

**VIKTOR INTEGRÁLT SZOCIÁLIS INTÉZMÉNY PEST VÁRMEGYE  
ARANYHEGY IDŐSEK OTTHONA SZADA**

**JELZŐRENDSZERES HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS  
SZAKMAI PROGRAM**

Hatályos: 2023. július 1. napjától  
Iktatószám: 91311-A/103-28/2023  
Nyilvántartási szám: 28/2023

## Tartalom

I. Bevezetés .....	3
II. Az Intézmény alapadatai.....	4
III. A szolgáltatás célja .....	5
IV. A megvalósítandó program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatási elemek, tevékenységek leírása.....	6
1. Az ellátási típus ismertetése .....	6
2. Szolgáltatási kapacitások, tárgyi feltételek, infrastruktúra .....	7
3. Kialakított egység .....	7
4. A nyújtott szolgáltatási elemek, tevékenységek leírása.....	7
4.1. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás során használt rendszer leírása .....	8
4.2. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatának leírása .....	9
V. Más intézményekkel történő együttműködés.....	11
VI. Az ellátandó célcsoport megnevezése, jellemzői .....	12
VII. Az ellátás igénybevételének módja.....	12
1. Az igénybevételre jogosultak köre.....	12
2. Az igénybevételi eljárás rendje.....	13
VIII. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja.....	16
IX. Záró rendelkezések .....	17
X. Záradék .....	18

## I. Bevezetés

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) 65. § (7) bekezdése értelmében a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás (a továbbiakban rövidítés esetén: JHS) biztosítása állami feladat. A Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságról szóló 316/2012. (XI. 13.) Korm. rendelet 4/A. §-a alapján a JHS szolgáltatás biztosítása a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság (a továbbiakban: SZGYF) feladata, amelyet a fenntartásában működő szociális intézményei útján biztosít. Az SZGYF Pest vármegye közigazgatási területén belül Erdőkertes, Veresegyház, Vácrátót, Csomád, Vácegres, Váckisújfalu és Galgamácsa településeken a JHS szolgáltatást a Viktor Integrált Szociális Intézmény Pest Vármegye (a továbbiakban: integrált intézmény) Aranyhegy Idősek Otthona Szada (a továbbiakban: Intézmény) által biztosítja a rászoruló személyek részére.

Az Intézmény a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet (a továbbiakban: Szakmai rendelet) 5/A. § (1) bekezdése alapján, a helyi sajátosságok figyelembevételével, az alábbiak szerint határozza meg az Intézmény székhelyének jelzőrendszeres házi segítségnyújtás feladatainak ellátására vonatkozó szakmai programját.

### A szakmai program célja és tartalma

A szakmai program célja, hogy meghatározza a vonatkozó jogszabályok és az intézményi sajátosságok alapján a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás szakmai tevékenységét, ennek keretében pedig meghatározza

- a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás célját,
- a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében megvalósítandó program konkrét bemutatását, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírását,
- a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében a más intézményekkel történő együttműködés módját,
- az ellátandó célcsoport megnevezését, jellemzőit,
- a fenntartó által biztosított szolgáltatáselemeket,
- az ellátás igénybevételének módját,
- a jelzőrendszeres házi segítségnyújtáshoz szükséges rendszer leírását,
- a segítségnyújtás folyamatának leírását,
- a szolgáltatásokról való tájékoztatás helyi módját.

### A szakmai program hatálya

A szakmai program személyi hatálya a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatást igénybe vevő személyekre, valamint a szolgáltatás nyújtásában közreműködő személyekre terjed ki.



Jelen szakmai program a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Pest Vármegyei Kirendeltsége igazgatójának jóváhagyását követően, 2023. július 1. napjával lép hatályba és ezzel egyidejűleg a 2023. április 4. napján kelt szakmai program hatályát veszti.

## II. Az Intézmény alapadatai

**Az integrált intézmény neve:** Viktor Integrált Szociális Intézmény Pest Vármegye

**Az integrált intézmény székhelye:** 2133 Sződliget, Szeszgyár utca 17-31.

**Az Intézmény (telephely/engedélyes) neve és címe:** Aranyhegy Idősek Otthona Szada, 2111 Szada, Kisfaludy utca 4.

**Az integrált intézmény alaptevékenysége:** személyes gondoskodást nyújtó tartós bentlakásos szociális ellátás keretében idős személyek ellátása, fogyatékos személyek és pszichiátriai betegek teljes körű ápolása, gondozása, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, fejlesztő foglalkoztatás

