



NEMZETI REHABILITÁCIÓS ÉS SZOCIÁLIS HIVATAL
1071 Budapest, Damjanich u. 48.

Szakmai ajánlás

**A TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁSOK
RÉSZÉRE**

Nemzeti Család- és Szociálpolitikai Intézet

Budapest, 2011

Nemzeti Erőforrás Minisztérium Engedélyezési száma: 59155-0/2011-SZOC SZOLG

Készítették:

Helmeczi Erika

Meleg Sándor

Sutáné Hoffer Helga

Szerkesztette:

Formanek Tamás

Lektorálta:

Nyitrai Imre

TARTALOM

1. A TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS SZAKMAI MEGHATÁROZÁSA.....	4
2. A SZOLGÁLTATÁS CÉLCSOPORTJA	5
2.1. A szolgáltatás megvalósulásának lehetséges szinterei	5
3. A SZOLGÁLTATÁS SZAKMAI ALAPELVEI.....	6
4. A SZOLGÁLTATÁS CÉLJAI, FELADATAI, SZEREPE	9
5. A SZOLGÁLTATÁS TEVÉKENYSÉGEI	9
5.1. Személyi segítő szolgáltatás	9
5.1.1. Szakmai indokoltság kérdése	10
5.1.2. A személyi segítség tevékenységei	11
5.1.3. Tevékenységcsoportok	11
5.2. Személyszállító szolgáltatás	12
5.2.1. Szakmai indokoltság kérdése	12
5.2.2. Szolgáltatást akadályozó tényezők	12
5.3. Információs szolgáltatások	13
6. Szolgáltatás munkakörei	14
6.1. Támogató szolgálat vezető munkaköri feladatai	14
6.2. Személyi segítő munkaköri feladatai	17
6.3. Gépkocsivezető (személyszállító) munkaköri feladatai	19
7. A SZOLGÁLTATÁS SZERVEZÉSE	20
8. A MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁS KRITÉRIUMAI.....	22
9. JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK.....	23

1. A TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS SZAKMAI MEGHATÁROZÁSA

A támogató szolgáltatás a mindenkori jogszabályoknak megfelelő szakképzettséggel és tárgyi feltételrendszerrel végzett, fogyatékos személyre irányuló tevékenységek körére épülő személyes gondoskodást nyújtó professzionális szolgáltatás. A szolgáltatás a szükségletek speciális kielégítését végzi, az ellátott 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, 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 tevékenységét megfelelő tárgyi eszközrendszerrel (ügyfelek fogadására alkalmas nyitvaálló helyiség, akadálymentesített gépjármű, egyéb segédeszközök) végzi.

„... 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, intézményrendszer, stb.) is jelentős szerepet kap.

„... tevékenységek körére épülő személyes gondoskodást nyújtó professzionális szolgáltatás...”

A szolgáltatás lényegét a szolgáltató és az igénybevevő közötti személyes segítő kapcsolat adja.

„... a szükségletek 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 tekinthetők a nem fogyatékos személy szükségleteivel (normalizáció), különbség a szükségletek kielégítésére irányuló tevékenység- és eszközrendszerben van.

„... az ellátott életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően...”

A személyi segítség a segített személy és a külső környezet állapotától, jellemzőitől függően egyéni tevékenységkört jelent minden igénybevevő esetében.

„... a meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével...”

A segítői tevékenység során törekedni kell arra, hogy a segített személy és környezete erőforrásait, képességeit minél hatékonyabban használjuk fel. Célunk az, hogy a képességeket működtessük, 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 a kliens 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.

2. A SZOLGÁLTATÁS CÉLCSOPORTJA

A támogató szolgáltatás jogszabályban rögzített célcsoportja a szociálisan rászorultnak minősülő súlyos fogyatékos személyek köre:

- mozgássérült,
- látássérült,
- hallássérült,
- értelmi sérült,
- autista
- halmozottan sérült személyek.

A szociális rászorultság megállapításával kapcsolatos rendelkezéseket a szolgáltatás hatályos jogszabályai tartalmazzák.

2.1. A szolgáltatás megvalósulásának lehetséges szinterei

A támogató szolgáltatás célcsoportja a funkcióképességük és a szolgáltató rendszerben elfoglalt helyük alapján is meghatározható. Ezen leírás alapvetően a támogató és egyéb segítő szolgáltatásoktól igénybevett segítő tevékenység mértéke és jellemzői alapján alkalmazható. Ennek alapján az alábbi rész-célcsoportokat definiálhatjuk:

- Önálló életvitelre képes családok és egyének köre.

Célcsoportnak tekinthetőek azon fogyatékos személyek és családjaik, akik tartósan önálló életvitelre képesek. Ebben a csoportban a támogató szolgálat célja, hogy az önálló életvitel a lehető legtovább fennmaradjon, ehhez eseti vagy átmeneti jelleggel szükséges a szolgáltatás igénybevétele.

- Tartós, lakókörnyezeten belül biztosítható segítséget igénylő személyek köre.

A fogyatékból eredő funkcióképesség-csökkenést a szolgálat képes a lakókörnyezeten belüli szolgáltatásokkal kellőképpen kompenzálni. Ebben a körben létfontosságú szerepe van a támogató szolgáltatásnak, célunk és feladatunk, hogy az önálló életvitelt az elérhető legmagasabb szinten és legtöbbször biztosítsuk.

- Tartós, részben lakókörnyezetben, részben más szolgáltatásokkal biztosítható segítséget igénylő személyek köre.

