A DOKUMENTUM ELEKTRONIKUS ALÁÍRÁSSAL HITELESÍTETT
Kiadmányozta 2024.06.25 15:08
Csizi Péter [SK]
Iktatószám:BM/18390-1/2024.
NOVA

BELÜGYMINISZTÉRIUM

TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS MŰKÖDÉSÉRE ÉS MŰKÖDTETÉSÉRE VONATKOZÓ MÓDSZERTANI ÚTMUTATÓ

4. ÁTDOLGOZOTT KIADÁS

KÉSZÍTETTÉK:

Lénárd Júlia

Nelhübel-Oláh Henriette

Szabó Emese

Szabó Mariann

Tóth Erzsébet

VÉLEMÉNYEZTE:

Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet
Módszertani Igazgatósága és Fogyatékosságügyi Igazgatósága

LEKTORÁLTA:

Dr. Andráczi-Tóth Veronika

Tóth Teodóra

Vizvári Csilla

KIADTA:

Csizi Péter

Szociális Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkár

2024

Hatályba lép: 2024. 07. 15.

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma 2017-ben tette közzé a támogató szolgálatok részére készült szakmai ajánlás 2. kiadását. Az elmúlt évek – támogató szolgáltatást is érintő – jogszabályváltozásai szükségessé tették a szakmai ajánlás aktualizálását.

A szakmai ajánlás átdolgozása a ***Területi szakmatámogatási rendszer létrehozása, szakmatámogatási feladatok ellátása – 2021*** című, ***TSZR2021*** kódszámú projekt keretében valósult meg.

A kiadvány 3. átdolgozott kiadása a 2. kiadás alapján az Országos Fogyatékosságügyi Munkacsoport részvételével, a Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet és a Belügyminisztérium Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztályának módszertani iránymutatása alapján és koordinálásában készült 2023-ban, a szakmai ajánlás 2023. 12. 01. napján lépett hatályba.

A szakmai ajánlás tartalma 2024-ben kiegészítésre került a fogyatékossági támogatásra jogosult súlyosan fogyatékos személyek körének jogszabályban rögzített bővítése miatt, valamint címe szakmai ajánlásról módszertani útmutatóra módosult.

A támogató szolgálatok részére készült módszertani útmutató 4. átdolgozott kiadása 2024.07.15. napján lép hatályba és visszavonásig érvényes.

Tartalomjegyzék

I. Bevezető....6
1.1 A módszertani útmutató célja....6
1.2 Kinek szól a módszertani útmutató?....6
II. Szakmai meghatározások és alapvető fogalmak....7
2.1 A támogató szolgáltatás meghatározása....7
2.2 A támogató szolgáltatás célcsoportja....8
a) Szociálisan rászorultnak minősülő személyek....9
b) Szociálisan nem rászorultnak minősülő személyek....10
2.3 A szolgáltatásnyújtás alapelvei....13
III. Fogyatékosság-specifikus ismeretek....14
3.1 Látási fogyatékos személyek segítése....15
3.2 Hallási fogyatékos személyek segítése....16
3.3 Értelmi fogyatékos személyek segítése....17
3.4 Autizmus spektrum zavarral élő személyek segítése....19
3.5 Mozgásában fogyatékos személyek segítése....21
3.6 Halmozottan fogyatékos személyek segítése....22
3.7 Beszédfogyatékos személyek segítése....23
IV. A támogató szolgáltatás működési feltételei....27
4.1 Működési alapelvek a minőségi szolgáltatásnyújtás érdekében....28
4.2 A támogató szolgáltatás tárgyi, dokumentációs és személyi feltételrendszere…29
a) Tárgyi feltételek....29
b) Dokumentációs feltételek....31
c) Személyi feltételek....31
4.3 Szervezeti együttműködések, szolgáltatási gyűrű....35
V. A támogató szolgáltatás biztosítása....36
5.1 Szolgáltatási elemek....36
a) Gondozás....38
b) Felügyelet....39
c) Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás....40
d) Szállítás....41
e) Tanácsadás....42
f) Esetkezelés....43
g) Készségfejlesztés....44
h) Gyógypedagógiai segítségnyújtás....45
5.2 A szolgáltatás igénybevétele....47

VI. Jogképesség, cselekvőképesség és támogatott döntéshozatal....49
6.1 Jogképesség....50
6.2 Cselekvőképesség....50
6.3 Támogatott döntéshozatal....52
VII. Személyes adatok kezelése és védelme....53
VIII. Jogok és kötelezettségek....54
8.1 A szolgáltatást igénybe vevők és a törvényes képviselők alapvető jogai....54
8.2 A szolgáltatást igénybe vevők és a törvényes képviselők alapvető kötelességei 54
8.3 A szolgáltatást nyújtó személyek alapvető jogai....55
8.4 A szolgáltatást nyújtó személyek alapvető kötelességei....55
IX. Tevékenységadminisztráció....56
9.1 Tevékenységnapló....56
9.2 Szállítási elszámoló adatlap....57
9.3 Havi nyilvántartás a feladategység számításáról....57
X. Útmutató tevékenységadminisztrációhoz....65
10.2 Tevékenységnapló....65
10.2 Szállítási elszámoló adatlap....75
10.3 Havi nyilvántartás a feladategység számításáról....83
XI. Felhasznált irodalom....86

I. Bevezető

A támogató szolgáltatás, mint szociális alapszolgáltatási forma 2003. január 1-jei hatállyal került nevesítésre a szociális törvényben, azzal a céllal, hogy támogassa a fogyatékos személyek önálló életvitelét saját lakókörnyezetükben történő segítségnyújtással, a közszolgáltatásokhoz történő egyenlő esélyű hozzáférés biztosítása, valamint életvitelük önállóságának megőrzése mellett speciális segítségnyújtás révén.

Az elmúlt évtizedekben jelentősen változott és folyamatosan változik a fogyatékos embereket érintő társadalmi szemlélet, új, általánosan elfogadott nézetek jelentek meg, amelyek támogatják a fogyatékos személyek társadalmi részvételét. A szemléletváltással összefüggésben változtak a szakmai irányelvek és jogszabályi keretek. A szolgáltatást biztosító szakembereknek ismerniük kell ezeket az irányelveket és kereteket, valamint tájékozottnak kell lenniük a fogyatékos személyek életét érintő legfontosabb mindennapi kihívások tekintetében, annak érdekében, hogy mind a szolgáltatásnyújtás során, mind az érdekképviseleti szervezetek tevékenységét támogatva kézzelfogható, alátámasztott célkitűzések kerüljenek meghatározásra.

