II/8. sz mellékletnek megfelelő nyomtatvány)** a szolgáltatások elvégzését és jogosságát (a személyi segítségi tevékenységre fordított időt percekben kell meghatározni), ennek alapján a Támogató Szolgálat Vezetője **napi, havi elszámolásokat** készít. (II/ 9.sz melléklet). Az igényekben vagy

az állapotban történő bármilyen változást a személyi segítő vagy az igénybevevő jelzi a Támogató Szolgálat vezetőjének, aki a szükségletekhez igazítja a feltételeket, illetve tájékoztatást ad a szükséges szolgáltatásokról. A személyi segítséget igénylők esetében az ellátottal közösen **egyéni gondozási terv** készül, amit az ellátott is jóváhagy.

A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg a szolgáltatást igénybe vevő állapotának megfelelő gondozási, ápolási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósításának módszereit. A gondozási tervet a szolgáltatás igénybevételét követően egy hónapon belül kell elkészíteni, és évente – jelentős állapotváltozás esetén annak bekövetkeztekor – értékelni, szükség esetén módosítani kell.

A gondozási terv elkészítéséről a gondozást végző személy, az abban meghatározott feladatok teljesítésének biztosításáról a támogató szolgálat vezetője gondoskodik.

Az egyéni gondozási terv tartalmazza:

- a szolgáltatást igénybe vevő személy fizikai, mentális állapotának leírását,
- az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, illetve javasolt feladatokat, azok időbeli ütemezését,
- a szolgáltatást igénybe vevő személy részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit.

Nem kell egyéni gondozási tervet készíteni abban az esetben, ha a szolgáltatást igénybe vevő személy kizárólag tanácsadást vagy szállítást vesz igénybe.

A **személyi segítés térítési díja 2009**-ben a szociálisan rászorult és a finanszírozási területen élő ellátottak esetében a pályázati támogatástól függően a fenntartó megállapítása szerint történik, mely évente egyszeri felülvizsgálat után változtathat, de felnőttek esetében a jövedelem maximum 30%-a, kiskorúak esetében pedig az egy főre eső jövedelem maximum 20%-a kérhető el térítési díjként az ügyféltől.

Szállító Szolgáltatás

A szállító szolgáltatást a Támogató Szolgálat működési engedélye alapján meghatározott közigazgatási területen életvitelszerűen tartózkodó, a fentiekben meghatározott jogosultságnak megfelelő fogyatékkal élők vehetik igénybe. A szállítási igényt a Támogató Szolgálat vezetőjénél, vagy az általa a szállítás koordinálására kijelölt személynél kell jelezni. Ő végzi a diszpécseri feladatokat, és adja ki a gépkocsivezetőnek a megrendelést az egyeztetett igények figyelembevételével. Mivel az igények általában meghaladják a kapacitást, ezért a vezető/diszpécser feladata a beérkező igények rangsorolása is, akinek feladata a jármű kapacitásának minél jobb kihasználása.

A szolgáltatást olyan gépkocsival kell végezni, amely bármely fogyatékos személy szállítására alkalmas, rendelkezik emelőszerkezettel, vagy mobil rámpával, valamint ún. 4+3 pontos biztonsági rögzítéssel. A gépkocsinak rendelkeznie kell érvényes kötelező, és CASCO biztosítással is.

A szolgáltatás működéséhez az alábbi adminisztrációs eszközök kerülnek alkalmazásra a fentiekben már felsorolt egyéb dokumentumok mellett:

- **Menetlevél:** A gépkocsivezető vezeti.
- **Szállítási elszámoló lap: (II/11 melléklet szerint)** A gépkocsivezető vezeti.
- **Diszpécsernapló:** A támogató szolgálat vezetője vezeti (diszpécser)
- **Kézpénzfizetési számlatömb:** A térítési díj fizetése minden alkalommal a szolgáltatás igénybevétele után a gépkocsivezetőnél történik. Amennyiben az ügyfélnek ÁFA-s számlára van szüksége azt utólag levélben kézbesítik részére.
- **Szállítási adatfelvételi lap: (II/10 melléklet szerint)** a támogató szolgálat vezetője tölti ki (diszpécser).