Tartós, részben lakókörnyezetben, részben más szolgáltatásokkal biztosítható segítséget igénylő személyek körébe azokat sorolhatjuk, akiknek ellátása részben intézményi környezetben (pl. nappali ellátás, fejlesztő-oktató intézmény) történik, részben pedig lakókörnyezeten belül (család illetve támogató szolgálat által). Itt a támogató szolgáltatás feladata a személyi segítő szolgáltatások biztosítása, illetve a lakókörnyezet és az intézmény közötti közlekedést segítő személyszállító szolgáltatás biztosítása. Ezen ellátottak körében hangsúlyos a szolgáltatás szerepe, ugyanis nagy szerepet vállal abban, hogy a fogyatékos személy családban maradjon, és ne kerüljön tartós intézményi ellátásba.

- Tartós, intézményben biztosítható segítséget igénylő személyek köre.

Azon fogyatékos személyek, akiknek ápolása-gondozása jelenleg csak 24 órás intézményi ellátás keretében oldható meg, szintén kapcsolódnak a támogató szolgáltatás feladatköréhez. A szolgáltatás fontos lehet a családdal való kapcsolattartásban, illetve lehetőséget biztosít arra, hogy a fogyatékos személy a bentlakásos intézményből családi környezetbe hazautazzon, és a szolgáltatás segítségével lehetőséget kapjon újra a családi környezetben való önálló életre.

3. A SZOLGÁLTATÁS SZAKMAI ALAPELVEI

Szakmai irányelvek megközelítése



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, a kliensnek és mást jelent a szolgáltatási környezetre nézve, s e három terület minősége jelentős

mértékben befolyásolja egy adott elv érvényesülését, működését, megvalósulását.

Amikor a szolgáltatás alapelveit meghatározzuk, 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 a lehetőség szerint közelítsen a társadalom általános életviteli normáihoz, elvárásaihoz. A normalizáció elve *feltételezi és elvárja*, hogy a szolgáltatás igénybevevője 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 igénybevevőjét ehhez hozzásegítheti.

A normalizáció elve az alapja számos más, szolgáltatást érintő irányelvnek.

Önrendelkezés elve

Az önrendelkezés elve szerint a szolgáltatás igénybevevője (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 igénybevevőjét 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. Talán itt érdekesebb 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 aktivitására kell, hogy építsen, azok funkcióképességét figyelembe véve.

Azonos jogok és kötelezettségek elve

Az elv szerint a szolgáltatás célcsoportja a társadalom más tagjaihoz hasonlóan rendelkeznek alapvető jogokkal, kötelezettségekkel, ezeket a jogukat és kötelezettségeiket ismerik és jogaikkal kívánják élni, 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 aktívan közre kell működnie.

Rehabilitáció és prevenció

A támogató szolgáltatást úgy kell működtetni, hogy a fogyatékoságból és a kapcsolódó problémákból fakadó ártalmak minimalizálódjanak, a funkcióképességet javítsuk, az állapotromlást és a funkcióképesség-csökkenést megakadályozzuk, vagy annak mértékét csökkentjük, kompenzáljuk a szolgáltatás rendelkezésre álló eszközrendszerével. A prevenció elve szerint a szolgáltatás célja és feladata a fogyatékoság 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 segédeszközökhöz.

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

Alapszükségletek prioritása

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 részéről 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 érdekvényesítését segítő külső fél segítségével.

4. A SZOLGÁLTATÁS CÉLJAI, FELADATAI, SZEREPE

A támogató szolgáltatás céljait, feladatait részben hatályos jogszabályok, részben azokhoz illeszkedően szakmai irányelvek határozzák meg.

A támogató szolgáltatás alapvető céljai:

- egyéni és társas szükségletek fogyatékoságnak, egészségügyi állapotnak, szociális körülményeknek és egyéni elvárásoknak megfelelő kielégítése,
- az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel, társadalmi integráció elősegítése,
- a társadalmi életben való teljes jogú részvétel biztosítása, elősegítése
- a fogyatékos személy izolációjának, szegregációjának elkerülése, csökkentése, a szükséges szolgáltatások lakókörnyezetben való elérhetőségének biztosítása

Célok eléréséhez szükséges, végrehajtandó feladatok

- személyes és lakókörnyezeti, szomatikus, pszichés és mentális higiéné biztosítása,
- fizikai alapellátás a „szükséges és elégséges” szinten
- hely- és helyzetváltoztatás, (köz) szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása,
- kommunikáció és információáramlás hozzáférés biztosítása.

Szolgáltatások a célcsoport jellemzőinek, igényeinek és elvárásainak megfelelően:

- információs és tájékoztató szolgáltatás működtetése,
- szállító szolgálat működtetése,
- személyi segítő szolgálat működtetése.

5. A SZOLGÁLTATÁS TEVÉKENYSÉGEI

5.1. Személyi segítő szolgáltatás

A személyi segítő szolgálat a fogyatékos személy aktív közreműködésével segítséget nyújt a fogyatékos ember személyi szükségleteinek kielégítéséhez, mely magába

foglalja a higiénés, az életviteli, és az életfenntartási szükségleteket, támogatást nyújt a társadalmi életben való teljes jogú részvételhez, az önálló munkavégzéshez, tanulmányok folytatásához, szociális és egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez, kulturális, művészeti, sport, szabadidős tevékenységek végzéséhez.

