

II. fejezet Az egyes szolgáltatások szakmai programja

A/ ÉTKEZTETÉS

1. A szolgáltatás célja

A *szociális étkeztetés* biztosításával az a **célunk**, hogy a napi meleg étel minden rászoruló számára elérhető legyen. A szolgáltatás hiányában célcsoportunk életminősége romlana, veszélybe kerülnének életkilátásaik. A fizikai ellátás mellett, az ellátottak mentális állapotában is kedvező változásokra számíthatunk.

2. Az ellátandó célcsoport megnevezése

Intézményünk étkeztetés szolgáltatása az alábbi célcsoportokra terjed ki:

- idősek (65 év),
- krónikus betegségben szenvedők,
- fogyatékossgal élők,
- szenvedélybetegek,
- pszichiátriai betegek,
- hajléktalan személyek.

3. A biztosított szolgáltatási elem megnevezése

Étkeztetés: *gondoskodás legalább napi egyszeri meleg ételről, alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevő lakhelyén, szolgáltatónál, egyéb étkezdében vagy közterületen.*

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

Intézményünk *étkeztetés* keretében azoknak a szociálisan rászorultaknak a legalább napi egyszeri meleg étkezéséről gondoskodik, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek biztosítani, különösen koruk, egészségi állapotuk, fogyatékossguk, pszichiátriai betegségük, szenvedélybetegségük, hajléktalanságuk miatt.

Feladatunk, hogy elérjük a szociálisan leghátrányosabb helyzetben lévőket (megkereső tevékenység), és lehetőséget biztosítsunk számukra a szolgáltatás igénybevételére; valamint javítani az ellátottak szociális helyzetén, biztosítani a rendszeres, koruknak és állapotuknak megfelelő táplálkozást, csökkenteni a táplálkozás megszervezésével járó beszerzés és elkészítés gondjait.

Fő szempont, hogy a lehető legteljesebb mértékben lefedjük az intézmény ellátási területén jelentkező igényeket.

Az étkeztetés szolgáltatásunk ellátási területe: a Hatvani Járás, Aszódi Járás, Gyöngyösi Járás, Pétervárái Járás, Gödöllői Járás és Budapest Főváros közigazgatási területe. (A járásokhoz tartozó települési lista a szakmai program 1.sz melléklete)

Az intézmény ellátási területén lévő legtöbb településen jellemző probléma a magas munkanélküliség, alacsony iskolai végzettség, alacsony jövedelmek, időskorúak számának növekedése, rossz egészségi állapot, családszerkezetben bekövetkezett változások. Az ezekből eredő szükségletek indokolják a településeken a szolgáltatásaink fenntartását, fejlesztését.

A szolgáltatás biztosítása a székhelyről (3000 Hatvan, Madách utca 14.) és telephelyről (2100 Gödöllő, Szabadság tér 1. Fsz/13), továbbá az ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiségekben (osztópontokon), és a szolgáltatáshoz használt, nem egyéb nyitva álló helyiségként funkcionáló

helyszíneken történik. (Az ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiségek címlistáját a szakmai program 2. számú melléklete tartalmazza.)

A szolgáltatás nyújtásához használt helyiségek mindegyikére rendelkezünk az adott járás Kormányhivatalának Élelmiszerlánc-biztonsági és Állategészségügyi Osztály által kiadott külön engedéllyel, valamint az ellátottak számára nyitva álló egyéb helyiségeink az intézmény működési engedélyében is nevesítésre kerültek.

Az étkeztetést az intézmény **vásárolt élelmezés** keretében, az igénybevevők szükségleteinek megfelelően biztosítja, **szociális konyha, népkonyhai ellátás** formájában nyújtott szolgáltatásként.

A vásárolt étel felhasználási helyre történő szállítása több módon történik. Vagy a főzőkonyhával kötött szerződés részeként, vagy bérszállítással, vagy az intézmény által lízingelt vagy bérelt, vagy saját tulajdonú gépjárművekkel, az intézmény alkalmazottai által. A gépjármű megfelel az ételszállításra előírt követelményeknek.

A mindenkor hatályos jogszabályi előírásoknak megfelelő orvosi javaslatra (amennyiben igényli) az ellátást igénybe vevő részére külön díjszabással diétás étkezést biztosítunk.

Az étkeztetési szolgáltatás folyamata:

Előmezőben:

Tájékoztatás

- ✓ az igénybevevő tájékoztatása a szolgáltatásról, annak módjáról, feltételeiről.