**Az integrált intézmény alaptevékenységének kormányzati funkció szerinti megjelölése:**

073410	Egészségügyi ápolás bentlakással
101121	Pszichiátriai betegek tartós bentlakásos ellátása
101211	Fogyatékossgal élők tartós bentlakásos ellátása
101215	Fogyatékossgal élők ápoló-gondozó lakóotthoni ellátása
102023	Időskorúak tartós bentlakásos ellátása
102024	Demens betegek tartós bentlakásos ellátása
107030	Szociális foglalkoztatás, fejlesztő foglalkoztatás
107053	Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

**Az integrált intézmény illetékessége, működési területe:** Pest vármegye

**A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás ellátási területei:**

Erdőkertes, Veresegyház, Vácrátót, Csomád, Vácegres, Váckisújfalu, Galgamácsa

**A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében kihelyezhető készülékek száma:**  
40 készülék

**A szolgáltatás szolgáltatói nyilvántartási bejegyzés hatálya:** határozatlan

**Az Intézmény (telephely/engedélyes) ágazati azonosítója:** S0029685

**Az irányító szerv neve és székhelye:**

Belügyminisztérium 1051 Budapest, József Attila utca 2-4.

**A középírányító szerv neve és székhelye:**

Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság 1132 Budapest, Visegrádi utca 49.

**A fenntartó szerv neve és székhelye:**

Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság 1132 Budapest, Visegrádi utca 49.

### **III. A szolgáltatás célja**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, mint alapszolgáltatás célja, hogy a saját otthonában élő, egészségi állapota és szociális helyzete miatt rászoruló, segélyhívó készülékkel ellátott időskorú vagy fogyatékos személy, illetve pszichiátriai beteg (a továbbiakban: ellátott vagy igénybe vevő) önálló életvitele fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetet megelőzze, illetve elhárítsa. Elősegítse és lehetővé tegye a hirtelen felmerülő egészségügyi jellegű problémák – rosszullét, lakáson belüli baleset stb. – azonnali, illetve rövid időn belüli megoldását.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás biztonságot nyújt az ellátást igénybe vevő személy számára, hiszen a nap 24 órájában, az év minden napján igénybe vehető a szolgáltatás, amely folyamatos segítségnyújtási lehetőséget biztosít azoknak a szociálisan rászorult igénybe vevőknek, akik ragaszkodnak saját környezetükhöz, állapotuk miatt viszont bármikor segítségre szorúlnak.

A szolgáltatás folyamatos működtetése nagymértékben kitágítja az igénylők biztonságérzetét, hiszen a felmerülő krízisekről nemcsak utólag tájékozódhatunk, hanem azok szinte azonnal megoldásra kerülnek. A szolgáltatás így megnöveli azt az időt is, amíg az igénybe vevő a saját otthonában, megszokott lakókörnyezetében önálló életvitelt tarthat fent, jelentősen kitolva a bentlakásos intézményi elhelyezés szükségességének idejét. A saját környezetben töltött idő meghosszabbítása az ellátott számára megnyugvást jelent.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás preventív ellátás, mivel a gyors segítséggel, vagy annak tudatával a biztonságérzet növelésével megelőzi a nagyobb problémák kialakulását vagy a költségesebb ellátások idő előtti igénybevételét.

Az Intézmény elkötelezett a jogszabályi és szakmai követelmények teljesítése, valamint a szakmai munka minőségének folyamatos fejlesztése iránt.

A feladatellátás során az Intézmény tiszteletben tartja az ellátottak alapvető jogait, különösen az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, a teljes testi, lelki és szociális jólét állapotához, az egészséghez való jogát.



#### IV. A megvalósítandó program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatási elemek, tevékenységek leírása

##### 1. Az ellátási típus ismertetése

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a szociális alapszolgáltatások közé tartozó ellátási forma, mely az illetékességi területünkön, a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időkorú, vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújt ellátást.

Az Intézmény a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatást Pest vármegye közigazgatási területén belül Erdőkertes, Veresegyház, Vácrátót, Csomád, Vácegres, Váckisújfalu és Galgamácsa településeken látja el a Szakmai rendelet 28. § (4) bekezdésében meghatározott előírás teljesítésére is tekintettel.

Intézményünk 2023. július 1. napjától részt vesz a Gondosóra Programban. A Gondosóra Program biztosítására az Intézmény fenntartója, az SZGYF, valamint a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet között együttműködési megállapodás jött létre, amelynek célja egy modell program kialakítása, amely során a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás a Gondosóra Program által biztosított szolgáltatással és a kapcsolódó technikai, technológiai feltételek igénybevételel történik az SZGYF intézményeinek közreműködésével.