5.1.1. Szakmai indokoltság kérdése

Fontos cél, hogy minél magasabb szinten megőrizzük az ellátott személy önálló életvitelét, autonómiáját. Amennyiben megbizonyosodunk arról, hogy az ellátott képes valamely tevékenység biztonságos és megfelelő minőségű teljesítésére, akkor ennek biztosítása már a személyi segítség körében nem indokolt.

Nem indokoltak azon tevékenységek sem, melyek az ellátott által hozzáférhető tevékenységeket váltanak ki. Ilyen körbe sorolható a családtagok által elvégezhető háztartási, gondozási és egyéb szakirányú ismeretet nem igénylő feladatok, amennyiben az elvégzésre az ellátott esetében lehetőség van.

Napi rendszerességgel, tartósan biztosított felügyelet, ápolás-gondozás, melyet nappali ellátás kiváltására igényelnek, miközben a megfelelő színvonalú intézményben az igény kielégítésére van kapacitás. A cél az, hogy a rendelkezésre álló szolgáltatások más szolgáltatásokkal (nappali ellátás, foglalkoztatás) összehangoltan biztosítsuk.

Olyan szolgáltatások, tevékenységek, melyek speciális szaktudást nem igényelnek, és az ellátott által hozzáférhetőek, elérhetőek (pl. bejárónő által ellátott háztartási feladatok).

Az, hogy mely tevékenységek tartozhatnak a nem indokolt kategóriába, számos tényező befolyásolja a település szociális intézményrendszerének kiépítettségétől a kulturális vonásokon át az ellátott jövedelmi háttéréig vagy a család funkcionalitásáig bezárólag. Ennek *felmérése és megítélése a szolgálatvezető és a személyi segítő feladata* a szolgáltatás biztosítását megelőzően elvégzett előgondozás, állapot-, szükséglet- és igényfelmérés során.

Számos esetben előfordulhat, hogy időszakosan (pl. krízishelyzet esetén) olyan tevékenységeket is biztosítanunk kell, melyeket más esetben indokolatlannak tartanánk, de rövid távon megőrzik/javítják a kliens életminőségét, hosszú távon pedig továbblépési lehetőséget jelentenek az önálló életvitel megtartásában. Fontos, hogy ezek az intervenciók ne okozzanak funkcióvesztést.

A szolgáltatás biztosítása során kialakulhatnak olyan állapotok, körülmények, melyek abszolút módon akadályozhatják a szolgáltatás teljesítését.

- az ellátott súlyos fertőző betegségben szenved, ezzel veszélyezteti a segítő, illetve a segítőn keresztül más ellátottak egészségét.
- az ellátott állapota olyan gondozási tevékenységet igényel, ami meghaladja a segítő és/vagy a szolgáltatás kompetenciáját.
- olyan egyéb körülmény fennállása esetén, ami veszélyezteti ellátott vagy a szolgálat munkatársának testi épségét, egészségét vagy eszközének biztonságát, vagy a szolgáltatás biztosítását lehetetlenné teszi.

Ezekben az esetekben a fennálló esetleges vészhelyzet elhárításáról, az alapvető szükségletek biztosításáról a szolgálat valamilyen formában gondoskodni köteles

(orvost hív, családtagot értesít, stb.), de a személyi segítséget, mint szolgáltatási tevékenységet nem biztosíthatja.

5.1.2. A személyi segítség tevékenységei

A személyi segítség körébe sorolható **minden olyan tevékenység, mely a fogyatékos okán bekövetkező funkcióképesség által érintett szükséglet-kielégítő tevékenység támogatását végzi.** A segített személy funkcióképességének megfelelően a segítő tevékenység alapvetően három szinten valósulhat meg:

- *Eredeti tevékenység segítése*

Az első kategóriába azon tevékenységek kerülnek, melyek egy adott szükséglet kielégítésére irányuló, nem fogyatékos személyeknél is jelenlévő tevékenységet támogatnak. Példa: látássérült személy kísérése – a kísérő jelenléte lehetővé teszi, hogy a látássérült személy a tömegközlekedési eszközöket teljes értékűen, másokkal együtt használhassa.

- *Alternatív tevékenység támogatása*

Második kategóriába azon tevékenységek sorolhatók, melyek alternatívát kínálnak egy fogyatékos okán önállóan el nem végezhető tevékenység helyett. A segített személy ebben a tevékenységben is aktívan részt vesz. Példa: felolvasás – a segített személy önmaga nem jut információkhoz, de a felolvasás révén igen, magának az információnak a további felhasználása, feldolgozása már önállóan történik.

- *Önálló segítői tevékenység*

Ha a segített személy aktív részvétele nem lehetséges, vagy minimális, a segítő személy tevékenységétől függ a szükséglet kielégítése. Például: lakókörnyezetét elhagyni nem képes személy esetében indokolt a segítő által önállóan elvégzett bevásárlás, ügyintézés. 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, stb. Fontos szem előtt tartani, hogy ezekben az esetekben az ellátottat megilleti a saját érdekeinek képviseléséhez és a szabad döntéshez, választáshoz való jog – az, hogy a segítő helyette jár el, nem jelenti egyben azt is, hogy helyette dönt.

5.1.3. Tevékenységcsoportok

A támogató szolgáltatás tevékenységi listája szinte végtelen, hiszen magába foglal minden olyan tevékenységet, melyet egy fogyatékos személy végezne, de funkciókárosodása miatt arra nem, vagy csak részlegesen képes:

- gondozási-ápolási alaptevékenységek
- felügyelet biztosítása
- háztartási segítségnyújtás
- készségfejlesztés
- segítségnyújtás szolgáltatások igénybevételében

- mobilizáció lakókörnyezeten belül és azon kívül
- szabadidős tevékenységek támogatása
- mentális segítségnyújtás

5.2. 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 szolgálat az igényeknek megfelelően több gépjárművel is szállíthat.