Étkeztetés biztosításához szükséges intézkedések megtétele

- ✓ az igénybe vevővel történő személyes kapcsolatfelvétel,
- ✓ adminisztratív feladatok végzése (kötelező nyomtatványok kitöltése, szükséges igazolások beszerzése, csatolása, jogosultsági feltétel megállapítása, nyilvántartásba vétel),
- ✓ szükség esetén segítségnyújtás a tárgyi eszközök beszerzésében (pl. ételhordó vásárlása, kulcs másolása),
- ✓ kapcsolatfelvétel és igény közvetítése a főzőkonyha illetékes munkatársa részére,
- ✓ szállítással történő igénybevitel esetén az ételszállítók tájékoztatása.

Főtevékenység:

Étkezés biztosítása

- ✓ napi egyszeri meleg étellel való ellátás, az ügyfél igénye szerinti formában, elvitellel, helyben fogyasztással, vagy lakásra szállítással.

Kapcsolódó, folyamatos tevékenység a szolgáltatás biztosítása alatt:

Az igénybevitel ideje alatt folyamatos kapcsolattartás

- ✓ az igénybe vevővel, szükség esetén hozzátartozójával,
- ✓ főzőkonyhával,
- ✓ ételszállítóval,
- ✓ egészségügyi szolgáltatókkal.

Szociális konyhai ellátást *szociális intézményben lévő étkezőhelyen és egyéb intézményben (osztópontokon) nyújtott szolgáltatásként biztosítjuk.*

Szociális konyhai ellátásra mind a két telephelyünk rendelkezik működési engedéllyel.

Az ellátott szociális konyhai szolgáltatás keretében kétféle menü (A és B) közül választhat.

A szociális konyhai ellátás elsősorban elvitellel, helyben fogyasztással, és címre szállítással történik.

A szolgáltatás igénybevételére: **hétfőtől-vasárnapig** (ünnepnapok kivételével) van lehetőség, a helyi beszállítói kapacitások függvényében.

Az étel elvitele: a székhelyről, a telephelyről és az ügyfelek számára nyitva álló helyiségekből lehetséges.

Az étel helyben fogyasztása: az intézmény Hatvan, Madách út 14. szám alatt lévő étkezőben történik. Az étkezők részére kézmosási lehetőséget, nemenként elkülönített illemhelyet, valamint evőeszközt és étkészletet az intézmény biztosít.

Az étel címre szállítása: az ellátott részére az intézmény a megadott címre szállítja a napi egyszeri meleg ételt. Az elkészült ételek a konyhán egyszer használatos edényekbe kerülnek, az ellátottak lakására, egészségügyi alkalmassági vizsgálóval rendelkező futárok szállítják ki, gépjárművel. A teljes ellátási területen tudunk igény és szállítói kapacitások függvényében szolgáltatni.

Az ebéd kiszállításakor az ebédet a jogosultnak vagy meghatalmazottjának kell átadni.

Népkonyhai ellátás: Az ügyfelek számára alkalmi jelleggel, helyben fogyasztással napi egyszeri egy tál meleg étel biztosítása azon szociálisan rászorult személyeknek, akik más étkezési formát nem vesznek igénybe. Ez az ellátási forma azon a településeken valósul meg, ahol a rászoruló életformája miatt elsősorban alkalmi étkeztetés iránt van igény. A népkonyhán kiszolgált egy adag étel energia- és tápanyagtartalma megfelel a 19-60 éves korra meghatározott napi energia- és tápanyagszükséglet minimum 120 %-ának.

Népkonyhai szolgáltatásban részesítjük azt, aki rászorultsága, illetve helyzete miatt nem képes étkezéséről más módon gondoskodni.

Intézményünk népkonyhai ellátást a 3000 Hatvan, Madách utca 14. székhelyéhez tartozó helyszínen végez.

A népkonyhai szolgáltatás célcsoportjai elsősorban:

- hajléktalanok,
- létminimum alatt élő rászoruló családok,
- tartós munkanélküliek, részmunkaidőben foglalkoztatottak,
- kis nyugdíjból élő, segítségre szoruló idős emberek,
- tartós betegségben szenvedők, fogyatékkal élők vagy más egészségügyi probléma miatt hátrányos helyzetű emberek,
- a szegénység terheit egyéb okból hordozó rászorulóknak.

