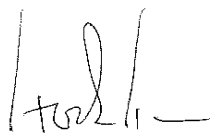


SZOLGÁLTATÁSI REND

TÁMOGATÓ SZOLGÁLAT

A Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézetének Házi rendjét Sopron és Környéke Szociális - Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás Társulási Tanácsa a 15/2014. (IV. 30.) TT. számú határozatával fogadta el.

Sopron, 2014. április 30.



Dr. Fodor Tamás
Társulási Tanács elnöke



2014.

A „Szolgáltatási rend” rögzíti azokat a szolgáltatásokat és elvárásokat, amelyek megvalósulása biztosítja az intézmény és a szolgáltatást igénybe vevők közös megegyezésen alapuló, előreutató kapcsolatát.

E cél elérése érdekében az intézmény és a szolgáltatást igénybe vevő közötti megállapodás megkötésének alapvető feltétele, hogy az igénybe vevő a Szolgáltatási rendet elfogadja és betartsa.

I. A szolgáltatás elérhetősége, igénybe vételének módja

Intézmény megnevezése, címe:

Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete
Támogató Szolgálat
9400 Sopron, Kossuth u. 10.

Telefonszám:

Iroda: 99/506-410; 20/39-59-040

Iroda nyitva tartása:

Hétfő-csütörtök	7.30-16.00 óráig
Péntek	7.30-14.00 óráig

Szolgáltatás nyújtásának ideje:

Munkanapokon:

szállítás:	6.30-14.30 óráig
személyi segítség:	8.00-16.00 óráig

A szolgáltatás igénybevételének módja

Az ellátás igénylése önkéntes, az igénylő kérelmére történik, amelyet írásban kell benyújtani a szolgálat adatlapján. A szolgáltatás igényelhető telefonon, személyesen vagy e-mailen való megkeresés által. Ha az ellátást igénylő cselekvőképtelen, a kérelmet törvényes képviselője nyújtja be. A korlátozottan cselekvőképes személy kérelmét törvényes képviselője beleegyezésével vagy önállóan indítványozza. Az igény a szolgálatvezetőhöz érkezik, aki a fogyatékos személy speciális igényei és lehetőségei alapján elkészíti az első interjút (probléma feltárása), majd a szolgáltatásnak megfelelően dokumentálja az együttműködés és segítség módját.

Az ellátást megelőzően a rászorultság megállapítása céljából a szolgálatvezető környezettanulmányt végez a kérelmező otthonában, amelynek során közösen kitöltik az ellátás igénylésére irányuló KÉRELEM című adatlapot. A kérelem elbírálásának feltétele a rászorultság igazolása (fogyatékosági támogatás, magasabb összegű családi pótlék, vakok személyi járadéka), a jövedelem igazolása, valamint a szükséges szakorvosi igazolások a fogyatékoság típusáról és mértékéről. A szolgáltatás teljesítése a MEGÁLLAPODÁS átvétele után tervezhető.

II. A nyújtott szolgáltatások

- személyi szállítás (a kérelmező által előre egyeztetett intézményekbe, helyszínekre)
- személyi segítség
 - a kérelmező otthonában: személy körüli teendők ellátása, gondozás, háztartási munkák segítése
 - a kérelmező otthonán kívül: bevásárlás segítése, ügyintézés megbízás alapján, mobilizáció (sétáltatás, közreműködés orvosnál)
- információnyújtás, tanácsadás, ügyintézés
- csoport- és közösségi programok szervezése
- fejlesztő eszközök és játékok kölcsönzése

Térítési díjat kell fizetni az alábbi szolgáltatásokért

- szállítás
- személyi segítség (kivétel: gépkocsin kísérés, ügyintézés, segítő beszélgetés)

A térítési díj mértékét a fenntartó (Sopron és Környéke Szociális – Gyermejjóléti Intézményfenntartó Társulás) határozza meg, és évente felülvizsgál.

Térítésmentesen vehetők igénybe az alábbi szolgáltatások

- információnyújtás, tanácsadás, ügyintézés
- csoport- és közösségi programok
- fejlesztő eszközök és játékok kölcsönzése

A térítési díj kiszámításának és befizetésének szabályai

Szállítás:

- A kilométereket a pontosság érdekében 4 tizedes jegyig számoljuk. Az így kapott szám és az aktuális személyi térítési díj összegének szorzata adja a fizetendő térítési díj összegét.
- Eseti szállításnál minden megkezdett kilométer 1 kilométernek számít (pl. 4,2346 km = 5 km).
- Csoportos szállítás során a megtett útszakasz megoszlik az utazók között (pl. 6 km-t hárman tesznek meg, az egyénekenként 2 km elszámolását jelenti). Csoportos szállítás esetén is minden megkezdett kilométer 1 kilométernek számít, ám e szabályt csak a havi elszámolás végén (a végösszegre vonatkozóan) érvényesítjük, nem napi szinten.