1.1 A módszertani útmutató célja

A módszertani útmutató célja, hogy keretet adjon a támogató szolgálatok működési feltételrendszerének, a szakemberek számára nyújtson módszertani segítséget a jogszabályi előírásokkal összhangban kialakított szakmai működéshez, a szakmai munka hatékony szervezéséhez. Ezen túlmenően a módszertani útmutatóban megfogalmazott normák hozzájárulnak a szolgáltatást igénybe vevő személyek társadalmi életben való teljes jogú részvételét és beilleszkedését segítő támogató szolgáltatás megvalósításához.

A minőségi, átlátható és elszámoltatható szolgáltatásnyújtás elengedhetetlen feltétele a támogató szolgáltatásra vonatkozó jogszabályokban és a módszertani útmutatóban foglaltak együttes alkalmazása.

1.2 Kinek szól a módszertani útmutató?

A módszertani útmutatóval egyaránt segítséget kívánunk nyújtani mindazon szakemberek részére, akik már támogató szolgálatnál végeznek tevékenységet, és azok számára is, akik új munkavállalóként kerülnek kapcsolatba a szolgáltatással. A kiadványt ajánljuk a szociális ágazat más területein dolgozók részére is, akik a különböző ellátások biztosítása során közvetlenül vagy közvetett módon kapcsolatba kerülhetnek a támogató szolgáltatással, továbbá hasznos lehet a szolgáltatást igénybe vevők és hozzátartozóik, valamint a szolgáltatásnyújtásba bevont önkéntesek részére is.

II. Szakmai meghatározások és alapvető fogalmak

2.1 A támogató szolgáltatás meghatározása

KULCSSZAVAK: célok, feladatok, személyi segítő szolgálat, szállító szolgálat

A támogató szolgáltatás a személyes gondoskodást nyújtó szociális alapellátások körébe tartozó ellátási forma, fogalmi keretét, céljának és feladatainak megfogalmazását jogszabályok határozzák meg.

A támogató szolgálat a fogyatékos személy önálló életvitelét elősegítő, a mindennapi szükségletei kielégítését célzó – személyes közreműködés által megvalósuló – szolgáltatás.[1]

Célja 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]

A jogszabály meghatározza a célok elérésével összefüggő feladatokat is.

A támogató szolgáltatás feladata a fogyatékosság jellegének megfelelően különösen:[3]

a) Az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosítása szállító szolgálat működtetésével.
   Pl. hivatalok felkeresése, egészségügyi szolgáltatások igénybevétele, kulturális intézmények látogatása, oktatásban történő részvétel támogatása, postai szolgáltatások igénybevétele.
b) Az általános egészségi állapotnak és a fogyatékosság jellegének megfelelő egészségügyi-szociális ellátásokhoz, valamint a fejlesztő tevékenységhez való hozzájutás személyi és eszközfeltételeinek biztosítása.
   Pl. speciális személyi szállítás biztosításával vagy szakemberek bevonásával.
c) Információnyújtás, ügyintézés, tanácsadás, a tanácsadást követően a társadalmi beilleszkedést segítő szolgáltatásokhoz *(pl. érdekvédelmi szervezetek támogató programjaihoz)* való hozzájutás biztosítása.
d) A jelnyelvi tolmácsszolgálat elérhetőségének biztosítása.
e) Segítségnyújtás a fogyatékos személyek kapcsolatkészségének javításához, családi kapcsolatainak erősítéséhez speciális, önsegítő csoportokban való részvételükhöz.
   Pl. helyi szinten szervezett közösségi alkalmakkal, bevonva más szolgáltatások szakembereit, fejlesztőpedagógust, fogyatékosságügyi tanácsadót, családgondozó munkatársat.
f) Egyes szociális alapszolgáltatási részfeladatok biztosítása a fogyatékos személyek speciális szükségleteihez igazodóan, *pl. önellátásban történő segítségnyújtással*.
g) Segítségnyújtás a fogyatékos emberek társadalmi integrációjának megvalósulásához, valamint a családi, a közösségi, a kulturális, a szabadidős kapcsolatokban való egyenrangú részvételhez szükséges feltételek biztosítása.

[1] 1998. évi XXVI. törvény 4. § d)
[2] 1993. évi III. törvény 65/C. § (1)
[3] 1993. évi III. törvény 65/C. § (3)

Pl. helyi szinten szervezett közösségi, szemléletformáló alkalmakkal, együttműködve más szolgáltatások szakembereivel, vagy a fogyatékos személy szállításával kulturális, szabadidős program helyszínére.

h) A fogyatékos személy munkavégzését, munkavállalását segítő szolgáltatások elérhetőségének, igénybevételének elősegítése.
Pl. munkaügyi központtal történő együttműködés révén, álláskeresésben történő segítségnyújtással, állásinterjúra, munkába történő szállítás, kísérés biztosításával.

A támogató szolgálat feladatait személyi segítő szolgálat és szállító szolgálat működtetésével látja el.

A személyi segítő szolgálat működtetése során a fogyatékos személy aktív közreműködésével segítséget nyújt:[4]

- a fogyatékos ember személyi (higiénés, életviteli, életfenntartási) szükségleteinek kielégítéséhez,
- a társadalmi életben való teljes jogú részvételhez,
- az önálló munkavégzéshez, tanulmányok folytatásához, szociális és egészségügyi szolgáltatások igénybevételéhez, kulturális, művészeti, sport, szabadidős tevékenységek végzéséhez.

A szállító szolgálat működtetése során segítséget nyújt az alapvető szükségletek kielégítését segítő szolgáltatásokhoz, közszolgáltatásokhoz való hozzájutás biztosításában.[5]

ÖSSZEFOGLALÁS

A támogató szolgáltatás a mindenkori jogszabályoknak megfelelő személyi és tárgyi feltételrendszerrel végzett, fogyatékos személyre irányuló, személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatás.

A szolgáltatás a fogyatékos személy szükségleteinek speciális kielégítését végzi, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével.