A Gondosóra Program keretében a program műszaki háttérét – amely magában foglalja a jelzőeszközökre vonatkozó feladatokat és szolgáltatásokat (úgy mint jelzőeszközök csatlakoztatása a diszpécser szolgálatához, jelzőeszközök beüzemelése és aktiválása, jelzőeszköz logisztika és vezetési feladatok), valamint a diszpécserközpont szolgáltatásra vonatkozó feladatokat és szolgáltatásokat is (úgy mint diszpécser/diszpécser, valamint a diszpécserközpont regisztrációval kapcsolatos szolgáltatásainak és funkcióinak biztosítása, adminisztrációval kapcsolatos funkciók biztosítása, távfelügyeleti szolgáltatások biztosítása) – a Szociálpolitikai Innovációs Közhasznú Nonprofit Kft. szerződött partnere, a 4iG Nyrt. biztosítja.

A fenntartó által 2023. március 1. napjától megállapított intézményi térítési díj összege 0,- Ft, azaz a Gondosóra Programban biztosított JHS szolgáltatás nyújtása, illetve annak igénybevétele ingyenes, az igénybe vevőt térítési díjfizetési kötelezettség – eltérő összegű intézményi térítési díj megállapításáig – nem terheli.



## **2. Szolgáltatási kapacitások, tárgyi feltételek, infrastruktúra**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtáshoz engedélyezett jelzőkészülékek száma 40 db. A szükséges tárgyi eszközök (alapvető egészségügyi felszerelések az ápoláshoz, segélyhívás fogadásához készenléti mobiltelefon, készenléti táska, a közlekedésre alkalmas gépjármű, GPS, számítógép), az Intézmény rendelkezésére állnak. A feladatellátáshoz szükséges ügyeleti szoba az Intézmény szadai telephelyének telephelyvezető szobájában található, ahol zárható kulcsos szekrény van elhelyezve. A készenléti táskák a szolgálatot teljesítő gondozóknál találhatóak.

## **3. Kialakított egység**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatos készenléti rendszer útján igénybe vehető szolgáltatás. A segítségnyújtást végző gondozókat (40 készülékenként legalább 2 fő gondozót) az Intézmény készenléti szolgálatban, illetve megbízási szerződés keretében foglalkoztatja. A gondozó munkatársak feladatellátása heti beosztás szerint, folyamatosan, készenléti rendszerben történik. A feladatot olyan szakképzett munkatársak látják el, akik az ellátási terület összes településén élő ellátott lakását legfeljebb 30 perc alatt elérik. A gondozók felszereléseként biztosítunk mobiltelefont, készenléti táskát, az alapvető egészségi ellátáshoz szükséges eszközöket.

## **4. A nyújtott szolgáltatási elemek, tevékenységek leírása**

Az Intézmény által nyújtott jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatást és tevékenységet a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (a továbbiakban: Szt.) és a Szakmai rendelet szabályozza. Az Intézmény feladatellátása során kiemelt figyelmet fordít arra, hogy szolgáltatásait az ellátást igénybe vevőknek az előírt követelményeknek megfelelően nyújtsa, figyelembe véve a szakmai alapidokumentumokat, a jelen szakmai programot, a szervezeti és működési szabályzatot, valamint az egyéb belső szabályozókat és az irányadó jogszabályokat.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében felügyelet szolgáltatási elemet biztosítunk, mely az igénybevevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközökkel biztosított kontrollt jelent. Az ügyeletes gondozó a veszélyhelyzet kialakulásának megelőzése érdekében a veszélyeztető körülmények elhárítására és az eredményesség érdekében a segítői kapcsolat kialakítására és fenntartására törekszik.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében az Intézmény biztosítja az ellátott személy segélyhívása esetén

- az ügyeletes gondozónak a helyszínen történő haladéktalan megjelenését, valamint



- a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtételét, továbbá
- szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését.

A gondozó a veszélyhelyzet kialakulásának megelőzése érdekében, a veszélyeztető körülmények elhárítására és az eredményesség érdekében a segítői kapcsolat kialakítására és fenntartására törekszik.

A szolgáltatás működtetésére kialakított rendszer folyamatos működése és elérhetősége a nap 24 órájában biztosított, segélyhívó jelzés esetén a gondozók 30 percen belül a segélykérő otthonába sietnek, gondoskodnak a probléma elhárításáról, a krízishelyzet megszüntetéséről.