A szolgáltató személyi szállítás esetén a jogszabály által meghatározott menetlevelet köteles vezetni. A 89/1988. (XII. 20.) Minisztertanácsi rendelet „a közúti közlekedési

szolgáltatásokról és a közúti járművek üzemben tartásáról” rendelkezik a személyi szállítást végző gépjárművek esetében a menetlevél használatáról.

23/B. § (1) Személygépkocsis személyszállító szolgáltatást végző személygépkocsi a 2. számú mellékletben meghatározott menetlevéllel vehet részt a közúti forgalomban.

(2) A menetlevél szigorú számadású okmánynak minősül, azt eseményszerűen kell vezetni. A felhasznált vagy rongtott okmányokat sorszám szerint, hiánytalanul, a bizonylatokra vonatkozó szabályok szerint kell megőrizni.

A szállítási szolgáltatás után fizetendő térítési díj fizetése – a fentiekben megjelölt jogosultságnak megfelelő igénybevevőnek – a pályázati támogatástól függően, a fenntartó megállapítása szerint történik, ami az évente egyszeri, a fenntartó által végzett felülvizsgálat után változtathat. Felnőttek esetében a jövedelem maximum 30%-a, kiskorúak esetében pedig az egy főre eső jövedelem maximum 20%-a kérhető el térítési díjként az ügyféltől. A személyi szállítás esetén a számlát az ellátott szállításáról a ténylegesen megtett kilométerek alapján kell ellátottanként kiállítani. A térítési díj kiszámolásának alapja a menetlevélen feltüntetett és a szállított személy, illetve annak törvényes képviselője által igazolt kilométer. Ha a gépjármű csak egy főt szállít, így a díjszabásban meghatározott teljes összeg őt terheli. Abban az esetben, ha nem azonos útvonalon több fő szállítása történik, akkor minden egyes személyre vonatkozóan meg kell határozni az indulási és célpontot, a személyre szóló megtett kilométert és a fizetendő díjat.

Ha az azonos útvonalon szállított személy magánszemélyként veszi igénybe a szállítást, úgy minden egyes személyre lebontva kell kiszámítani a térítési díjat, és a magánszemélyek mindegyike aláírásával igazolja az adatok hitelességét, a térítési díj elfogadását.

Mind a személyi segítség, mind a szállítási feladat teljesítését a vezető a **II/12. sz. melléklet** szerint összesíti. Ebben a táblázatban már feladategységet jelöl meg, amit az előzőekben vezetett dokumentumok alapoznak meg.

Információ nyújtás, tanácsadás

A támogató szolgálat alapfeladatai közé tartozik az információs tanácsadás. Ezen szolgáltatás célja, hogy a fogyatékossgal élő személyek hozzájussanak minden információhoz, amely szükséges ahhoz, hogy képesek legyenek döntéseket hozni problémáik megoldásakor, és így társadalmi integrációjuk minél szélesebb körben megvalósulhasson. Az információs tanácsadás során az igénybevevő egyrészt konkrét kérdéseire kap választ, másrészt felvilágosítást kap arról, hogy ügyének elintézéséhez hol talál megfelelő segítséget. Az információs tanácsadás telefonon, levélben, e-mailben és személyesen vehető igénybe. A szolgáltatást a támogató szolgálat vezetője végzi. Az információs tanácsadáshoz a támogató szolgálatnak számítógépes adatállomány áll rendelkezésre. Az állomány kb. 94%-a fogyatékosokat segítő szervezetek, illetve a szakosított ellátást nyújtó szervezetek adatait tartalmazza, 3%-a a gyógyászati segédeszközökre vonatkozó információkat (gyártó, forgalmazó adatai, hozzáférés módja, esetleg ára), 3%-a pedig a polgármesteri hivatalok adatait (ügyfélfogadás, a képviselő-testület tagjaira és szervezetére vonatkozó adatok, a hivatal szervezetére vonatkozó adatok). Az adatbázis karbantartása folyamatos, így mindig a legfrissebb adatokkal tudunk az érdeklődőknek segíteni. **Az információs-tanácsadás igénybevétele ingyenes.**

A szolgáltatás működéséhez az alábbi adminisztrációs eszköz kerül alkalmazásra:

- **II/13. számú melléklet: Információ szolgáltatási napló**

VI. A támogató szolgálat munkatársaira vonatkozó követelmények

A Támogató Szolgálat által alkalmazott munkatársak minimum létszáma

2. számú melléklet az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelethez

1 fő Támogató szolgálatvezető
2 fő személyi segítő
1 fő személyi szállító

Az új pályázati rendszer szerint a minimum feltételek mellett más munkavállalási jogviszonyban is alkalmazhatnak munkatársakat a Támogató Szolgálatban.(másodállás, megbízás, önkéntes stb) A vállalt feladategység teljesítése érdekében a szakmai létszám szükség szerint növelhető.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményekben foglalkoztatottak képesítési előírásai

3. számú melléklet az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelethez

vezető	felsőfokú szociális alapképzéssel konduktor, egészségügyi menedzser, szociális menedzser, diplomás ápoló, védőnő, pszichopedagógus, gyógypedagógus
személyi segítő	szociális gondozó és szervező, szociális gondozó és ápoló, szociális asszisztens, gerontológiai gondozó, mentálhigiénés asszisztens, ápoló, általános betegápoló, felnőtt szakápoló, házi szociális gondozó, szociális otthon gondozó, általános betegápoló, pedagógiai asszisztens, gyógypedagógiai asszisztens

Szakirányú szakképzettséggel nem rendelkező, a 3. számú mellékletben meghatározott képzettségű személy 2003. április 1-jétől vezetői és a személyi segítői munkakörbe nem vehető fel.

A Támogató Szolgálat vezetőjétől elvárt feladatok

Intézményvezetői feladatok

- Működési feltételek megteremtése, biztosítása, betartatása
- Szervezeti politika meghatározása
- Szervezeti kultúra megteremtése
- Szerződéskötések előkészítése
- Ügyfelekkel történő szerződéskötés
- Egyéni karrierterv megvalósítása
- Jutalmazás
- Átruházott jogként rendelkezhet a támogató szolgálat pénzügyi forrásával, meghatározhatja a támogató szolgálat költség-nemenkénti felhasználását
- Átruházott jogként munkáltatói feladatokat láthat el
- Részt vesz harmadik személlyel történő tárgyalásokon, de nem jogosult a

- harmadik személlyel történő szerződéskötésre
- Kapcsolatot tart mind az ügyfelekkel, mind a kapcsolódó szervezetekkel
- Új fejlesztésekről javaslatot tehet, illetve dönthet
- Jelentéseket és beszámolókat készít

Szakmai feladatok

- Szakmai irányvonalak kidolgozása, betartatása és ellenőrzése
- A munkatársak munkafolyamatainak meghatározása
- Adminisztrációs rend meghatározása és ellenőrzése
- Egyéni fejlesztési terv jóváhagyása, ellenőrzése és értékelése
- Szupervízió megszervezése
- Az etikai normák ismertetése és betartatása
- Konfliktuskezelés, problémamegoldás, segítségnyújtás
- A szervezetről megfelelő tájékoztatás nyújtása, külső kapcsolatteremtés
- Az ügyfelek szerződésének megkötése, illetve megszüntetése
- Az adatvédelmi törvény betartatása
- Segítő-segített közötti konfliktushelyzet megoldása
- Önkéntesek kiválasztása, munkájuk szervezése
- Információk gyűjtése a támogató szolgálat feladatainak megvalósításához
- Más támogató szolgálatokkal való kapcsolat fenntartása, tapasztalat- és információcsere

A személyi segítőől elvárt feladatok

- Az igénybevevő személye körüli segítségnyújtás
- Kapcsolatfelvétel az igénybevevővel
- Igények, szükségletek feltárása, kölcsönös elvárások tisztázása után a szerződés előkészítése
- A testi, lelki és szociális szükségletek felmérése és összehangolása alapján az egyénre szabott fejlesztési terv elkészítésében való közreműködés
- A segített ellátási kapcsolatrendszerének feltérképezése
- Az alapvető szükségleteket, ápolási-gondozási feladatokat felméri, és a már működő állami szolgáltatókkal összehangolja a fogyatékos ember igényeit, továbbá javaslatot ad a vezetőknek a nem kielégített igények szolgáltatásokkal való kielégítésére
- Krízishelyzetek felismerése és azonnali jelentése a vezetőknek
- A fogyatékkal élő személyek környezetében élők felvilágosítása az igénybevevő állapotával, ellátásával kapcsolatos ismeretek átadása
- Szociális ügyek intézése
- Szabadidő hasznos eltöltéséhez információ és segítség nyújtása
- Pontos, naprakész, az igénybevevő aláírásával igazolt dokumentáció vezetése
- A segítség folyamatában felmerülő problémák felmérése és azonnali jelzése a vezető felé
- A segítség során felmerülő ügyek intézésében való közreműködés
- A mindennapi életvitelt segítő eszközök, gyógyászati segédeszközök beszerzéséről információ nyújtása, igény szerint a beszerzésben való segítségnyújtás
- Munkamegbeszéléseken való részvétel
- Szupervízió, esetmegbeszélésen való részvétel
- Nem kompetens egészségügyi szakellátás végzésében

A személyi szállító munkatárstól elvárt feladatok

- A szállítás igény szerinti lebonyolítása, az ehhez kapcsolódó dokumentáció teljesítése, menetlevelek pontos vezetése, leadása.
- Tankolási füzet vezetése, a szállítási díjat tartalmazó készpénzfizetési számlatömb kitöltése
- A közlekedési szabályok személyszállításra vonatkozó szabályainak betartása
- A biztonságos személyszállítás feltételeinek biztosítása
- A szállított személyek testi épségének megőrzése
- A szállítást végző jármű állapotának megfelelő karbantartása, illetve a felmerülő problémák jelentése a vezető felé (szervízelés, javítás)
- Bizonyos helyzetekben szükséges a fogyatékos ember személye körüli szakképzettséget nem igénylő segítői feladatok ellátása is
- Személyi segítési feladatok ellátása esetén gondozási napló kitöltése
- A különböző speciális egészségügyi ellátást igénylő fogyatékos személyek szállítását csak kísérvél láthatja el

Képzés, továbbképzés rendszere

Vezetői, személyi segítői vagy gépjárművezetői munkakörben alkalmazott személynek **a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított két hónapon belül** be kell jelentkeznie támogató szolgálati képzésre, és azt **a foglalkoztatás kezdő időpontjától számított négy éven belül el kell végeznie**. A támogató szolgálati képzésre történő jelentkezéseket a Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézethez kell benyújtani. (1/2000SZCSM rendelet 9/D. § (1)), 81/2004. (IX. 18.) ESzCsM rendelet az egyes szociális szolgáltatásokat végzők képzéséről és vizsgakövetelményeiről.)

A személyes gondoskodást végző személyeket a munkáltatónak be kell jelentenie a működési nyilvántartásba (8/2000 SZCSM rendelet, 15/1998 NM rendelet, 9/2000 SZCSM rendelet), és a továbbképzési kötelezettség ideje alatt biztosítani kell a lehetőséget a dolgozó továbbképzésére.