2.2 Célja az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel támogatása a saját lakókörnyezeten belül és kívül nyújtott tevékenységekkel és a lakókörnyezeten kívüli szolgáltatásokkal való kapcsolat megteremtése által. A támogató szolgáltatás célcsoportja

KULCSSZAVAK: szociális rászorultság, feladategység

a) Szociálisan rászorultnak minősülő személyek

A támogató szolgáltatás jogszabályban meghatározott célcsoportja a **szociálisan rászorultnak minősülő, külön jogszabály szerint súlyosan fogyatékos személyek köre**.[6]

[4] 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 39/A. § (1) a)
[5] 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 39/A. § (1) b)
[6] 1993. évi III. törvény 65/C. § (4)

Súlyosan fogyatékos a külön jogszabály szerinti:[7]

- fogyatékossági támogatásban, vagy
- vakok személyi járadékában[8], illetve
- magasabb összegű családi pótlékban részesülő, ezt jogszabályban meghatározottak szerint igazoló személy.

A fogyatékosság típusának meghatározása tekintetében a jogszabályi meghatározásokat szükséges figyelembe venni. A támogató szolgáltatás célcsoportja a fogyatékosság típusa szerint:[9]

- látási fogyatékos személyek
- hallási fogyatékos személyek
- értelmi fogyatékos személyek
- autista személyek
- mozgásában fogyatékos személyek
- halmozottan fogyatékos személyek
- beszédfogyatékossággal élő személyek[10]
- egyéb fogyatékossággal élő személyek.

Ha a szociálisan rászorultnak minősülő súlyosan fogyatékos személy fogyatékosságának típusa nem megállapítható, vagy nem került egyértelműen feltüntetésre a vonatkozó igazoló dokumentumon, illetve az előbbi besorolástól eltér (pl. kromoszóma-rendellenességgel élő személyek: Down-szindróma, Patau-szindróma, Edwards-szindróma, Turner-szindróma, továbbá a magasabb összegű családi pótlékra jogosító betegségek és fogyatékosságok), akkor a szociálisan rászorultnak minősülő súlyosan fogyatékos személyt egyéb fogyatékossággal élő személynek kell tekinteni a feladategység számítása, valamint statisztikai célú adatszolgáltatások készítése során.

A szolgáltató a szociálisan rászorultnak minősülő súlyosan fogyatékos személyek ellátására tekintettel részesül a központi költségvetésről szóló törvényben meghatározottak szerint állami támogatásban[11]. A támogatás alapjául a szociálisan rászorultnak minősülő súlyosan fogyatékos személyek ellátásával teljesített – a hatályos központi költségvetésről szóló törvényben meghatározott – feladategység szolgál. **A feladategység a támogató szolgálat teljesítményét mérő mutatószám.**

A személyi segítés körébe tartozó ellátás biztosítása során:

- 1 feladategységnek számít a halmozottan fogyatékos vagy autista személyek ellátásával töltött 40 perc,

[7] 1993. évi III. törvény 65/C. § (5)

[8] 2001. június 30-ig a látáscsökkent vagy vak személy részére a vakok személyi járadékát állapították meg. 2001. július 1-jétől új jogosultságot a vakok személyi járadékára már nem lehet megállapítani. A vakok személyi járadékában részesülő személy, amennyiben 18. életévét betöltötte, a járadék helyett kérheti a fogyatékossági támogatás megállapítását.

[9] 141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet 1. §

[10] 2024. 01. 01-től bővült a fogyatékossági támogatásra jogosult súlyosan fogyatékos személyek köre a beszédfogyatékos személyek körével (1998. évi XXVI. törvény 23. § (1) g); 141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet 1. § (9), 2. § (2) a))

[11] Támogatás: a központi költségvetésről szóló törvényben a szolgáltatások működéséhez biztosított támogatás, valamint az egyházi kiegészítő támogatás, ide nem értve a támogató szolgáltatás és a közösségi ellátások finanszírozásának rendjéről szóló 191/2008. (VII. 30.) Korm. rendelet alapján nyújtott támogatást (az egyházi és nem állami fenntartású szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok állami támogatásáról szóló 489/2013. (XII. 18.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Átr.) 1. § i) pontja).

- 1 feladategységnek számít a más fogyatékossági típusba sorolható szociálisan rászorultnak minősülő súlyosan fogyatékos személyek ellátásával töltött 60 perc.

A szociálisan rászorultnak minősülő súlyosan fogyatékos személyek szállítása során a feladategységet megtett 5 kilométerenként kell számítani.

Ha az igénybe vevő szállítása - pszichiáter vagy neurológus szakorvos által igazoltan - csak állandó felügyelet mellett biztosítható, a szállítás időtartama egyidejűleg személyi segítésként is elszámolható, azzal, hogy az ellátott csak a szállítási díjat fizeti meg.[12]

b) Szociálisan nem rászorultnak minősülő személyek

A fenntartó jóváhagyásával a támogató szolgálat vezetőjének döntése alapján, a vonatkozó jogszabályok figyelembevételével és a szolgáltató belső szabályozásának megfelelően, a támogató szolgálat elláthat szociálisan nem rászorultnak minősülő személyeket is (aki nem részesül fogyatékossági támogatásban vagy vakok személyi járadékában, vagy magasabb összegű családi pótlékban), elsősorban a 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet szerinti átmeneti szabály szerinti esetben[13].

A szociálisan nem rászorult személyek ellátása a támogató szolgálat **kizárólag szabad kapacitásának terhére valósítható meg**, figyelembe véve, hogy a szociálisan rászorultnak minősülő súlyosan fogyatékos személyek ellátása nem szorulhat háttérbe, a szociálisan nem rászorult személyek az ellátás során nem kerülhetnek előnyösebb helyzetbe.

A szociálisan nem rászorult személyek ellátására fordított idő, a szállításuk során megtett kilométer nem számolható el feladategységként, a szolgáltató a szociálisan nem rászorultnak minősülő igénybe vevők ellátására tekintettel nem részesül a központi költségvetésről szóló törvényben meghatározott állami támogatásban.

