

MÓDSZERTANI AJÁNLÁS

SZAKMAI PROGRAM ELKÉSZÍTÉSÉHEZ

(2011.01.01.-TŐL HATÁLYOS JOGSZABÁLYI ELŐÍRÁSOK ALAPJÁN FRISSÍTETT VÁLTOZAT)

**FALU- ÉS TANYAGONDNOKI SZOLGÁLTATÁS
ÉTKEZTETÉS
HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS
JELZŐRENDSZERES HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS
IDŐSEK NAPPALI ELLÁTÁSA**

SZOLGÁLTATÁSOK VONATKOZÁSÁBAN

**KÉSZÍTETTE: SZOCIONET DÉL-DUNÁNTÚLI REGIONÁLIS MÓDSZERTANI HUMÁN
SZOLGÁLTATÓ KÖZPONT**

**ELFOGADTA: A NEMZETI CSALÁD- ÉS SZOCIÁLPOLITIKAI INTÉZET MEGBÍZÁSÁBÓL
LÉTREJÖTT ALAPSZOLGÁLTATÁSI MUNKACSOPORT**

A Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet megbízásából létrejött Alapszolgáltatási Munkacsoport a szociális szolgáltatást működtető és fenntartó szervezetek segítése és támogatása céljából módszertani ajánlásokat fogalmaz meg. Az ajánlások célja, hogy iránymutatást adjanak adott tevékenységek ellátásához. A módszertani ajánlások jogi normákban előírtakon túli tartalmi elemei nem kötelező érvényűek, hanem a kívánatos és elérendő optimális szolgáltatási elemeket, tevékenység tartalmakat határozzák meg, melynek alkalmazása, felhasználása javasolt étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása szolgáltatást végző szakembereknek, a szolgáltatóknak és fenntartóiknak.

2011.

Jogszabályi háttér

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról *(továbbiakban: Szt.)* 92/B. § (1) bekezdés c) pont, (2) bekezdés, 92/C. § (1) bekezdés a) pont
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről *(továbbiakban: 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet)* 5. § (1) bekezdés d) pont
- 321/2009. (XII. 29.) Korm. rendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről *(továbbiakban: Szmr.)* 5. § (5) bekezdés, 7. § (4) d) pont, 8. § (1) bekezdés c) pont, 11. § (5) bekezdés, 15. § (2) bekezdés, 2. számú melléklet 2.1. pont

I. Általános szabályok

A szociális szolgáltatóknak és intézményeknek rendelkeznie kell Szakmai Programmal *(1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet) 5. § (1) bekezdés d) pont)*. A Szakmai Program megléte feltétele a működési engedélyeztetési eljárás megindításának. A működési engedély egyik feltétele pedig az, hogy a működést engedélyező szerv felkérésére az illetékes módszertani intézmény véleményezze és jóváhagyja a Szakmai Programot.

A Szakmai Program egy alapdokumentum, amely a szolgáltatás beindításának szükséges feltétele, azaz egyrészt adminisztrációs kötelezettség a működési engedélyeztetési eljárás során, másrészt funkcióját tekintve egy leíró jellegű intézményi dokumentáció.

A Szakmai Programot állami fenntartású szolgáltatás esetében az intézményvezető készíti el és a fenntartó hagyja jóvá. *(Szt. 92/B. § (1) bekezdés c) pont)*

A fenntartói jóváhagyás a gyakorlatban azt jelenti, hogy az intézményvezető által elkészített szakmai programot a fenntartó – a saját Szervezeti és Működési Szabályzatában meghatározott módon – testületi ülés (pl.: képviselő testületi ülés, közgyűlés, társulási tanács ülése, illetékes szakbizottság ülése) elé terjeszti, majd a testület dönt a Szakmai Program jóváhagyásáról. A jóváhagyást a Szakmai Programon a Záradékolás, pecsét vagy bélyegző, illetve a fenntartó képviselőjének aláírása jelzi. A jóváhagyást emellett a testületi ülésről készült jegyzőkönyv kivonatával is igazolni kell, amely tartalmazza a fenntartó jóváhagyó döntését.

Az állami fenntartó a szervezeti és működési szabályzat, a házirend, valamint a szakmai program jóváhagyását megtagadja, ha az nem felel meg az e törvényben, valamint a külön jogszabályban előírt feltételeknek. *(Szt. 92/B. § (2) bekezdés)*

A nem állami fenntartású szolgáltatás Szakmai Programját a fenntartó készíti el. *(Szt. 92/C. § (1) bekezdés a) pont)*

A Szakmai Programon szerepelnie kell a készítés és jóváhagyás keltének, valamint a fenntartó képviselője aláírásának nem állami fenntartó esetén is.

A Szakmai Programot bármely szolgáltatást alapvetően befolyásoló belső szervezeti adottság, vagy külső környezeti tényező jelentős változása esetén módosítani szükséges. A Szakmai Programot legalább éves rendszerességgel ajánlott felülvizsgálni és a megváltozott feltételeknek megfelelően módosítani.

II. A Szakmai Programmal kapcsolatos elvárások

A Szakmai Program információt ad a szolgáltatást nyújtóknak, a szolgáltatást igénybe vevőknek, a működést engedélyező szervnek, egyéb érintetteknek, akiknek vagy jogszabályi felhatalmazás alapján, vagy egyéb okból információt kell kapni a szolgáltatás biztosításának keretfeltételeiről és a szolgáltatás tartalmáról.

A Szakmai Program készítése során az alábbi alapelveket kell szem előtt tartani:

- nyilvánosság
- közérthetőség
- áttekinthetőség
- egyediség

Nyilvánosság

A Szakmai Program olyan intézményi dokumentáció, amelyet az ellátást igénylő vagy törvényes képviselője, illetve hozzátartozója megtekinthet, ezért az ellátottak tájékoztatáshoz való jogának biztosítása szempontjából is lényeges, hogy a Szakmai Program a megfelelő szakmai tartalommal álljon rendelkezésre.

A Szakmai Programnak az érintettek számára hozzáférhetőnek és nyilvánosnak kell lennie. A személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény szabályai szerint a Szakmai Programot, mint a közfeladatot ellátó szerv működését meghatározó dokumentumot a nyilvánosság számára hozzáférhetővé kell tenni. A hozzáférés fizikai és elektronikus elérhetőséget egyaránt jelent.

A fizikai hozzáférés biztosítása azt jelenti, hogy a Szakmai Programot a szolgáltatásnyújtás helyén (több szolgáltatásnyújtási hely esetén valamennyi helyen) a szolgáltatást igénybe vevők és a szolgáltatást végzők számára elérhetővé kell tenni. Emiatt célszerű gondoskodni arról, hogy a Szakmai Programból elegendő példányszámú eredeti példány készüljön. Amennyiben ez nem lehetséges, akkor az eredeti Szakmai Program hiteles másolatát kell rendelkezésre bocsátani. A Szakmai Programot védőborításban célszerű hirdetőablán kifüggeszteni. Amennyiben a dokumentum mérete ezt nem teszi lehetővé, akkor a hirdetőablán kell elhelyezni az információt arról, hogy kitől kérhető el megtekintésre a dokumentum.

Az elektronikus információszabadságról szóló 2005. évi XC. törvény szerint pedig elektronikusan is közzé kell tenni, úgy, hogy a hozzáférés legyen ingyenes és anonim módon igénybe vehető. A szociális szolgáltatóknak nemcsak arról kell gondoskodniuk, hogy saját honlapjukon közzétegyék adataikat, hanem a közadatkereső (www.kozadattar.hu) részére el kell juttatni az előírt adatokat is.

Közérthetőség

A Szakmai Programnak nyelvezetének – a heterogén felhasználó csoport miatt – közérthetőnek kell lenni, ugyanakkor törekedni kell arra, hogy a hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő legyen a fogalomhasználat. Az idegen szavak, kifejezések használatát javasolt mellőzni, illetve célszerű fogalommagyarázatot tenni az igénybe vevők számára esetleg nem érthető kifejezések, fogalmak mellé.

Áttekinthetőség

A Szakmai Programmal kapcsolatban elvárás, hogy a dokumentum legyen áttekinthető, igényesen szerkesztett formátumú.

Célszerű követni a Szakmai Program tartalmi követelményeire vonatkozó jogszabályi előírásokat pontonként, ez önmagában megadja a dokumentum fizikai felépítését és tartalmilag sem marad ki belőle a kötelezően előírt elem.

Több szociális és/vagy gyermekvédelmi szolgáltatást nyújtó intézmény esetében a Szakmai Program alapvetően két struktúra alapján épülhet fel:

- 1. Differenciáltan:** az egyes szolgáltatások önálló Szakmai Programjainak összefűzésével, egy általános szabályokat és az egyes szakmai-szervezeti egységek közti kapcsolódási pontokat tárgyaló szakasszal kiegészítve.