5.2.1. Szakmai 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!

5.2.2. Szolgáltatást akadályozó tényezők

- Gépjárművel kapcsolatos akadályok
 - A gépjármű az adott személy szállítására nem alkalmas (pl. akadálymentesítés nem megfelelő).
 - A gépjármű kapacitása a szállítási igény kielégítésére nem elegendő (utasfőhely-hiány).
 - A gépjármű meghibásodása, karbantartás miatt.
- Személyi feltételek hiánya
 - A gépjárművezető megbetegedése.
 - Személyi segítő jelenlétét igénylő személyszállítás esetén a személyi segítő biztosítása nem megoldható.
- Szállított személlyel kapcsolatos problémák
 - A szállított személlyel a biztonságos személyszállítás feltételei nem betartathatóak.
 - 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.

5.3. Információs szolgáltatások

A támogató szolgáltatás információs szolgáltatásának célja a szolgáltatással kapcsolatba kerülő egyének, csoportok, illetve szervezetek tájékoztatása a problémájuk megoldásához igénybe vehető, ők megillető támogatások, szolgáltatások létéről, tartalmáról, hozzájutásuk módjáról, feltételeiről.

A támogató szolgáltatás esetében alapvetően három célcsoporttal számolhatunk:

- A szolgáltatás igénybevevői, illetve lehetséges igénybevevői.
- A szolgáltatás igénybevevőivel, lehetséges igénybevevőivel kapcsolatba kerülő formális és informális szervezetek.
- Lakosság, nyilvánosság.

A szolgáltatás igénybevevői és potenciális igénybevevői esetében az információnyújtás meghatározó eleme a fogyatékossgal kapcsolatos ellátásokkal, szolgáltatásokkal kapcsolatos információk átadása, illetve aktív közreműködés ezen információk megszerzésében, felhasználásában.

A kapcsolódó szervezetek esetében a cél az, hogy a szervezeteken keresztül pontos és korrekt információk jelenjenek meg azokon az információs felületeken, melyekkel az igénybevevők, potenciális igénybevevők találkoznak.

A szolgáltatásnak a lakosság viszonylatában feladata, hogy a szolgáltatásról tájékoztatást nyújtson és tevékenységével segítse a célcsoport társadalmi integrációját, csökkentse a fennálló előítéleteket.

Az információs szolgáltatások típusai

Információnyújtás és tájékoztatás esetén esetében alapvetően kérdés-válasz formában, adott, konkrét probléma megoldásához szükséges információcsoport átadása történik meg. A tevékenység megvalósulhat tájékoztató előadások, tréningek, bemutatók révén is.

Tanácsadás esetén egyéni, komplex probléma megbeszélése történik, a megoldáshoz szükséges elméleti és gyakorlati ismeretek átadása is része a folyamatnak. Feltétele a tanácsadó részéről az adott problématerület és a megoldásához szükséges szakterületek átfogó ismerete. Tanácsadás közvetlen személyes kontaktusban történik, első sorban szóbeli, másodsorban írásbeli vagy elektronikus adatközlés formájában.

Az **ügyintézés** az információs szolgáltatások és a személyi segítség közös területe, mely során a problémamegoldás folyamatában az információ szolgáltatója is aktívan részt vesz: vagy a klienssel együtt, vagy annak meghatalmazása alapján önállóan jár el. Feltétele a kliens kérelme az aktív közreműködésre.

6. Szolgáltatás munkakörei

A támogató szolgáltatás szakmai feladatainak ellátására három fő munkakörben alkalmaz munkavállalókat:

- Szolgálatvezető
- Személyi segítő
- Gépjárművezető

Az egyes munkakörökben alkalmazandó létszám és képesítési minimum-előírások jogszabályi szinten kerültek meghatározásra. A jogszabályban foglaltaktól pozitív irányban lehet eltérni, vagyis az adott munkakörben az előírtnál több személy foglalkoztatható és az előírt végzettségénél magasabb végzettségű személy alkalmazható. Az egyes munkakörökhöz kapcsolódó feladatokról az alábbiakban nyújtunk rövid áttekintést.

6.1. Támogató szolgálat vezető munkaköri feladatai

Dokumentációs és iratkezelési feladatok

Működést szabályozó és szervezeti dokumentációval kapcsolatos feladatok

- Jogi és szakmai szabályozók, előírások megismerése, nyomon követése, az azokban rögzített dokumentációs rend biztosítása.
- Javaslattétel a dokumentumokkal kapcsolatban az elkészítésért felelős szakmai vezető felé.
- Dokumentumok időszakos ellenőrzése, áttekintése, összevetése a jogi és szakmai szabályozók tartalmi és formai előírásaival valamint a gyakorlati működés feltételrendszerével és követelményeivel.
- Szakmai dokumentumokban foglaltak végrehajtásának biztosítása, a végrehajtás ellenőrzése.
- A dokumentációval kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség teljesítése az ellátott, a fenntartó, a szakmai és finanszírozási ellenőrzést végző szervek felé a jogszabályokban rögzített esetekben és módon.
- A dokumentációval, illetve a hozzá kapcsolódó műveletekkel kapcsolatos kockázatok felderítése, elemzése, kezelése.