[12] 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet 14/A. § (6)
[13] 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet 22. § (6)

JOGSZABÁLYI HELYEK ÖSSZEFOGLALÓJA

Látási fogyatékosság

1998. évi XXVI. törvény 23. § (1) a)
141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet 1. § (1)
5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. melléklet I. rész 4. K1 pont

Hallási fogyatékosság

1998. évi XXVI. törvény 23. § (1) b)
141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet 1. § (2)
5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. melléklet I. rész 2. K2 pont

Értelmi fogyatékosság

1998. évi XXVI. törvény 23. § (1) c)
141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet 1. § (3)
5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. melléklet I. rész 3. O pont

Autizmus

1998. évi XXVI. törvény 23. § (1) d)
141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet 1. § (4)
5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. melléklet II. rész 2. N1 pont

Mozgásszervi fogyatékosság

1998. évi XXVI. törvény 23. § (1) e)
141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet 1. § (5)
5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. melléklet I. rész 5. L pont

Halmozott fogyatékosság

1998. évi XXVI. törvény 23. § (1) g)
141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet 1. § (6)
5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet 1. számú melléklet I. része és a II. rész 2. pontja szerinti esetekből több eset együttes fennállása

Beszédfogyatékosság

1998. évi XXVI. törvény 23. § (1) g)
141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet 1. § (9)

Egyéb fogyatékosság

1998. évi XXVI. törvény 23. § (1) h)
141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet 1. § (8)
5/2003. (II. 19.) ESzCsM rendelet alapján magasabb összegű családi pótlékra jogosult, előző kategóriákba nem sorolható személyek

2.3 A szolgáltatásnyújtás alapelvei

KULCSSZAVAK: egyén, szükségletek, önrendelkezés, egyenlő esély

A fogyatékos személyekkel történő együttműködés során különböző alapelvek érvényesülése elengedhetetlen. Az alapelvek a szolgáltatásnyújtást meghatározó legfontosabb értékeket tartalmazzák.

A) **A FOGYATÉKOSSÁG-SPECIFIKUS ELLÁTÁS ELVE** megköveteli, hogy a támogató szolgálat munkavállalói az előírt alkalmazási feltételeken túlmenően, rendelkezzenek a célcsoportra vonatkozó speciális ismeretekkel, amelyeket naprakészen tartanak, folyamatosan fejlesztenek és alkalmaznak a tevékenységvégzés során.

B) **A SZEMÉLYISÉGKÖZPONTÚSÁG ÉS KOMPLEXITÁS (ÖSSZETETTSÉG) ELVE** értelmében minden igénybe vevő személy esetében egyénileg kell felmérni a képességeket, szükségleteket és az igényeket, és ezek alapján kell megtervezni, biztosítani és értékelni a segítségnyújtó folyamatot. Az igénybe vevő személy egész élethelyzetét, a személyes tényezőket, a megmaradt és a károsodott funkciókat, fejlesztési területeket és lehetőségeket, a környezeti tényezőket, támogató és akadályozó tényezőket, kapcsolati rendszert egyidejűleg figyelembe kell venni, így a szolgáltatás tervezése és nyújtása egyénre szabottan történik, a fogyatékos személy egész személyiségét komplexen közelíti meg.

C) **AZ ÖNRENDELKEZÉS (AUTONÓMIA) ELVE** értelmében a szolgáltatást igénybe vevő fogyatékos személy képes, vagy állapotának figyelembevételével képessé tehető az életvitelét, szolgáltatás igénybevételét érintő döntések meghozatalára, a szolgáltatást nyújtó pedig képes a fogyatékos személy döntéseit elfogadni, a megvalósulásban támogatást nyújtani. A szolgáltatásnyújtás során biztosítani kell, hogy a fogyatékos személy döntései fizikai és pszichikai kényszertől mentesek legyenek.

D) **A KOOPERÁCIÓ (EGYÜTTMŰKÖDÉS) ELVÉNEK** legfontosabb jellemzője a kölcsönösség, mind a fogyatékos személlyel és az érintett családtagokkal, hozzátartozókkal, mind a különböző szakterületek képviselőivel történő együttműködés során. A szolgáltatás biztosítása a fogyatékos személlyel és az őt körülvevő támogató személyekkel együttműködésben történik, ezért fontos, hogy az egyéni képességeinek figyelembevételével a legaktívabb módon kerüljön bevonásra. Az elv kiterjed a fogyatékos személy ellátása során érintett más szolgáltatókkal történő együttműködésre is. A minőségi szolgáltatásnyújtás egyik feltétele a hatékony együttműködés a szolgáltató, az igénybe vevő és más érintett területek szakemberei között.

E) **A NORMALIZÁCIÓ ÉS A RÉSZVÉTEL (PARTICIPÁCIÓ) ELVE** egy iránymutatást adó fogalom, melynek jelentése a „normálishoz leginkább közelítő élet". A normalizáció a társadalom által elfogadott megfelelő életkörülmények megteremtésén/kialakításán túl a társadalmi el- és befogadást, valamint a társadalmi megbecsülést is jelenti, mindenkor szem előtt tartva az igénybe vevő személy fogyatékosságának súlyosságát és összetettségét, képességeit, szükségleteit és igényeit, annak érdekében, hogy a fogyatékos személy részt

vehessen a társadalom életében. A fogyatékos személyek társadalmi részvételének a támogatása abban az esetben lehet eredményes, ha az ép és fogyatékos emberek kirekesztés nélkül képesek együtt élni, kölcsönösen tudnak tanulni egymástól. A támogató szolgálat kiemelt feladata a fogyatékos személyek társadalmi részvételének az elősegítése és támogatása.

F) **AZ EGYENLŐ ESÉLYŰ HOZZÁFÉRÉS ELVE** értelmében a fogyatékos személyek részére biztosítani kell a lehetőséget, hogy a társadalom többségi tagjaival azonos feltételekkel és módon hozzáférjenek a közszolgáltatásokhoz, egyéb szolgáltatásokhoz és információkhoz. A támogató szolgálat jogszabályban meghatározott feladatait tekintve aktívan közreműködik az egyenlő esélyű hozzáférés biztosításában.

III. Fogyatékosság-specifikus ismeretek

KULCSSZAVAK: gyakorlat, egyéni bánásmód, útmutatás

Fogyatékos személyek körében végzett tevékenység során kiemelt figyelmet kell fordítani emberi méltóságuk, személyiségi jogaik és értékeik megőrzésére, speciális szükségleteik mellett egyéni igényeikre. Az alábbiakban a fogyatékosság típusa szerint kívánunk támpontokat adni arra vonatkozóan, hogy a támogató szolgáltatást biztosító szakembereknek mire szükséges figyelniük a szolgáltatásnyújtás során.