Népkonyhai eljárásrend: *(A népkonyhai ellátás az étkeztetés egy speciális formája, ezért a szolgáltatás biztosításának eljárásrendje eltér a szociális konyha keretében nyújtott ellátás eljárásrendjétől.)*

A kiosztandó étel a szerződő konyhákban készül el, de az étel szétosztása és elfogyasztása helyben történik. Minden helyen kötelező a kézmosási lehetőség, továbbá az étkezéshez szükséges asztalok, székek, evőeszköz és tányérok biztosítása.

Népkonyhai ellátásunk igénybevételéhez egyszerűsített írásbeli kérelmet használunk.

Az ellátás ingyenes, nem intézményi jogviszony keretében történik, megállapodást nem kell kötni róla.

(A rendszerszemléletű szociális munka elvárásai szerint a népkonyha szolgáltatás nem működhet pusztán ételadagok kiosztásával. Ideális esetben a helyszínen az ételosztásért felelős személy (szociális szakember, önkéntes) segítséget nyújt, megszervezi, hogy az arra rászorultak egyéb szolgáltatási formát is igénybe vehessenek a népkonyhai szolgáltatás mellett, többek között információ nyújtása más ellátásokhoz való hozzáférésről, adományok közvetítése.)

Az ellátást végző kollégák szóban tájékoztatják az igénybevevőket a népkonyhán betartandó alapvető szabályokról, úgy, mint:

- az ellátást ne ittas állapotban vegyék igénybe,
- az ellátás érkezési sorrendben történik, de ettől indokolt esetben el lehet térni (indokolt eset pl. rossz fizikális, egészségi állapot, stb.),
- tartsák tisztelőben egymás, és az ellátást végzők emberi méltóságát,
- diétás étkezés biztosítására nincs lehetőség.

Az étel osztása adagolási útmutató alapján történik, minden esetben **egyszer használatos műanyag edények és evőeszközök** használatával.

A népkonyhai szolgáltatás igénybevételéről az intézmény a *Szociális Ágazati Portálon közzétett formában a népkonyhai igénybevételi naplót* vezeti.

5. Az ellátás igénybevételének módja

(Az alábbiak a szociális konyhai ellátásokra érvényesek, a népkonyha igénybevétele nem keletkeztet intézményi jogviszonyt, nem kötődik megállapodás, és az ellátás is ingyenes.)

Intézményi jogviszony létesítése:

- a) Az étkezés igénybevétele *önkéntes*, az igénylő illetve a törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére, indítványára történik. Intézményünkben írásbeli kérelmet használunk.
- b) A kérelem benyújtása, a szolgáltatás igénylése az étkeztetés szervezeti egység vezetőjénél történik. A korlátozottan cselekvőképes személy kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő.
- c) A kérelem előterjesztésénél be kell nyújtani:
 - a jogosultságot igazoló dokumentumot (az egyes jogosultságok igazolására szolgáló dokumentumokat a szolgáltatás *házirendje* tartalmazza, amely jelen szakmai program, kötelező melléklete),
 - a 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet 1. számú melléklet II. része szerinti jövedelemnyilatkozatot,
 - a jövedelmek igazolását, illetve, ha az ellátást igénylő vállalja az intézményi térítési díjjal megegyező személyi térítési díj megfizetését, akkor az erről szóló nyilatkozatát. (Ebben az esetben jövedelem igazolások nem kellene, mert nem végzünk jövedelem vizsgálatot.)
- d) A szervezeti egységvezető a szolgáltatásra vonatkozó igényt érkezésének napján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás a jogszabályban meghatározott adatokat tartalmazza.
- e) A szolgáltatás igénybevételét - a benyújtott kérelem alapján – az intézményvezető döntése alapozza meg, a döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét.
- f) Elutasítás esetén az értesítés minden esetben írásban történik. Ha az ellátást igénylő vagy törvényes képviselője a döntést vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat.
- g) Kerekharaszti lakosok esetében az ellátási szerződés miatt az ellátást igénylő és törvényes képviselője az elutasító döntés ellen a közléstől számított nyolc napon belül az ellátási szerződést megkötő helyi önkormányzathoz, társuláshoz vagy állami szervhez fordulhat. A helyi önkormányzat, a társulás vagy állami szerv dönt az ellátás iránti kérelemről. A döntés felülvizsgálata bíróságtól kérhető.
- h) Az ellátás igénybevételéről az intézmény nevében az intézményvezető és az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője a Szt. 94/C §-a szerinti **megállapodást** köt. Az intézményi jogviszonyt a megállapodás megkötése keletkezteti. *(A megállapodás minta jelen szakmai program, kötelező melléklete.)*
- i) A megállapodás megkötését követően az ellátásra jogosult adatainak rögzítése a KENYSZI rendszerben is megtörténik.

