EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTÉRIUMA

SZAKMAI AJÁNLÁS

Támogató szolgálatok részére

2. kiadás

Jóváhagyta:

Nyitrai Imre
helyettes államtitkár

Kiadta:

Czibere Károly
államtitkár

Kiadva:
2017. augusztus

Tartalomjegyzék

SZAKMAI MEGHATÁROZÁSOK, FOGALMAK 3
A TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA 3
CÉLCSOPORT MEGHATÁROZÁSA 5
A SEGÍTŐ TEVÉKENYSÉG MEGVALÓSULÁSA 7
A SZOLGÁLTATÁS ALAPELVEI 8
TEVÉKENYSÉGEK 11
SZOLGÁLTATÁS-ELEMEK 11
TANÁCSADÁS 11
ESETKEZELÉS 12
SZÁLLÍTÁS 14
GONDOZÁS 15
HÁZTARTÁSI, VAGY HÁZTARTÁST PÓTLÓ SEGÍTSÉGNYÚJTÁS 16
FELÜGYELET 17
KÉSZSÉG-FEJLESZTÉS 17
GYÓGYPEDAGÓGIAI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS 18
FELTÉTELRENDSZER 20
SZEMÉLYI FELTÉTELEK (MUNKAKÖRÖK) 20
A SZOLGÁLTATÁS SZERVEZÉSE 21
A SEGÍTŐI TEVÉKENYSÉG TERVEZÉSE, ESETKEZELÉS 21
A SZOLGÁLTATÁS EGYÉNI TERVEZÉSÉNEK FOLYAMATA 24
A SZOLGÁLTATÁS TERVEZÉSE SZERVEZETI SZINTEN 31
SZERVEZETI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK 32
A SZOLGÁLTATÁS SPECIÁLIS KÉRDÉSEI 33
SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ SZOLGÁLTATÁS 33
Indokoltság kérdése 33
Szolgáltatást akadályozó tényezők 33
SZEMÉLYI SEGÍTÉS 34
Indokoltság kérdése 34
Szolgáltatást akadályozó tényezők 34
A MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁS KRITÉRIUMAI 35
JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK 36
DOKUMENTÁCIÓ 38
GONDOZÁSI NAPLÓ 38
SZÁLLÍTÁSI ELSZÁMOLÓ ADATLAP 39
HAVI NYILVÁNTARTÁS FELADATMUTATÓ SZÁMÍTÁSÁRÓL 39

SZAKMAI MEGHATÁROZÁSOK, FOGALMAK

A TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS MEGHATÁROZÁSA

A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény (Fot.) meghatározása alapján a támogató szolgálat a fogyatékos személy önálló életvitelét elősegítő, a mindennapi szükségletei kielégítését célzó - személyes közreműködés által megvalósuló - szolgáltatás[1]. A törvény értelmében a fogyatékos személy részére biztosítani kell a fogyatékossága által indokolt szükségleteinek megfelelő támogató szolgálat igénybevételét[2].

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 1993. évi III. törvény (Szt.) alapján a támogató szolgáltatás célja a fogyatékos személyek lakókörnyezetben történő ellátása, elsősorban a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése, valamint életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása révén[3]. A Szakmai ajánlásban a jogszabályi meghatározásokhoz illeszkedő, szakmai szempontokat figyelembe vevő meghatározások kerültek alkalmazásra:

> *A támogató szolgáltatás a mindenkori jogszabályoknak megfelelő személyi és tárgyi feltételrendszerrel végzett, fogyatékos személyre irányuló, személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatás.*
>
> *A szolgáltatás a fogyatékkal élő személy szükségleteinek speciális kielégítését végzi, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével. Célja az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel támogatása a saját lakókörnyezeten belül és kívül nyújtott tevékenységekkel és a lakókörnyezeten kívüli szolgáltatásokkal való kapcsolat megteremtése által.*

„…megfelelő szakképzettséggel és tárgyi feltételrendszerrel végzett…”

A támogató szolgáltatást, mint professzionális segítő tevékenységet az különbözteti meg a laikus segítségnyújtástól, illetve más segítő szakmák által végzett tevékenységektől, hogy a segítők a feladatellátás speciális követelményeinek megfelelő általános (alapvégzettség) és szakirányú (tanfolyami, illetve továbbképzéseken szerzett) ismeretekkel rendelkeznek, illetve a szolgálat tevékenységét megfelelő tárgyi eszközrendszerrel (ügyfelek fogadására alkalmas nyitva álló helyiség, akadálymentesített gépjármű, egyéb, szolgáltatás biztosítását segítő eszközök) végzi.

[1] 1998. évi XXVI. tv. 4. § d) pontja
[2] 1998. évi XXVI. tv. 11. §
[3] 1993. évi III. tv. 65/C. § (1)

A támogató szolgáltatás speciális ismereteket, tapasztalatokat nem igénylő tevékenységeibe bevonhatók önkéntesek, egyéb laikus segítők is, amennyiben ez a szakmai célok elérését segíti.

„…fogyatékos személyre irányuló…"

A szolgáltatás célja a fogyatékos személy szükségleteinek kielégítése, önálló életvitelének támogatása. A személyre „irányulás" mellett a tevékenység tervezésében és végrehajtásában a fogyatékos személy környezete (család, kapcsolódó intézményrendszer, stb.) is jelentős szerepet kap.

„…személyes gondoskodást nyújtó szociális szolgáltatás…"

A szolgáltatás lényegét a szolgáltató és az igénybevevő közötti személyes segítő kapcsolat adja. A támogató szolgáltatás és a laikus segítségnyújtás közötti minőségi különbséget a segítő szakmai tudása, gyakorlati tapasztalata és tevékenysége során tudatosan kialakított, szakmai célok megvalósulását elősegítő magatartása adja.

„…fogyatékkal élő személy szükségleteinek speciális kielégítését végzi…"

A szolgáltatás a fogyatékos személy szükségleteinek, egyéni állapotának, igényeknek és elvárásainak megfelelő, speciális módszerekre és eszközökre épülő kielégítését végzi. A szolgáltatás szemlélete szerint a célcsoport szükségletei azonosnak tekinthetőek a nem fogyatékos személy szükségleteivel (normalizáció), különbség a szükségletek kielégítésére irányuló tevékenység- és eszközrendszerben van.

„…az ellátott életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően…"

A támogató szolgálat által nyújtott segítés a segített személy és a külső környezet állapotától, jellemzőitől függően egyedi tevékenységkört jelent minden igénybevevő esetében. A szolgáltató az egyéni szükségletek, igények, jellemzők, környezeti tényezők figyelembevételével tervezi meg a szolgáltatást, azok módosulása esetén felülvizsgálja a biztosított szolgáltatás mennyiségi és minőségi jellemzőit.

„…a meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével…"

A segítői tevékenység során törekedni kell a segített személy és környezete erőforrásainak, képességeinek minél hatékonyabb mobilizálására. Cél az, hogy a meglévő képességekre építve azok tovább funkcionáljanak, ezáltal (ha lehetséges) fejlődjenek, illetve a funkcióvesztés minél későbbi és minél kisebb arányú legyen (rehabilitáció elve).

„…az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel támogatása…"

A szolgáltatás célja, hogy a rendelkezésre álló erőforrások felhasználása hatékonyabbá váljon, azonos erőfeszítés mellett az igénybe vevő szükségleteinek jobb kielégítését érje el, vagy az adott életminőség fenntartásáért kevesebb erőfeszítésre legyen szükség.

„…a lakókörnyezeten belül és azon kívül…"

Az önálló életvitel teljessége kiterjed mind a személyes térre (lakókörnyezet), mind a közösségi élet színhelyeire (lakókörnyezeten kívüli terek, közszolgáltatások). A szolgáltatás révén a fogyatékos személy hozzájut az önálló életviteléhez szükséges segítő tevékenységekhez, illetve a szolgáltatás révén képes kapcsolatot teremteni más szolgáltatásokkal, s a szolgáltatás révén azokat önállóan igénybe venni.

CÉLCSOPORT MEGHATÁROZÁSA

A támogató szolgáltatás jogszabályban rögzített célcsoportja a külön jogszabály szerint **szociálisan rászorultnak minősülő** súlyos fogyatékos személyek köre:

- ***Látási fogyatékosság***
- ***Hallási fogyatékosság***
- ***Értelmi fogyatékosság***
- ***Mozgásszervi fogyatékosság***
- ***Pervazív fejlődési zavarok***
- ***Halmozott fogyatékosság***
- ***Egyéb fogyatékosság***

A szociális rászorultság megállapításával kapcsolatos rendelkezéseket a hatályos jogszabályok tartalmazzák[4]. A fogyatékossági típus meghatározása esetén a jogszabályi meghatározásokat szükséges figyelembe venni. Azon szociálisan rászorult személyek esetében, ahol a fogyatékosság típusa nem megállapítható, illetve a fenti besorolástól eltér (pl. kromoszóma-rendellenesség) az egyéb kategória alkalmazandó.

A fenntartó jóváhagyása, illetve a szolgálatvezető döntése alapján a támogató szolgálat elláthat szociálisan nem rászorulónak minősülő személyeket, ez azonban a szabad kapacitás terhére valósítható meg, nem eredményezheti a szolgáltatásra jogosult személyek háttérbe szorulását. A szociálisan nem rászoruló személyekre fordított szolgáltatás a költségvetési törvény alapján járó állami támogatást megalapozó feladatmutatóba nem számítható be. Az igénybevételre vonatkozó egyes jogszabályi rendelkezések is eltérnek a szociálisan rászorult személyekre vonatkozó szabályoktól, ezt az ellátás során figyelembe kell venni.

[4] 1993. évi III. tv. 65/C. § (4) és (5) bekezdése, 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 2/A. §

Látási fogyatékosság

- A Fot. 23. § 1. § a) pontja, valamint az
- 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 4. (K1) pontja szerinti személy, illetve
- a vakok személyi járadékában részesülő személy.

Hallási fogyatékosság

- Fot. 23. § 1. § b) pontja, valamint az
- 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 2. (K2) pontja szerinti személy

Értelmi fogyatékosság

- Fot. 23. § 1. § c) pontja, valamint az
- 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 3. (M) pontja szerinti személy.

Mozgásszervi fogyatékosság

- Fot. 23. § 1. § e) pont és az 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész 5. (L) pontja szerinti személy.

Pervazív fejlődési zavarok (autizmus)

- Fot. 23. § 1. § d) pontja, valamint az
- az 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet II. rész 2. (N1) pontja szerinti személy.

Halmozott fogyatékosság

- Fot. 23. § 1. § f) és g) pontja, valamint az
- 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. mellékletének I. része és a II. rész 2. pontja szerinti esetekből több eset együttes fennállásában érintett személyek.

Egyéb fogyatékosság

- Fot. 23. § 1. § h) pontja, valamint az
- 5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet alapján magasabb összegű családi pótlékban részesülő, előző kategóriákba a rendelkezésre álló dokumentumok alapján be nem sorolható személyek.