#### **4.1. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás során használt rendszer leírása**

A Gondosóra Programban biztosított eszköz egy a 21. századnak megfelelő technológiával gyártott készülék. A beépített SIM kártya segítségével kétirányú adat- és hangkommunikációra képes, amely a készülék közepén található fő gomb hosszú megnyomásával azonnal jelzést küld a diszpécserközpontnak. A mikrofon a készülék előlapján a fő gomb alatt található. A készülék hátuljába beépített hangszóró hangminősége kiváló, a hangerő szabályozását kizárólag a diszpécserközpont munkatársai irányítják. A Gondosóra kezelhetősége egyszerű. A fő gomb megnyomásával a felhasználó kapcsolatba tud lépni a diszpécserközpont ügyeletes munkatársával. Az eszköz ekkor úgy működik, mint egy kihangosított mobiltelefon. A felhasználó el tudja mondani a kérését és a diszpécser megkezdi a segítségnyújtást. Minden jelzésre reagál valaki, a megfelelő intézkedések folyamata pontosan szabályozott. A készülék kétirányú kommunikációra képes: jelzést ad a központ felé és a diszpécserrel hívást fogad. A felhasználása a mobiltelefontól annyiban tér el, hogy nem lehet vele kimenő hívásokat kezdeményezni, és külső hívásokat fogadni. Közvetlenül csak a diszpécser központtal lehetséges kommunikálni a készüléken keresztül.

Az eszköz ütés- és cseppálló, zuhanyzás közben is használható. A jelzőeszköz karon és nyakban is viselhető.

Az eszköz helymeghatározó funkcióval is rendelkezik, mely segítségkérés esetén lehetővé teszi viselője pillanatnyi tartózkodási helyének beazonosítását.





A Gondosóra csomagja a töltő, a kar- és a nyakban történő viseléshez szükséges kiegészítőket tartalmazza.

A töltőkábel csatlakozását mágnesek segítik, így azt nagyon egyszerűen rögzíteni tudja az eszközhöz a szolgáltatást igénybe vevő. Amennyiben a töltés elindul, azt az eszköz hangjelzéssel is megerősíti, az oldalán található piros LED pedig villogni kezd. Ha az eszköz oldalán a piros LED folyamatos világít, akkor a készülék teljesen feltöltött. Az akkumulátor egy teljes feltöltéssel 2 napig üzemkés marad.

A jelzőeszköz rendszeresen jelzi akkumulátorának állapotát a központ felé és jelzést ad a felhasználójának is az alábbiak szerint:

- Az alacsony töltöttséget az eszköz automatikusan hangjelzéssel jelzi (30 %-os töltöttségi szintnél).
- A diszpécser akkor hívja a felhasználót a készüléken keresztül, ha azt látja, hogy 10 % alá csökkent az eszköz töltöttsége, vagy olyan szint alá, ami nem biztosítja annak másnap reggelig történő működését.
- Ha lemerült az eszköz, a diszpécser a kapcsolattartót hívja (csak nappal).

A készüléket száraz, vagy enyhén nedves törülközővel lehet tisztítani.

#### 4.2. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás folyamatának leírása

##### Segítségkés fő okai:

- rosszullet
- elesés

Segélykérés esetén a diszpécser szolgálat munkatársa a Gondosórában elhelyezett SIM kártya számát tárcsázva, beszédkapcsolatot létesít az elláttal, név szerint szólítva őt.

Amennyiben a diszpécserközpontba beérkező hívás után a diszpécser úgy állapítja meg, hogy a hívás azonnali intézkedést kíván, telefonon értesíti a JHS szakmai egységben beosztott gondozót a segítséget kérő nevének, címének és az egyéb rendelkezésre álló információknak a közlésével, aki a kivonulást megkezdi.

A jelzőrendszeres eszköz alkalmas arra, hogy GPS adatok alapján megállapítható legyen a segélykérő tartózkodási helye. Amennyiben a beérkező segélyhívás GPS koordinátái alapján megállapítható, hogy a hívás nem az igénybe vevő otthonából érkezett (például az utcán történik baleset vagy rosszul), akkor a diszpécser mentőt küld a helyszínre, majd tájékoztatja a riasztási eseményről az ügyeletes gondozót is. A JHS szolgáltatás jogszabály szerint a lakáson belül bekövetkező vészhelyzetek elhárítására jogosítja fel az ügyeletet ellátó gondozót.

### **Teendők kivonulás szükségességének esetén**

A gondozó a készenléti táskával és a lakáskulccsal a riasztástól számított lehető legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 30 percen belül megérkezik a segélyhívás helyszínére.

A gondozó a megérkezést követően a segélyhívó nyomógombját megnyomva jelzi a helyszínre érkezést és az ellátás megkezdését.