Soron kívüli ellátás szabályai:

A soron kívüli ellátás igénye sorrendben megelőzi a többi kérelmet. Ha soron kívüli ellátási igény merül fel, az intézmény vezetője dönt a soron kívüliség fennállásáról. Ha valamennyi soron kívüli igény nem teljesíthető, az intézményvezető dönt a jogosultak ellátásának sorrendjéről.

Az ellátás igénybevételéhez kapcsolódó nyilatkozatok:

A szervezeti egységvezető nyilatkoztatja az ellátásban részesülő személyt, vagy törvényes képviselőjét arra vonatkozóan, hogy:

- adatokat szolgáltat és hozzájárul a kötelező nyilvántartások vezetéséhez,
- amennyiben a szociális ellátásokra való jogosultsági feltételeiben, vagy személyes adataiban, jövedelmi helyzetében változás történik, azt haladéktalanul közli az intézménnyel.

Térítési díj:

Az étkezésért az ellátást igénybe vevő személyi térítési díjat fizet. A személyi térítési díj megállapítása az igénylő jövedelem nyilatkozata alapján történik. A személyi térítési díjat az intézményvezető konkrét összegben állapítja meg, és erről az ellátást igénylőt a megállapodás megkötésekor írásban tájékoztatja.

Ha az ellátott, törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a megállapított térítési díj összegét vitatja, a bíróságtól kérheti a térítési díj megállapítását. A bíróság jogerős határozatáig a korábban megállapított térítési díjat kell fizetni.

Nem kell elvégezni az ellátásért fizetendő személyi térítési díj megállapításához szükséges jövedelemvizsgálatot, ha az ellátást igénylő, az ellátott vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalja a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését.

A térítési díj befizetésének módjáról a szervezeti egységvezető tájékoztatja az igénylőt, az ellátás megkezdése előtt.

A térítési díjjal kapcsolatos egyéb rendelkezéseket az *étkeztetés házirendje*, valamint az ellátásról kötött *megállapodás* tartalmazza.

Intézményvezetői döntés alapján, indokolt esetben az intézményvezetőnek joga van a méltányosság gyakorlására. A méltányosság gyakorlásával kapcsolatos eljárásrend az *étkeztetés házirendjében* került szabályozásra.

Az intézményi jogviszony megszűnésének eseteit, az *étkeztetés házirendje*, valamint az ellátásra kötött *megállapodás* tartalmazza részletesen.

6. Más intézményekkel való együttműködés módja

Az étkeztetés szakmai vezetője napi kapcsolatot tart a főzőkonyhá(k) illetékes munkatársaival az ételrendelés, valamint az ellátottaktól érkező információk közvetítése érdekében.

A szükségletekre történő gyors és hatékony reagálás érdekében kapcsolatot tartunk és együttműködünk az ellátási területünkön lévő polgármesteri hivatalokkal, és más, egyéneket, családokat ellátó állami, egyházi és civil szervezetekkel, különösen: szociális, gyermekvédelmi szolgáltatókkal, egészségügyi intézményekkel, érdekvédő szervezetekkel. Szívesen vesszük, ha jelzik felénk, hogy potenciális igénybevevő került a látóterükbe, illetve ha ajánlják a szolgáltatásunkat, - ez a tevékenység részünkről is kölcsönös. Az együttműködés módja telefonon és személyesen is lehetséges, mivel a fent említett szolgáltatókkal napi, heti rendszerességgel adódik erre alkalom.

Kiemelt **Kerekharaszt Önkormányzata**, ahol ellátási szerződés alapján látunk el szociális étkeztetést 2016. óta.

7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Az intézmény rendszeres tájékoztatást nyújt a szolgáltatásairól, az aktuális rendezvényeiről, programjairól. A nyilvánosság és a minél szélesebb körű tájékoztatás érdekében szakmai anyagokat, tájékoztatókat jelentetünk meg a következő formákban:

- Szórolapok, intézményi kiadványok készítésével,
- Helyi sajtóban való megjelenéssel,
- Elektronikus sajtó, helyi televízió, rádió közreműködésével,
- Érdekképviselői szervek tájékoztatásával,
- Egészségügyi és szociális intézmények tájékoztatásával,
- A települések Polgármesteri Hivatalainak hirdetőtábláin való közzététellel,
- A különböző szakterületek tanácskozásain nyújtott tájékoztatással.