A SEGÍTŐ TEVÉKENYSÉG MEGVALÓSULÁSA

A támogató szolgáltatás feladatkörébe sorolható **minden olyan tevékenység, mely a fogyatékosság okán bekövetkező funkcióképesség által érintett szükséglet-kielégítő tevékenység támogatását végzi.** A segített személy funkcióképességének megfelelően a segítő tevékenység alapvetően három fokozatban valósulhat meg:

- ***Eredeti tevékenység segítése***

Az első kategóriába azon tevékenységek kerülnek, melyek egy adott szükséglet kielégítésére irányuló, nem fogyatékos személyeknél is jelenlévő tevékenységet támogatnak.

- ***Alternatív tevékenység támogatása***

A második kategóriába azon tevékenységek sorolhatók, melyek alternatívát kínálnak egy fogyatékosság okán önállóan el nem végezhető tevékenység helyett. A segített személy ebben a tevékenységben is aktívan részt vesz.

- ***Önálló segítői tevékenység***

Ha a segített személy aktív részvétele nem vagy minimális módon lehetséges, a segítő személy tevékenységétől függ a szükséglet kielégítése. Az önálló segítői tevékenységek körében is meghatározható az az aktivitási szint, ami a segített személytől elvárható: pl. a bevásárlás esetén a bevásárló lista elkészítésében való közreműködés.

Fontos szem előtt tartani, hogy ezekben az esetekben az ellátottat megilleti a saját érdekeinek képviseletéhez és a szabad döntéshez, választáshoz való jog – az, hogy a segítő helyette jár el, nem jelenti egyben azt is, hogy helyette dönt.

A SZOLGÁLTATÁS ALAPELVEI

A megvalósuló szolgáltatás alapvetően három fő tényező kölcsönhatásából épül fel. A **szolgáltató** ezek közül az egyik, a másik a **szolgáltatást igénybevevő személy**, a harmadik pedig az a **szolgáltatási környezet**, amiben a szolgáltatás megvalósul.

A szolgáltatás alapvető irányelvei mindhárom területet érintik, de egy elv mást jelenthet a szolgáltatónak, az ellátottnak és mást jelent a szolgáltatási környezetre nézve, s e három terület minősége jelentős mértékben befolyásolja egy adott elv érvényesülését, működését, megvalósulását.

Amikor a szolgáltatás alapelvei meghatározásra kerülnek, nem csak a fogyatékos személyek alapvető ellátási szabályait kell figyelembe venni, hanem a szolgáltatásszervezés alapelveit is, valamint az elvek közötti konfliktusok feloldásának elvi alapjait is.

Egyéni szükségletek elve

A megvalósuló segítő tevékenység a szolgáltatást igénybevevő személy fogyatékosságából, egészségi állapotából, általános jellemzőiből fakadó szükségletek és igények, a szolgáltatás tárgyi és személyi feltételrendszeréből fakadó lehetőségek, kapacitások, a szolgáltatási környezet támogató és akadályozó elemeinek keretei között létrejövő kölcsönhatás eredményeként születik meg. A szolgáltatás tervezése és megvalósulása során a szolgáltatás résztvevői a fenti három tényező közötti optimális összhangra törekednek.

Normalizáció

A normalizáció elve a támogató szolgáltatás elsődleges irányelve. E szerint a szolgáltatást úgy kell megszervezni és megvalósítani, hogy általa a segített személy életvitele lehetőség szerint közelítsen a társadalom általános életviteli normáihoz, elvárásaihoz. A normalizáció elve **feltételezi és elvárja**, hogy a szolgáltatás igénybe vevője törekedjen az önálló, teljes értékű életre, arra legalább részlegesen alkalmas, vagy alkalmassá tehető, a szolgáltatási környezet alkalmas ennek megvalósítására, illetve erre alkalmassá tehető, valamint, hogy a támogató szolgáltatás rendelkezik azzal az eszközrendszerrel, amivel a szolgáltatás igénybe vevőjét ehhez hozzásegítheti. A normalizáció elve az alapja számos más, szolgáltatást érintő irányelvnek.

Önrendelkezés elve

Az önrendelkezés elve szerint a szolgáltatás igénybe vevője (illetve meghatározott esetekben) a közvetlen segítő környezete képes, vagy képessé tehető az életvitelt befolyásoló felelős döntéshozatalra, a szolgáltatási környezet lehetővé teszi a döntéshozatalt, a szolgáltatás pedig képes a szolgáltatás igénybe vevőjét ebben támogatni, a született döntést pedig elfogadni, megvalósulásához aktívan hozzájárulni.

Ehhez az elvhez kapcsolódik a gyakran idézett *„semmit róluk nélkülük elv"*, aminek a tartalma a támogató szolgáltatást érintően lényegében megegyezik az Önrendelkezés elvével.

Érdemes a *„semmit helyettük, nélkülük"* elvről is szót ejteni – ennek megfogalmazása esetén a támogató szolgáltatás nem csak a döntéshozatalban, hanem a tevőleges megvalósításban is az igénybevevők cselekvéseire épít, azok funkcióképességét figyelembe véve, a szolgáltatásban való aktív közreműködést elvárva és azt támogatva.

Azonos jogok és kötelezettségek elve

Az elv szerint a szolgáltatás célcsoportja a társadalom más tagjaihoz hasonlóan rendelkeznek alapvető jogokkal, kötelezettségekkel, ezeket a jogaikat és kötelezettségeiket ismerik, és jogaikkal élni kívánnak, kötelességeiket pedig teljesítik. A szolgáltatási környezetben rendelkezésre kell állni a jogok és kötelezettségek megismeréséhez és teljesítéséhez szükséges feltételeknek, illetve ezek hiánya esetén a szolgáltatásnak erről gondoskodnia kell. A szolgáltatásnak el kell fogadnia a szolgáltatás igénybevevőjét, mint a jogok és kötelezettségek alanyát, a jogok és kötelezettségek megismerésében és érvényesítésében tevőlegesen közre kell működnie.

Rehabilitáció és prevenció

A támogató szolgáltatást úgy kell működtetni, hogy a fogyatékosságból és a kapcsolódó problémákból fakadó ártalmak minimalizálódjanak, a funkcióképességet javítsa, az állapotromlást és a funkcióképesség-csökkenést megakadályozza, vagy annak mértékét csökkentse, kompenzálja a szolgáltatás rendelkezésre álló eszközrendszerével. A prevenció elve szerint a szolgáltatás célja és feladata a fogyatékosság okán, ahhoz kapcsolódóan kialakuló másodlagos ártalmak kialakulásának megakadályozása, késleltetése, lehetőség szerinti mérséklése, kompenzációja.

Egyenlő esélyű hozzáférés

Az egyenlő esélyű hozzáférés elve alapján a fogyatékos emberek számára biztosítani kell, hogy a többségi társadalom tagjaival azonos módon igénybe tudják venni a közszolgáltatásokat, hozzáférjenek minden információhoz, szolgáltatáshoz és számukra szükséges speciális segédeszközhöz.

A támogató szolgáltatást (annak tárgyi és személyi feltételrendszerét, illetve működési rendjét) úgy kell kialakítani, hogy minden fogyatékossági típus számára közel azonos módon, a célcsoport valós igényeinek megfelelően legyen hozzáférhető.

Alapszükségletek elsőbbsége

Ezen elv szerint előnyben kell részesíteni azt az igénybevevőt, aki az alapvető szükségletek kielégítésére, az alapvető életviteli funkciók támogatására kéri a szolgáltatást, illetve magasabb prioritással kell kezelni az ezt elősegítő tevékenységeket, a tevékenységeket támogató feltételrendszer kialakítását.

Legkisebb változtatás elve

Új igénybevevő felvételénél, egy meglévő igénylő által igénybevett tevékenység módosításkor úgy kell eljárni, hogy az más igénybevevők részére a lehető legkisebb szolgáltatásmódosítást eredményezze. A módosítás nem okozhat más ellátottak számára jelentős hátrányt, kivéve, ha a változtatás az alapszükségletek prioritásából fakad.

Szakmai autonómia elve

A szolgáltatást végzőknek, illetve annak vezetőjének joga és kötelessége, hogy a szolgáltatás tartalmát, biztosításának módját, formáját, rendszerességét felülvizsgálja, és szükség esetén azt módosítsa. Meghatározott esetekben a szolgáltató egyoldalúan módosíthatja a szolgáltatás feltételeit és körülményeit, más esetekben szükséges az igénybevevő beleegyezése.

Azonos jogok és kötelezettségek elve a szolgáltató és az igénybevevő között

A korrekt segítői kapcsolat feltételezi, hogy a jogviszonyban a segítő szolgálat és a segített személy(ek) jogai és kötelezettségei közel azonosak, egyik felet sem terheli lényegesen több kötelezettség, illetve nem illeti több jog, mint a másik felet, illetve az egyik fél jogai nem akadályozhatják a másik felet kötelezettségei gyakorlásában. Mind az igénybevevőnek, mind a szolgáltatónak joga és kötelezettsége, hogy a másik fél joggal való visszaéléseivel és/vagy kötelezettségszegéseivel szemben fellépjen akár önmaga, akár érdekérvényesítését segítő külső fél segítségével.

TEVÉKENYSÉGEK

A támogató szolgáltatás céljait, feladatait-tevékenységeit a hatályos jogszabály[5] és az azokhoz illeszkedő szakmai irányelvek határozzák meg.

SZOLGÁLTATÁSI ELEMEK[6]

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (szakmai rendelet) alapján a támogató szolgáltatás a *tanácsadás, esetkezelés, gondozás, háztartási, illetve háztartást pótló segítségnyújtás, szállítás, felügyelet, készségfejlesztés, gyógypedagógiai segítségnyújtás* szolgáltatási elemeket biztosítja. A szolgáltatási elemek lehetővé teszik, hogy a szolgáltatás az igénybevevő személy számára a szükségletekhez, egyéni és környezeti jellemzőkhöz illeszkedő tevékenységet biztosítson, elősegítve a szolgáltatás alapelveiben megfogalmazott célok megvalósulását.

TANÁCSADÁS

> *Az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.*

A tanácsadási tevékenység célcsoportja első sorban a fogyatékos személy, a tanácsadási tevékenység igénybe vétele nem igényli a támogató szolgálattal jogviszony létesítését. A fogyatékos személyeken túl a tanácsadást igénybe vehetik a fogyatékos személyek környezetében élő személyek, speciális esetekben velük kapcsolatban álló csoportok, szervezetek is, amennyiben a tanácsadás tárgya a fogyatékossággal élő személy ellátáshoz, segítéséhez kapcsolódik.

A tanácsadás során meg kell adni az igény szerinti tájékoztatást - egyéni szükséglet szerint akár akadálymentes kommunikációs csatornán keresztül - abból a célból, hogy a kérdező kellő mennyiségű és minőségű információval rendelkezzen az információhiányos életterületeken. Ezzel lehetőség nyílik számukra az önállóan vagy segítséggel történő ügyintézésre. A szolgálat így támogatja a fogyatékos személyek képességeihez mért önrendelkező, önsegítő és öngondoskodó attitűd kialakulását.

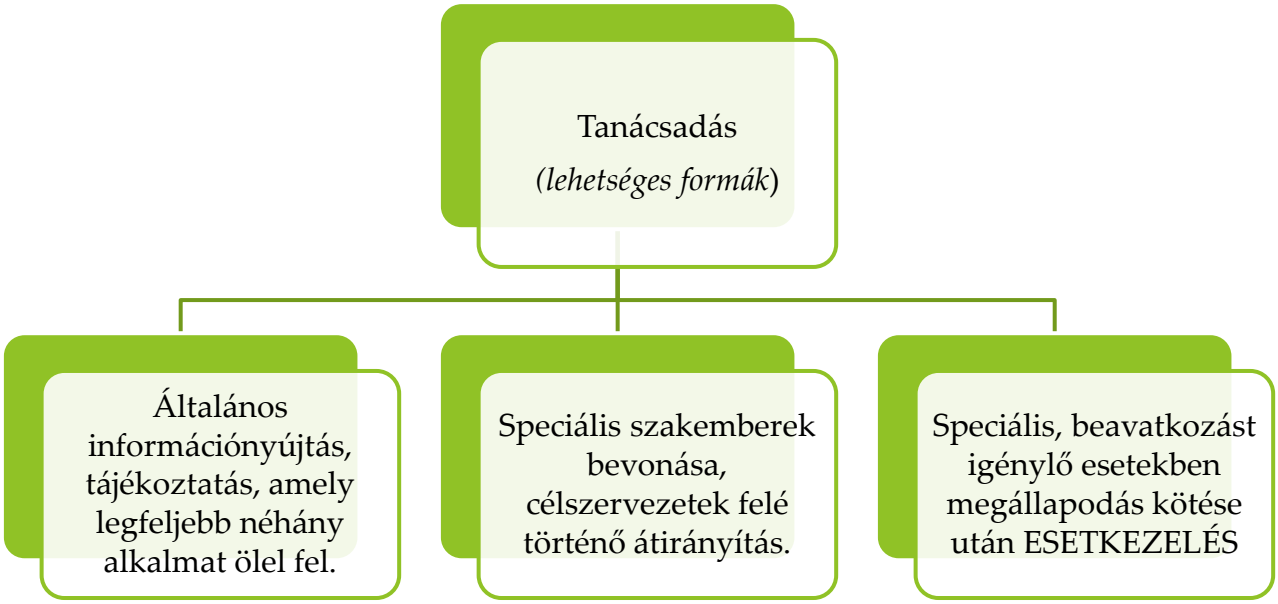
[5] 1/2017. (II.14.) EMMI rendelet alapján módosított 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 2. § l) pontja, illetve 39/A. és 39/B. §

[6] Szolgáltatási elemek leírásai a TÁMOP 541 projekt keretében elkészült szakmai anyagok felhasználásával készültek.

A hatékony információnyújtást feltétele, hogy a szolgáltató információgyűjtést végezzen és a célcsoport igényeihez illeszkedő széleskörű információs adatbázist alakítson ki.

Szolgáltatói szinten szükséges elhatárolni az általános információnyújtást az egyénre szabott tanácsadástól, illetve ezen belül is azokat a speciális tanácsadási formákat, mely kompetencia-igénye meghaladja a szolgáltatásban dolgozók szintjét. Ez esetben a szolgáltatás biztosítása megvalósítható speciális ismeretekkel, kompetenciákkal rendelkező szakemberek, célszervezetek bevonásával, illetve ilyen szakemberek, célszervezetek felé történő átirányítással, szolgáltatás közvetítésével.

A tanácsadás - jellegéből fakadóan - eseti problémamegoldáshoz kapcsolódó információk átadására szolgál. Ismétlődő, tartós igény esetén megfontolandó, hogy a szolgáltató felmérje a tényleges szükségleteket, tájékoztassa az igénybe vevőt a lehetséges további együttműködés feltételiről és a támogató tevékenységet **esetkezelés** formájában folytassa.



A tanácsadási szolgáltatási elem dokumentációs kötelezettséggel nem jár, mérőszáma (indikátora) nincs, az igénybevevői nyilvántartásban (KENYSZI) nem kerül rögzítésre, térítési díjfizetési kötelezettség az elemhez nem kapcsolódik.

ESETKEZELÉS

Az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

Az esetkezelés tevékenység célcsoportja a jogviszonyt létesített, szolgáltatást igénybe vevő fogyatékos személy. Az esetkezelés szolgáltatási elem alkalmazása azon személyek esetében javasolt, ahol a biztosított szolgáltatás kiterjedt, több szolgáltatási elemet magába foglaló, illetve az egyes szolgáltatási elemek során végzett tevékenység összetett.

Javasolt az esetkezelés biztosítása azon esetekben, ahol az ellátott segítése más személyes gondoskodást biztosító szociális szolgáltatások bevonásával történik, a végzett tevékenység térben, időben vagy szakmai alapon a szolgáltatások között megosztásra kerül. Ez esetben az esetkezelés kiterjed a szolgáltatások közötti feladat és kompetenciahatárok meghatározására.

Az esetkezelés első szakaszában a szolgáltatást igénybevevő személy fizikai és egészségügyi állapotának, kompetenciáinak, szociális helyzetének, valamint támogatási szükségletének és igényeinek minél alaposabb megismerése, felmérése történik. A megismerés alapja a szolgáltató és az igénybe vevő személy szoros együttműködése, de a felmérésbe bevonhatók a személy környezetében élő személyek, esetleg team-munka keretében egyéb szakemberek.

A rendelkezésre álló adatok alapján a *problémák elemzése*, *kockázatok elemzése*, *lehetőségek feltárása* és a *szolgáltatás tervezése* történik meg, annak érdekében, hogy az igénybevevő a számára optimális szolgáltatásokat vehesse igénybe. A tervezés során fontos, hogy szolgáltató konkrét célokat, azokhoz rendelt konkrét feladatokat határozzon meg, ezekkel választ adjon és reagáljon a felmérések és a napi gyakorlat által felszínre került problémákra, valamint meghatározza a felelősöket és a határidőket. A tervezett szolgáltatást az igénybe vevő érdekében, igényeinek, elvárásainak figyelembe vételével kell meghatározni. Az önrendelkezés és az emberi méltóság tisztelete érdekében valamennyi szolgáltatásnál figyelembe kell venni azt az elvet, hogy az igénybevevő – meglevő képességei és lehetőségei határain belül – maga rendelkezhessen élete célkitűzéseiről, az azokhoz vezető utakról, a megvalósítandó emberi és morális értékeiről.

Esetkezelés jellemzői

- Megállapodás megkötésén alapul.
- Szükségletek, problémák, kockázatok mérésére, elemzésére épül.
- Tervszerű segítő kapcsolat és tevékenységrendszer jellemzi.
- Egy vagy több szolgáltatási elem együttes vagy önálló igénybevételével jár együtt.
- Jellemzően rendszeres, hosszú távú együttműködéshez vagy rövid távú, de intenzív segítői kapcsolathoz kapcsolódik.

Az esetkezelés szolgáltatási elem speciális dokumentációs kötelezettséggel nem jár, célszerű feljegyzés formájában az állapotfelmérés és a szolgáltatástervezés adatait rögzíteni – ez történet akár elektronikusan is. A tevékenységnek mérőszáma (indikátora) nincs, az igénybevevői nyilvántartásban (KENYSZI) nem kerül rögzítésre, térítési díjfizetési kötelezettség az elemhez nem kapcsolódik.

SZÁLLÍTÁS

Javak vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz, vagy az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldhatók meg.

A szolgáltatási elem célja az igénybevevő fogyatékos személy(ek) szállítási igénye alapján a lakókörnyezeten kívüli alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása speciálisan kialakított gépjárművel, megfelelő tárgyi feltételrendszer biztosításával, szükség esetén (jogszabály által meghatározott igazolás alapján) megfelelő segítő jelenlétében.

A szolgáltatás teljesítése előre egyeztetett módon, a kiindulás és érkezési állomás, illetve az időpontok pontos meghatározása alapján történik.

Amennyiben szükséges, a gépkocsivezető segítséget nyújt a be- és kiszállásnál, valamint a biztonságos közlekedés feltételeinek biztosításában (biztonsági öv, kerekesszék bekötése). Speciális kísérési igény esetén a személyi segítő, kísérő munkatárs a gépkocsiban a szükséges feladatokat ellátja (szállításhoz kapcsolódó személyi segítés, mely a felügyelet szolgáltatási elem keretein belül valósul meg).

Az általános szakmai meghatározásban szerepel, hogy a szállítás feladata a javak eljuttatása az igénybe vevőhöz, ez azonban jellemzően nem önállóan, hanem más szolgáltatási elemhez kapcsolódóan valósul meg, így annak keretein belül kezelendő.

A szállítási célállomáson igénybevett, adott közszolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó további segítségnyújtás nem képezi a szállítás részét.

A szolgáltatás dokumentálása a menetlevélen és a szállítási elszámoló adatlapon történik, a szolgáltatás igénybevételét az igénybevevői nyilvántartásban rögzíteni szükséges. Nem képezi a szállítási tevékenység elszámolható részét az igénybevevő jelenléte nélkül megtett, kiindulási állomásra kiállás, illetve a célállomásról a telephelyre vagy a következő szállítás kiindulási pontjára történő átállás. Indikátora a *szállítási kilométer*, illetve az ebből számolt *feladatmutató*. A szolgáltatás igénybevételét az igénybevevői nyilvántartásban (KENYSZI) rögzíteni szükséges.

Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet szolgáltatási elem) esetében a dokumentáció a gondozási naplóban történik, indikátora a tevékenység *percben kifejezett időtartam*a illetve az ebből számolt *feladatmutató*. Az igénybevételt az igénybevevői nyilvántartásban rögzíteni szükséges.

GONDOZÁS

Az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítés mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

A gondozási tevékenység célja a gondozásra szoruló ember szükségleteihez igazodó segítségnyújtás, melynek mértékét és fajtáját mindenkor a segítségre szoruló személy egészségügyi, szociális és pszichés állapota határozza meg. A gondozási tevékenység magába foglalja:

- Az igénybe vevő személyes higiéniáját biztosító tevékenységeket.
- Fizikai szükségletek biztosításához szükséges támogató tevékenységeket.
- Hely és helyzetváltoztató mozgásának támogatását, igénybe vevő személy mozgatását.
- Alapvető mentálhigiénés szükségletek biztosítását támogató tevékenységeket.

A gondozási tevékenység során különösen hangsúlyos az ellátottak fizikai szükségletének kielégítése, fizikai állapotának megőrzése, meglévő képességeinek és önellátásának megtartása, erősítése. A gondozási tevékenység nem terjed ki speciális egészségügyi ismereteket, kompetenciákat igénylő szakápolási-gondozási feladatokra.

A fogyatékos személyek számára a gondozás feladatkörébe tartozó alapszükségletek kielégítésének előfeltétele a szolgáltatást igénybevevő egészségi állapotának és szükségleteinek alapos megismerése.

A gondozási szolgáltatási elem esetében a dokumentáció a gondozási naplóban történik, indikátora a tevékenység *percben kifejezett időtartam*a illetve az ebből számolt *feladatmutató*. A szolgáltatás igénybevételét az igénybevevői nyilvántartásban rögzíteni szükséges.

HÁZTARTÁSI, VAGY HÁZTARTÁST PÓTLÓ SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

Az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

A háztartási, vagy háztartást pótló tevékenység célja az igénybevevő személyek komfortérzetének, jóléti állapotának biztosítása az egyén környezetében végzett tevékenységek, illetve mindennapi ügyei intézésében nyújtott tevékenységek által. A tevékenység az igénybevevő közvetlen személyes terére, környezetére irányul. Nem irányul az együtt élő családtagok közvetlen személyes életterére és a család/háztartás tágabb értelemben vett életterére.

A tevékenység feladata az igénybevevő közvetlen személyes környezetében annak rendjének, tisztaságának megteremtése és megtartása, a személyes szükségletek kielégítését biztosító feltételek, állapotok megteremtése.

A tevékenység során a szolgáltató az igénybevevő aktuális helyzetére, meglévő képességeire a lehető legteljesebb mértékben épít, ezzel az önálló életvitelt segítő, támogató tevékenységet valósít meg.

A háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás a fogyatékos személyek lakókörnyezetében történő ellátás, életvitelük, önállóságuk megőrzése mellett lakáson belüli speciális segítségnyújtás, valamint a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése. Az igénybe vevő személy közreműködéséhez szükséges képességek hiánya esetében a háztartási segítségnyújtás megvalósulhat lakókörnyezeten kívül, a segítő önálló tevékenysége által (pl. bevásárlás).

A tevékenység speciális területe az ügyintézés, mely az igénybe vevő személy személyes és hivatalos ügyeinek támogatását jelenti lakókörnyezeten vagy azon kívül, igénybevevő személyes részvételével és közreműködésével, illetve közreműködéséhez szükséges képességek hiánya esetén, meghatalmazás alapján a segítő önálló tevékenysége által.

A háztartási, vagy háztartást pótló szolgáltatási elem esetében a dokumentáció a gondozási naplóban történik, indikátora a tevékenység *percben kifejezett időtartam*a illetve az ebből számolt *feladatmutató*. A szolgáltatás igénybevételét az igénybevevői nyilvántartásban rögzíteni szükséges.

FELÜGYELET

Az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll.

A felügyelet szolgáltatási elem célja az igénybe vevő fizikai biztonságának fenntartása a szolgáltatás adott színterén. A felügyelet megvalósulhat az igénybe vevő lakókörnyezetében, egyéb, közszolgáltatásokhoz kapcsolódó helyszíneken (nem kiváltva ezzel más közszolgáltatások hasonló tartalmú tevékenységeit), illetve megvalósulhat a szállító szolgáltatáshoz kapcsolódóan, a gépjárműben. Felügyeletnek minősül a közösségi közlekedési szolgáltatások igénybevétele során a személyi segítő jelenléte. Támogató szolgáltatás esetében a felügyelet minden esetben személyesen kerül biztosításra.

A felügyelet dokumentációja a gondozási naplóban történik, indikátora a tevékenység *percben kifejezett időtartam*a, illetve az ebből számolt *feladatmutató*. A szolgáltatás igénybevételét az igénybevevői nyilvántartásban rögzíteni szükséges.

KÉSZSÉGFEJLESZTÉS

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

A készségfejlesztés célja, hogy az igénybe vevő a lehető legnagyobb mértékben képessé váljon az önellátásra, önálló életvitelre, kapcsolatai és közösségi részvétele erősödjön, mindezek segítségével az önálló élet kialakításának, illetve a társadalomba való re/integrációjának esélye megteremtődjön.

A szociális készségek és kompetenciák négy résztevékenység területei lehetnek:

- Önkiszolgálási képességek fejlesztése,
- Személyes kapcsolatok kialakításának és fenntartásának fejlesztése,
- Kommunikációs készségek fejlesztése,
- Döntéshozatali képességek és a közösségi tudat fejlesztése.

Ezen résztevékenységek fejlesztése során a meglévő kompetenciák megőrzése, fenntartása, lehetőség szerint bővítése a cél, a minél nagyobb önállóság érdekében.

A készségfejlesztés dokumentációja gondozási naplóban történik, indikátora a tevékenység *percben kifejezett időtartam*a illetve az ebből számolt *feladatmutató*. A készségfejlesztés szolgáltatási elem összekapcsolódik az esetkezeléssel, hiszen a készségek fejlesztéséhez szükséges az igénybe vevő állapotának pontos felmérése, megismerése és a fejlesztő tevékenység megtervezése. A meghatározott négy fejlesztési területen az ellátottak igényétől és szükségleteitől függően kijelölt célok megvalósulását kell vizsgálni a célhoz konkrétan kötött

indikátorokkal. A szolgáltatás igénybevételét az igénybevevői nyilvántartásban rögzíteni szükséges.

GYÓGYPEDAGÓGIAI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

A fogyatékosságból adódó akadályoztatottság kompenzációjára szolgáló - a gyógypedagógia körébe tartozó - komplex tevékenységrendszer az igénybe vevő, családja és környezete képességeinek legteljesebb kibontakoztatása, a funkciózavarok korrekciója és a rehabilitáció érdekében.

Gyógypedagógiai segítségnyújtás szolgáltatási elem célja a fogyatékossággal érintett funkciók (mozgás, látás, hallás, beszéd, stb.) fenntartása és fejlesztése a fogyatékos emberek életében, valamint a szociális biztonság és szerepvállalás, a társadalmi életbe való részvétel biztosítása, az életminőség megőrzése és javítása. A tevékenység célja továbbá az állapotromlás, és ezzel a társadalmi részvétel károsodásának megakadályozása, valamint a magasabb gondozási szükséglet kialakulásának megelőzése.

A célok meghatározását, a tervezést az igénybevevő képességei szerinti minél teljesebb bevonásával, vele egyeztetve és vele együttműködésben kell végezni. A legfontosabb terület az önellátási és önkiszolgálási képességek fejlesztése.

A gyógypedagógiai segítségnyújtásnak nem célja a szociális, illetve köznevelési intézményekben történő gyógypedagógiai tevékenység kiváltása, ahhoz kiegészítő módon illeszkedik.

A gyógypedagógiai segítségnyújtás dokumentációja gondozási naplóban történik, indikátora a tevékenység *percben kifejezett időtartam*a, illetve az ebből számolt *feladatmutató*. A szolgáltatási elem összekapcsolódik az esetkezeléssel, hiszen a készségek fejlesztéséhez szükséges az igénybe vevő állapotának pontos felmérése, megismerése és a fejlesztő tevékenység megtervezése. A szolgáltatás igénybevételét az igénybevevői nyilvántartásban rögzíteni szükséges.

	Megállapodás	Igénybevevői nyilvántartás	FM elszámolás	Térítési díj	Felelős
Tanácsadás	Ø	Ø	Ø	Ø	Szolgálat-vezető
Esetkezelés	✓	Ø	Ø	Ø	Szolgálat-vezető
Szállítás	✓	✓	✓	✓	Gondozó (gk. vezető)
Gondozás	✓	✓	✓	✓	Gondozó
Háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás	✓	✓	✓	✓	Gondozó
Felügyelet	✓	✓	✓	✓	Gondozó
Készség-fejlesztés	✓	✓	✓	✓	Terápiás munkatárs
Gyógypedagógiai segítségnyújtás	✓	✓	✓	✓	Terápiás munkatárs

FELTÉTELRENDSZER

SZEMÉLYI FELTÉTELEK (MUNKAKÖRÖK)

A támogató szolgáltatás szakmai feladatainak ellátására három feladatkörben alkalmaz munkavállalókat:

- **Szolgálatvezető**

  Munkakör megnevezése: intézményvezető
- **Személyi segítői feladatok ellátására**

  Munkakörök megnevezése:
  - Gondozó
  - Terápiás munkatárs
- **Gépjárművezetői feladatok ellátására**

  Munkakör megnevezése: gondozó

Az egyes munkakörökben alkalmazandó létszám és képesítési minimum-előírások a szakmai rendeletben kerültek meghatározásra. A jogszabályban foglaltaktól pozitív irányban lehet eltérni, vagyis az adott munkakörben az előírtnál több személy foglalkoztatható és az előírt végzettségénél magasabb végzettségű - szakmai kompetenciákhoz kapcsolódó szaktudással rendelkező - személy alkalmazható.

A SZOLGÁLTATÁS SZERVEZÉSE

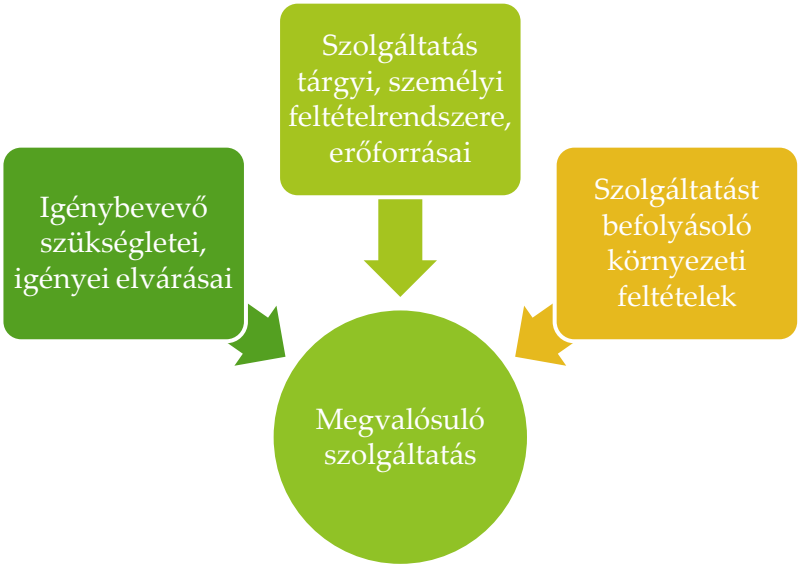
A támogató szolgáltatás esetében a szolgáltatás-tervezés és szervezés összetett feladat, az egyéni segítői tevékenységek meghatározásától a hosszú távú stratégiai tervezésig terjed. Az egyén esetében a szolgálatvezető a segítői tevékenységet végrehajtó munkatársakkal közösen tervezi a szakmai feladatokat, tevékenységeket, ugyanakkor a szolgálat vezetőjének az egyéni igények összesítésével, rendezésével biztosítania kell az erőforrások hatékony felhasználását, a szolgáltatás stabil és kiszámítható működését.

A SEGÍTŐI TEVÉKENYSÉG TERVEZÉSE, ESETKEZELÉS

A tervezési folyamat kötelezően alkalmazandó formanyomtatványa, a Gondozási terv 2017. évtől törlésre került[7], ugyanakkor ez nem jelenti azt, hogy nincs szükség a szolgáltatást igénybe vevők esetén a szolgáltatási tevékenység előkészítésére, tervezésére, folyamatos kontrolljára, időszakos felülvizsgálatára és szükség szerinti módosítására. A segítői tevékenység tervezését a szolgálatvezető és a szolgáltatásban érintett munkatársak lehetőség szerint a szolgáltatás igénybevevőjével, illetve törvényes képviselőjével közösen végzik el, ennek dokumentálását a szolgáltatás saját hatáskörében rendezi.

A tervezés során megtörténik az ellátott élethelyzetének, körülményeinek, problémáinak áttekintése, rendszerezése, az elvégzendő feladatok összegyűjtése, rendezése, segítő tevékenység tervezése, feladatok strukturálása, az igénybe vevő állapotában, igényeiben bekövetkező változások kezelése, segítői tevékenységbe integrálása, a segítői tevékenység során felmerülő akadályok, problémák megoldása. A szolgáltatás tervezése során a már említett környezeti rendszer figyelembe vétele szükséges, vagyis a megvalósuló szolgáltatás a szolgáltatás igénybevevőjének funkcióképessége és egyéb egyéni jellemzői, a szolgáltatás személyi és tárgyi feltételrendszere, valamit a szolgáltatási környezet tulajdonságai alapján kerül kialakításra.

[7] 1/2017. (II.14.) EMMI rendelet



A szolgáltatás egyéni tervezésére, a megvalósuló szolgáltatás felülvizsgálatára alkalmas eszköz az esetmegbeszélés. Az esetmegbeszélés célja, hogy segítséget nyújtson a hatékony feladatellátáshoz, segítse a rendelkezésre álló információk feldolgozását, felfedje a potenciális probléma- és konfliktushelyzeteket (s egyben segítsen azok elkerülésében), és segítsen a változások kezelésében. Fontos feladata, hogy a megvalósuló segítői tevékenység megfeleljen az egyéni szükségleteknek, igényeknek, a szolgáltató jellemzőinek és a környezeti feltételeknek.

A folyamat az igénybevevő szolgálattal való kapcsolatfelvételétől indul. A tevékenység alapos információgyűjtésre épül, mely alapján meghatározásra kerülnek a megoldandó problémák, és sor kerül a prioritásokat felállítására. A megoldás érdekében ennek keretében szükséges definiálni a feladatokat, tevékenységeket, amelyekhez a megfelelő módszereket, eszközöket hozzá kell rendelni. Fontos, hogy a tervezés során meghatározásra kerüljenek az elérni kívánt eredmények, amennyiben ez lehetséges az időkeretek, valamint az eredmények teljesülését mutató indikátorok. Célszerű esetmegbeszélést tartani:

- **A szolgáltatás megkezdése előtt**

A szolgáltatás biztosításának kezdeti időszakában a szolgáltatónak döntést kell hoznia a szolgáltatás tartalmáról, a megvalósítás körülményeiről, feltételeiről. A rendelkezésre álló információkat a támogató szolgálat esetmegbeszélés során rendezi, a segítői tevékenység tervezését pedig a munkatársak együtt végzik el. Kezdeti esetmegbeszélésre szinte minden igénybe vevő esetében szükség van.

Összetett szolgáltatási tevékenységet igénylő személyek esetében a tervezési folyamat nem működhet esetmegbeszélés nélkül. A szállító szolgálat igénybevétele esetében is szükséges lehet alkalmazása, hiszen az igénybe vevő speciális állapota megköveteli, hogy ezt a tevékenységet is személyre szabott módon, előzetesen felkészülve végezze a team.

- **Jelentős állapotváltozás esetén**

Az igénybe vevő állapotában, a szolgáltatás feltételrendszerében és szolgáltatásnyújtás körülményeiben bekövetkező jelentős változás szükségessé teheti a szolgáltatás „újratervezését”. Ha a segítői tevékenységben komolyabb probléma, konfliktushelyzet

keletkezett, a háttérben álló okok felderítése érdekében szintén érdemes esetmegbeszélést kezdeményezni.

- **Ellátott átadása során**

Akár más szolgáltató veszi át az ellátást, akár szolgáltatáson belül változik a felelős segítő személye, célszerű a segítői tevékenységet áttekinteni.

- **Évente egy alkalommal**

Jelentősebb változás nélkül is érdemes legalább évente áttekinteni a nyújtott szolgáltatást, annak eredményességét, megvizsgálva a fennálló problémákat, illetve azok megoldási lehetőségeit.

Támogató szolgáltatás esetében az esetmegbeszélés az alábbi területeken nyújthat segítséget:

- Igénybe vevő élethelyzetének, körülményeinek, problémáinak áttekintése, rendszerezése.
- Az elvégzendő feladatok összegyűjtése, rendezése.
- A segítő tevékenység tervezése, feladatok strukturálása.
- Igénybe vevő állapotában, igényeiben bekövetkező változások kezelése, segítői tevékenységbe integrálása, időszakos felülvizsgálat.
- A segítői tevékenység során felmerülő akadályok, problémák megoldása.

A SZOLGÁLTATÁS EGYÉNI TERVEZÉSÉNEK FOLYAMATA

A szolgáltatástervezési folyamat beilleszkedik az általános, igénybe vevőkhöz kapcsolódó folyamatokba. A személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatások általános folyamatrendszere 5 szakaszra épül.

1. **Tájékoztatás**

A tájékoztatás szakaszában a szolgáltatás leendő igénybe vevője, illetve a képviseletét ellátó személy számára a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos általános és speciális információ-nyújtás történik meg. A folyamat célja, hogy az érdeklődő tájékoztatást kapjon a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos feltételekről, jogokról és kötelezettségéről.

2. **A kérelem vizsgálata, megállapodás előkészítése.**

A kérelem előterjesztése után a szolgáltató megvizsgálja a szolgáltatás biztosításának feltételeit, ezen belül kiemelten három tényezőt: a szolgáltatásra való jogosultságot, a térítési díj fizetésének kötelezettségét megalapozó jövedelmet, és a biztosított tevékenységeket megalapozó szolgáltatási igényeket, az azokhoz kapcsolódó egyéni és környezeti tényezőket. E három tényező vizsgálata a szolgáltatás biztosítása során ismétlődhet.

3. **Megállapodás megkötése**

A kérelem vizsgálata során megállapítottak alapján a két fél között létrejön a megállapodás, mely magába foglalja a szolgáltatás keretében nyújtandó szolgáltatási elemeket, valamint a szolgáltatás biztosításával kapcsolatos, jogszabályban meghatározott lényeges tartalmi előírásokat.

4. **Szolgáltatás biztosítása**

A szolgáltatás biztosításának időszaka a megállapodásban meghatározottak alapján történik. Szükség esetén (jogszabályi környezet változása, ellátási igények vagy a szolgáltatást érintő egyéb lényeges tényező módosulása) annak tartalma felülvizsgálható és az igénybe vevővel egyeztetettek alapján módosítható.

5. **Szolgáltatás megszüntetése**

A szolgáltatás biztosítását a jogviszony megszűnése zárja le. Ez létrejöhet valamely jogviszonyt objektíven érintő tényező beálltától (pl. határozott időtartam lejárta) vagy a szolgáltató vagy az igénybe vevő kinyilvánított, megszűnést előidéző nyilatkozatától (felmondás).

Az egyéni szolgáltatás-tervezés folyamata a szolgáltatási igény vizsgálata alszakaszhoz kapcsolódik, mely a megállapodást megalapozó részfolyamat, illetve a szolgáltatás biztosítása során is (akár részlegesen) ismétlődhet. A tervezés során a szolgáltató áttekinti az igénybevétellel kapcsolatos legfontosabb területeket, elvégzi azok elemzését, kitűzi az elérendő célokat, állapotokat, ezek alapján meghatározza a szolgáltatási elemeket, végül pedig ezekhez felelősöket, erőforrásokat, ütemezést rendel.

1. KAPCSOLATFELVÉTEL SZAKASZA

1.1. Ki kezdeményezte a kapcsolatfelvételt?

Amennyiben nem a segítendő személy kérte a szolgáltatást, fontos tisztázni, hogy miért nem ő kereste meg a szolgálatot. Ez első sorban a cselekvőképességében korlátozott személyek esetében bír jelentőséggel, különös tekintettel azon helyzetekben, amikor az eljáró és képviselt személy a szolgáltatás biztosításával kapcsolatban eltérő álláspontot van.

A megállapodás megkötéséhez az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata szükséges, ha cselekvőképes vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.

1.2. Honnan hallott a kérelmező a szolgálatról? Ki küldte?

Az igénybe vevő szolgáltatással kapcsolatos előzetes ismereteit alapvetően meghatározza az a tájékoztatás, amit egy harmadik féltől kap. Számos esetben részleges, hiányos, esetleg téves ismeretekkel rendelkezik az érdeklődő személy. Ez pontosítást, korrekciót igényel a szolgáltatás részéről, tekintettel arra, hogy a későbbiekben konfliktusok forrása lehet és meghiúsíthatja a szolgáltatás biztosítását. E tekintetben jelentőséggel bír a kiindulási információkat adó forrás.

1.3. Mi a kérelmező elsődleges problémája? Mit kér a szolgálattól?

A támogató szolgálat esetében is előfordulhat (a szociális munka más területeihez hasonlóan), hogy az ellátott a szolgáltatás igénylése során egy részleges, hiányos, pontatlan probléma-definícióval érkezik. Előfordul, hogy az először jelzett probléma nem is a valódi megoldandó élethelyzetet jelzi, hanem attól jelentősen eltér (fedő-probléma), de a kapcsolatfelvétel szakaszában ez csak korlátozottan jelenik meg az igénybe vevő közlésében. Fontos, hogy a szolgálat az elsődleges jelzésre figyelmet fordítson, hiszen ez a későbbiekben fontos viszonyítási pont lesz.

1.4. Átmeneti vagy tartós igényről van-e szó?

Az elsődleges probléma-definíció részét képezi, hogy az igénybe vevő tartósan-hosszú távra kéri a segítségnyújtást, vagy csak egy adott időszakra. A célcsoport leggyakoribb esetben a szolgáltatást egy adott időponttól határozatlan időre, tartósan kéri, de a határozott idejű, rövid időtartamra szóló igények is gyakran alakulnak át hosszú távú segítségnyújtássá.

2. ÁLLAPOT ÉS SZÜKSÉGLETEK FELMÉRÉSE

2.1. Fogyatékosság típusa, jellege, mértéke

A segítői tevékenység tervezéséhez legfontosabb információ az igénybe vevő fogyatékosságának típusa, jellege és annak mértéke. Itt nem csak a dokumentált

fogyatékosságokat, fogyatékosságot eredményező állapotokat kell figyelembe venni, hanem azokat a tényleges funkció-károsodásokat, illetve képesség-csökkenéseket is, melyekről nem feltétlenül áll rendelkezésre orvosi dokumentáció, de a segítői tevékenység tervezésekor számolni kell vele. Fogyatékosság kialakulása szempontjából fontos lehet a kiváltó alapbetegség, különösen abban az esetben, ha progrediáló folyamatról (pl. Sclerosis Multiplex) van szó.

2.2. Egyéb egészségügyi jellegű tényezők (betegségek)

Az önellátó képességet jelentősen befolyásolhatják nem fogyatékosságnak minősülő állapotok, betegségek. Ezek fennállásáról a segítőknek tudnia kell, hiszen a segítői tevékenységek körét, azok megvalósítását, a szükséges kompetenciákat jelentősen befolyásolhatják.

2.3. Szociális rászorultság

Az igénybevételi eljárás során alapvető kérdés, hogy az igénybevevő szociálisan rászorultnak minősül-e, illetve van-e ezzel kapcsolatban önálló esetkezelési vagy segítői tevékenység (pl. ügyintézésben támogatás)?

2.4. Jövedelmi helyzet

A szolgálat vezetője jogszabály szerint vizsgálja, hogy az ellátott, illetve kiskorú igénybevevő esetén a családja milyen jövedelmekkel rendelkezik. Önmagában a jövedelmi helyzet a szolgáltatás biztosítását nem befolyásolja, de a szolgáltatás nyújtásának körülményeit, illetve egyéb, igénybevétellel kapcsolatos tényezőket igen.

2.5. Segítő környezet jelenléte

Kiemelten fontos annak ismerete, hogy a fogyatékossággal élő személy milyen segítő környezettel rendelkezik:

- Vannak-e egyáltalán segítők a környezetében?
- Ha vannak, akkor ők miben segítenek és hogyan?
- Ha vannak, de nem képesek a megfelelő segítség biztosítására, akkor miért nem?

Ezen tényezők jelentős mértékben befolyásolják a támogató szolgálat segítői tevékenységét. Az önálló életvitelben a természetes segítő környezetre hárul az alapvető támogatás biztosítása. Ez nem minden esetben valósítható meg (pl.: munkavégzés, egészségi állapot, gondozási ismeretek hiánya miatt), s ezekben az esetekben a támogató szolgáltatás adja a hiányzó támogatást. A szolgáltatásnak nem célja, hogy a meglévő, természetes támogató környezet által biztosított tevékenységeket tartósan kiváltsa.

2.6. Intézményi kapcsolatok

Az intézményi kapcsolatok rendkívül összetettek lehetnek, szintén alapvető meghatározói a támogató szolgáltatás tevékenységének. A szolgáltatás egyik fő feladata éppen az intézményekhez, illetve szolgáltatásaikhoz való hozzáférés biztosítása, így ennek feltérképezése fontos eleme a szolgáltatás tervezésének.

- Milyen intézményekkel áll kapcsolatban az igénybe vevő? Ezekben az intézményekben milyen típusú segítséget kap?
- Milyen intézményekkel hiányzik a kapcsolat, melyekkel szükséges lenne? Mi ennek az oka?

A szolgálatoknak jelentős szerepük van abban, hogy az igénybe vevők hozzájussanak a különböző intézményi szolgáltatásokhoz. A szolgáltatásnak nem célja, hogy meglévő intézmények által biztosított tevékenységeket váltson ki.

2.7. Környezeti tényezők

A környezeti tényezők a szolgáltatás biztosítására jelentős hatással vannak, ezért érdemes vizsgálni ezeket.

- Akadálymentes-e az igénybe vevő közvetlen lakókörnyezete?
- Képes-e tágabb környezetében önállóan közlekedni? Lakóhelye és a közszolgáltatások között akadálymentes közlekedés lehetséges-e?
- Az elérhető, általa igénybevett közszolgáltatások akadálymentesek-e?

2.8. Segédeszközök

Feltérképezendő, hogy milyen segédeszközök állnak az igénybe vevő rendelkezésére, ezek megfelelnek-e aktuális képességeinek, fizikai állapotának. Fontos kérdés, hogy képes-e a segített személy az eszközöket rendeltetésszerűen használni, igényel-e további segítséget a használat során.

2.9. Mentális állapot

Az igénybe vevő (és sokszor segítő környezete) mentális állapota meghatározó a segítő kapcsolat szempontjából. Számítani lehet arra, hogy a fogyatékossággal összefüggő speciális élethelyzet a segített személyben és környezetében változásokat hoz létre, melyek egyes esetekben komoly problémák forrásai lehetnek.

Korlátozhatják a segített személy önállóságát, egyes ingerekre nem megfelelő reakciókat (érzelmi kitörések, játszmák, stb.) alakíthatnak ki, ezzel egy időben növelik a segítő személy mentális terhelését.

- Milyen az ellátott általános közérzete, magatartása, pszichés állapota?
- Hogyan viszonyul a segítőhöz, a segítségnyújtáshoz?

A gyakorlati tapasztalatok alapján elmondható, hogy az ellátottak pszichés állapota, viselkedése gyakran forrása konfliktushelyzeteknek, illetve a segítő tevékenységgel kapcsolatban komoly etikai problémáknak. Az esetmegbeszélés során emiatt különös hangsúllyal kell ezzel a területtel foglalkoznunk. A szolgáltatásnak nem célja, hogy a pszichés problémákat kezelje, de feladata van a problémák észlelésében, a szakszerű segítséghez való hozzájutás elősegítésében.

3. CÉLMEGHATÁROZÁS

3.1. A megoldandó problémák meghatározása

A helyzetleírás alapján területenként megfogalmazhatók azok a problémák, melyeket meg kell oldani a segítő folyamat során.

Ez esetben nem csak az igénybe vevő által jelzett, hanem a szolgáltatás munkatársai, illetve egyéb résztvevők által észlelt és jelzett problémákat, kockázatokat is célszerű számba venni. Előfordulhat, hogy az igénybe vevő által jelzett problémák nem állnak teljes összhangban a szolgálat által érzékeltekkel, illetve a segítői rendszer más tagjai (intézmények, szolgáltatások) is eltérő probléma-definíciókat alkotnak.

3.2. Elérendő állapotok, célok

Az összegyűjtött problémákkal kapcsolatban fontos, hogy megfogalmazásra kerüljenek az elérendő állapotok, segítői tevékenység megvalósulása által elérendő célok.

3.3. A megoldások kidolgozása probléma-területekhez kapcsolódóan

A problémák megfogalmazása után a lehetséges megoldásokat kell megkeresni. Ez esetben szintén érdemes figyelembe venni, hogy a szolgáltatás igénybe vevője, a szolgáltató és egyéb szereplők eltérő megoldási javaslatokat, elérendő helyzetet, eredményeket fogalmazhatnak meg. A megoldások területén különbség lehet az átmenetileg, rövidtávon kitűzött célok és a hosszú távon megoldásnak tekinthető állapotok között. Az is előfordulhat, hogy egyes problémakörökhöz nem kapcsolódnak megoldási javaslatok, mert azok az aktuális időszakban alacsony prioritásúak, illetve a megoldásban a szolgáltató nem vesz részt (más szolgáltatás kompetenciájába tartozik).

4. TERVEZÉS

4.1. Feladatok meghatározása

A folyamat eredménye egy rendezett problémaleírás, melyhez kapcsolódó megoldási javaslatok tartoznak. A megoldások megvalósításához a szükséges konkrét cselekvéseket meg kell

határozni, s ezeket a szolgáltatási-elemek rendszerében el kell helyezni. A feladatok meghatározása során kerül összeállításra a szolgáltatás azon részletes terve, mely a rendelkezésre álló szolgáltatási elemekből kiválasztja a szükségeseket és azokhoz pontos tevékenységeket rendel hozzá.

Azon esetekben, ahol a szolgáltatás kompetenciáját meghaladó szolgáltatási elem szükséges, ott szükséges az igénybevevő delegálása a megfelelő szolgáltatás irányában. Ez megvalósulhat az igénybevevő tájékoztatásával, tanácsadással, megvalósulhat az igénybevevő felhatalmazása alapján a szolgáltató eljárásával.

4.2. Feladatok strukturálása

A feladatok strukturálása során megtörténik a tevékenységekhez szükséges erőforrások hozzárendelése és azok beillesztése a szolgáltatás tevékenység-rendszerébe. Ezen ponton az egyéni tervezés már erősen összekapcsolódik az általános, szolgáltatás szintű tervezéssel, hiszen az adott igénybe vevő részére biztosított tevékenységeket be kell illeszteni a szolgáltatás mindennapi működésének keretei közé.

4.3. Felelősök

A cselekvésekhez kapcsolódóan meg kell határozni a szolgáltatás részéről a felelősöket, jellemzően ez az igénybe vett szolgáltatási elemektől függ. A szolgáltatási tevékenység általános megvalósulásáért a szolgáltatás vezetője felelős, azonban a tevékenységet kivitelező szakemberek kompetens módon eljárhatnak a lebonyolítást érintően.

4.4. Időtényezők meghatározása

Az időtényezők magukba foglalják az egyes tevékenységek ütemezését, esetlegesen a megvalósítandó célok elérésének határidejét, áttekintés várható időpontját.

A SZOLGÁLTATÁS TERVEZÉSE SZERVEZETI SZINTEN

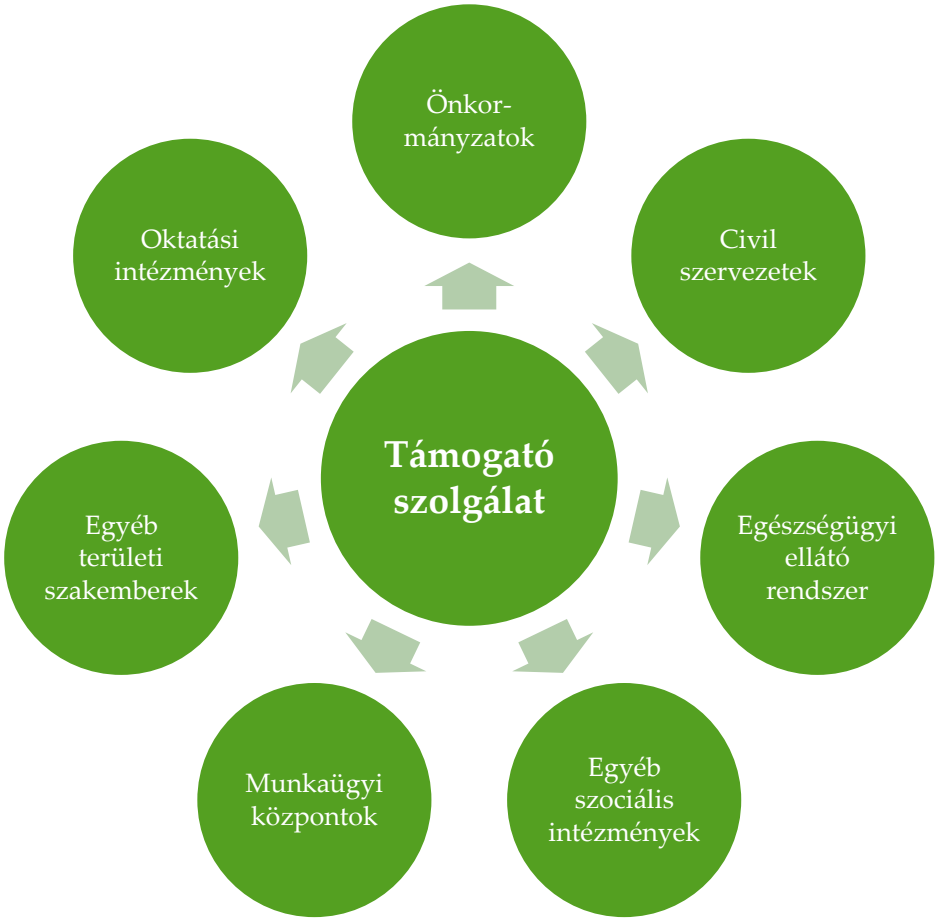
Az egyéni szolgáltatási igényeket úgy kell a tervezéskor elrendezni, hogy azok térbeli és időbeli eloszlása a tevékenységek hatékony elvégzését segítse, a feladatok a megfelelő tárgyi eszközhöz vagy személyhez kapcsolódjanak. A szolgáltatási terv alapvetően több szempont alapján készíthető el:

1. **Szolgáltatás típusa**
    a. Személyi segítés - szolgáltatási elemek, és a hozzá szükséges kompetenciák figyelembe vételével
    b. Szállítás
2. **Időbeli eloszlás**
    a. Szolgáltatás időtartama (határozott/határozatlan időtartam, eseti vagy folyamatos)
    b. Szolgáltatás gyakorisága (napi/heti/havi, esetleg éves)
3. **Feladatot ellátó személye szerint**
    a. személyi segítő (gondozó vagy terápiás munkatárs)
    b. gépjárművezető
    c. egyéb bevont segítő személy (szolgálatvezető, önkéntes, külső szakember)
4. **Gépjárművek** (szállítás esetén) **szerint**

A tervezés folyamán először a szolgáltatás mennyiségi és minőségi kapacitásait kell meghatározni, tekintettel arra, hogy ez adja azokat a kereteket, melyek között a szolgáltatási igények eloszthatók. Második lépésben kerül sor a beérkezett szolgáltatási igények elosztására.

SZERVEZETI EGYÜTTMŰKÖDÉSEK

A szervezeti szintű tervezésnek részét képezi az együttműködések kezelése, azok tervezése, időszakos felülvizsgálata és módosítása. A támogató szolgáltatás a helyi viszonyoknak megfelelően, az ellátott célcsoportok igényeinek megfelelően alakítja ki együttműködési rendszerét. A szolgáltatás szakmai programja tartalmazza a más intézményekkel, szervezetekkel, szakemberekkel való együttműködés módját.



A SZOLGÁLTATÁS SPECIÁLIS KÉRDÉSEI

SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ SZOLGÁLTATÁS

A szállító szolgáltatás a fogyatékos személy(ek) részére, speciálisan kialakított gépjárművel, szükség esetén megfelelő segítő jelenlétében, a szükségletek kielégítését segítő szolgáltatáshoz való hozzájutást biztosító szolgáltatás. A személyszállító szolgáltatás a szállítás, és a felügyelet szolgáltatási elemeket biztosítja, illetve közvetve részt vesz a támogató szolgáltatás egyéb szolgáltatási elemeinek megvalósulásában. A szállító szolgáltatás megvalósulásával kapcsolatban felmerülő speciális kérdések, problématerületek a következők.

Indokoltság kérdése

Bizonyos esetekben a szállító szolgáltatás biztosítása nem indokolt, illetve nem lehetséges. Ezekben az esetekben a szolgálatvezetőnek és a személyszállítással foglalkozó munkatársnak a körülmények felmérése után döntenie kell arról, hogy a szolgáltatást teljesítsék-e, vagy nem, illetve milyen alternatívák (pl. más időpont, meghibásodott jármű helyettesítése, stb.) közül lehet választani. A szolgáltatásról való döntés során mindig szem előtt kell tartani a szolgálat munkatársainak és a szállított személyek biztonságát, a szolgáltatás alapelveit!

Szolgáltatást akadályozó tényezők

Egyes kialakuló állapotok, körülmények akadályozzák a szolgáltatás teljesítését, ezen esetekben a szolgáltatás biztosítása felfüggeszthető.

Gépjárművel kapcsolatos akadályok:

- A rendelkezésre álló gépjármű az adott személy szállítására nem alkalmas (pl. akadálymentesítés nem megfelelő).
- A gépjármű kapacitása a szállítási igény kielégítésére nem elegendő (utasférőhely-hiány).
- A gépjármű meghibásodás, karbantartás miatt nem áll rendelkezésre.
- A szállítás nem tud megvalósulni a gépjárművezető megbetegedése, egyéb távolléte, egyéb helyettesítő személy hiányában.
- Személyi segítő jelenlétét igénylő személyszállítás esetén a személyi segítő biztosítása nem megoldható.

Szállított személlyel kapcsolatos problémák:

- A szállított személlyel a biztonságos személyszállítás feltételei nem betarthatóak.
- Fertőző betegség fennállása.

Egyéb, külső körülményekben jelentkező problémák:

- Szállítást akadályozó vagy lehetetlenné tevő időjárási körülmények, viszonyok.
- Szállítást akadályozó vagy lehetetlenné tevő, áthidalhatatlan forgalmi akadály.

Szállítás lemondása esetén figyelemmel kell lenni arra, hogy a szállított személy emiatt veszélyhelyzetbe nem kerülhet, alapvető szükségleteinek kielégítése nem sérülhet.

SZEMÉLYI SEGÍTÉS

A személyi segítés a fogyatékos személy(ek) részére biztosított szolgáltatási tevékenység, mely az egyéni szükségletekhez, igényekhez alkalmazkodva valósul meg, figyelembe véve a szolgáltatás erőforrásait és a szolgáltatás biztosításának egyéb környezeti körülményeit.

Indokoltság kérdése

Bizonyos esetekben szolgáltatás biztosítása nem indokolt (adott személy a kért tevékenységet képes kielégítő szinten elvégezni), illetve nem lehetséges. Ezekben az esetekben a szolgálatvezetőnek a tevékenységet végző gondozó, illetve terápiás munkatárs bevonásával a körülmények felmérése után döntenie kell arról, hogy a szolgáltatást teljesítsék-e, vagy nem, illetve milyen alternatívák közül lehet választani.

Szolgáltatást akadályozó tényezők

Egyes kialakuló állapotok, körülmények akadályozzák a szolgáltatás teljesítését, ezen esetekben a szolgáltatás biztosítása felfüggeszthető.

- A gondozó/terápiás munkatárs megbetegedése, egyéb távolléte, helyettesítő személy hiányában.
- Fertőző betegség fennállása vagy egyéb veszélyeztető állapot, magatartás fennállása esetén.
- Szolgáltatás biztosítását akadályozó vagy lehetetlenné tevő időjárási körülmények, közlekedési vagy egyéb környezeti viszonyok.

A szolgáltatás lemondása esetén figyelemmel kell lenni arra, hogy az igénybevevő személy emiatt veszélyhelyzetbe nem kerülhet, alapvető szükségleteinek kielégítése nem sérülhet.

A szolgáltatás egészére vonatkozóan komoly dilemma a munkaidőn túli, valamint a hétvégén történő szolgáltatásnyújtás. A célcsoport részéről nem egyszer felmerül ilyen irányú igény, ugyanakkor a szolgáltatás rendelkezésre álló kapacitása nem minden esetben teszi lehetővé ennek biztosítását.

A MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁS KRITÉRIUMAI

A szolgáltatás minőségi működtetése számos oldalról közelíthető meg, a szolgáltatást működtető, igénybevevő, finanszírozó és ellenőrző feleknek megvannak a maguk elvárásai, kritériumai, melyek teljesülése vagy nem teljesülése alapján egy-egy szolgáltatás minőségét megítélik. A különböző felek elvárásai alapján a szolgáltatás minőségi megítélését az alábbi módon érhetjük el:

1. A szolgáltatás a hatályos jogszabályi háttérnek megfelelő módon működik.
2. A szolgáltatás gazdaságilag stabilan működik, az állami finanszírozás mellett hatékonyan deríti fel a lehetséges egyéb forrásokat, képes azok elérésére és hatékony, szolgáltatás minőségét javító felhasználására.
3. A szolgáltatás tevékenységi köre a kötelezően ellátandó alapfeladatokon túl egyéb, ellátotti kör igényeinek megfelelő tevékenységeket is tartalmaz.
4. Kidolgozott szervezeti szabályzatokkal, protokollokkal rendelkezik, melyek lefedik a szervezet tevékenységi területeit.
5. A szervezeti eljárásrendeket, dokumentumokat rendszeresen elemzik, szükség szerint módosítják.
6. A szervezet rendszeresen vizsgálja az igénybevevői kör szükségleteit, igényeit, elvárásait, a kapott eredményeket a szolgáltatás fejlesztése során felhasználják.
7. A szolgáltatás rugalmasan alkalmazkodik az ellátotti igényekhez.
8. A munkafeltételek a szolgáltatás jellegének megfelelőek, a szolgáltató biztosítja a szakmai fejlődés lehetőségét, munkatársait képes motiválni, a szervezetben rendszeres esetmegbeszélés zajlik, lehetőség szerint a szupervízió biztosított.
9. A szolgálat munkatársai anyagi és erkölcsi elismerésben részesülnek munkájukért.
10. Az igénybevevő számára a szolgáltatás térbeli és időbeli elérhetősége szükségleteinek és igényeinek megfelelő, a szolgáltatás a kért tevékenységet pontosan teljesíti, a munkatársak udvariasak, empatikusak, asszertív módon kommunikálnak.
11. A szolgálat az alapvető és egyéb vállalt feladatai ellátásában, a szolgáltatás minőségének javítása érdekében együttműködési hálózatot alakít ki, kapcsolatait folyamatosan fejleszti, az aktuális feladatoknak megfelelően módosítja.

JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK

A támogató szolgálat igénybevétele során mind az igénybevevőknek, mind a szolgáltatóknak összetett szabályrendszerben (jogok és kötelezettségek) kell együttműködniük. A mindennapi munka során felmerülő problémahelyzetekben a definiált jogoknak és kötelezettségeknek kellene útmutatást adniuk, a gyakorlatban azonban sokszor tapasztalhatjuk, hogy a megoldáshoz való eljutás és annak megvalósítása nem minden esetben ilyen egyszerű.

A támogató szolgáltatásban dolgozók és a szolgáltatást igénybevevők jogainak és kötelezettségeinek háttérdokumentumai:

- Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata (ENSZ, 1948)
- Fogyatékossággal élő személyek emberi jogairól szóló egyezmény (ENSZ, 2006; 2007. évi XCII. tv.)
- Európai Szociális Karta (Európa Tanács, 1996; 1999. évi XXXIV. tv.)
- Magyarország Alaptörvénye
- 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1993. évi III. törvényhez kapcsolódó végrehajtási rendeletek
- A szociális munka etikai kódexe (2016)
- Európai fogyatékosságügyi stratégia 2010–2020

A különböző jogforrások és a szociális munka etikai kódexe mindkét fél számára meghatároz bizonyos jogokat és kötelezettségeket. Ezek közül a legfontosabbak:

A szolgáltatás igénybevevőjének joga van ahhoz, hogy:

- (…) a szolgáltatást másokkal egyenrangú módon, bármilyen hátrányos megkülönböztetés nélkül igénybe vegye.
- (…) egyéni szükségleteihez, igényeihez és elvárásaihoz igazodó szolgáltatást kapjon, a tárgyi és személyi feltételek megfeleljenek a kért szolgáltatásnak.
- (…) a szolgáltatásról megfelelő tájékoztatást kapjon, véleményét a szolgáltatásról nyíltan, hátrányos következmények nélkül elmondja, szolgáltatással kapcsolatos kérését, visszajelzését, esetleges panaszát megfelelő módon, tisztelettel kezeljék.
- (…) a kapott szolgáltatáshoz kapcsolódó döntésekbe bevonják, a döntéshez szükséges információkat megkapja, döntését nyomásgyakorlással, valótlan információkkal és egyéb módon ne befolyásolják, döntését szabadon kinyilváníthassa, és döntését tiszteletbe tartsák.
- (…) személyes véleményét, adatait, a gondozáshoz kapcsolódó információkat a szolgálat bizalmasan kezelje, mások számára ne adja ki, azokkal vissza ne éljen.

A szolgáltatás igénybevevőjének kötelessége, hogy:

- (…) a jogszabályokban rögzített követelményeknek eleget tegyen, a kért dokumentumokat határidőre benyújtsa.
- (…) pénzügyi lehetőségeivel arányban a szolgáltatáshoz térítési díj formájában hozzájáruljon.
- (…) a szolgáltatást végző személyek emberi méltóságát és személyiségi jogait tiszteletben tartsa, mindazt a tiszteletet, amit tőlük kap, viszonozza.
- (…) a szolgáltatást igénybevevő más személyek emberi méltóságát és személyiségi jogait tiszteletben tartsa.
- (…) képességeinek megfelelően törekedjen az önálló, aktív életre, a tevékenységek elvégzésébe képességeinek megfelelően bekapcsolódjon.
- (…) vegye figyelembe a szolgáltatás erőforrásainak korlátait.

A szolgáltatást végzőknek joga van:

- (…) mérlegelni a kért szolgáltatás indokoltságát, s ez alapján dönteni a nyújtott szolgáltatás mennyiségéről, tartalmáról.
- (…) megtagadni annak a tevékenységnek az elvégzését, mely nem tartozik a munkakörébe, meghaladja szakmai kompetenciáját, személyiségi jogait sérti, balesetveszélyes helyzetet teremt, jogszabályba vagy etikai normába ütközik.

A szolgáltatást végző személyek kötelezettsége, hogy:

- (…) tiszteletbe tartsa a szolgáltatás igénybevevőjének jogait.
- (…) képességeinek, szaktudásának és hivatásának megfelelően, felelősségteljesen végezze munkáját.

A hatásos és hatékony együttműködés megvalósulásához **a jogok és kötelezettségek betartása mindkét fél részéről szükségszerű**.

DOKUMENTÁCIÓ

A támogató szolgáltatás működtetése során alkalmazandó dokumentációs rendet a hatályos, szolgáltatásra vonatkozó jogi szabályozás, valamint jelen ajánlás határozza meg. A kötelezően vezetendő dokumentáción túl a szolgáltató szabadon határozza meg saját dokumentációs rendjét, ennek során ugyanakkor figyelemmel kell lenni arra, hogy jogosulatlan adatkezelés nem valósulhat meg, a dokumentációs rendszerben akár papír alapon, akár elektronikus módon rögzített adatok esetében az adatvédelemről a szolgáltatónak gondoskodnia kell. A kötelezően vezetendő dokumentumok jelen Szakmai ajánlás mellékletét képezik:

1. **számú melléklet: Gondozási napló**
2. **számú melléklet: Szállítási elszámoló adatlap**
3. **számú melléklet: Havi nyilvántartás a tényleges feladatmutató számításáról**

A dokumentumok vezetése során a jelen mellékletektől formailag eltérhet a szolgáltató, azzal a megkötéssel, hogy a tartalmi elemek megjelenítése kötelező. Szükség esetén a nyomtatvány bővíthető, új adatok felvitelére alkalmas mezőkkel kiegészíthető.

GONDOZÁSI NAPLÓ

A gondozási napló a személyi segítés, a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet) körében végzett tevékenységek hiteles dokumentálására szolgáló nyomtatvány. A gondozási napló **segítőnként vezetendő**, amennyiben a szolgálatvezető vagy más szakmai dolgozó a személyi segítőt helyettesíti, önálló gondozási naplót köteles vezetni. A naplót **folyamatosan**, sorkihagyás nélkül, folyamatos sorszámozással kell vezetni. A gondozási naplóban az üresen maradt sorokat áthúzással kell lezárni. A gondozási naplót a személyi segítő aláírásával hitelesíti.

Amennyiben a dokumentáció tevékenységi kódtábla alapján kerül adminisztrálásra, úgy a gondozási naplóhoz mellékelni szükséges a kódok megnevezését, leírását tartalmazó dokumentumot. A kódtáblázat kialakítása során a személyi segítés jelen ajánlásban rögzített fő tevékenységeihez, szolgáltatási elemeihez kell igazodni.

A gondozási napló esetében a tevékenységre fordított idő elszámolásakor a **megkezdett 10 percenként** kell számolni. Amennyiben a szolgáltató több személyt kíván egyidejűleg elszámolni, a 10 percre kerekített gondozási időt kell elosztani az igénybevevők között.

Jelen ajánlás 1/A. számú melléklete esetében a tevékenységek leírása szövegesen történik, az 1/B. melléklet esetén az elvégzett tevékenységkörök egyértelmű megjelölése szükséges. Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés esetén a **felügyelet** szolgáltatási elem jelölendő, a tevékenységi idő pedig a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés oszlopba írandó.

SZÁLLÍTÁSI ELSZÁMOLÓ ADATLAP

A szállítási elszámoló adatlap a szállító szolgáltatás hiteles dokumentálására szolgáló nyomtatvány. A szállítási elszámoló adatlap **gépjárművenként vezetendő**, helyettesítő gépjármű esetén önálló adatlapot szükséges vezetni.

A szállítási elszámoló adatlapot a mentlevélhez kapcsolódóan, azzal összhangban kell vezetni, a szállítási elszámoló adatlap adatainak a menetlevélből levezethetőnek kell lenniük. A szállítási tevékenység során az együtt utazó személyek között az adott távolság a feladatmutató számítása és a térítési díj megállapítása során megosztandó. A megosztás dokumentációja történhet a szállítási elszámoló adatlapon, illetve attól függetlenül, külön (elektronikus vagy papír alapú) dokumentációs rendszerben. Az adminisztrációs folyamatot úgy kell kialakítani, hogy a menetlevél és a szállítási elszámolás alapján a megosztás egyértelműen alátámasztható legyen.

Amennyiben a megosztás papír alapon történik, úgy jelen ajánlás 2/A. számú melléklete alkalmazandó. Amennyiben a kilométerek megosztása elektronikusan, a szállítási tevékenységet követően történik, illetve nem történik csoportos szállítás, úgy a 2/B. melléklet alkalmazandó.

Az ellátott, illetve törvényes képviselője által adott teljesítményigazolást a menetlevélen abban az esetben lehet megtenni, ha a menetlevél formátuma lehetővé teszi adott szállított személy esetén a be- és kiszállás helye, az utazás útvonala és annak során megtett távolság egyértelmű azonosítását, ill. meghatározását. Ezen felül a menetlevélnek alkalmasnak kell lennie arra, hogy a teljesítmény a szállításhoz kapcsolódóan igazolható legyen.

A menetlevélen az adatokat a kilométeróra állásának megfelelően kell feltüntetni, a szállítási elszámoló adatlapon a távolság megosztásánál 2 tizedes jegy pontossággal szükséges számolni. Térítési díj számításánál a havi összesített távolság egész kilométerre kerekítésével kapott eredményt kell figyelembe venni.

HAVI NYILVÁNTARTÁS FELADATMUTATÓ SZÁMÍTÁSÁRÓL

A dokumentum célja, hogy adott időszakra összesítse a személyi segítés, a személyszállításhoz kapcsolódó személyi segítés és a személyszállítás teljesítményét és az ez alapján elszámolható feladatmutatót. Az adatlapon csak a **támogatásnál figyelembe vehető ellátottakat** és az azokhoz kapcsolható, elszámolható szolgáltatási teljesítményt kell feltüntetni. Nem kell feltüntetni a szociálisan nem rászorult személyeket.

A szállítási tevékenység oszlopába a menetlevél, illetve a szállítási elszámoló adatlap alapján az adott személyre elszámolható hasznos kilométert kell beírni. A személyi segítés, illetve a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés oszlopokba a gondozási napló alapján adott személyre elszámolható gondozási időt kell beírni (perc).

A táblázat alján az egyes oszlopokban szereplő számok összegét kell beírni. Az Összesen sor adatai alapján a feladatmutató számolására szolgáló sorba kell feljegyezni a kapott feladatmutatót. A gondozás elsődleges teljesítmény adatából (perc, km), a Költségvetési törvényben rögzített szabályoknak megfelelően kell feladatmutatót számolni, melyet 4 tizedes jegy pontossággal kell megadni. A dokumentumot dátummal és a szolgálatvezető hiteles (pecsétes) aláírásával kell ellátni.

1. számú melléklet

GONDOZÁSI NAPLÓ

TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS

2017. _____ HÓ

SZEMÉLYI SEGÍTŐ: _____

A gondozási napló_____sorszámmal lezárva.

Tevékenységi idő (perc)		
Személyi segítés	Személyszállításhoz kapcsolódó személyi segítés	Összesen

_____

Hitelesítő aláírása

P.H.

1/A. számú melléklet

GONDOZÁSI NAPLÓ A támogató szolgáltatásban részesülőkről								
2017. év _____ hó								
Sor-szám	Dátum	Ellátott neve	NYISZ	Ellátott érdekében végzett gondozási tevékenység leírása	Gondozásra fordított idő óra/perctől óra/percig	Tevékenységi idő (perc)		Ellátott aláírása
						Személyi segítés	Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés	
					személyi segítő aláírása			

1/B. számú melléklet

GONDOZÁSI NAPLÓ A TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSBAN RÉSZESÜLŐKRŐL												
2017. év _____ hó												
Sor-szám	Dátum	Ellátott neve	NYISZ	Gondozás	Háztartási segítség	Felügyelet	Készség-fejlesztés	Gyógyped. segítség	Gondozásra fordított idő óra/perctől óra/percig	Tevékenységi idő (perc)		Ellátott aláírása
										Személyi segítés	Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés	
Személyi segítő aláírása:												

2/A. számú melléklet

SZÁLLÍTÁSI ELSZÁMOLÓ ADATLAP

Gk. típusa		**Rendszám**		**Gépjárművezető**	
Dátum		**Menetlevél száma**			

	Név	NYISZ	Indulás/km	Érkezés /km	Megtett km/szállított személyek száma	Hasznos km	Aláírás

Gépkocsivezető aláírása:

2/B. számú melléklet

SZÁLLÍTÁSI ELSZÁMOLÓ ADATLAP						
Gk. típusa			**Rendszám**		**Gépjárművezető**	
Dátum			**Menetlevél száma**			
	Név	NYISZ	Indulás	Érkezés		Aláírás

Gépkocsivezető aláírása:

3. számú melléklet

HAVI NYILVÁNTARTÁS FELADATMUTATÓ SZÁMÍTÁSÁRÓL

2017. év _____ HÓ

	Az ellátott neve	Személyi segítésre fordított idő **(perc)**				Szállítási tevékenység **(km)**
		Személyi segítés		Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés		
		Halmozott fogyatékos vagy autista ellátott	Egyéb szociálisan rászoruló ellátott	Halmozott fogyatékos vagy autista ellátott	Egyéb szociálisan rászoruló ellátott	Hasznos km
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
	Összesen (perc):					
	Feladategység:					
	Összes feladategység					

Dátum:

_____

Szolgálatvezető