Jelenleg nincs egyetemes gyakorlat arra vonatkozóan, hogyan nevezzük a funkcióképesség akadályozottságának vagy korlátozottságának valamilyen fokával élő embereket, a WHO megerősítése szerint az embereknek, közösségeknek joguk van ahhoz, hogy úgy nevezzék őket, ahogy ők akarják.

Az általánosan ajánlott kifejezések használata során a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni pl.:

- **fogyatékos vagy fogyatékossággal élő *ember*,**
- **autizmus spektrum zavarral vagy autizmussal élő *személy*,**
- **siket *gyermek*.**

A szolgáltatásnyújtás során személyes kapcsolat alakul ki a szakember és az igénybe vevő között, melynek alapja a kölcsönös tisztelet megadása, amely magában foglalja az igénybe vevő részéről előnyben részesített személyes megszólítás használatát, ennek megfelelően a szakember mindig úgy szólítsa az igénybe vevőt, ahogyan ő kéri.

A módszertani útmutató az alfejezetek címeinek tekintetében a jogszabályi meghatározásokat használja.[14]

3.1 Látási fogyatékos személyek segítése

A világból érkező információk jelentős részét a látásunk útján szerezzük, ezért ennek az érzékszervnek az elvesztése vagy sérülése hatással van a fogyatékos személy teljes életminőségére.

[14] 141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet 1. §

Látásteljesítmény alapján három nagy csoportot különítünk el:

- **Vak emberek** (fényt sem érzékelnek, fehér bottal közlekednek).
- **Aliglátó emberek** (nagyméretű tárgyakat érzékelnek, tapintással olvasnak és általában fehér bottal közlekednek).
- **Gyengénlátó emberek** (látásukra támaszkodnak, általában nem használnak fehér botot és különböző optikai segédeszközökkel síkírást olvasnak).

Az alábbi iránymutatások segítséget jelenthetnek a szolgáltatásnyújtás során:

- A látási fogyatékos személynek mindig meg kell adni a lehetőséget, hogy tudja, kik vannak jelen a helyiségben, ezért a segítő szakember bemutatkozáskor és beszélgetéskor is nevezze meg a partnereit – különösen az első találkozás alkalmával.
- Vak vagy aliglátó személy mellől kizárólag akkor távozzon, ha előtte tudatja vele, hogy elmegy, és közölje azt is, ha visszatért. Kellemetlen helyzetbe hozhatja a látási fogyatékos személyt, ha még beszél partneréhez, de a másik fél már nincs mellette.
- Mindig biztosítani kell a saját test feletti kontrollt, ezért a segítő szakember soha ne érjen hozzá váratlanul a fogyatékos személyhez.
- A látási fogyatékos személy a számára megszokott környezetben él, ezért különösen fontos, hogy a segítő szakember ne változtasson rajta, mert abban a tárgyak, és azok egymáshoz viszonyított helyzete a látási fogyatékos – különösen vak vagy aliglátó – személy számára a mindennapi tevékenységei során a tájékozódás alapját képezik. Ha bármilyen tárgy elmozdítása mégis elkerülhetetlen, akkor a segítő szakember mutassa meg a változást, majd mindent tegyen vissza a helyére, miután használta. A csukott ajtót hagyja csukva, a nyitottat nyitva, és ne hagyjon semmit félig nyitva, mert balesetveszélyes helyzetet teremthet.
- Ha valamilyen tárgyát (pl. kabát, táska, fehér bot, stb.) nem a fogyatékos személy helyezi el valahol, akkor meg kell mutatni neki a helyét, azt, hogy hol találja meg, ez különösen fontos, ha a szolgáltatásnyújtás nem az otthonában történik (pl. közszolgáltatások igénybevétele során).
- A szolgáltatást nyújtó szakembereknek el kell sajátítaniuk a látóvezetés alapvető technikáit, ez különösen fontos, ha a segítségnyújtás az igénybe vevő otthonán kívül történik.
- Minden olyan feladatot, még ha több időt is vesz igénybe, amit önállóan is képes véghezvinni az igénybe vevő, a segítő szakember hagyja, hogy egyedül csinálja meg. (pl. étkezés, közlekedés, öltözködés, tisztálkodás, vásárlás, információ kérése).
- A segítő szakember minden esetben győződjön meg arról, hogy a cselekvőképes látási fogyatékos személy pontosan tudja, hogy mit ír alá, legyen szó akár a támogató szolgáltatás dokumentációjáról (pl. megállapodásról, tevékenység igazolásáról), akár ügyintézés során pl. egy formanyomtatványról, ennek érdekében olvassa fel a dokumentum tartalmát.

AJÁNLOTT KIFEJEZÉS **a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni**	**ELFOGADHATÓ KIFEJEZÉS** **a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni**	**KERÜLENDŐ, SÉRTŐ KIFEJEZÉS**
vak aliglátó gyengénlátó	látássérült	világtalan

látási fogyatékos		

3.2 Hallási fogyatékos személyek segítése

A siket és nagyothalló emberek helyzetére jellemző, hogy fogyatékosságuk elsősorban a nyelvi funkciókra hat ki, érintve mind a beszédmegértés, mind a nyelvi megnyilatkozások, az aktív beszéd területét.

Hallásteljesítmény alapján két nagy csoportot különítünk el:

- **A siket emberek** nem rendelkeznek hasznosítható hallásmaradvánnyal, általában nem viselnek hallókészüléket, mert hallásállapotuk hallókészülékkel sem korrigálható. A hangzó nyelv helyett jelnyelvet használnak.
- **A nagyothalló személyek** hallásmaradvánnyal rendelkeznek, többé-kevésbé megértik a hangzó beszédet. A jelnyelvet jellemzően nem ismerik, de vannak köztük, akik személyes kapcsolataik révén ismerik és maguk is szívesen és színvonalasan használják a jelnyelvet. Gyakran hallókészüléket vagy más segédeszközt viselnek.

Az alábbi iránymutatások segítséget jelenthetnek a szolgáltatásnyújtás során:

- Hívja fel magára a siket vagy nagyothalló személy figyelmét, mielőtt beszélni kezd. Szólítsa a nevén, ha ez sikertelen, a váll érintése, egy diszkrét intés, vagy egyéb visszafogott, de jól látható jel is alkalmas a figyelem felhívására.
- Vezesse be a fogyatékos személyt a beszélgetés témájába. A siket embernek szüksége van arra, hogy előre tudja, milyen témában fognak beszélgetni, azért, hogy beillessze a használt fogalmakat, amelyek segítik a beszélgetés folytatásában. Ez különösen fontos olyan siket emberek esetében, akik a szájról olvasásra támaszkodnak.
- Beszéljen lassan és tisztán, de ne kiabáljon, túlozzon, vagy túlartikuláljon. Az eltúlzás és a szavak túlhangsúlyozása eltorzítja az ajakmozgásokat, ezáltal még nehezebbé téve a szájról olvasást. Minden egyes szót próbáljon meg erőltetés vagy feszültség nélkül ejteni. A rövid mondatokat könnyebb megérteni, mint a hosszúakat. Ha a hallókészüléket használó személy visszakérdez, nem kiabálva, de hangosabban ismételje meg mondanivalóját.
- Tartson szemkontaktust a siket személlyel. A szemkontaktus alátámasztja a közvetlen kommunikáció érzését. Akkor is, ha jelnyelvi tolmács van jelen, továbbra is beszéljen közvetlenül a siket személyhez. Ha a szükség úgy kívánja, ő fog a jelnyelvi tolmácshoz fordulni.
- Kerülje azt, hogy egy fényforrás (mint pl. ablak, vagy éles fény) előtt álljon. Az arcon kialakuló ragyogás és árnyék csaknem lehetetlenné teszi a siket személy számára a szájról olvasást.
- Legyen a siket emberhez udvarias beszélgetés közben. Ha csöng a telefon, vagy valaki kopog az ajtón, kérjen bocsánatot a siket személytől és közölje vele, hogy felveszi a telefont, vagy válaszol a kopogásra.
- Ha a hallási fogyatékos személy kommunikációt segítő eszközt használt, szánjon időt az eszköz használatának megismerésére.

AJÁNLOTT KIFEJEZÉS **a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni**	**ELFOGADHATÓ KIFEJEZÉS** **a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni**	**KERÜLENDŐ, SÉRTŐ KIFEJEZÉS**
siket	hallássérült	süket

nagyothalló siketnéma hallási fogyatékos		nem halló nehezen halló süketnéma

3.3 Értelmi fogyatékos személyek segítése

Az értelmi fogyatékosság átfogó kifejezése mindazoknak a különböző súlyosságú állapotoknak, melyekre elsősorban az általános értelmi képesség károsodása, fejlődésének széleskörű és számottevő lelassulása, így az értelmi teljesítés jelentős elmaradása a jellemző. Befolyásolja a személyiségfejlődést, a kommunikációt, a tájékozódást, a tanulást, a társadalmi alkalmazkodást (a részleges önállóságtól a teljes függésig). Az érintett személyek eltérőek az értelmi működésük színvonalában, az iskolai és munkahelyi beváláshoz szükséges képességeikben és a kísérő érzelmi, fizikai vagy orvosi feltételek vonatkozásában.

A segítségnyújtás a következő területeken válhat szükségessé:

- szükségleteik kielégítése (alapvető emberi szükségletek),
- egészségük megtartása (fizikai és lelki egészség figyelemmel kísérése, szükség esetén jelzés a családtagok, illetve más szolgáltatók részére; mindennapos tevékenységek, pl. segítségnyújtás gyógyszerszedésben, gyógytornára való eljutás biztosítása),
- az emberi, a dologi és természeti világhoz való kapcsolódásuk támogatása (kommunikáció, érzékelés-észlelés, gondolkodás),
- a társadalom életében való aktív részvétel területén.

Az alábbi iránymutatások segítséget jelenthetnek a szolgáltatásnyújtás során:

- A segítő folyamat tervezésének alapja az értelmi fogyatékos személy sajátos, egyéni szükségleteinek figyelembe vétele, a környezeti tényezők és kapcsolati rendszerének megismerése, lehetőség szerint az érintett bevonásával. Mindig a meglévő képességek felméréséből szükséges kiindulni a segítő folyamat tervezésekor.
- A szolgáltatás biztosításának megkezdése előtt fel kell mérni, hogy az érintett személynek milyen segítségre van szüksége abban a környezetben, amelyben él, iskolába jár, vagy dolgozik, a támogató szolgálat saját körben vagy külső partnerek bevonásával tud segítséget nyújtani.
- A szolgáltatásnyújtás során törekedni kell a toleráns, támogató magatartásra, döntéshelyzetben mindig meg kell adni a megfelelő mennyiségű információt, elmagyarázni esetleg az ügymenetet, a döntések következményeit.
- A szolgáltatásnyújtás során több kommunikációs sajátosság léphet fel, ami nem megszokott. Ezekben az esetekben érdemes az elején egyeztetni az ellátott számára megnyugtató kommunikációs és viselkedési formákat. Például ha az igénybe vevő kerüli a szemkontaktust, tartsa tiszteletben.
- Ha az igénybe vevő kommunikációt segítő eszközt használt, a biztonságos szolgáltatásnyújtás érdekében a segítséget nyújtó szakembernek el kell sajátítani az eszköz használatát.
- Fontos, hogy a kommunikációt, a megértést az egyéni képességekhez mérten támogassuk. Segítséget jelenthet a képi kommunikációs eszközök alkalmazása, illetve amennyiben az igénybe vevő személy értelmi képességei szükségessé teszik az írásbeli információ feldolgozásával kapcsolatos segítséget (pl. a szolgáltatást érintő tájékoztató anyag ill. dokumentum tekintetében), abban a

KÉK (könnyen érthető kommunikáció) módszerével történő átdolgozás nyújthat segítséget.

AJÁNLOTT KIFEJEZÉS **a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni**	**ELFOGADHATÓ KIFEJEZÉS** **a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni**	**KERÜLENDŐ, SÉRTŐ KIFEJEZÉS**
értelmi fogyatékos értelmileg akadályozott tanulásban akadályozott	értelmi sérült	szellemi fogyatékos gyengeelméjű elmebeteg debil

3.4 Autizmus spektrum zavarral élő személyek segítése

Az autizmus spektrum zavar olyan fejlődési zavar, melyet a szociális és kommunikációs készségek sérülése, valamint a rugalmatlan gondolkodás jellemez.