Igénybevevői, gondozási dokumentációval kapcsolatos feladatok

- Jogi és szakmai szabályozók, előírások megismerése, nyomon követése az azokban rögzített dokumentációs rend biztosítása.
- A kérelmezők, igénybevevők tájékoztatásának biztosítása az előírásnak megfelelő szabályozott dokumentációs rend szerint.
- Dokumentáció szabályszerű, a jogi és szakmai szabályozókban rögzített követelményeknek megfelelő hiteles vezetése, és nyilvántartása.
- Ellátottak személyi dokumentációjának rendszeres ellenőrzése, szükség esetén intézkedés a szükséges módosításokról, hiánypótlások teljesítéséről.
- Személyes adatok védelmének biztosítása a dokumentumok kitöltése, tárolása és felhasználása során.

- Jövedelemvizsgálat és szociális rászorultság vizsgálata, a fogyatékos specifikus szükségletek vizsgálata az azokat bizonyító ellátotti dokumentumok szerint.
- Ellenőrzi a gondozási dokumentációban foglalt feladatok teljesítését.
- A gondozási dokumentáció szakmai tartalmának vizsgálata: tartalmazza az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási, ápolási, fejlesztési feladatokat és azok megvalósításának módszereit.

Működési feltételrendszer biztosítása

Tárgyi feltételrendszer

- Tárgyi eszközök nyilvántartásának vezetése, rendszeres ellenőrzése.
- Javaslattétel beszerzésre, selejtezésre.
- Vagyonvédelmi szabályok ismertetése, betartatása, a betartás ellenőrzése.

Személyi feltételrendszer

- Személyi feltételrendszer időszakos ellenőrzése, javaslattétel a módosítására.
- Képzési, továbbképzési tervek elkészítése, végrehajtása, ellenőrzése (szolgálatra vonatkozóan).
- Jogi és szakmai szabályozók, előírások megismerése, nyomon követése.
- A kötelező létszám biztosítása a jogi szabályozóknak megfelelő képesítési előírásoknak és óraszámoknak megfelelően.
- Munkaköri kritériumrendszer kidolgozása, személyre szabott munkaköri leírások a jogi és szakmai szabályozóknak megfelelően.
- Dokumentált adatszolgáltatás a személyes gondoskodást végző személyeket illetően.
- Javaslattétel a személyi feltételrendszer módosítására, bővítésére a jogi követelmények biztosítása mellett.
- A munkatársakkal, illetve a hozzá kapcsolódó műveletekkel kapcsolatos kockázatok felderítése, elemzése, kezelése.

Pénzügyi feltételrendszer

- Finanszírozási szerződéssel kapcsolatos feladatok
 - Pályázat szakmai előkészítése, elkészítése, adatszolgáltatás a fenntartó felé
- Költségvetés elkészítésével, végrehajtásával kapcsolatos feladatok
 - Adatszolgáltatás a költségvetést készítő felé
 - Költségvetés teljesítésének ellenőrzése
- Egyéb pénzügyi forrásokkal kapcsolatos feladatok
 - Hozzáférhető pénzügyi források felderítése
 - Pályázati források feltérképezése (pályázatfigyelés), pályázatok elkészítése, azok felhasználásának ellenőrzése
- Térítési díjakkal kapcsolatos források
 - Adatszolgáltatás és javaslattétel az intézményi térítési díjak meghatározásához a fenntartó felé

- Térítési díjak (intézményi-, személyi-, havi- térítési díj) megállapítása, felülvizsgálata

Átruházott munkáltatói feladat és jogkör

- Éves munkaterv, szabadságolási terv elkészítése
- Szabadidő biztosítása (szabadságolási terv elkészítése pihenőidők, munkaidő-kedvezmények, egyéb jogos távollétek, mulasztás rendje, dokumentálása)
- A munkavégzés irányítása, tájékoztatás
- A munkavállalók munkával ellátása, előírások szerinti foglalkoztatása
- Munkaidő teljesítésének ellenőrzése
- Munkavédelmi szabályok betartatása, a betartás ellenőrzése
- Gondoskodás a munkafegyelem megtartásáról
- Munkavégzésre való alkalmasság ellenőrzése
- Értékelési rendszer kidolgozása, értékelés végrehajtása
- Gondoskodás a munkavállalók továbbképzéséről

Szolgáltatásszervezési feladatok

Esetmenedzselési feladatok

- Megkeresés, kapcsolatfelvétel
- Tájékoztatás a szolgáltatásról
- Előgondozás, állapot-, szükséglet- és igényfelmérés
- Megállapodás megkötése, módosítása, megszüntetése

Szolgáltatás tervezése (személyi segítővel együttesen)

- Gondozási célok, feladatok, eszközök és módszerek meghatározása
- Gondozás eredményességének, hatékonyságának mérésére alkalmas kritériumpontok („eredmények”) meghatározása, határidő hozzárendelése
- Gondozási terv megvalósulásának ellenőrzése, felülvizsgálata, módosítása
- A gondozási műveletekkel kapcsolatos kockázatok felderítése, elemzése, kezelése

Szolgáltatás koordinálása, szervezése

- Jogi és szakmai szabályozók, előírások megismerése, nyomon követése
- Kockázatok felderítése, elemzése, kezelése
- Szolgáltatási célok meghatározása az ellátási terület és az ellátotti kör jellemzői alapján
- Éves szolgáltatási terv elkészítése, teljesülésének ellenőrzése, korrekciója
- Szolgáltatási igények elbírálása, koordinálása
- Heti/havi szolgáltatási terv összeállítása, végrehajtásának ellenőrzése, korrekciója
- Helyettesítési rend meghatározása, gondoskodás a helyettesítésről