Differenciált Szakmai Program



- 2. Integráltan:** a Szakmai Program jogszabályban meghatározott kötelező tartalmi elemeinek felsorolása történik az egyes szolgáltatások vonatkozásában történő alábontással, speciális információk közlésével.

Integrált Szakmai Program



A Szakmai Program szerkezetére vonatkozóan nincs jogszabályi kötelelem, azonban a működési engedélyeztetési eljárás szabályaiból az következik, hogy minden szolgáltatásra vonatkozóan kell Szakmai Programmal rendelkezni. A szolgáltató, fenntartó dönthet arról, hogy minden nyújtott szolgáltatásra külön Szakmai Programot készít, vagy az integrált struktúrát követi, azonban az előbbi esetben is be kell mutatni az egyes szolgáltatások közti összefüggéseket, kapcsolódási pontokat.

Már működő szolgáltatások és kevésbé változékony szolgáltatási stratégia esetén ajánlott az integrált Szakmai Program struktúra követése, mivel az egyes szolgáltatáselemek közti összefüggések jobban áttekinthetők.

A Szakmai Program dokumentum formázása során ajánlott az alábbi szabályokat követni:

1. Legyen a Szakmai Programnak tartalomjegyzéke, amelyben a törzsdokumentumon kívül a mellékletek, függelékek is jelölve vannak.
2. Az oldalak számozottak legyenek.
3. A fejezet címek, alcímek számozása egységes és folyamatos legyen.
4. A felsorolások, táblázatok, diagramok, ábrák azonosan legyenek formázva (különösen méret, elhelyezés, szegély, stb.)
5. A táblázatok, diagramok, ábrák számozottak legyenek, amelyre a szövegben történjen hivatkozás
6. A dokumentum minden szakasza azonos stílusban íródjon (betűtípus, betűméret, sorköz, stb. azonossága)

Egyediség

A Szakmai Programnak a szolgáltatásra vonatkozó általános szabályokon túl tartalmaznia kell konkrétumokat, amely a bemutatott szolgáltatásra egyedileg, tehát térben és időben korlátozottan érvényes, valamint tükröznie kell a szolgáltatás helyi szolgáltató rendszerbe való beágyazottságát, a helyi viszonyokat.

III. A Szakmai Program tartalmi elemei

A Szakmai Program kötelező tartalmi elemeire vonatkozóan a hatályos 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5/A. §-a tartalmaz egy általános főszabályt. A főszabályt az időszakos férőhely engedélyezése iránti kérelemhez csatolt szakmai program kivételével valamennyi szociális szolgáltatásra alkalmazni kell.

A *jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, a közösségi ellátások, a demens nappali ellátás* esetében a főszabály mellett kiegészítő szabályt is tartalmaz a jogszabály adott szolgáltatást szabályozó szakasza.

Szakmai Programnak kötelezően tartalmaznia kell az 1/2000. (I. 7.) SzCsM 5/A. § (1) bekezdése szerinti tartalmi elemeket és e szakasz (2) bekezdés szerinti mellékleteket.

A Szakmai Program kötelező tartalmi elemei az alábbiak:

1. A szolgáltatás céljának, feladatának bemutatása
 - a. a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása,
 - b. a más intézményekkel történő együttműködés módja

2. Az ellátandó célcsoport jellemzői
3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége, bentlakásos intézmény esetén a gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jellege, tartalma
4. Az ellátás igénybevételének módja
5. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja
6. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok
(1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5/A. § (1) bekezdés)

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén kiegészítő szabály alapján kötelező tartalmi elem:

1. A használt műszaki rendszer leírása
2. A segítségnyújtás - a segélyhívástól a krízishelyzet megoldásáig tartó - folyamatának a leírása
(1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 29. § (1) bekezdés a)-b) pont)

Közösségi ellátások esetén kiegészítő szabály alapján kötelező tartalmi elem:

Az egészségügyi szolgáltatókkal, különösen a területileg illetékes pszichiátriai, illetve addiktológiai gondozóval való együttműködés módja. (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 39/K. §)

Demens nappali ellátás esetén kiegészítő szabály alapján kötelező tartalmi elem:

1. Az ellátottak állapot-felmérési módszerének bemutatása
2. Az ellátottak meglévő képességeinek megőrzésére és fejlesztésére irányuló program
3. A biztonságos tárgyi környezet bemutatása
4. A területileg illetékes szakorvosi (pszichiátriai, neurológiai, geriátriai) ellátással való együttműködés módja.
(1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 84/A. § (3) bekezdés da)-dd) pontok)

A Szakmai Program ajánlott, a fentieket kiegészítő tartalmi elemei az alábbiak lehetnek:

1. A feladatellátás tárgyi feltételeinek bemutatása (a feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége ponton belül)
2. Minőségbiztosítás, minőségirányítási rendszer bemutatása
3. Humán erőforrás gazdálkodás és fejlesztés bemutatása

A Szakmai Programhoz kötelezően csatolandó mellékletek az alábbiak:

1. Megállapodások tervezete az Szt. 94/C. § (1) bekezdése alapján az Szt. 94/C. § (2) bekezdése szerinti kivételekkel *(Szt. 94/C. § (1) bekezdése)*
2. Szakosított ellátást nyújtó szociális intézmény esetében a házirend tervezetét, már működő intézmény esetén a házirendet *(1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5. § (2) bekezdés b) pont)*
3. Szervezeti és Működési Szabályzat (új szolgáltatás esetén annak tervezete), kivételt képez ez alól az egyszemélyes szolgáltatás, ahol a Szervezeti és Működési Szabályzat a fenntartó önkormányzat képviselő-testületi hivatalának Szervezeti és Működési Szabályzata is lehet *(1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5. § (1) bekezdés c) pont)*
(1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5/A. § (2) bekezdés)

A Szakmai Programhoz ajánlott csatolni a fentiekén kívül az alábbi mellékleteket:

1. Dokumentációs lista (esetlegesen a használt jogszabálmelléklet szerinti és saját készítésű formanyomtatványok gyűjteménye)
2. Házirend (Szociális szolgáltatásnál nem kötelező, csak szociális intézménynél, de amennyiben a szolgáltató úgy dönt, akkor készíthet. Amennyiben van nyitva álló helyisége, akkor házirendről beszélünk, amennyiben nincs nyitva álló helyisége, akkor ún. „szolgáltatási rendről”. Nappali intézmény esetében is ajánlott csatolni a házirendet a Szakmai Programhoz. A nappali intézmény házirendjének kötelező elemeit az *1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 80. §* szabályozza.

IV.1. A Szakmai Program tartalmi elemeinek részletes bemutatása

A Szakmai Program kötelező és ajánlott tartalmi elemeiben az alábbi szempontokat javasolt részletesen tárgyalni, kifejteni.

IV.1.1. A Szakmai Program kötelező tartalmi elemei

1. a szolgáltatás céljának, feladatának bemutatása

a. a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása

Kifejtésre javasolt tartalom:

- a szolgáltató küldetése
- a szolgáltató céljai (általános, speciális)
- a szolgáltatási stratégia bemutatása
- a szolgáltató Alapító Okiratban meghatározott alaptevékenysége és egyéb feladatai (kiszolgáló tevékenységek, vállalkozási tevékenységek)
- szolgáltatási kapacitás:
 - szociális szolgáltatások esetében
 - hány településen,
 - hány fő részére (jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén hány készülékkel) biztosítja a szolgáltató az ellátást
 - szociális intézmény esetében
 - férőhelyek száma

A szolgáltatás beindításának, működtetésének jelentősége az ellátási területen: az adott szolgáltatás hiányában milyen – főként társadalmi – folyamatok lennének tapasztalhatók, a szolgáltatás működtetése ehhez az állapothoz képest miben jelent változást, előrelépést.

A szolgáltatás működtetése várhatóan milyen változásokat okoz az ellátási területen élők körében.

A szolgáltatás működtetése milyen hatással van a helyi/területi szociálpolitikára.

Alapszolgáltatások esetében a szolgáltatás működtetése miként befolyásolja a bentlakásos intézményekbe és az egészségügyi intézményekbe való felvételt, továbbá a várakozók számát befolyásolja-e a szolgáltatás nyújtása. Az intézményi ellátásból kilépők számára az utógondozás, nyomonkövetés lehetősége biztosított-e az adott alapszolgáltatás által.

A szolgáltató által nyújtott szolgáltatás kapacitása (ellátottak száma) miként viszonyul az ellátási területen más szolgáltatók által nyújtott szolgáltatási kapacitásokhoz („piaci részesedés”), minőségében mennyiben tér el a nyújtott szolgáltatás a többi szolgáltatástól („piaci pozicionálás”).