A lakásba bejutva felméri a vészhelyzet súlyosságát, az ellátott általános fizikai- és mentális állapotát, majd kompetenciahatárain belül, a helyzetnek megfelelő segítséget nyújt, a helyszínre érkezést követően megkezdődik a krízishelyzet felszámolása érdekében a szükséges gondozási feladatokat.

A gondozó rendelkezik az alapvető elsősegélynyújtó felszerelésen kívül mobiltelefonnal, melynek segítségével szükség esetén haladéktalanul orvost, vagy mentőt hív.

Az orvosi segítség megérkezéséig a gondozó a helyszínen marad. Akut életveszélyes állapot esetén telefonhívásban marad a mentőszolgálat munkatársával, és az irányításának megfelelően elsősegélyt nyújt.

A segítségnyújtást követően a gondozó távozik a lakásból.

Amennyiben mentő hívása szükséges, megvárja az ellátott elszállítását, és gondoskodik a lakás bezárásáról. Hozzá tartozó ismeretében értesíti a kórházba szállításról.

Ha elvégezte a feladatot, a segélyhívás jegyzőkönyvet kitölti.

### **Működéssel kapcsolatos tudnivalók**

- A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás folyamán fontos a bizalom, az egész rendszer erre épül.
- A személyes jelenlét nagyon fontos és meghatározó eleme a szolgáltatásnak.
- A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás alapvetően nem egészségügyi, hanem szociális ellátás, a házi segítségnyújtásnak, mint a szociális alapellátásnak a kiegészítő eleme.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás fontos feltétele:

- a segélyhívó gomb az ellátott által elérhető legyen,
- a rendszer használata által indokolt kezelési képesség,
- bizalom megléte (lakáskulcs adása),



- egészségi állapota és szociális helyzete indokolja a 24 órás – jelzőrendszer által biztosított - felügyelet biztosítását.

#### **A szolgáltatás működésének előnyei**

- A jelzőkészülék kicsi, csuklón vagy nyakban hordható, nem akadályozza a viselőjét a mindennapi tevékenységek elvégzésében.
- Könnyen működésbe hozható, elég egy gombot megnyomni.
- A szolgáltatás az év minden napján, folyamatosan 0 órától 24 óráig működik.

#### **V. Más intézményekkel történő együttműködés**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás komplex feladat, melynek megfelelő ellátása együttműködést igényel a szolgáltatást nyújtó intézmény és más személyek, szervezetek között. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás tekintetében a más intézményekkel történő kapcsolatfelvételt és kapcsolattartást az Intézmény vezetője és az Otthon telephelyvezetője biztosítja, ellenőrzi.

#### **Együttműködünk az ellátási területünk településein működő**

- fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére nyújtott ellátás esetében a támogató szolgáltatást, illetve a pszichiátriai betegek részére közösségi alapellátást nyújtó szolgáltatóval,
- idősek, krónikus betegek részére nyújtott ellátás esetében a területi házi segítségnyújtó szolgálattal,
- bentlakásos intézményekkel.

#### **Egészségügyi szolgáltatás területén együttműködünk:**

- egészségügyi ellátást biztosító háziiorvosi hálózattal,
- szakosított egészségügyi ellátást biztosító szakrendelőkkel és kórházakkal,
- szükség esetén Budapest Főváros Kormányhivatala Népegészségügyi Főosztályával, a járási hivatalok népegészségügyi osztályaival.

#### **Szükség esetén a mentálhigiénés ellátás területén együttműködünk:**

- a társintézményekkel,
- az egyházi, illetve civil fenntartású szociális szolgáltatókkal, szervezetekkel.

#### **Együttműködünk továbbá:**

- szolgáltatást igénybe vevőkkel/ törvényes képviselőikkel,
- az ellátást igénybe vevők családtagjaival,
- a rászoruló személyek számára nyitva álló helyiségeknek helyt adó szociális intézményekkel és fenntartóikkal,
- a települési önkormányzatokkal,
- gyámhivatalokkal,
- családsegítő - és gyermekjóléti központokkal, szolgálatokkal,

- munkaügyi központtal,
- a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást biztosító mobiltelefonos szolgáltatóval,
- érdekképviselőkkel és a területileg illetékes ellátottjogi képviselővel.

## VI. Az ellátandó célcsoport megnevezése, jellemzői

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás.

Az Intézmény által ellátandó célcsoportba azon személyek tartoznak, akik az ellátás területén lakó- és tartózkodási hellyel rendelkeznek, az Szt. szerint szociálisan rászorult időskorú vagy fogyatékos személy, illetve pszichiátriai beteg, továbbá

- akinek egészségi állapota indokolja a folyamatos felügyeletet,
- szociális helyzete indokolja a szolgáltatás igénybevételét,
- kritikus élethelyzetben nincs mód a segélykérésre, segítségre sem családtagtól sem mástól nem számít,
- alkalmas arra, hogy kezelje a műszaki berendezést,
- vállalják a Megállapodásban rögzített feltételeket.