Munkaértekezlet, esetmegbeszélés, szupervízió

- Megbeszélések tervezése, megszervezése, dokumentációja

Szervezeti kapcsolatok kezelése

- Tájékoztatás a szolgálat tevékenységéről
- Tájékozódás a kapcsolódó szervezetek szolgáltatásairól
- Ellátotti igények közvetítése
- Együtműködési forma és tartalom kidolgozása, együtműködési megállapodás előkészítése, értékelése, javaslatétel módosításra
- Szervezeti együtműködés időszakos értékelése

Ellátotti és munkavállalói jogok védelméhez kapcsolódó feladatok

- Jogok védelméhez szükséges információs adatbázis fenntartása, működtetése, közzététele a jogszabályi követelményeknek megfelelően.
- Közreműködés és aktív együtműködés a jogok biztosítását célzó intézkedésekben.
- Panaszok kezelésének kidolgozása, szabályozott panaszkezelés.
- Az ellátotti és munkavállalói jogokkal, azok sérülésével és a hozzájuk kapcsolódó intézkedésekkel kapcsolatos kockázati tényezők felderítése, elemzése és kezelése.
- A munkatársak tájékoztatása az ellátotti jogokról, a bánásmód fontosságáról, a panaszjog rendszeréről.

6.2. Személyi segítő munkaköri feladatai

Dokumentációs és iratkezelési feladatok

Gondozási dokumentációval kapcsolatos feladatok

- A szolgálatvezető utasításának és iránymutatásának megfelelően a gondozáshoz kapcsolódó dokumentáció eseményszerű és hiteles vezetése, kitöltése.
- Egyéb (fenntartói, szolgálatvezetői) iratkezelési szabályok betartása.
- Személyes adatok védelmének biztosítása a dokumentumok kitöltése során.
- A dokumentációval, annak kitöltésével kapcsolatos probléma, hiba esetén a szolgálatvezető tájékoztatása.
- Kitöltött dokumentumok leadása a szolgálatvezetőnek

A dokumentáció szakszerű vezetésért a személyi segítő felelős!

Működési feltételrendszer biztosítása

Tárgyi feltételrendszer

- Eszközök időszakos ellenőrzése a munkavégzésre alkalmas állapot megállapítására.
- Eszközök rendeltetésszerű használata, meghibásodása esetén jelzés továbbítása a szolgálatvezetőnek

- Baleset vagy balesetveszélyes helyzet esetén önálló intézkedés, hatóságok értesítése, szolgálatvezető tájékoztatása.
- Vagyonvédelmi szabályok betartása

Személyi feltételrendszer

- A munkavégzésre jogosító okmányok érvényességi idejének bejelentése.
- Részvétel az okmányok érvényességének fenntartására irányuló intézkedésekben.
- Részvétel a szakmai tudás továbbfejlesztésében.

Pénzügyi feltételrendszer

- Munkavégzéssel kapcsolatos feladat ellátáshoz felvett készpénz kezelése

Munkavégzéshez kapcsolódó általános feladatok

- Részvétel munka- és tűzvédelmi oktatásokon, munkavédelmi szabályok betartása
- Balesetveszélyes helyzet, körülmény észlelésekor intézkedés annak elhárítására, hatóságok és a szolgálatvezető értesítése, tájékoztatása
- Részvétel az munkakörhöz kapcsolódó értékelési folyamatokban

Szolgáltatásszervezési feladatok

Szolgáltatás tervezése (szolgálatvezetővel együttesen)

- Gondozási célok, feladatok, eszközök és módszerek meghatározása
- Gondozás eredményességének, hatékonyságának mérésére alkalmas kritériumpontok („eredmények”) meghatározása, határidő hozzárendelése
- Gondozási terv megvalósulásának ellenőrzése, felülvizsgálata, módosítása
- A gondozási műveletekkel kapcsolatos kockázatok felderítése, elemzése, kezelése
- Javaslatétel az éves szolgáltatási terv elkészítése során
- Szolgáltatási igények felvétele, jelzése a szolgálatvezetőnek
- Részvétel a havi/heti szolgáltatási terv összeállításában
- Részvétel a munkaértekezleteken, esetmegbeszéléseken, szupervízióon

Szolgáltatási feladatok

A személyi segítő feladata a szolgáltatások alapelveinek, szakmai, etikai irányelveinek, a hatályos jogszabályoknak megfelelően, az egyéni szükségletek kielégítését célzó, személyes közreműködést igénylő tevékenységek kivitelezése az ellátott lakókörnyezetében és azon kívül.

- Személyi segítség biztonságos teljesítésének feltételeinek ellenőrzése, megteremtése
- Segítői tevékenység szakszerű, gondozási tervnek megfelelő végrehajtása
- Személyi segítői feladatok ellátása személyszállítás során

6.3. Gépkocsivezető (személyszállító) munkaköri feladatai

Dokumentációs és iratkezelési feladatok

Gondozási dokumentációval kapcsolatos feladatok

- A szolgálatvezető utasításának és iránymutatásának megfelelően a szállításhoz kapcsolódó dokumentáció eseményszerű kitöltése.
- Egyéb (fenntartói, szolgálatvezetői) iratkezelési szabályok betartása
- Személyes adatok védelmének biztosítása a dokumentumok kitöltése során.
- A dokumentációval, annak kitöltésével kapcsolatos probléma, hiba esetén a szolgálatvezető tájékoztatása.
- Kitöltött dokumentumok leadása a szolgálatvezetőnek

A dokumentáció szakszerű vezetésért gépkocsivezető felelős.