Kizárólag új szolgáltatás(ok) beindítása esetén kifejtésre javasolt tartalom:

A szolgáltatás beindítását megelőző intézkedések bemutatása, amely kiterjedhet a következőkre: igény- és szükségletfelmérésre (pl. kérdőíves felmérés), annak eredményére a szolgáltatással kapcsolatban, erőforrás feltárára, forrásszerzésre, pályázati tevékenységre, infrastruktúra kialakítására, fenntartói döntésekre vonatkozó információkra. A már több éve működő szolgáltatások esetén az szervezet alapítására, a szolgáltatási stratégia változtatására, a szolgáltatási struktúra módosulására vonatkozó információkat érdemes megjeleníteni.

A helyi (települési, kistérségi) szociális szolgáltatástervezési koncepciót és egyéb szociális ágazati, vagy területi tervezési dokumentumok, továbbá statisztikai adatok (KSH, VÁTI SZÁIR, ESKI, stb.) másodelemzés módszerével felhasználhatók. A másodelemzésnél fontos, hogy az adatok az ellátási területre vonatkozzanak, és kellően frissek legyenek.

Kifejtésre javasolt tartalom dimenziói:

Célszerű külön tárgyalni azokat az intézkedéseket, amelyeket a szolgáltatás tulajdonosa, s amelyeket a szolgáltató tett a szolgáltatásnyújtás megkezdése előtt. (Pl. testületi döntések, önkormányzatok közti megállapodások, ellátási szerződés, stb.)

b. a más intézményekkel történő együttműködés módja

Kifejtésre javasolt tartalom:

Intézményi/szervezeti kapcsolatháló bemutatása, kitérve arra, hogy mely szervezetekkel formalizált (írásbeli megállapodással alátámasztott) az együttműködés, milyen az egyes szervezetekkel a kapcsolat intenzitása. Az ellátási terület vonatkozásában valamilyen okból fogva releváns intézményi körre kell koncentrálni. Az együttműködő partnereket településenként javasolt számba venni.

A kapcsolathálónál különösen az alábbi érintett körrel való együttműködést javasolt bemutatni:

- szociális ágazat: egyéb szociális alapszolgáltatást nyújtó szervezetek, szakosított szociális ellátást nyújtó szervezetek, gyermekjóléti alapellátást, gyermekvédelmi szakellátást nyújtó szervezetek
- egyéb oktatás: felnőttképzés, szakképzés, felsőoktatás (a személyi feltételekkel összefüggésben)
- egészségügy: házi orvosok, szakorvosok, otthonápolási szolgálat, járóbeteg szakellátás, kórházak, nappali kórház
- önkormányzatok
- többcélú társulás munkaszervezete
- munkaügyi szervezet
- hatóságok és szakhatóságok: városi gyámhivatal, kormányhivatal és szakigazgatási szervei, különösen: szociális és gyámhivatal, élelmiszerlánc-biztonsági és állategészségügyi igazgatóság, népegészségügyi szakigazgatási szerv
- egyházak
- civil szervezetek, amelyek a szociális ágazathoz kötődő tevékenységet végeznek
- helyi lakóközösségek

(Csak azokat a szervezeteket, intézményeket javasolt megjeleníteni (de azt név szerint), amelyekkel valós, kétoldalú és kölcsönös kapcsolatot tart a szolgáltató. Az írásbeli együttműködési megállapodás tényét jelölni javasolt.)

^Kifejtésre javasolt tartalom dimenziói:

Szervezeti kapcsolatrendszer működtetésének bemutatásának a dimenziói az alábbiak lehetnek:

- kapcsolatépítés,
- kapcsolattartás,
- kapcsolatsűrűség,
- felelősségi körök.

2. Az ellátandó célcsoport jellemzői

Már működő szolgáltatás esetén az ellátásban lévőkre vonatkozóan, új (induló) szolgáltatás esetén a potenciális ellátotti körre szükséges elkészíteni egy olyan elemzést, amelyből egyértelműen kitűnik, hogy a szolgáltató tulajdonképpen „kit” lát el, vagy tervez ellátni.

Az alábbi felsorolások maximális tervezés szemléletében gyűjtik össze azokat a mutatókat, amelyeket a Szakmai Programban meg lehet jeleníteni.

A felsorolásból azon tényezőket szükséges kiemelni, amelyek a szociális szolgáltatás/intézmény szempontjából relevánsak az ellátási területen. Minimálisan az ellátási terület településeinek lakosságszámát (ha a nyújtott szolgáltatás ellátási területe megyei, vagy országos, akkor értelemszerűen a megye lakosságát vagy Magyarország lakosságát szükséges megjeleníteni), a népesség korcsoportos bontását minden esetben szükséges megjeleníteni.

Kifejtésre javasolt tartalom új, induló szolgáltatás esetén:

- ellátási területen végzett szükségletfelmérés, igényfelmérés eredményeinek és módszertanának bemutatása

- ellátásba bevont települések száma, települések lakosságszáma, népsűrűség, közigazgatási struktúra (körjegyzőségek, mikrotérési társulások, stb.)
Figyelemmel kell lenni az Szm. szabályaira.
„321/2009. (XII. 29.) Korm. rendelet
6. §
(3) Az alapszolgáltatás ellátási területe - a falugondnoki és a tanyagondnoki szolgáltatás, valamint a nappali ellátás kivételével - legfeljebb
a) a fővárosra és két - vele szomszédos - kistérségre, vagy
b) négy szomszédos - a fővároson kívüli - kistérségre terjedhet ki, amelyet az ellátást nyújtó székhely és a telephelyek engedélyezése során külön-külön kell vizsgálni. E szociális szolgáltatások esetén ellátási területként csak olyan terület határozható meg, ahol a szociális szolgáltató, intézmény a biztosított feltételek alapján az alapszolgáltatást nyújtani tudja.
(4) A szociális szolgáltató, intézmény alapszolgáltatást nyújtó székhelyének, illetve telephelyének, valamint az ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiségeknek, továbbá jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén a szakmai központoknak az alapszolgáltatás ellátási területén, vagy - fővárosban nyújtott utcai szociális munka esetén - a fővárosban kell lennie.”

- ellátási területen élő lakosság népmozgalmi, demográfiai és szociális jellemző
 - o lakónépesség korcsoportos, nemenkénti bontásban, település sorosan – idősellátás esetén kiemelten: 60 éven felüli lakosság száma, aránya
 - o halálozások száma (ezer lakosra)
 - o természetes szaporodás, fogyás (ezer lakosra)
 - o születéskor várható átlagos élettartam (férfiak, nők)
 - o öregedési index: az idős népesség (65-X éves) a gyermeknépesség (0-14 éves) százalékában
 - o eltartottsági ráta: a gyermekkorú (0-14 éves) és az idős népesség (65-X éves) a 15-64 éves népesség százalékában
 - o korfa (településenként és teljes ellátási területre)
 - o lakosság egészségi állapotának jellemző (főbb halálozási okok)
 - o szenvedélybeteg betegek száma,
 - o pszichiátriai betegek száma,
 - o fogyatékkal élők, ezen belül egyes fogyatékos csoportba tartozók száma

- etnikai kisebbséghez tartozók száma, aránya
- háztartások jellemzői (egyedülálló, házaspárok, házaspárok gyermekkel, illetve több gyermekkel, egyedülálló gyermekkel)
- lakosság iskolai végzettsége
- foglalkoztatottsági mutatók (aktívok száma, inaktívok száma, regisztrált munkanélküliek száma, tartós munkanélküliek száma, aktív kereső nélküli családok száma)
- nyugdíjszerű ellátásban részesülők száma (öregségi nyugdíj, járadékosok) – idősellátás esetén kiemelten fontos!
- rendszeres pénzbeli ellátásokban részesülők száma (ápolási díj, időskorúak járadéka, aktívkorúak ellátása, lakásfenntartási támogatás, közgyógyellátás, adósságsökkentési támogatás, rendszeres gyermekvédelmi kedvezmény, óvodáztatási támogatás stb.)
- eseti pénzbeli ellátásokban részesülők száma (átmeneti segély, rendkívüli gyermekvédelmi támogatás, stb.)
- közüzemi díjhátralékosok száma és egyéb típusú adósságterhekkel küzdők becsült száma

Egyéb tényezők, amely az ellátási területen élő lakosság életminőségét befolyásolja:

- az ellátási területen már működő azonos szolgáltatástípusban tevékenykedő szolgáltatók jellemzői
- az ellátási területen nyújtott egyéb szociális/gyermekjóléti/gyermekvédelmi szolgáltatások:
 - szociális szolgáltatók, nappali intézmények, átmeneti és tartós bentlakásos intézmények jellemzői
- az ellátási terület gazdasági jellemzői
 - nagyobb munkáltatók
 - védett foglalkoztatást nyújtók
 - az egyes gazdasági ágazatokban dolgozók száma (mezőgazdaság, ipar, szolgáltató szektor, közszolgáltatások)
 - vállalkozások száma
 - közlekedés jellemzői
- az ellátási területen nyújtott humán közszolgáltatások jellemzői:
 - közoktatás
 - közművelődés
 - egészségügy

Kifejtésre javasolt már működő szolgáltatás esetén:

Már működő szolgáltatás esetén a meglévő igénybe vevői kör jellemzőit javasolt bemutatni, dinamikus mutatókkal jellemezni, különösen az alábbi adatokat:

- igénybe vevők száma (megállapodással rendelkezők száma)
- várakozók száma (kapacitás hiány miatt el nem látott igénybe vételt kérelmezők száma)
- potenciális igénybe vevői kör nagysága (lehetséges igénybe vevők)
- igénybe vevők életkor szerinti megoszlása
- igénybe vevők jövedelmi helyzete

Az igénybe vevők körének jellemzőinek bemutatása során a lehetséges szempontok az alábbiak:

Falu- és tanyagondnoki szolgáltatás

- ellátási terület teljes lakossága (falugondnoki szolgáltatás esetén település(ek), tanyagondnoki szolgáltatás esetén településrész(ek) lakosainak száma)
- igénybe vevők közül:
 - rendszeres igénybe vevő (rendszeresség jelölésével: naponta többször, naponta, hetente többször, hetente, havonta többször)
 - alkalmi igénybe vevő
 - egyéni igénybe vevő
 - csoportos igénybe vevő
 - csak szállítást kér
 - csak egyéb segítségnyújtást kér
 - szállítást és egyéb segítségnyújtást is kér
- csoportos szállítás esetén a csoportok jellemzése

Étkeztetés

- szociálisan rászorult (Szt. 62. § szerint, illetve a helyi önkormányzati rendelet szerint) igénybe vevők megoszlása
 - életkora alapján jogosult,
 - egészségi állapota alapján jogosult,
 - fogyatékosága alapján jogosult,
 - pszichiátriai betegsége alapján jogosult,
 - szenvedélybetegsége alapján jogosult,
 - hajléktalansága alapján jogosult
 - egyéb okból jogosult (ok feltüntetése).
- igénybe vevők közül
 - kiszállítással
 - elvitellel
 - helyben fogyasztássalétkezik.
- igénybe vevők közül diétás étkezést kér
- igénybe vevők közül
 - önkéntes fizetés lehetőségével él
 - ingyenes ellátásban részesül

Házi segítségnyújtás

- gondozási szükséglet jellemzői (1,2,3,4 órás, 4 órát meghaladó gondozási szükséglet igazolás szerint és ténylegesen hány óra gondozást igényel)
- gondozási igény jellemzői (milyen segítségnyújtást vár az igénybe vevő)
- gondozási intenzitás jellemzői
 - heti hány napon veszi igénybe a szolgáltatást
 - hétvégén igényli-e a szolgáltatást
 - napi hány látogatási alkalommal látható-el az igénybe vevő (1,2,3, ennél több)
 - egy vagy több gondozó együttes jelenlétét igényli (pl. mozgatása miatt)

- Az igénybe vevők körében
 - szenvedélybetegek száma,
 - pszichiátriai betegek száma,
 - fogyatékossgal élők, ezen belül egyes fogyatékossgai csoportba tartozók száma
 - krónikus betegséggel küzdők száma
- igénybe vevők lakhatásának jellemzői (a település mely részén laknak, milyen a gondozási helyszínek elérhetősége, megközlíthetősége, összkomfortos, félkomfortos, komfortnélküli lakásban élnek-e, stb.)
- igénybe vevők közül
 - önkéntes fizetés lehetőségével él
 - ingyenes ellátásban részesül

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

- szociálisan nem rászorulóok száma
- szociálisan rászorulóok száma, ezen belül:
 - 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.
- igénybe vevők közül házi segítségnyújtásban is részesül
- igénybe vevők közül
 - önkéntes fizetés lehetőségével él
 - ingyenes ellátásban részesül

Idősek nappali ellátása

- Igénybe vevők kor szerinti megoszlása: 65 éven aluli és felüli igénybe vevők száma
- Az igénybe vevők körében
 - szenvedélybetegek száma,
 - pszichiátriai betegek száma,
 - fogyatékossgal élők, ezen belül egyes fogyatékossgai csoportba tartozók száma
 - krónikus betegséggel küzdők száma
 - demencia kórképpel rendelkezők száma
 - demencia kórképpel és szakvéleménnyel rendelkezők száma.
- Igénybe vevők önellátási képességének jellemzői
- Igénybe vevők közül házi segítségnyújtásban is részesül
- Igénybe vevők közül étkeztetésben is részesül
- Igénybe vevők közül naponta igénybe veszi a szolgáltatást
- Igénybe vevők közül szállítást igényel (intézménybe, otthonába vissza)
- igénybe vevők közül
 - önkéntes fizetés lehetőségével él
 - ingyenes ellátásban részesül

3. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

Kifejtésre javasolt tartalom:

1. **Falu-, tanyagondnoki szolgáltatás** szakfeladat kifejtése, az egyes munkaformák és szolgáltatáselemek bemutatása *(csak azokat a feladatokat és munkaformákat kell részletesen leírni, amely az adott településen, vagy településrészén releváns)*

- **közvetlen, személyes szolgáltatások bemutatása**

o alapfeladatok *(1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 39. § (1) bekezdés)*

▪ a közreműködés

- az étkeztetésben,
- a házi segítségnyújtásban,
- a közösségi és szociális információk szolgáltatásában;

▪ az egészségügyi ellátáshoz való hozzájutás biztosítása, így

- a háziorvosi rendelésre szállítás,
- az egyéb egészségügyi intézménybe szállítás,
- a gyógyszerkiváltás és a gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás biztosítása;

▪ az óvodáskorú, iskoláskorú gyermekek szállítása,

- az óvodába, iskolába szállítás,
- az egyéb gyermekszállítás

o kiegészítő feladatok *(1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 39. § (2) bekezdés)*

▪ a lakossági szolgáltatások,

▪ a közösségi,

▪ művelődési,

▪ sport- és szabadidős tevékenységek

szervezése, segítése,

▪ az egyéni hivatalos ügyek intézésének segítése, lakossági igények továbbítása,

▪ az egyéb lakossági szolgáltatások, illetve az alapfeladatoknál meghatározottakon kívüli egyéb alapszolgáltatások biztosításában való közreműködés.

- önkormányzati feladatok megoldását segítő, **közvetett szolgáltatások bemutatása** *(1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 39. § (2) bekezdés)*

▪ az ételszállítás önkormányzati intézménybe,

▪ az önkormányzati információk közvetítése a lakosság részére,

▪ a falugondnoki szolgálat működtetésével kapcsolatos teendők ellátása.

Szállítási feladatoknál javasolt rögzíteni a szállítás térbeli és időbeli jellemzőit. A leírtakból választ kell kapni arra, hogy ki(ke)t?, hova?, milyen rendszerességgel?, milyen célból? szállít a falu-, tanyagondnoki gépjármű. A leírásból ki kell derülnie annak, hogy melyek azok, amelyek rendszeresen ellátott „rutin” feladatok és melyek azok az alkalmanként ellátott feladatok, amelyek a lakosság életminőségét javítják, illetve az önkormányzati feladatok ellátását támogatják.

2. **Étkeztetés** szakfeladat kifejtése, az egyes munkaformák és szolgáltatáselemek bemutatása
- Az étkeztetés formája, a főzőhely(ek) megnevezése (1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 20. § (1) bekezdés)
 - szociális konyha,
 - népkonyha,
 - egyéb főzőhely
 - A szociális konyha esetén az ellátás biztosításának kerete (1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 22. § (3) bekezdés)
 - önálló konyha, főzőhely, melegítőkonyha
 - iskolai, óvodai, munkahelyi, szociális intézményi főzőhely
 - vendéglátó-ipari egység vagy egyéb intézmény
 - logisztikai étkeztető
 - Az étkezés igénybevételének lehetőségeinek bemutatása (településenként, illetve főzőhelyenként: egyértelműen ki kell derülni, hogy adott településen élő melyik főzőhelyről és milyen feltételek mellett étkezhet) (1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 21.§ (1) bekezdés)
 - elvitellel
bemutatásra javasolt, hogy
 - honnan, mikor viheti el az ételt az igénybe vevő
 - milyen és hány éthordóval kell rendelkeznie
 - lakásra szállítással
bemutatásra javasolt, hogy
 - milyen járművel szállítják ki
 - milyen a kiszállítás módja, rendje
 - kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztással
bemutatásra javasolt, hogy
 - hol és milyen időtartamban van lehetőség helyben fogyasztásra
 - az étkezőnek milyen kapacitása van
 - biztosított-e az igénybevevők számának megfelelő kézmosási lehetőség, nemenként elkülönített illemhely
 - biztosított-e az evőeszköz és étkészlet
(1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 21.§ (4) bekezdés)
 - Az étkezés minőségének jellemzői
 - naponta hány étkezés biztosított (reggeli, tízórai, ebéd, uzsonna, vacsora)
 - főétkezésként biztosított-e a meleg étel (1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 21.§ (2) bekezdés)
 - diétás étkezés biztosított-e (1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 21.§ (2) bekezdés)
 - menük száma, jellege (1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 21.§ (3) bekezdés)
 - menük összeállítása

- Az étkezés rendszerességének bemutatása
 - hétköznap/munkanapon
 - hétvégén/munkaszüneti napon/ünnepezenbiztosított-e az étkeztetés (1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 21.§ (5) bekezdés)
 - Az étkezés folyamatosságának jellemzői
 - a főzőhely karbantartása, vagy üzemszünet idején miként biztosított az étkeztetés (1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 19.§ (5) bekezdés)
3. **Házi segítségnyújtás** szakfeladat kifejtése, az egyes munkaformák és szolgáltatáselemek bemutatása
(1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 25.§ (3) bekezdés)

- Gondozási feladatok
 - étkezés segítése
 - reggeli, ebéd, vacsora előkészítése
 - szükség esetén etetés
 - mosogatás
 - mozgás segítése
 - mobilizálás ágyban/segédeszköz használata
 - kiültetés, sétáltatás
 - öltözködésben segítségnyújtás
 - tornáztatás mozgásterapeuta irányításával
 - ürítési szükségletek kielégítése
 - segítségnyújtás inkontinencia betét használatában
 - segítségnyújtás ágytál, szoba wc használatában
 - vizeletgyűjtő zsák ürítése, cseréje
 - segítség kolosztóma ellátásában, stb.
- Közreműködés személyi higiéne megtartásában
 - mosdatás
 - fürdetés
 - borotválás
 - bőrápolás
 - hajápolás
 - körömápolás
 - szájápolás
 - öltöztetés, stb.
- Közreműködés lakókörnyezeti higiéne megtartásában
 - takarítás (törölgetés, felmosás, porszívózás)
 - ágyazás
 - mosás
 - vasalás
 - hóeltakarítás, csúszásmentesítés, stb.
- Közreműködés a háztartás vitelében
 - bevásárlás
 - csekk feladása
 - pénzintézetekkel való kapcsolattartás

- stb.
 - Segítségnyújtás a környezettel való kapcsolattartásban
 - orvos
 - családtagok
 - szociális intézmény, stb.
 - Ápolási feladatok (orvos előírása szerint)
 - gyógyszer feliratás, kiváltás, adagolás inzulin beadása
 - vérnyomásmérés, pulzus ellenőrzés
 - hőmérőzés
 - gyógyászati segédeszközökhöz hozzájutás segítése
 - orvoshoz, vizsgálatokra kísérés
 - kórházi látogatás
 - Veszélyhelyzet megelőzése, elhárítása
 - Más szociális ellátásokhoz való hozzájutás megszervezése
 - segítség hivatalos ügyek intézésében
 - nyomtatványok beszerzése, segítés a kitöltésben
 - támogatások, segélyek intézése (különösen lakásfenntartási, közlekedési, lakbér támogatás, átmeneti segélyek, közgyógyigazolvány)
 - szociális szolgáltatásokhoz való hozzáférés segítése (különösen: étkeztetés, falu-/tanyagondnoki szolgáltatás, támogató szolgáltatás, családsegítés)
 - Szakosított ellátásba való bekerülés segítése
 - Egyéb szolgáltatások
4. **Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás** szakfeladat kifejtése, a szolgáltatás bemutatása
(1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 28.§)
- a segélyhívások fogadása
 - diszpécserközpont működtetése
 - helyszínre érés biztosítása
 - lakásba való bejutás
 - helyszínen végzett tevékenység bemutatása
 - fizikai segítségnyújtás
 - mentális segítségnyújtás
 - más ellátás megszervezése, más ellátásba juttatás
5. **Idősek nappali ellátása** szakfeladat kifejtése, az egyes munkaformák és szolgáltatáselemek bemutatása
(1/2000. (I.7) SzCsM rendelet 77.§)
- szabadidős programok szervezése
 - szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezése, a szakellátásokhoz való hozzájutás segítése
 - hivatalos ügyek intézésének segítése
 - munkavégzés lehetőségének szervezése
 - életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése
 - speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése
 - egészségügyi ellátás körébe tartozik

- felvilágosító előadások szervezése,
- tanácsadás az egészséges életmódról,
- gyógytorna lehetőségének biztosítása
- mentális gondozás.
- szabadidős programok szervezése
 - kirándulás
 - kulturális programok

6. A feladatellátás tárgyi feltételeinek bemutatása

A Szakmai Program kötelező tartalmi elemeire vonatkozó főszabály nem írja elő a tárgyi feltételek külön pontban történő megjelenítését. Ennek ellenére javasolt a tárgyi feltételek megjelenítése a dokumentumban, ugyanis alapvetően befolyásolja a feladatellátás minőségét. A pontban választ kell adni arra a kérdésre, hogy a szolgáltatást nyújtó hogyan jut el az igénybe vevő otthonába, milyen mobilitást támogató feltételek állnak rendelkezésre.

Kifejtésre javasolt tartalom:

- Székhely, telephelyek, nyitva álló helyiségek bemutatása, amennyiben van megjelölve nyitva álló helyiség
- Nyitva álló helyiségek megközelíthetőség jellemzői (pl.: közúton, tömegközlekedéssel)
- Akadálymentesítési megoldások jellemzői
- Közlekedést támogató eszközök (kerékpár, saját tulajdonú járművek, támogató szolgáltatások pl. falu/tanyagondnoki gépjármű, közösségi busz, tömegközlekedési csatlakozások)
- Tárgyi eszközzel való ellátottság (gondozáshoz használt tárgyi eszközök, pl.: védőruha, gumikesztyű, fertőtlenítő, RR mérő, stb.)
- Falu- és tanyagondnoki szolgáltatás esetén a gépjármű bemutatása (típusa, évjárata, hány fő szállítására alkalmas, akadálymentes-e, biztonsági gyermekülés, ülésmagasító, biztonsági mellény, stb. rendelkezésre áll-e)
- Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén a készenléti táska tartalmának leírása
- Telekommunikációs és adminisztrációs munkához használt infrastruktúra (telefon, fax, internet-hozzáférés, zárható iratszekrény, irodabútor)
- Nappali intézmény esetén az igénybe vevők rendelkezésére álló helyiségek bemutatása: közösségi együttlétre, személyi tisztálkodásra, személyes ruházat tisztítására alkalmas helyiségek, illetve, ha étkeztetés helyben fogyasztására lehetőség van, akkor az étel melegítésére, tálalására, elfogyasztására alkalmas helyiségek bemutatása.
- Nappali intézmény esetén a nyújtott szolgáltatásokat támogató tárgyi eszközök bemutatása: tömegkommunikációs eszközök: rádió, televízió, dvd-, video rekorder, cd lejátszó, stb., bútorok, foglalkoztatáshoz használt tárgyak, újságok, könyvek, társasjátékok, stb. említése felsorolásszerűen.

Kifejtésre javasolt tartalom dimenziói:

A szolgáltatást igénybe vevők, szolgáltatást nyújtók és a szolgáltatás tulajdonosa szempontjából javasolt a tárgyi feltételeket bemutatni.

4. Az ellátás igénybevételének módja

Kifejtésre javasolt tartalom:

- igénybevételi eljárás bemutatása (az igénybe vevő szempontjából, folyamatleírással)
 - o kérelem benyújtása (szóban, vagy írásban kéri-e a kérelem előterjesztését, amennyiben írásban, akkor formanyomtatvány készül-e, melyek a csatolandó mellékletek, kérdések, amelyekre választ kell kapjon az igénybe vevő: hova?, kihez?, mikor?, milyen módon? kell benyújtani/előterjeszteni? mit kell csatolni?, valamint ki segít a kitöltésben?)
 - o igénybe vétel feltételei, bemeneti kritériumok:
 - házi segítségnyújtás esetén gondozási szükséglet vizsgálat (kérdések, amelyekre választ kell kapjon az igénybe vevő: miért lényeges a gondozási szükséglet vizsgálat?, ki?, hol?, hogyan?, mikor?, milyen módon végzi?)
 - jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén szociális rászorultság vizsgálat (kérdések, amelyekre választ kell kapjon az igénybe vevő: miért lényeges a gondozási szükséglet vizsgálat?, ki?, hol?, hogyan?, mikor?, milyen módon végzi?)
 - soron kívüli ellátás, ennek indokai
 - o házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén az egyszerűsített előgondozás folyamata (kérdések, amelyekre választ kell kapjon az igénybe vevő: miért lényeges az előgondozás?, ki?, hol?, hogyan?, mikor?, milyen módon végzi?)
 - o értesítések
 - o nyilatkozat más alapszolgáltatás igénybevételéről
 - o megállapodás megkötésének jelentősége
- a szolgáltatásért fizetendő térítési díj (intézményi térítési díj és személyi térítési díj megállapításának módja, változásról való értesítés módja, rendszeressége, térítési díj csökkentésének vagy elengedésének (méltányosság) módja, esetei, önkéntes fizetés lehetősége)
- a szolgáltató és az igénybe vevő közötti kapcsolattartás módja
 - o Nyitvatartási és ügyeleti rend
 - o Házi segítségnyújtás/ jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén ellátási (gondozói) körzetek (ha van körzetesítés)
 - o Elérhetőségek közzlése (személyesen, telefonon /segélyvonal, telefonügyelet is/, faxon, e-mailben, online)
 - o Az igénybe vevő otthonában való megkeresésének szabályai
- speciális jogszabályban előírtakon felül nyújtott prémium szolgáltatások igénybevétele, térítési díja (amennyiben ilyen szolgáltatást nyújtanak)
- panaszjog gyakorlásának módja igénybevételi eljárás során
- tájékoztatási kötelezettség körébe tartozó egyéb elemek

5. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Kifejtésre javasolt tartalom:

- milyen módon került megismertetésre a potenciális igénybe vevői körrel
- promóciós eszközök, tájékoztató anyagok formája, tartalma, terjesztésének módja
- hirdetési felületek
(pl. önkormányzati közlöny, sajtó, hirdetési újság, helyi TV, képújság, rádió, szórólap, tájékoztató kiadvány, internet – weboldal, közösségi oldalak, stb.)
- „akadálymentes” tájékoztatási módok fogyatékosokkal élők számára

6. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok

Kifejtésre javasolt tartalom:

- A szolgáltatást igénybe vevők jogai (adatvédelem, betekintési jog, jogorvoslathoz való jog, érdekképviselés, stb.), kötelességei (viselkedési szabályok)
- A szolgáltatást nyújtók jogai, kötelességei (Szociális Munka Etikai Kódexe, Munka Törvénykönyve, Kjt., közalkalmazotti tanács, szakszervezet)
- Az ellátottjogi képviselő intézményének bemutatása
- A szolgáltatási alapelvek bemutatása, kiemelten önkéntesség elve (kivéve együttműködésre kötelezetteket)
- adatkezelési szabályok
- tájékoztatási kötelezettségek

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén kiegészítő szabály alapján kötelező tartalmi elem:

1. a használt műszaki rendszer leírása

Kifejtésre javasolt tartalom:

- Rendszertechnikai leírás
jeladó, riasztóberendezés, adó, vevőközpont/diszpécserközpont, felügyeleti szoftver tulajdonságainak és működésének leírása
- Műszaki paraméterek (segélyhívó készülék, segélyhívó adó)
(A műszaki rendszernek alkalmasnak kell lennie az események dokumentálására, az önellenőrzésre, a szociális gondozó helyszínre érkezésének nyugtázására, valamint a kétirányú kommunikációra. Az ellátottnál elhelyezett segélyhívó készüléknek testen viselhetőnek, ütés- és cseppállóknak kell lennie)
- Segélyhívó készülék jellemzőinek és használatával kapcsolatos tudnivalóknak a leírása

2. a segítségnyújtás - a segélyhívástól a krízishelyzet megoldásáig tartó - folyamatának a leírása

Kifejtésre javasolt tartalom:

A riasztás esemény bekövetkezésétől a helyszínre érkezésig tartó folyamat részletes és érthető leírása.

Demens személyek nappali ellátása esetén kiegészítő szabály alapján kötelező tartalmi elem:

1. az ellátottak állapot-felmérési módszerének bemutatása

Kifejtésre javasolt tartalom:

- demencia tesztek, képességfelmérő tesztek bemutatása (Pl. Mini-Mentál Teszt)
- mikor? ki végzi el a felmérést?
- értékelési szempontok bemutatása

2. az ellátottak meglévő képességeinek megőrzésére és fejlesztésére irányuló program

Kifejtésre javasolt tartalom:

- egyéni és csoportos munkaformák bemutatása
- egészségügyi és mentálhigiénés ellátás elemeinek bemutatása

3. a biztonságos tárgyi környezet bemutatása

Kifejtésre javasolt tartalom:

- helyiségek elrendezése, berendezése
- akadálymentesítése
- vezető színek, fények, stb.

4. a területileg illetékes szakorvosi (pszichiátriai, neurológiai, geriátriai) ellátással való együttműködés módja

Kifejtésre javasolt tartalom:

- írásbeli együttműködési megállapodás tartalma
- gyakorlati intézményi és egyéni szintű együttműködés bemutatása

IV.1.2. A Szakmai Program ajánlott tartalmi elemei az alábbiak:

1. Minőségbiztosítás, minőségirányítási rendszer bemutatása

Kifejtésre javasolt tartalom:

Amennyiben rendelkezik az intézmény minőségirányítási rendszerrel, akkor ennek rövid bemutatása ajánlott.

Ezen túl javasolt bemutatni az intézmény teljesítményértékelési rendszerét.

2. Humán erőforrás fejlesztés és gazdálkodás bemutatása

Kifejtésre javasolt tartalom:

- munkaszervezési megoldások
- szervezetfejlesztési megoldások
- humán erőforrás-fejlesztés: képzések, továbbképzések, szakmai személyiségfejlesztés (szupervízió) biztosításának, módozatainak, szervezésének leírása

IV.2. A Szakmai Programhoz kötelezően csatolandó mellékletek részletes bemutatása

A Szakmai Program kötelező és ajánlott mellékleteiben az alábbi szempontokat javasolt részletesen tárgyalni, kifejtetni.

IV.2.1. A Szakmai Programhoz kötelezően csatolandó mellékletek az alábbiak:

1. az Szt. 94/C. §-ának (1) bekezdése szerinti megállapodások tervezete

A megállapodás kötelező elemei állami fenntartó esetén (Szt. 94/C. § (3) bekezdés): ✕

- az igénybe vevő természetes személyazonosító adatai
- az ellátás kezdetének időpontja,
- az intézményi ellátás időtartama (a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölése),
- az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalma,
- a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályok, amennyiben az ellátás térítésdíj-fizetési kötelezettséggel jár,
- egyszeri hozzájárulás megfizetésének kötelezettsége esetén a hozzájárulás összegét, továbbá az annak beszámítására, teljes vagy részleges visszafizetésére vonatkozó szabályok,
- az ellátás megszüntetésének módjai

Falu- és tanyagondnoki szolgáltatás esetén nem kell az igénybe vevővel megállapodást kötni az Szt. 94/C. § (2) bekezdés c) pontja alapján.

2. Szervezeti és Működési Szabályzat (új szolgáltatás esetén annak tervezete)

A Szervezeti és Működési Szabályzat szakmai tartalmi elemeire az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5/B. §-ának szabályai az irányadók, mely szerint a Szervezeti és Működési Szabályzatnak tartalmaznia kell az alábbiakat:

- az intézmény szervezeti felépítésének leírása
- szervezeti ábra
- több személyes gondoskodási forma egy szervezeti keretben történő megszervezése esetén a szervezeti forma
- a belső szervezeti tagozódás, a szervezeti egységek megnevezése és feladatköre
- a szervezeti egységek szakmai együttműködésének, az esetleges helyettesítéseknek a rendje,
- az intézmény irányítási és működési rendjével kapcsolatos kérdések, ideértve a munkáltatói jogok gyakorlásának rendje
- amennyiben a szociális szolgáltató, intézmény költségvetési szerv, a költségvetési szervekre külön jogszabályban előírt tartalmi elemek.

Költségvetési szervek esetében a Szervezeti és Működési Szabályzat kötelező tartalmi elemeire vonatkozóan egy magasabb rendű jogszabályt is figyelembe kell venni. Az államháztartás működési rendjéről szóló 292/2009. (XII.19.) Kormányrendelet (továbbiakban: Áhtvhr.) 20. § (2) bekezdés szerint a költségvetési szerv Szervezeti és Működési Szabályzatának tartalmaznia kell az alábbi elemeket:

- a költségvetési szerv létrehozásáról szóló jogszabályra történő hivatkozást, ha a költségvetési szerv létrehozásáról jogszabály rendelkezett,

- a költségvetési szerv törzskönyvi azonosító számát, alapító okiratának keltét, az alapító okirat számát, az alapítás időpontját,
- az ellátandó, és a szakfeladatrend szerinti (szakfeladat számmal és megnevezéssel) besorolt alaptevékenységek, rendszeresen ellátott vállalkozási tevékenységek, valamint az alaptevékenységet szabályozó jogszabályok megjelölését,
- azon gazdálkodó szervezetek részletes felsorolását, amelyek felett a költségvetési szerv alapítói, illetve tulajdonosi (tagsági, részvényesi, szavazatelsőbbbségi) jogokat gyakorol,
- a szervezeti felépítést és a működés rendjét, a szervezeti egységek (ezen belül a gazdasági szervezet) megnevezését, engedélyezett létszámát, feladatait,
- a szervezeti egységek vezetőjének azon jogosítványait, amelyek körében a költségvetési szerv képviselőjeként járhat el,
- a szervezeti és működési szabályzatban nevesített valamennyi munkakörhöz tartozó feladat- és hatásköröket, a hatáskörök gyakorlásának módját, a helyettesítés rendjét, az ezekhez kapcsolódó felelősségi szabályokat,
- a költségvetési szerv szervezeti ábráját,
- külön jogszabályban szabályozott esetek kivételével a munkáltatói jogok gyakorlásának - ideértve az átruházott munkáltatói jogokat is - rendjét,
- az irányító szerv által az Áhtvhr. 16. § (1)-(3) bekezdésében foglaltak szerint a költségvetési szervhez rendelt más költségvetési szervek felsorolását.

A Szervezeti és Működési Szabályzat mellékleteként javasolt csatolni egy állománytáblát.

Az állománytáblát szakfeladatonként javasolt bontani.

Az állománytábla tartalma:

- szakdolgozók száma összesen, szakfeladatonként,
- szakdolgozók felsorolása név-beosztás-munkakör-alkalmazás minősége-munkaidő-szakképesítés,
- önkéntesek száma,
- közfoglalkoztatottak száma,
- házi segítségnyújtás esetén a társadalmi gondozók száma,
- vállalkozói jogviszonyban feladatot ellátók száma

minta:

<i>Ssz</i>	<i>Szkdolgozó Nevé</i>	<i>Munkakör</i>	<i>Alkalmazás minősége</i>	<i>Munkaidő</i>	<i>Szakképesítés</i>
1.	Minta Anna	vezető gondozó	szakdolgozó	főállás	általános szociális munka
2.	Minta Borbála	szociális gondozó	szakdolgozó	részmunkaidő heti 20 óra	szociális gondozó és ápoló

IV.2.2. A Szakmai Programhoz ajánlottan csatolandó mellékletek az alábbiak:

1. Dokumentációs lista (esetlegesen csatolható mellékletként a használt formanyomtatványok gyűjteménye)

Falu- és tanyagondnoki szolgáltatás

A hatályos jogszabályi előírások alapján **falu- és tanyagondnoki szolgáltatás esetén** az alábbi dokumentáció vezetése kötelező:

Igénybevételi eljárás:

- kérelem (szóban, vagy írásban, alakszerűsége nincs szabály) (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (1) bekezdés),
- értesítés az igénybevétel feltételeiről (Szt. 95. § kötelezővé teszi, formai előírás nincs rá),
- értesítés az igénybevételről (állami fenntartású szolgáltatás esetén, Szt. 94/A. § (2) bekezdés, formai előírás nincs rá, csak elutasítás esetén kell írásos formát alkalmazni),
- megállapodás NINCS (Szt. 94/C. § (2) bekezdés c) pont szerint NEM KELL KÖTNI)
- ellátotti nyilatkozat (írásbeli nyilatkozat arról, hogy az ellátás iránti kérelem benyújtásakor más szociális alapszolgáltatásban részesül-e, 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 18.§ szerint alakszerűsége nincs szabály);
- nyilvántartás (Szt. 20. § (5) bekezdés a) pont szerint NEM KELL VEZETNI)
- jövedelemvizsgálat NINCS (TÉRÍTÉSMENTES SZOLGÁLTATÁS Szt. 115/A. § (1) bekezdés a) pont)

Ellátotti dokumentációk:-

Tevékenység adminisztráció:

- Tevékenységnapló (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 39. § (4) bekezdés, 8. számú melléklet szerinti formátumban és tartalommal)

Étkeztetés

A hatályos jogszabályi előírások alapján **étkeztetés szolgáltatás esetén** az alábbi dokumentáció vezetése kötelező:

Igénybevételi eljárás:

- kérelem (szóban, vagy írásban, alakszerűsége nincs szabály) (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (1) bekezdés),
- szociális rászorultság vizsgálata (Szt. 62. §, alakszerűsége nincs szabály, a jogosultsági feltételek részletes szabályait a települési önkormányzat rendeletben határozza meg, jövedelmi kritérium is meghatározható 2011.01.01.-től),
- ellátotti nyilatkozat (írásbeli nyilatkozat arról, hogy az ellátás iránti kérelem benyújtásakor más szociális alapszolgáltatásban részesül-e, 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 18.§ szerint alakszerűsége nincs szabály);
- értesítés az igénybevétel feltételeiről (Szt. 95. § kötelezővé teszi, formai előírás nincs rá),
- értesítés az igénybevételről (állami fenntartású szolgáltatás esetén, Szt. 94/A. § (2) bekezdés, formai előírás nincs rá, csak elutasítás esetén kell írásos formát alkalmazni),
- nyilatkozat önkéntes fizetésről (Szt.117/B. § szerint, formai előírás nincs rá, írásos nyilatkozat, ebben az esetben nem kell az Szt. 119/C.§ szerint jövedelemvizsgálatot végezni és a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklete szerinti jövedelemnyilatkozatot tölteni)

- jövedelemnyilatkozat (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (3) bekezdés, 1. sz. melléklet II. rész)
- jövedelemvizsgálat (Szt. 119/C. §, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 22/A. §)
- tájékoztatás térítési díjról (Szt. 115. § (2) bekezdés, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 22/A. § (2) bekezdés)
- megállapodás (Szt. 94/C. § (1), (3) bekezdés)
- nyilvántartás (Szt. 20. § (2) bekezdés a)-g) /szolgáltatás megkezdése előtt/, (4) bekezdés a)-c) pontok /szolgáltatást megkezdése után/, elektronikusan is vezethető)

Ellátotti dokumentációk:-

Tevékenység adminisztráció:

- Étkeztetésre vonatkozó igénybevételi napló (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 20. § (2) bekezdés c) pont, 4. számú melléklet)

Népkonyha

A hatályos jogszabályi előírások alapján **népkonyha szolgáltatás esetén** az alábbi dokumentáció vezetése kötelező:

Igénybevételi eljárás:

- kérelem (szóban, vagy írásban, alakszerűsége nincs szabály) (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (1) bekezdés),
- értesítés az igénybevétel feltételeiről (Szt. 95. § kötelezővé teszi, formai előírás nincs rá),
- értesítés az igénybevételről (állami fenntartású szolgáltatás esetén, Szt. 94/A. § (2) bekezdés, formai előírás nincs rá, csak elutasítás esetén kell írásos formát alkalmazni),
- megállapodás NINCS (Szt. 94/C. § (2) bekezdés a) pont szerint NEM KELL KÖTNI)
- ellátotti nyilatkozat (írásbeli nyilatkozat arról, hogy az ellátás iránti kérelem benyújtásakor más szociális alapszolgáltatásban részesül-e, 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 18.§ szerint alakszerűsége nincs szabály);
- jövedelemvizsgálat NINCS (TÉRÍTÉSMENTES SZOLGÁLTATÁS Szt. 115/A. § (1) bekezdés b) pont)
- nyilvántartás (Szt. 20. § (5) bekezdés a) pont szerint NEM KELL VEZETNI)

Ellátotti dokumentációk:-

Tevékenység adminisztráció:

- Népkonyhán történő étkeztetésre vonatkozó igénybevételi napló (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 20. § (2) bekezdés c) pont, 4. számú melléklet)

Házi segítségnyújtás

A hatályos jogszabályi előírások alapján **házi segítségnyújtás szolgáltatás esetén** az alábbi dokumentáció vezetése kötelező:

Igénybevételi eljárás:

- kérelem (szóban, vagy írásban, alakszerűsége nincs szabály) (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (1) bekezdés),
- orvosi igazolás (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (2) bekezdés, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész)
- értesítés az igénybevétel feltételeiről (Szt. 95. § kötelezővé teszi, formai előírás nincs rá),
- értesítés az igénybevételről (állami fenntartású szolgáltatás esetén, Szt. 94/A. § (2) bekezdés, formai előírás nincs rá, csak elutasítás esetén kell írásos formát alkalmazni),

- egyszerűsített előgondozás (9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 4. § (3) bekezdés a) pont, 4. sz. melléklet szerinti egyszerűsített előgondozási adatlap),
- gondozási szükséglet vizsgálat (Szt. 63. § (4), (6), (7) bekezdés, 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet 3. § (1) bekezdés b) pont, 3. sz. melléklete szerinti Értékelő adatlap, 4. számú melléklete szerinti igazolás a gondozási szükséglet vizsgálatról)
- ellátotti nyilatkozat (írásbeli nyilatkozat arról, hogy az ellátás iránti kérelem benyújtásakor más szociális alapszolgáltatásban részesül-e, 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 18.§ szerint alakszerűsége nincs szabály);
- nyilatkozat önkéntes fizetésről (Szt.117/B. § szerint, formai előírás nincs rá, írásos nyilatkozat, ebben az esetben nem kell az Szt. 119/C.§ szerint jövedelemvizsgálatot végezni és a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklete szerinti jövedelemnyilatkozatot tölteni)
- jövedelemnyilatkozat (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (3) bekezdés, 1. sz. melléklet II. rész)
- jövedelemvizsgálat (Szt. 119/C. §, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 22/A. §)
- tájékoztatás térítési díjról (Szt. 115. § (2) bekezdés, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 22/A. § (2) bekezdés)
- megállapodás (Szt. 94/C.§ (1), (3) bekezdés)
- nyilvántartás (Szt. 20. § (2) /szolgáltatás megkezdése előtt/, (4) bekezdés /szolgáltatás megkezdése után/, elektronikusan is vezethető)