Személyi segítség:

A személyi segítség térítési díj alapját a segítségre fordított percek adják. Minden megkezdett perc 10 percre kerekítendő. A hónap végéig összegyűlt percek – 60-nal való osztás után – órákká alakítjuk, amelyet két tizedes jegyig számolunk. Az így kapott szám és az aktuális személyi térítési díj szorzata adja az aktuális befizetendő térítési díj összegét.

A befizetés határideje:

A térítési díjat minden hónap 10. napjáig kell befizetni (utólag). A kilométerek és a segítő idő, valamint a gondozási órák teljesítését az ellátott vagy törvényes képviselője, vagy az általa megbízott személy aláírásával igazolja.

A térítési díj befizetésének elmaradásáról a szolgálat vezetője 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére.

Ha a határidő eredménytelenül telt el, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévenként tájékoztatja a fenntartót

A térítési díj megfizetésének módja:

- az igénybe vevő lakásán (súlyosan fogyatékos személy esetén) a személyi segítőnél átvételi elismervény ellenében.
- szolgálat irodájában a vezetőnél vagy a személyi segítőnél készpénzfizetési számla vagy átvételi elismervény ellenében, az ügyfélfogadási időben.
- gépkocsivezetőnél (gépkocsin) átvételi elismervény ellenében.

III. Az igénybe vevőre vonatkozó viselkedési szabályok a szolgáltatással összefüggésben

• Szállító szolgálat

A gépkocsi menetrend szerint közlekedik a lehető legrövidebb útvonalon.

A szolgáltatás iránti igényt, a szállítás időpontját megelőzően legalább 72 órával szükséges jelezni. Sürgős esetben, illetve szabad kapacitás esetén ez az idő csökkenthető.

Az utazás idejére kísérőt biztosítunk a szállított személy részére, aki segíti a fogyatékos személyt közvetlenül az utazás megkezdése előtt, alatt és után a személyes szükségletek kielégítésében. Rendkívüli esetben hozzátartozó is lehet kísérő, de ezt előre kell jelezni.

Az utas minden rendkívüli helyzetet jelez a gépkocsivezetőnek, vagy a személyi segítőnek, hogy a veszélyes helyzeteket elkerüljék.

Amennyiben a szolgáltatást igénylő nem tart igényt a szállításra, és azt nem jelezte a szállítás időpontja előtt legalább 1 órával, a fölöslegesen megtett kilométer díját köteles megfizetni.

Ha a szállítási igény a szokásostól eltérően alakul, annak jelzését a szállítás teljesítése előtt legalább egy nappal szükséges jelezni a szolgálat irodáján.

A szállítást igénylő pontosan érkezik a megbeszélt helyre. Ha késik, tudomásul veszi, hogy a gépkocsi 5 percnél többet nem tud rá várni.

Az időjárás és a forgalom függvényében a gépkocsi késhet. Ha a késés előreláthatóan meghaladja a 10 percet, az érintett ügyfelet, a gépkocsivezető vagy a személyi segítő mobiltelefonon értesíti.

A gépkocsiban dohányozni és szeszes italt fogyasztani nem lehet.

A gépkocsiban a biztonsági öv használata kötelező, a becsatolásban a személyi segítő és a gépkocsivezető nyújt segítséget.

A szolgáltatást igénylő előre jelzi, ha olyan egészségügyi problémái vannak, amely a vele együtt utazóknak kellemetlenséget okozhat. Ennek megelőzésére a szolgálat megfelelő intézkedést tesz.

- **Személyi segítő szolgálat**

A gondozási órák teljesítését az ellátott a gondozási naplóban aláírásával igazolja.

A személyi segítő az előzetesen bejelentett igénynek megfelelő időt tölti az ügyfélnél, és az előzetesen egyeztetett segítő munkát látja el, azon módosítani utólag nem lehet.

A személyi segítő és az ellátást igénylő kapcsolatának alapvető feltétele a kölcsönös bizalom és tisztelet.

A személyi segítő munkáját a fogyatékos személy aktív közreműködésével végzi. A személyi segítő csak olyan feladatokat lát el, amelyre a fogyatékos személy fogyatékoságából kifolyólag képtelen.