Működési feltételrendszer biztosítása

Tárgyi feltételrendszer

- Gépjármű ellenőrzése a munkavégzésre alkalmas állapot megállapítására.
- Gépjármű rendeltetésszerű használata, meghibásodás esetén jelzés a szolgálatvezetőnek
- Baleset vagy balesetveszélyes helyzet esetén önálló intézkedés, hatóságok értesítése, szolgálatvezető tájékoztatása.

A gépkocsivezető felelős a munkavégzéshez szükséges eszközök (gépjármű) szolgáltatásra alkalmas állapotának ellenőrzéséért.

Személyi feltételrendszer

- A munkavégzésre jogosító okmányok érvényességi idejének bejelentése.
- Részvétel az okmányok érvényességének fenntartására irányuló intézkedésekben.

Pénzügyi feltételrendszer

- Munkavégzéssel kapcsolatos feladat ellátáshoz felvett készpénz kezelése

Munkavégzéshez kapcsolódó általános feladatok

- Részvétel munka- és tűzvédelmi oktatásokon, munkavédelmi szabályok betartása
- Balesetveszélyes helyzet, körülmény észlelésekor intézkedés annak elhárítására, hatóságok és a szolgálatvezető értesítése, tájékoztatása
- Részvétel az munkakörhöz kapcsolódó értékelési folyamatokban

Szolgáltatásszervezési feladatok

- Szolgáltatási igények felvétele, jelzése a szolgálatvezetőnek

- Részvétel és javaslattétel a havi/heti szolgáltatási terv összeállításában
Részvétel a munkaértekezleteken, esetmegbeszéléseken, szupervízióon

Szolgáltatási feladatok

A gépkocsivezető (személyszállító) feladata a közszolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása, amibe a biztonságos közlekedési feltételek megteremtése, a gépjárművel történő

Személyszállításhoz kapcsolódó feladatok

- A biztonságos személyszállítás feltételeinek ellenőrzése, megteremtése a szállított személyre, a gépjárműre, a személyi feltételekre és az általános környezeti feltételekre vonatkozóan
- A biztonságos személyszállítás feltételeinek hiányában tájékoztatja a szolgálatvezetőt a helyzetről
- Szállított személy segítése a gépjárműhöz és a gépjárműtől az úti célig való eljutásban (egyéni szükségletnek és a környezeti feltételeknek megfelelően)

A gépjárművezetőnek nem munkaköri kötelessége a személyi segítség körébe tartozó feladatok elvégzése a lakókörnyezetben és a közszolgáltatás igénybevételének helyszínén!

7. 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 Gondozási terv tartalmazza az elvégzendő szakmai feladatokat, tevékenységeket, ugyanakkor a szolgálat vezetőjének az egyéni igények összesítésével, rendezésével biztosítani kell az erőforrások hatékony felhasználásával a szolgáltatás stabil és kiszámítható működését.

A tervezési folyamat részletes dokumentációja (Gondozási terv) a személyi segítség esetén kötelező, a személyszállítás esetén a tervezési folyamat egyszerűsíthető, dokumentációja nem kötelező.

A segítői tevékenység egyéni tervezése

A segítői tevékenység tervezését a szolgálatvezető és a szolgáltatásban érintett munkatársak lehetőség szerint a szolgáltatási igénybevevőjével közösen, ennek hiányában az általa adott információk alapján végzik el.

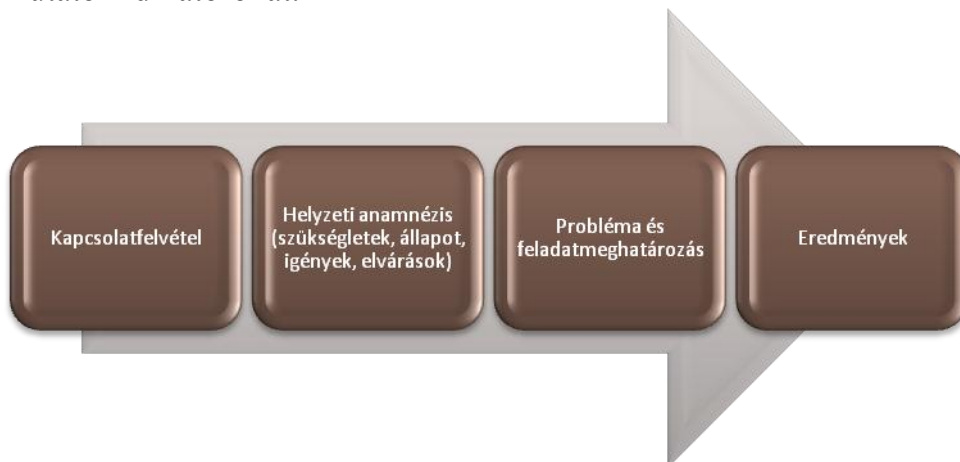
A tervezés során megtörténik:

- A kliens élethelyzetének, körülményeinek, problémáinak áttekintése, rendszerezése,
- az elvégzendő feladatok összegyűjtése, rendezése,
- segítő tevékenység tervezése, feladatok strukturálása,
- a kliens állapotában, igényeiben bekövetkező változások kezelése, segítői tevékenységbe integrálása,
- a segítői tevékenység során felmerülő akadályok, problémák megoldása.