Néhány jellegzetes példa az előfordulható, autizmus spektrum zavarból eredő nehézségekre:

- **szociális interakciók:**
  - átlagostól eltérő társas kapcsolatok,
  - érdeklődés és öröm megosztásának nehézségei,
  - érzelmek, szándékok észlelésének sérülése,
  - nehézség az íratlan szociális szabályok megértése terén.
- **társas kommunikáció:**
  - beszéd hiánya,
  - furcsa beszédmód, beszédstílus,
  - társalgásba való bekapcsolódás, beszélgetés fenntartásának nehézségei,
  - gyenge beszédértés,
  - hallottak szó szerinti értelmezése.
- **rugalmas gondolkodás, viselkedésszervezés:**
  - részletekben való elmélyedés,
  - beszűkült érdeklődés,
  - ragaszkodás az azonossághoz, megszokott dolgokhoz,
  - kreativitás hiánya.
- **szenzoros problémák és társuló tünetek:**
  - **hallás:** bizonyos hangok kellemetlenek, zavarók lehetnek, elkerülésükre különböző védekező módszerekkel reagálhatnak, pl. az autizmussal élő személy befogja a fülét,
  - **egyensúly rendszer:** egyes autizmussal élő személyek szeretik a forgást, pörgést, míg mások kifejezetten kerülik ezeket a mozgásformákat,
  - **látás:** egyes autizmussal élő személyek látása rendkívül kifinomult és éles, míg előfordul, hogy a látás útján történő érzékelés ijedelmet kelt, pl. éles fény, hirtelen mozdulat,
  - **tapintás:** egyaránt gyakori lehet az érintés kerülése és a tapintás útján szerezhető ingerek keresése,

- **ízlelés:** előfordulhat ételek és italok állagára, színére való szokatlan érzékenység, ez okozhat étkezési problémákat, vagy éppen ingerkereső viselkedés, pl. túl hideg vagy forró ételek és italok kóstolása,
- **szaglás:** egyes autizmussal élő személyek reagálhatnak túlzott érzékenységgel bizonyos illatokra, ugyanakkor előfordul, hogy a szaglás fontos szerepet játszik a tájékozódásban, pl. jellegzetes illatokról azonosítanak más személyeket.

Természetesen a nehézségek minden egyes embernél más és más mértékben nyilvánulhatnak meg, valamilyen mértékben azonban mind a négy területen fennállnak. Ugyanakkor, ahogy nincs két egyforma ember, az autizmussal élők is nagyon különböznek egymástól. A szakemberek – pont azért, mert az autizmus megjelenési formája ennyire változatos – az AUTIZMUS SPEKTRUM ZAVAR fogalmat használják. Az autizmus súlyossága, az érintett személy értelmi szintje, személyisége, esetleges egyéb járulékos problémái alapján igen eltérő képet kapunk, az egyes emberek a spektrum bármely részén elhelyezkedhetnek.
Az autizmus spektrum zavarral élők csak korlátozott mértékben képesek olvasni a szándékainkat, viselkedésünket, érzelmeinket. Gyakran nem tudják mik az elvárásaink velük szemben, amit a nyelvi problémák is nehezítenek. A bejósolhatóság, a biztonság megteremtése az alap, a következetesség pedig elengedhetetlen. Az érzelmi biztonságot az elfogadó, szeretetteljes légkör alapozza meg a speciális megsegítésekkel együtt.

Az alábbi iránymutatások segítséget jelenthetnek a szolgáltatásnyújtás során:

- A szolgáltatás tervezésekor figyelembe kell venni, hogy az autizmus spektrum zavarral élő személy rendelkezik-e személyes tudnivalók listájával (ezt a közvetlen családtagok vagy a fejlesztést végző szakember tudja rendelkezésre bocsátani). A lista alapvető segítséget jelenthet a szolgáltatást nyújtó szakemberek részére.
- Mivel az élő nyelv és a szociális közvetítés a lehető legnehezebb kommunikációs csatorna még a jól beszélő autizmussal élő személyek számára is, fontos, hogy a beszédet kiegészítse, vagy helyettesítse pl. írott vagy képi információkkal.
- A kommunikáció feldolgozása több időbe telhet, ezért egy kérés/utasítás után hosszabban várjon, hogy az autizmussal élő személynek lehetősége legyen feldolgozni a kommunikáció tartalmát.
- A kommunikáció során kiemelten fontos, hogy világosan és egyértelműen fogalmazzon, kerülje a szólásokat, közmondásokat, iróniát, ezáltal törekedjen a szó szerinti értelmezésből fakadó félreértések megelőzésére.
- A biztonságos szolgáltatásnyújtás elengedhetetlen feltétele az igénybe vevő napirendjének ismerete és tartása, segédeszközei használatának (pl. napirendi kártyák), kommunikációs szokásainak megismerése és alkalmazása, helyes használata. Fontos, hogy a segítő szakember megismerje az igénybe vevő mindennapi rutinját, szokásait, szabályrendszerét és ennek megfelelően nyújtson segítséget a kitűzött szabályokat mindig betartva, ugyanis a szabályok alóli kivételek - rugalmatlanságuk miatt - könnyen összezavarják az autizmussal élő személyeket.
- Tekintettel arra, hogy a szolgáltatásnyújtás egy része az ellátott saját lakókörnyezetében történik, fontos, hogy ne változtasson a bútorok elrendezésén, a tárgyak elhelyezésén, erre különös tekintettel a háztartásban végzett segítségnyújtás során figyeljen. A strukturált környezet alkalmazása bejósolhatóbbá, kiszámíthatóbbá, érthetőbbé és ezzel érzelmileg biztonságosabbá

teszi a világot az autista személy számára. A struktúra elősegíti az autizmussal élő emberek autonómiáját és önállóságát, csökkenti függőségüket más személyektől. Lehetővé teszi a tevékenység-repertoár bővülését, a rugalmasabb alkalmazkodást, csökkenti a változásokkal szembeni ellenállást és szorongást.

- Az ellátás biztosítása során, a lehetőségek figyelembe vételével, törekedjen az autista személy számára zavaró szenzoros ingerek (pl. túl erős fény, hirtelen mozdulatok, hangos zajok) elkerülésére.
- A szolgáltatásnyújtást érintő bármilyen változást mindig jelentsen be, a külső körülményeket figyelembe véve, lehetőleg előzetesen (pl. szabadság idejére helyettesítő személy bemutatása, külső helyszínen történő programban történő változás).