A szolgáltatás célcsoportjába tartozókról elmondható, hogy többnyire egyszemélyes háztartásban élnek, gyenge egészségi állapotban vannak, önellátási képességük jelentősen csökkent, társas kapcsolataik, érdeklődési körük beszűkült. Legtöbbjük a mindennapokra házi gondozó ellátását veszi igénybe, akik folyamatos gondozást biztosítanak. Az ellátási szükségletet elsősorban az ellátást igénybevevők pszichés és fizikai állapota határozza meg. Főbb betegségi típusaik: cukorbetegség, magas vérnyomás, érrendszeri problémák, időskori mozgásbántalmak, kezdődő demencia, nagyothallás, látásgyengeség.

## VII. Az ellátás igénybevételének módja

### 1. Az igénybevételre jogosultak köre

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénylése esetén, a hatályos jogszabály szerint a **szociális rászorultságot** vizsgálni kell. Az intézményvezető a szociális rászorultság fennállását a szolgáltatás igénybevételét megelőzően megvizsgálja, valamint – amennyiben a szociális rászorultság alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn – az igénybevétel során a határozott idő leteltét követően felülvizsgálja. A szociális rászorultság fennállását nem kell felülvizsgálni az Szt. 65. § (4) bekezdés a) pontja szerinti személy esetén (az egyedül élő 65 év feletti személy).



## A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevétele szempontjából szociálisan rászorult

- az egyedül élő 65 év feletti személy,
- az egyedül élő súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, vagy
- a kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, ha egészségi állapota indokolja a szolgáltatás folyamatos biztosítását.

A rászorultság igazolása a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet alapján a következő iratokkal történik, amelyeket, illetve azok másolatát a kérelemhez csatolni szükséges:

- a) az egészségi állapoton, illetve a betegségen alapuló szociális rászorultság esetében a külön jogszabály szerinti, két évnél nem régebbi
  - 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklet I. része szerinti orvosi igazolást, illetve
  - pszichiáter vagy neurológus szakorvosi szakvéleményt;
- b) az egyedül élés igazolására a szolgáltatás igénybevételére irányuló kérelemben feltüntetett adatokat;
- c) az életkor igazolására a személyazonosításra alkalmas okmány másolatát;
- d) a súlyos fogyatékoság igazolására az Szt. 65/C. §-ának (5) bekezdése szerinti iratot.

Amennyiben a szociális rászorultság az Szt. alapján több feltétel egyidejű fennállásán alapul, valamennyi feltételt külön igazolni kell.

Az intézményvezető a szociális rászorultság fennállását vagy annak hiányát rögzíti az Szt. 20. §-a szerinti nyilvántartásban.

### **2. Az igénybevételi eljárás rendje**

- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére történik.
- Telefonon (+36-30-351-0371), e-mail címen vagy személyes megkeresést követően a leendő ellátott vagy hozzátartozója, illetve törvényes képviselője számára átadjuk a jogviszony létesítéshez szükséges nyomtatványokat (személyesen munkanapokon 8.00 és 15.00 óra között, postai úton, e-mailben). A nyomtatványok az intézményi honlapról is letölthetőek (<https://pmveszi.hu>).
- A kérelmet az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője 2111 Szada, Kisfaludy utca 4. alatti címen személyesen munkanapokon 8.00 és 15.00 óra között, vagy postai úton is benyújthatja.
- Amennyiben mozgásában korlátozott, arra irányuló kérés esetén a telephelyvezető előkészíti a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges



dokumentációt, és időpont egyeztetést követően, a kérelmező otthonában elvégzi a kérelem írásos felvételét.

- A kérelem beérkezésekor iktatásra és nyilvántartásba vételre kerül, ezt követően áttekintésre kerül a kérelem és mellékletek hiánytalan volta és kitöltöttsége. A hiányosan, pontatlanul kitöltött vagy a hiányzó mellékletekkel megküldésre kerülő kérelmek esetében a kérelem beérkezését követő 8 napon belül hiánypótlási felhívás kibocsátására kerül sor, mely minden esetben tartalmazza a hiánypótlásra nyitva álló határidőt is.
- Szóbeli kérelmezés esetén a kérelem benyújtásának tényét és az elhelyezési kérelmeket a telephelyvezető írásban rögzíti, melyet két tanú aláírásával ellát.
- A rászorultságot igazoló dokumentumokat, orvosi dokumentációt, és a megállapodáshoz szükséges iratoknak papír alapon rendelkezésre kell állnia. A dokumentumokat az ellátást igénylő legkésőbb a megállapodás megkötésekor átadja a telephelyvezetőnek. A folyamat többi része szóbeli kérelmezés esetén is azonos az írásbeli kérelmezés folyamatával.
- Az intézményvezető vagy az általa kijelölt munkatárs elvégzi a szociális rászorultság vizsgálatát.
- A kérelemről az intézményvezető dönt. Az elutasítás minden esetben írásban történik.
- Amennyiben a kérelmező jogosult az ellátásra, a telephelyvezető a megállapodásban foglaltaknak megfelelően megszervezi az ellátást, és amennyiben van kihelyezhető készülék, úgy időpontot egyeztet a felszerelés napjáról és időpontjáról.
- Gondoskodunk a szolgáltatást igénybe vevő lakásán a jelzőkészülék felszereléséről, üzembe helyezésének megvalósulásáról.
- A készülék üzembe helyezését követően próbahívást indítunk és segítünk az igénybe vevőnek abban, hogy a készülék működésének, kezelésének módját biztonságosan elsajátítsa. Jól bevált gyakorlat szerint, átad az igénybe vevőnek egy olyan tájékoztató leírást, amely a jelzőrendszeres eszköz használatát szemlélteti.
- Legkésőbb az ellátás megkezdésének napján az intézményvezető megállapodást köt az igénylővel, és tájékoztatja az ellátottat a fizetendő személyi térítési díj összegéről. A fenntartó által 2023. március 1. napjától megállapított intézményi térítési díj összege 0,- Ft, azaz a JHS szolgáltatás nyújtása, illetve annak igénybevétele ingyenes, az igénybe vevőt térítési díjfizetési kötelezettség – ettől eltérő összegű intézményi térítési díj megállapításáig – nem terheli.
- Azon célból, hogy riasztás esetén az ellátott lakásába az ügyeletes gondozó bejuthasson, lakáskulcs rendelkezésre bocsátását kérjük, azonban az igénylőnek nem kötelező lakáskulcsot adnia. Ebben az esetben nyilatkozatot szükséges aláírnia, hogy segítségkérés esetén, amennyiben nem tud ajtót nyitni, a bejutás költségeit (zárjavító gyorsszolgálat) vállalja. A lakáskulcs(ok) átvételekor a kérelmező aláírja a megállapodáshoz szükséges



dokumentumokat, a kulcsátvételi dokumentumokat, és a telepítési munkalapokat.

Az intézményi jogviszony megszűnik:

- a) a felek közös megegyezésével,
- b) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- c) a jogosult halálával,
- d) határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- e) felmondással.

A megállapodást az ellátott indokolás nélkül bármikor, az intézményvezető indokolással írásban mondhatja fel. A felmondási idő – amennyiben a megállapodás másként nem rendelkezik – 15 nap.

Az Intézmény vezetője a megállapodást felmondással megszüntetheti, ha

- a) az ellátott részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fent,
- b) az ellátott másik szociális személyes gondoskodást biztosító ellátási forma igénybevételével él,
- c) az ellátott a szolgáltatási rendet a magatartásával súlyosan megsérti, a szolgáltatás nyújtását szándékosan akadályozza, ideértve a készülék szándékos rongálását is, vagy nem biztosítja a lakásba való bejutás feltételeit,
- d) az ellátott az ellátási területről elköltözik.

Ha a felmondás jogszerűségét az ellátott, a törvényes képviselője vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz (Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Pest Vármegyei Kirendeltsége 1052 Budapest, Városház utca 7.) fordulhat.

A szolgáltatással kapcsolatos észrevételek, panaszok kivizsgálására vonatkozóan a jogosult vagy törvényes képviselője, avagy az ügyben érintett személy panasszal élhet, melyet az ellátó szociális intézmény vezetőjéhez, az Intézmény vezetőjéhez kell benyújtani. Az igazgató tizenöt napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az igazgató határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz (Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Pest Vármegyei Kirendeltsége 1052 Budapest, Városház utca 7.) fordulhat jogorvoslattal.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás ellátásával kapcsolatosan a jogosult, illetőleg a törvényes képviselője az ügy kivizsgálása érdekében a területileg illetékes ellátottjogi képviselőhöz fordulhat jogainak védelme érdekében.

## VIII. A szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja

Intézményünk figyelmet fordít arra, hogy szolgáltatásait minél szélesebb körben ismertté tegye. Az Intézmény az általa nyújtott ellátásokat, így a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevétel lehetőségeit és feltételeit az érintettek számára is elérhető módon és helyen nyilvánosságra hozza. Intézményünk szolgáltatásáról összeállítottunk egy tájékoztatót, amelyet minden érdeklődőnek átadunk, valamint honlapunkon is közzéteszünk.

A szolgáltatást igénybevevők részére megkeresésük esetén telefonon (+36-20-253-0266) vagy elektronikus úton e-mailen is felvilágosítást nyújtunk, valamint tájékozódhatnak az interneten keresztül az Intézmény honlapján (<http://pmveszi.hu>), ahol a szakmai program is megtekinthető, valamint személyesen az Intézményben.

Az Intézmény honlapján többek között az alábbi információk találhatóak:

- az Intézmény bemutatása,
- az igénybevételhez kapcsolódó kérelem és mellékletei,
- alapdokumentumok,
- elérhetőségek,
- az ellátás intézményi térítési díja (amely 2023. március 1. napjától 0,- Ft),
- egyéb közérdekű és/vagy közérdekből nyilvános adatok, információk (szervezeti, személyi adatok, tevékenységre, működésre vonatkozó adatok, gazdálkodásra vonatkozó adatok).

Annak érdekében, hogy a lakosság körében minél szélesebb körben ismertté váljon a JHS szolgáltatás, az Intézmény személyes és telefonos munkakapcsolatot ápol elsősorban a települési önkormányzatokkal, azok fenntartásában álló gondozási központokkal, alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel, illetve egészségügyi szolgáltatókkal, társintézményekkel, partnerszervezetekkel. Az Intézmény képviselőjében ezen szolgáltatók számára a JHS szolgáltatás működéséről szóló tájékoztató nyomtatványokat ad át, így közvetett módon elősegíti a lakossági tájékoztatást.

Telefonos érdeklődés esetén részletes tájékoztatás nyújtás valósul meg a telephelyvezető által, amelynek alapján az érdeklődő mérlegelni tudja, hogy szeretne-e élni a szolgáltatás igénybevételének lehetőségével.

Annak érdekében, hogy a szolgáltatásról a lakosság minél szélesebb köre tudomást szerezhessen, kapcsolatot ápolunk más szociális és egészségügyi szolgáltatókkal, civil szervezetekkel.



**A jelzőrendszeres házi segítségnyújtásról a jogosult és hozzátartozója számára az intézmény az alábbiakról nyújt tájékoztatást:**

- az Intézményben biztosított ellátások tartalmáról és feltételeiről,
- az Intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjoguk gyakorlásának módjáról,
- a jogviszony megszűnésének eseteiről,
- a szolgáltatásért fizetendő térítési díjról, amely 2023. március 1. napjától 0,- Ft, az ettől eltérő összegű intézményi térítési díj megállapításáig,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő szervezetekről, az ellátottjogi képviselőről.

**A Gondosóra program keretében az Intézmény felhívja az igénybe vevő figyelmét arra, hogy:**

- a jelzőeszközt viselje,
- a 4iG Nyrt. által készített írásos tájékoztató anyagban foglalt előírásokat tartsa be,
- a jelzőeszközt harmadik személynek nem adhatja át,
- a jelzőeszköz nem viselése vagy nem rendeltetésszerű használata eredményeképp bekövetkezett károk és veszteségek tekintetében a SZIN Nonprofit Kft.-vel, illetve a 4iG Nyrt.-vel szemben semmilyen jogcímen nem érvényesíthető igény.

**Az Intézmény a szolgáltatást igénybe vevő személlyel, illetve törvényes képviselőjével, hozzátartozójával kapcsolatot tart:**

- személyesen, az Intézmény irodahelységében, vagy a szolgáltatást igénybe vevő lakásán, és/vagy
- telefonon, és/vagy
- írásban.

**IX. Záró rendelkezések**

1. A szakmai programot a Szakmai rendelet 5/A. § (1) bekezdése szerinti elemeinek változása esetén módosítani kell.
2. Jelen szakmai program mellékletét képezi az ellátás igénybevételekor kötendő megállapodás tervezete és az Intézmény szervezeti és működési szabályzata.

Szöddliget, 2023. június „27. ”

  
**Dávid Tamás**  
igazgató



## X. Záradék

A jelen szakmai programot a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságról szóló 316/2012. (XI. 13.) Korm. rendelet 4. § (4) bekezdésének a) pontja, valamint az Szt. 92/B. § (1) bekezdésének c) pontja alapján jóváhagyom.

Budapest, 2023. június 28. "



.....  
**dr. Pitzné Heinczinger Mónika**

igazgató

Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság

Pest Vármegyei Kirendeltsége