A szolgáltatás tervezése során a már említett környezeti rendszerrel dolgozhatunk, vagyis a megvalósuló szolgáltatást a szolgáltatás igénybevevőjének funkcióképessége és egyéb egyéni jellemzői, a szolgáltatás személyi és tárgyi feltételrendszere, valamint a szolgáltatási környezet tulajdonságai alapján alakítjuk ki.



A szolgáltatás tervezése során érdemes a kliens szolgálattal való kapcsolatfelvételtől elindulni, a tevékenységet egy alapos információgyűjtésre építeni, ezek alapján meghatározni a megoldandó problémákat, ezek között prioritásokat felállítani, a megoldás érdekében meghatározni a feladatokat, tevékenységeket, pedig módszereket, eszközöket rendelni. Fontos, hogy a tervezés során határozzuk meg azokat az eredményeket, melyeket szeretnénk elérni, illetőleg (amennyiben ez lehetséges), határozzuk meg időkereteket, az eredmények teljesülését mutató indikátorokat.



A szolgáltatás egyéni tervezésének szakaszai

1. Kapcsolatfelvétel szakasza

- 1.1. Ki kezdeményezte a kapcsolatfelvételt?
- 1.2. Honnan hallott a kérelmező a szolgálatról? Ki küldte?
- 1.3. Mi a kérelmező elsődleges problémája? Mit kér a szolgálattól?
- 1.4. Átmeneti vagy tartós igényről van-e szó?

2. Helyzeti anamnézis

- 2.1. Fogycatékosság típusa, jellege, mértéke
- 2.2. Egyéb egészségügyi jellegű tényezők (betegségek)
- 2.3. Szociális rászorultság
- 2.4. Jövedelmi helyzet
- 2.5. Segítő környezet jelenléte
- 2.6. Intézményi kapcsolatok
- 2.7. Környezeti tényezők
- 2.8. Segédeszközök
- 2.9. Mentális állapot

3. Probléma és feladat-meghatározás

- 3.1. A helyzetfelmérés alapján határozzuk meg az egyes területeken megoldandó problémákat?
- 3.2. Az egyes problémák esetén határozzuk meg, mit tekinthetünk megoldásnak?
- 3.3. A megoldás eléréséhez milyen lépések vezetnek?
- 3.4. Ki mit tesz a megoldás érdekében

4. Hová fogunk eljutni?

- 4.1. Mit tekintünk eredménynek?
- 4.2. Időtényező (mikorra?)

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 tervet alapvetően három szempont alapján készítjük el:

- Szolgáltatás típusa (személyi segítség vagy szállítás)
- Időbeli eloszlás (napi/heti/havi, esetleg éves szolgáltatási időszakra)
- Feladatot ellátó személye szerint (személyi segítők és gépjárművek szerint)

Tervezési folyamán először a szolgáltatási kapacitás mennyiségi és minőségi kapacitásait határozzuk meg, ez adja azokat a kereteket, melyek között a szolgáltatási igényeket eloszthatjuk, második lépésben pedig a beérkezett szolgáltatási igényeket osztjuk el.

Kapacitástényezők szolgáltatásonként

Személyi segítség	Személyszállítás
Segítők száma	Gépjárművek száma
Segítők szakmai kompetenciája	Szállítható személyek száma
Időbeli keretek (szolgáltatási idő)	Gépjármű felszereltsége, akadálymentesítés
Finanszírozott feladatmutató	Időbeli keretek (szolgáltatási idő)
Célcsoport jellemzői és igényei	Finanszírozott feladatmutató
	Célcsoport jellemzői és igényei

8. 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:

- A szolgáltatás a hatályos jogszabályi háttérnek megfelelő módon működik.

- 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.
- A szolgáltatás tevékenységi köre a kötelezően ellátandó alapfeladatokon túl egyéb, klienskör igényeinek megfelelő tevékenységeket is tartalmaz.
- Kidolgozott szervezeti szabályzatokkal, protokollokkal rendelkezik, melyek lefedik a szervezet tevékenységi területeit. A dokumentumokat rendszeresen elemzik, módosítják.
- A szervezet rendszeresen vizsgálja az igénybevevői kör szükségleteit, igényeit, elvárásait, a kapott eredményeket a szolgáltatás fejlesztése során felhasználják. A szolgáltatás rugalmasan alkalmazkodik az ellátotti igényekhez.
- 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.
- A szolgálat munkatársai anyagi és erkölcsi elismerésben részesülnek munkájukért.
- Az igénybevevő számára a szolgáltatás térbeli és időbeli elérhetősége szükségleteinek és igényeinek megfelelő, a szolgáltatás a kért tevékenységet pontosan teljesíti, a munkatársak udvariasak, empátikusak, asszertív módon kommunikálnak.
- 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.

9. 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)
- Fogytékossággal 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 (2011)

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

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 tartásuk.
- (...) 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, viszonzza.
- (...) 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.

Nem minden problémahelyzetben található meg a tökéletes megoldás. A jogszabályokban leírt jogok és kötelezettségek betartása és betartatás egyértelmű tevékenység, de azok a konfliktusok, dilemmák, melyek szubjektív módon oldhatók meg csak, ott szükség van a munkatársak megfelelő értékítéletére és arra, hogy a szolgáltató megvédje a segítő tevékenységet végző személyt az őt ért támadásoktól, óvja emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat.