

E/ TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS

1. Az ellátás célja

A támogató szolgáltatás a mindenkori jogszabályoknak megfelelő személyi és tárgyi feltételrendszerrel végzett, fogyatékos személyre irányuló, személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatás. Célja a fogyatékkal élő személy szükségleteinek speciális kielégítése életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével; *az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel támogatása.*

A szolgáltatás célja a szociális törvény szerint *a fogyatékos személyek lakókörnyezetben történő ellátása, elsősorban a lakáson kívüli közszolgáltatások elérésének segítése, valamint életvitelük önállóságának megőrzése mellett a lakáson belüli speciális segítségnyújtás biztosítása révén.*

2. Az ellátandó célcsoport megnevezése

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

- Látási fogyatékoság
- Hallási fogyatékoság
- Értelmi fogyatékoság
- Autista
- Mozgásszervi fogyatékoság
- Pervazív fejlődési zavarok
- Halmazott fogyatékoság
- Beszéd fogyatékosággal élő személyek
- Egyéb fogyatékoság

A támogató szolgáltatás igénybevétele **során szociálisan rászorultnak minősül a súlyosan fogyatékos személy.** A szociális törvény szerint súlyosan fogyatékos a külön jogszabály szerinti fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában, illetve magasabb összegű családi pótlékban részesülő – ezt jogszabályban meghatározottak szerint igazoló – személy.

A fenntartó jóváhagyása, illetve a szolgálatvezető döntése alapján a támogató szolgáltatás elláthat *szociálisan nem rászorulóknak minősülő személyeket, ez azonban a szabad kapacitás terhére valósítható meg,* nem eredményezheti a szolgáltatásra jogosult személyek háttérbe szorulását. A szociálisan nem rászoruló személyekre fordított szolgáltatás a költségvetési törvény alapján járó állami támogatást megalapozó feladatmutatóba nem számítható be.

3. Az intézmény által biztosított szolgáltatási elemek

A támogató szolgáltatás

- a) gondozás,
- b) készségfejlesztés,
- c) tanácsadás,
- d) szállítás,

- e) felügyelet,
 - f) gyógypedagógiai segítségnyújtás,
 - g) háztartási segítségnyújtás és
 - h) esetkezelés
- szolgáltatási elemeket biztosít.

A **tanácsadási tevékenység** célcsoportja elsősorban a fogyatékos személy, illetve igénybe vehetik a fogyatékos személyek környezetében élő személyek, speciális esetekben velük kapcsolatban álló csoportok, szervezetek is, amennyiben a tanácsadás tárgya a fogyatékossgal élő személy ellátáshoz, segítéséhez kapcsolódik. A tanácsadás során meg kell adni az igény szerinti tájékoztatást - egyéni szükséglet szerint akár akadálymentes kommunikációs csatornán keresztül - abból a célból, hogy a kérdező kellő mennyiségű és minőségű információval rendelkezzen az információhiányos életterületeken. Ezzel lehetőség nyílik számukra az önállóan vagy segítséggel történő ügyintézésre. Bizonyos esetek kompetenciaigénye meghaladja a szolgáltatásban dolgozók szintjét. Ez esetben a szolgáltatás biztosítása megvalósítható speciális ismeretekkel, kompetenciákkal rendelkező szakemberek, célszervezetek bevonásával, illetve ilyen szakemberek, célszervezetek felé történő átirányítással, szolgáltatás közvetítésével. A tanácsadás - jellegéből fakadóan - eseti problémamegoldáshoz kapcsolódó információk átadására szolgál. Ismétlődő, tartós igény esetén megfontolandó, hogy a szolgáltató felmérje a tényleges szükségleteket, tájékoztassa az igénybe vevőt a lehetséges további együttműködés feltételiről és a támogató tevékenységet esetkezelés formájában folytassa.

Az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat az **esetkezelés**, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe. Az esetkezelés tevékenység célcsoportja a jogviszonyt létesített, szolgáltatást igénybe vevő fogyatékos személy. Az esetkezelés szolgáltatási elem alkalmazása azon személyek esetében javasolt, ahol a biztosított szolgáltatás kiterjedt, több szolgáltatási elemet magába foglaló, illetve az egyes szolgáltatási elemek során végzett tevékenység összetett.

A **szállítás** javak vagy szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz, vagy az igénybe vevő eljuttatása a közszolgáltatások, szolgáltatások, munkavégzés, közösségi programok, családi kapcsolatok helyszínére, ha szükségleteiből adódóan mindezek más módon nem oldhatók meg. A szolgáltatási elem célja az igénybe vevő fogyatékos személy(ek) szállítási igénye alapján a lakókörnyezeten kívüli alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása speciálisan kialakított gépjárművel, megfelelő tárgyi feltételrendszer biztosításával, szükség esetén (jogszabály által meghatározott igazolás alapján) megfelelő segítő jelenlétében. A szolgáltatás teljesítése előre egyeztetett módon, a kiindulás és érkezési állomás, illetve az időpontok pontos meghatározása alapján történik. Amennyiben szükséges, a gépkocsivezető segítséget nyújt a be- és kiszállásnál, valamint a biztonságos közlekedés feltételeinek biztosításában (biztonsági öv, kerekesszék bekötése). Speciális kíséresi igény esetén a személyi segítő, kísérő munkatárs a gépkocsiban a szükséges feladatokat ellátja (szállításhoz kapcsolódó személyi segítés, mely a felügyelet szolgáltatási elem keretein belül valósul meg). A szállítási célállomáson igénybevett, adott közszolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó további segítségnyújtás nem képezi a szállítás részét

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

szükségeihez igazodó segítségnyújtás, melynek mértékét és fajtáját mindenkor a segítségre szoruló személy egészségügyi, szociális és pszichés állapota határozza meg. A gondozási tevékenység magába foglalja: • Az igénybe vevő személyes higiéniáját biztosító tevékenységeket. • Fizikai szükségletek biztosításához szükséges támogató tevékenységeket. • Hely és helyzetváltoztató mozgásának támogatását, igénybe vevő személy mozgását. • Alapvető mentálhigiénés szükségletek biztosítását támogató tevékenységeket. A gondozási tevékenység során különösen hangsúlyos az ellátottak fizikai szükségletének kielégítése, fizikai állapotának megőrzése, meglévő képességeinek és önellátásának megtartása, erősítése. A gondozási tevékenység nem terjed ki speciális egészségügyi ismereteket, kompetenciákat igénylő szakápolási-gondozási feladatokra.

A háztartási, vagy háztartást pótló tevékenység célja az igénybe vevő személyek komfortérzetének, jóléti állapotának biztosítása az egyén környezetében végzett tevékenységek, illetve mindennapi ügyei intézésében nyújtott tevékenységek által; az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani. A tevékenység az igénybe vevő közvetlen személyes terére, környezetére irányul. Nem irányul az együtt élő családtagok közvetlen személyes életterére és a család/háztartás tágabb értelemben vett életterére. A tevékenység feladata az igénybe vevő közvetlen személyes környezetében annak rendjének, tisztaságának megteremtése és megtartása, a személyes szükségletek kielégítését biztosító feltételek, állapotok megteremtése. A háztartási segítségnyújtás megvalósulhat lakókörnyezeten kívül, a segítő önálló tevékenysége által (pl. bevásárlás). A tevékenység speciális területe az ügyintézés, mely az igénybe vevő személy személyes és hivatalos ügyeinek támogatását jelenti lakókörnyezeten vagy azon kívül, az igénybe vevő személyes részvételével és közreműködésével, illetve közreműködéséhez szükséges képességek hiánya esetén, meghatalmazás alapján a segítő önálló tevékenysége által.

Az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll a **felügyelet**. E szolgáltatási elem célja az igénybe vevő fizikai biztonságának fenntartása a szolgáltatás adott színterén. A felügyelet megvalósulhat az igénybe vevő lakókörnyezetében, egyéb, közszolgáltatásokhoz kapcsolódó helyszíneken (nem kiváltva ezzel más közszolgáltatások hasonló tartalmú tevékenységeit), illetve megvalósulhat a szállító szolgáltatáshoz kapcsolódóan, a gépjárműben. Felügyeletnek minősül a közösségi közlekedési szolgáltatások igénybevétele során a személyi segítő jelenléte. Támogató szolgáltatás esetében a felügyelet minden esetben személyesen kerül biztosításra.

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására a **készségfejlesztés**. Célja, hogy az igénybe vevő a lehető legnagyobb mértékben képessé váljon az önellátásra, önálló életvitelre, kapcsolatai és közösségi részvétele erősödjön, mindezek segítségével az önálló élet kialakításának, illetve a társadalomba való re/integrációjának esélye megteremtődjön. A szociális készségek és kompetenciák négy résztevékenység területei lehetnek: • Önkiszolgálási képességek fejlesztése, • Személyes kapcsolatok kialakításának és fenntartásának fejlesztése, • Kommunikációs készségek fejlesztése, • Döntéshozatali képességek és a közösségi tudat fejlesztése. Ezen résztevékenységek fejlesztése során a meglévő kompetenciák megőrzése, fenntartása, lehetőség szerint bővítése a cél, a minél nagyobb önállóság érdekében.

A fogyatékból adódó akadályoztatottság kompenzációjára szolgáló - a **gyógypedagógia** körébe tartozó - komplex tevékenységrendszer az igénybe vevő, családja és környezete képességeinek legteljesebb kibontakoztatása, a funkciózavarok korrekciója és a rehabilitáció érdekében. A szolgáltatási elem célja a fogyatékból érintett funkciók (mozgás, látás, hallás, beszéd, stb.) fenntartása és fejlesztése a fogyatékos emberek életében, valamint a szociális biztonság és szerepvállalás, a társadalmi életbe való részvétel biztosítása, az életminőség megőrzése és javítása. A tevékenység célja továbbá az

állapotromlás, és ezzel a társadalmi részvétel károsodásának megakadályozása, valamint a magasabb gondozási szükséglet kialakulásának megelőzése. A legfontosabb terület az önellátási és önkiszolgálási képességek fejlesztése. A gyógypedagógiai segítségnyújtásnak nem célja a szociális, illetve köznevelési intézményekben történő gyógypedagógiai tevékenység kiváltása, ahhoz kiegészítő módon illeszkedik.

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

A fogyatékosok nappali ellátása keretén belül a *Hatvani, Aszódi, Pásztói, Gyöngyösi és Jászberényi járás településeiről* tudjuk fogadni az ellátásra jelentkezőket. Adott esetben a távolság Intézményünkől több mint 30 km is lehet, éppen ezért a kezdetektől komoly érdeklődés övezte a támogató szolgáltatás bevezetését. Sajnos korábban több család jelezte, hogy e szolgáltatás nélkül nem is tudják igénybe venni a nappali ellátásunk nyújtotta előnyöket, mert nem tudják megszervezni a be- és hazajutást, közlekedési nehézségek és anyagi okok miatt sem. A szállításon felül, a fogyatékkal élők otthonukban történő megsegítésére is többször fordultak Intézményünkhöz kéréssel.

Minden fogyatékosági csoportba tartozó személyre, a lehető legtöbb szolgáltatási elemmel, az egyéni szükségletekhez igazodva kívánjuk biztosítani az ellátást.

Támogató szolgálat Hatvanban már működik, a *Szociális, Gyermejkölési és Egészségügyi Szolgálat* működteti. Illetékességi területe azonban a Hatvan városa, a mi ellátottaink javarészt egyéb településekről és járásokból érkeznek. Legközelebb Gyöngyösön található még támogató szolgálat; bár a Gyöngyösi járás egyezik a miénkkel, de más földrajzi területet fedünk le tervezett szolgáltatásunkkal.

A szolgáltatáshoz való hozzáférés:

A szolgáltatás központja: Hatvan, Madách utca 14.

A támogató szolgáltatás a nyitva tartási időben vehető igénybe. (Krisisintervenció esetében a nyitva tartási idő meghosszabbítható.)

Nyitva tartási idő:

Hétfőtől – péntekig: 8 órától 16 óráig, szállítás 6 és 16 óra között

Szombat-vasárnap: 8 órától 16 óráig

A szolgáltatások igénybevételének gyakorisága az egyéni szükségletek és igények függvényében alakul.

Az ellátás szakmai tartalma:

A támogató szolgáltatás feladata a fogyatékoság jellegének megfelelően különösen

- a) az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása (speciális személyi szállítás, szállító szolgálat működtetése),
- b) az általános egészségi állapotnak és a fogyatékoság jellegének megfelelő egészségügyi-szociális ellátásokhoz, valamint a fejlesztő tevékenységhez való hozzájutás személyi és eszközfeltételeinek biztosítása,
- c) információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása,
- d) a jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségének biztosítása,
- e) segítségnyújtás a fogyatékos személyek kapcsolatkézségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez speciális, önsegítő csoportokban való részvételükhöz,
- f) egyes szociális alapszolgáltatási részfeladatok biztosítása a fogyatékos személyek speciális szükségleteihez igazodóan,
- g) segítségnyújtás a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának megvalósulásához, valamint a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős kapcsolatokban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása,

h) a fogyatékos személy munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevételének elősegítése.

A támogató szolgáltatás keretében alapfeladatunknak tekintjük az alábbiakat:

A támogató szolgáltatás feladatkörébe 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 fokozatban valósulhat meg:

- *Eredeti tevékenység segítése: Az első kategóriába azon tevékenységek kerülnek, melyek egy adott szükséglet kielégítésére irányuló, nem fogyatékos személyeknél is jelenlévő tevékenységet támogatnak.*
- *Alternatív tevékenység támogatása: A második kategóriába azon tevékenységek sorolhatók, melyek alternatívát kínálnak egy fogyatékos okán önállóan el nem végezhető tevékenység helyett. A segített személy ebben a tevékenységben is aktívan részt vesz.*
- *Önálló segítői tevékenység: Ha a segített személy aktív részvétele nem vagy minimális módon lehetséges, a segítő személy tevékenységétől függ a szükséglet kielégítése. Az önálló segítői tevékenységek körében is meghatározható az az aktivitási szint, ami a segített személytől elvárható: pl. a bevásárlás esetén a bevásárló lista elkészítésében való közreműködés. Fontos szem előtt tartani, hogy ezekben az esetekben az ellátottat megilleti a saját érdekeinek képviseléséhez és a szabad döntéshez, választáshoz való jog – az, hogy a segítő helyette jár el, nem jelenti egyben azt is, hogy helyette dönt.*

*A kliensekkel végzett konkrét szakmai munkát, tevékenységeket **Látogatási- és eseménynaplóban** rögzítjük.*

Létrejövő kapacitások

Intézményünk a Belügyminisztériumtól 2024.04.09-én előzetes szakhatósági állásfoglalásban befogadást kapott támogató szolgálat működtetésére és finanszírozására 5000 feladategység/év kapacitással.

5. Az ellátás igénybevételének módja

A támogató szolgálatot úgy kell megszervezni, hogy annak tevékenysége az ellátási területen élő valamennyi fogyatékosági csoportba tartozó személyre kiterjedjen, és szolgáltatásai – a háziorvos javaslatának figyelembevételével – az egyéni szükségletekhez igazodjanak (hozzáférés).

A támogató szolgálat igénybevétele **önkéntes**, az igénylő illetve törvényes képviselője szóbeli vagy írásbeli kérelmére történik (a tanácsadás kivételével). Intézményünkben **írásbeli kérelmet** használunk. Korlátozottan cselekvőképes személy kérelmét a törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő.

A kérelem benyújtása, a szolgáltatás igénylése a szervezeti egység vezetőjénél történik.

A támogató szolgálat igénybevétele iránti kérelemhez mellékelni kell a jogosultságot alátámasztó határozatot

A kérelmezőt, illetve törvényes képviselőjét a szervezeti egység vezetője, a kérelem benyújtásakor tájékoztatja az ellátás igénybevételének feltételeiről.

A szervezeti egység vezető a szolgáltatásra vonatkozó igényt, érkezésének napján nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás a jogszabályban meghatározott adatokat tartalmazza.

A szolgáltatás igénybevételét - a benyújtott kérelem alapján - az intézményvezető döntése alapozza meg. Az intézményvezető a döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét Elutasítás esetén az értesítés minden esetben írásban történik. Ha az ellátást igénylő vagy törvényes képviselője a döntést vitatja, panaszjogát a házirendben foglaltak szerint gyakorolhatja.

Az intézménybe való felvételkor az intézmény, tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára:

- az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjoguk gyakorlásáról,
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről,
- az intézmény házirendjéről,
- a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről,
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

Az ellátás igénybevételéről az intézmény fenntartója, illetve az általa megbízott személy és az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője a Szt. 94/C §-a szerinti **Megállapodást** köt. Az intézményi jogviszonyt a megállapodás megkötése keletkezteti. (*Megállapodás minta jelen szakmai program kötelező melléklete.*) A Megállapodás megkötését követően az ellátásra jogosult adatai a KENYSZI rendszerben is rögzítésre kerülnek.

Intézményünkben a támogató szolgáltatás próbaidő kikötésével történik, a próbaidő 1 hónap.

Soron kívüli ellátás szabályai:

A soron kívüli ellátás igénye sorrendben megelőzi a többi kérelmet. Ha soron kívüli ellátási igény merül fel, az intézményvezetője 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 egység vezetője 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 intézmény vezetőjével.

Térítési díj

A támogató szolgálatnál térítési díjat (személyi térítési díjat) kell fizetni.

A személyi térítési díj megállapítása az igénylő **jövedelem nyilatkozata** alapján történik. Kiskorú igénylő esetén a számítás alapja, a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelem összege. 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 díjjal kapcsolatos egyéb rendelkezéseket a ellátás *házirendje*, valamint az ellátásról kötött *megállapodás* tartalmazza.

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

6. Más intézményekkel történő együttműködés módja

Az intézményi kapcsolatok alapvető meghatározói a támogató szolgáltatás tevékenységének. A szolgáltatás egyik fő feladata éppen az intézményekhez, illetve szolgáltatásaikhoz való hozzáférés biztosítása. A szolgáltatás nyújtása során végig gondolandó kérdések a következők: Milyen

intézményekkel áll kapcsolatban az igénybe vevő? Ezekben az intézményekben milyen típusú segítséget kap? Milyen intézményekkel hiányzik a kapcsolat, melyekkel szükséges lenne? Mi ennek az oka? A szolgálatoknak jelentős szerepük van abban, hogy az igénybe vevők hozzájussanak a különböző intézményi szolgáltatásokhoz. A szolgáltatásnak nem célja, hogy meglévő intézmények által biztosított tevékenységeket váltson ki.

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

Szakmai munkánkat fenntartónk, a **Baptista Szeretetszolgálat Egyházi Jogi Személy** szakemberei segíti, kapcsolatunk folyamatos velük.

Nagy segítséget jelentenek az ellátási területünkön működő **Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok**, az általuk működtetett jelző-észlelő rendszerükkel, aminek intézményünk is tagja. A társintézmények jelzik számunkra, ha szenvedélybetegséggel érintett személy kerül a látókörükbe.

Fontosnak tartjuk az ellátottak **háziorvosaival, szükség esetén szakorvossal** való rendszeres kapcsolattartást, bár ez az orvosok fokozott leterheltsége miatt, nem minden esetben tud megvalósulni.

A települések **Önkormányzataival** is jó kapcsolatot ápolunk, rendszeresen tájékoztatjuk őket az általunk végzett munkáról. Ennek formája személyes megkeresés, illetve rendezvényeinkre való meghívás, közös szakmai programokon, találkozókön való részvétel.

Szintén szoros kapcsolatot ápolunk a területünkön működő, más egyházi szervezetekkel, civil szerveződésekkel, egyesületekkel, különösen:

- Baptista Gyülekezet Hatvani Csoportja, Katolikus, evangélikus, református egyházak helyi szervezetei
- Hatvan és Környéke Mozgáskorlátozottak Egyesülete és egyéb, az ellátotti területen működő érdekképviseleti csoportok,
- Magyar Vöröskereszt Heves Megyei Szervezete

Az együttműködés minden lehetséges formájával élünk, a helyzettől függően. Ez lehet telefonos megkeresés, személyes találkozó, írásbeli tájékoztatás, de hasznosnak tartjuk a közös rendezvények szervezését, az egymás rendezvényein való részvételt, a közös képzéseket, szakmai találkozókat, és élünk is mindezen lehetőségekkel.

7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Érdeklődés esetén szóban, vagy személyes megkeresésre részletes tájékoztatással szolgálunk az érdeklődők részére az intézményi szolgáltatásunkról, a tevékenységekről, az intézményben folyó munkáról. Személyes megkeresésnél lehetőség van az intézmény megtekintésére is. A nappali ellátás szakmai vezetője illetékes az ellátásról szóló tájékoztatásra, illetve az intézmény bemutatására.

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,
- Érdekképviseleti szervek tájékoztatásával,
- Egészségügyi és szociális intézmények tájékoztatásával,
- A települések polgármesteri hivatalainak hirdetőtábláin való közzététellel,
- A különböző szakterületek tanácskozásain nyújtott tájékoztatással.