A személyi segítség időpontját minden alkalommal egyeztetni szükséges, a megbeszélte időpont sürgős eset miatt változhat. A változtatást a szolgálat vezetőjének be kell jelenteni.

Amennyiben az ellátott a megbeszélte időpontban valamilyen oknál fogva nem lesz otthonában, vagy mégsem kéri a szolgáltatást, azt jeleznie kell a szolgálat irodai telefonszámán a szolgáltatást megelőzően legalább 24 órával.

- **Információ szolgáltatása, tanácsadás**

A fogyatékos személyek és hozzátartozóik személyes, telefonon (faxon), illetve e-mailen történő megkeresés útján kaphatnak információkat a fogyatékoságot érintő kérdésekben.

Az ellátást igénylő fogyatékoságból eredő problémái megoldásához tanácsadást vehet igénybe az előbbieken említett módon.

Az információnyújtás és tanácsadás csak előre egyeztetett időpontban lehetséges.

- **Jelnyelvi tolmácsszolgálat**

Előre egyeztetett időpontra jelnyelvi tolmácsszolgáltatást biztosít a szolgálat a Máltai Szeretetszolgálat Győri Szervezetének Tolmácsszolgálatával közreműködésével.

Az időpont módosításáról a szolgáltatást a teljesítés előtt legalább 2 nappal tájékoztatja az ügyfél.

- **Csoport- vagy közösségi programok**

Megfelelő számú érdeklődő jelzése alapján a szolgálat bármilyen csoport- (klub) foglalkozást, közösségi programot megszervez.

A programokon részt vevő szülők felelősséget vállalnak gyermekeikért, illetve előzetesen tájékoztatják a szolgáltatást vezetőjét gyermekük állapotáról, érdeklődéséről, kedvenc játékaikról, szokásairól.

A programon részt vevő felnőtt személyek tiszteletben tartják egymást és a más fogyatékoságú személyeket.

A résztvevők elmondhatják észrevételeiket a programokkal kapcsolatosan, és javaslatot tehetnek annak megváltoztatására.

- **Fejlesztő eszközök, játékok kölcsönzése**

Az eszközöket, játékokat meghatározott időre lehet kikölcsönözni, amelyről kölcsönzési szerződés készül.

A kölcsönző személy ügyel a kikölcsönzött eszközök épségére, tisztaságára, illetve számon tartja az apróbb darabokból álló játékok minden darabját és azt hiánytalanul hozza vissza.

A kölcsönző személy a megrongálódott játékokért cserébe hasonló értékű új vagy használt játékot biztosít a szolgáltató számára.

IV. Panaszjog gyakorlása

Az ellátottak vagy törvényes képviselői írásban panasszal élhetnek az alábbiak szerint:

- A Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Ellátás Intézete vezetőjénél az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása tekintetében.
- Az ellátottjogi képviselőnél az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása tekintetében.
- A fenntartónál: ha a panasz kivizsgálására a jogosult
 - 15 napon belül nem értesíti a panasztevőt a vizsgálat eredményéről és az intézkedésről,
 - 8 napon belül a polgármesterhez fordulhat, ha az előzőekben foglaltak nem teljesülnek, illetve nem ért egyet a megtett intézkedésekkel.

Ellátottjogi képviselő

Neve: Pákozdi Ramóna
Telefon: 06/20/489-95-85
e-mail: pakozdi.ramona@obdk.hu

V. A szolgáltatás megszűnésének módja

Az intézményi jogviszony megszűnése:

- kérelmező halálával,
- kérelmező más helységbe történő költözésével,
- határozott idejű megállapodásban megjelölt időtartam lejártával,
- z intézmény jogutód nélküli megszűnésével.

Az intézményi jogviszony megszüntetése:

- kérelmező saját kérésére azonnal,
- a kérelmező a felülvizsgálat során nem nyújtja át a szolgáltatás igénybe vételéhez szükséges dokumentumokat.

VI. Vegyes rendelkezések

A „Szolgáltatási rendben” nem szabályozott kérdésekben a Sopron és Környéke Család és Gyermekjóléti Intézményfenntartó Társulás (fenntartó) rendelkezései az irányadók.

Ezen „Szolgáltatási rend” átruházott hatáskörben a fenntartó jóváhagyásával lép életbe.

A Támogató Szolgálat „Szolgáltatási rendjét” szükség esetén felül kell vizsgálni, és a bekövetkezett változások alapján módosítani kell.

A módosításra az érintettekkel, a dolgozókkal történő egyeztetés alapján kerül sor.

Sopron, 2014. április 7.

.....
Palotai Rita
szolgálatvezető