Ellátotti dokumentációk:

- egyéni gondozási terv (amely kiegészülhet ápolási tervvel, amennyiben az igénybe vevő állapota ezt indokolja) (1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 7. § (1) bekezdés c) pont, 8-10. §, 27. § (1) bekezdés),

Tevékenység adminisztráció:

- gondozási napló (29/1993. (II.17.) Kormányrendelet 1. sz. melléklet 2011.01.01.-től változott a formátum!, havi összesítés kikerült);

Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

A hatályos jogszabályi előírások alapján **jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás esetén** az alábbi dokumentáció vezetése kötelező (kiegészítve a finanszírozott szolgáltatásokra vonatkozó NRSZH követelményekkel):

Igénybevételi eljárás:

- kérelem (szóban, vagy írásban, alakszerűsége nincs szabály) (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (1) bekezdés),
- orvosi igazolás (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (2) bekezdés, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész)
- egyszerűsített előgondozás (9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 4. § (3) bekezdés b) pont, 4. sz. melléklet szerinti egyszerűsített előgondozási adatlap),
- szociális rászorultság vizsgálat (Szt. 59/A. § (1) bekezdés b) pont, (2)-(3) bekezdés, 65. § (4)-(6) bekezdés, 36/2007. (XII. 22.) SZMM 2. §, 1. sz. melléklet, 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 22. §),
- értesítés az igénybevétel feltételeiről (Szt. 95. § kötelezővé teszi, formai előírás nincs rá),
- értesítés az igénybevételről (állami fenntartású szolgáltatás esetén, Szt. 94/A. § (2) bekezdés, formai előírás nincs rá, csak elutasítás esetén kell írásos formát alkalmazni),
- ellátotti nyilatkozat (írásbeli nyilatkozat arról, hogy az ellátás iránti kérelem benyújtásakor más szociális alapszolgáltatásban részesül-e, 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 18.§ szerint alakszerűsége nincs szabály);

- nyilatkozat önkéntes fizetésről (Szt.117/B. § szerint, formai előírás nincs rá, írásos nyilatkozat, ebben az esetben nem kell az Szt. 119/C.§ szerint jövedelemvizsgálatot végezni és a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklete szerinti jövedelemnyilatkozatot tölteni)
- jövedelemnyilatkozat (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (3) bekezdés, 1. sz. melléklet II. rész)
- jövedelemvizsgálat (Szt. 119/C. §, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 22/A. §)
- tájékoztatás térítési díjról (Szt. 115. § (2) bekezdés, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 22/A. § (2) bekezdés)
- megállapodás (Szt. 94/C.§ (1), (3) bekezdés)
- nyilvántartás (Szt. 20. § (2) /szolgáltatás megkezdése előtt/, (4) bekezdés /szolgáltatás megkezdése után/, elektronikusan is vezethető)

Ellátotti dokumentációk:

Tevékenység adminisztráció:

NRSZH által meghatározott, a finanszírozási szerződés mellékleteként kötelezően vezetendő dokumentációk:

- Segélyhívási jegyzőkönyv (NRSZH minta)
- Havi segélyhívási kimutatás (NRSZH minta)
- Éves feladatmutató összesítés – formátuma nem módosítható (NRSZH minta)

Idősek nappali ellátása

A hatályos jogszabályi előírások alapján **idősek nappali ellátása szolgáltatás esetén** az alábbi dokumentáció vezetése kötelező:

Igénybevételi eljárás:

- kérelem (szóban, vagy írásban, alakszerűsége nincs szabály) (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (1) bekezdés),
- orvosi igazolás (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (2) bekezdés, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet I. rész)
- értesítés az igénybevétel feltételeiről (Szt. 95. § kötelezővé teszi, formai előírás nincs rá),
- értesítés az igénybevételről (állami fenntartású szolgáltatás esetén, Szt. 94/A. § (2) bekezdés, formai előírás nincs rá, csak elutasítás esetén kell írásos formát alkalmazni),
- szakvélemény demens személyek nappali ellátása esetén (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 21.§ (5) bekezdés /nappali ellátás esetén az orvosszakértői szerv vagy a Pszichiátriai/Neurológiai Szakkollégium által befogadott demencia centrum vagy pszichiáter, neurológus, geriáter szakorvos által kiállított a demencia kórképet megállapító szakvélemény/, 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 84/A. § (1) bekezdés);
- egyszerűsített előgondozás – kizárólag a demens ellátottak esetében! Idősek nappali ellátásánál nem kell végezni sem előgondozást, sem egyszerűsített előgondozást. (9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 4.§ (3) bekezdés e) pont, 4. sz. melléklet szerinti egyszerűsített előgondozási adatlap),
- ellátotti nyilatkozat (írásbeli nyilatkozat arról, hogy az ellátás iránti kérelem benyújtásakor más szociális alapszolgáltatásban részesül-e, 9/1999. (XI.24.) SZCSM rendelet 18.§ szerint alakszerűsége nincs szabály);
- nyilatkozat önkéntes fizetésről (Szt.117/B. § szerint, formai előírás nincs rá, írásos nyilatkozat, ebben az esetben nem kell az Szt. 119/C.§ szerint jövedelemvizsgálatot végezni és a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklete szerinti jövedelemnyilatkozatot tölteni)

- jövedelemnyilatkozat (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 3. § (3) bekezdés, 1. sz. melléklet II. rész)
- jövedelemvizsgálat (Szt. 119/C. §, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 22/A. §)
- tájékoztatás térítési díjról (Szt. 115. § (2) bekezdés, 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 22/A. § (2) bekezdés)
- megállapodás (Szt. 94/C. § (1), (3) bekezdés)
- nyilvántartás (Szt. 20. § (2) bekezdés a)-g) /szolgáltatás megkezdése előtt/, (4) bekezdés a)-c) pontok /szolgáltatást megkezdése után/, elektronikusan is vezethető)

Ellátotti dokumentációk:

- egyéni gondozási terv (amely kiegészülhet ápolási tervvel, amennyiben az igénybe vevő állapota ezt indokolja) – (1/2000 (I.7.) SZCSM rendelet 7. § (1) bekezdés c) pont, 8.§, 9-10.§, 79/A.§, demens személyek esetén: 84/A. § (3) bekezdés b) pont);

Tevékenység adminisztráció:

- Nappali ellátásban részesülők látogatási és eseménynaplója (1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 79.§ (1) bekezdés, 10. számú melléklete 1. táblázata)
- szociális foglalkoztatás nyújtása esetén: Intézményen belüli szociális foglalkoztatásban részesülők nappali ellátásának naplója (1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet 79.§ (1) bekezdés, 10. számú melléklete 2. táblázata azon igénybe vevőkről, akik a foglalkoztatásba be vannak vonva)

2. Házi rend/Szolgáltatási rend

A nappali ellátást nyújtó intézmény Házi rendjének kötelező elemei az alábbiak:

- az intézmény nyitvatartási ideje,
- az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre,
- étkeztetés biztosítása esetén az étkezések száma és az étkeztetés rendje (idősek nappali ellátása esetén 2010. január 1-jétől nem része a szolgáltatásnak az étkeztetés biztosítása),
- az intézmény által szervezett foglalkoztatásból származó bevétel felhasználására vonatkozó előírások (amennyiben ez releváns),
- az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai,
- az intézmény alapfeladatát meghaladó program, szolgáltatás köre és térítési díja.

A szociális szolgáltató „Szolgáltatási rendjében” javasolt megjeleníteni az alábbiakat:

- nyitvatartási idő, ügyfélfogadási idő
- nyújtott szolgáltatások köre (alaptevékenységek, speciális szolgáltatások, térítésköteles többletszolgáltatások)
- az igénybe vevőre vonatkozó viselkedési szabályok
- a szolgáltatásnyújtás megszüntetésének esetei
- magatartási szabályok.

Mind a nappali intézmény Házi rendjében, mind a szociális szolgáltató Szolgáltatási Rendjében ajánlott az elvárt viselkedési normákat, illetve az ellátásból való kizárás eseteit pontosan leírni. (Pl. alkoholos befolyásoltság alatt való megjelenés, deviáns viselkedés esetén a szolgáltató és az igénybe vevők védelmét szolgálja, ha leírja, hogy a normaszegő magatartás miatt ideiglenesen kizár valakit a szolgáltatásból.)

Szabályozható a nappali intézménybe, nyitva álló helyiségbe bevihető tárgyak köre, az értékmegőrzésre vonatkozó szabályok.