AJÁNLOTT KIFEJEZÉS **a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni**	**ELFOGADHATÓ KIFEJEZÉS** **a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni**	**KERÜLENDŐ, SÉRTŐ KIFEJEZÉS**
autizmussal élő autizmus spektrum zavarral élő	autista	autisztikus auti aspi

3.5 Mozgásában fogyatékos személyek segítése

Az emberi mozgásrendszer összetett rendszer, amelyben a mozgást a mozgatórendszer és az idegrendszer összerendezett, egységes működése biztosítja. Bármelyik rész sérülése tartási, mozgási elváltozást okozhat, és átmeneti vagy maradandó motoros vagy szenzoros képességváltozást idézhet elő. Maradandó mozgásállapotbeli változás az élet bármely szakaszában keletkezhet, lehet veleszületett, vagy későbbi életkorban szerzett sérülés (pl. traumás sérülés, stroke, agydaganat) következménye, illetve időskori degeneratív állapotromlás miatt kialakuló mozgáskorlátozottság (pl. Parkinson-kór).

A mozgásában fogyatékos emberek önálló, önrendelkező mindennapi életvitelét különböző támogató technológiák alkalmazása könnyítheti meg, pl.:

- kerekesszékes felhasználóknak praktikus, hordható ruházatok és kiegészítők,
- gépjárműben kerekesszék rögzítésére alkalmazandó segédeszközök,
- gépjárműbe beszerelhető elektromos beemelő,
- gépjármű használat tekintetében, mozgásfogyatékos személyek számára különféle kézi vezetést és beszállást segítő segédeszközök, átalakítások
- többfunkciós, adott terephez átalakítható kerekesszék (pl. sportoláshoz),
- különböző rámpák,
- akadálymentes használatra kialakított fürdőszobai és konyhai tárgyak, eszközök,
- kapaszkodók,
- emelőszerkezetek,
- csúszólap, mely az átülést segíti,
- csúszásgátlók,
- mankók, támbotok, járókeretek – rollátorok,
- kommunikátorok, egyéb kommunikációt segítő eszközök (társuló kommunikációs akadályozottság esetén),
- az önkiszolgálást segítő eszközök az étkezés, öltözködés, mindennapi egyéb tevékenységek terén.

Az alábbi iránymutatások segítséget jelenthetnek a szolgáltatásnyújtás során:

- A mozgásállapotot érintő fogyatékosság gyakran társul egyéb testi funkcióképességet (pl. érzékszervet, értelmi képességet) érintő károsodással, fogyatékossággal, ezt a szolgáltatás tervezése és biztosítása során figyelembe kell venni.
- Mindig tekintse partnernek a mozgásában fogyatékos személyt.
- Ne tolja arrébb a kerekesszékes személyt kérés/kérdés nélkül.
- A kerekesszéket használó személlyel mindig forduljon szembe. A mondanivalóját a mozgásában fogyatékos személyhez intézze, akkor is, ha jelen van kísérő. Kerüljön egy magasságba a kerekesszékes személlyel, hogy ne „felülről" kommunikáljon vele. Ha egy-két gyors mondatnál többet szeretne beszélni, akkor üljön le.
- A mozgásában fogyatékos személy a számára megszokott környezetben él, ezért különösen fontos, hogy ne változtasson rajta. Az igénybe vevő lakókörnyezetében biztosított ellátás, külső helyszínen történő ügyintézés során használt tárgyakat mindig elérhető magasságba és távolságba tegye.

AJÁNLOTT KIFEJEZÉS **a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni**	**ELFOGADHATÓ KIFEJEZÉS** **a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni**	**KERÜLENDŐ, SÉRTŐ KIFEJEZÉS**
mozgásában fogyatékos mozgásfogyatékos mozgáskorlátozott végtaghiány esetén: végtaghiányos	mozgássérült	tolószékes béna nyomorék rokkant csonka

3.6 Halmozottan fogyatékos személyek segítése

A magas támogatási szükségletű emberek csoportján belül találhatók a súlyosan, halmozottan fogyatékos személyek is. A halmozott jelző egyértelműen arra utal, hogy azonos vagy eltérő időben két vagy több, egymással nem közvetlen oki kapcsolatban álló különböző sérülés, károsodás keletkezett, különböző súlyossági fokozatokban.

Sajátos élethelyzetük, a megszokottól eltérő cselekvő- és kezdeményezőkészségük ellenére a halmozottan fogyatékos személyek emberi alapszükségletei a nem sérült többségével azonosak, ezért az ellátás tervezése és biztosítása során az állapotból eredő speciális szükségletek figyelembe vételén túl, tekintettel kell lenni az egyéni igényekre is.

Az alábbi iránymutatások segítséget jelenthetnek a szolgáltatásnyújtás során:

- Mindig tekintse partnernek a halmozottan fogyatékos személyt, tartsa tiszteletben emberi méltóságát.
- A segítő folyamat tervezésének alapja a halmozottan fogyatékos személy sajátos, egyéni szükségleteinek és igényeinek figyelembe vétele, a személyes és környezeti tényezők, valamint kapcsolati rendszerének, a rendelkezésre álló támogató, esetleg akadályozó tényezők, továbbá fejlesztési lehetőségeinek megismerése, lehetőség szerint a fogyatékos személy és az ellátásában/fejlesztésében érintett más szakemberek bevonásával. Mindig a meglévő képességek felméréséből szükséges kiindulni a segítő folyamat tervezésekor.
- Mindig biztosítani kell a saját test feletti kontrollt, ezért soha ne érjen hozzá váratlanul a halmozottan fogyatékos személyhez.

- A halmozottan fogyatékos személy a számára megszokott környezetben él, ezért fontos, hogy ne változtasson rajta, különös tekintettel abban az esetben, ha az érintett látási fogyatékossággal, vagy mozgásfogyatékossággal is él.
- Ha az igénybe vevő kommunikációt segítő eszközt vagy egyéb segédeszközt használt, a biztonságos szolgáltatásnyújtás érdekében a segítséget nyújtó szakembernek el kell sajátítani az eszköz használatát.

A halmozottan fogyatékos személy kommunikációs akadályokkal küzdhet, ezért ezek leküzdése különösen fontos a szolgáltatásnyújtás során. A beszéd- és kommunikációs akadályozottsággal élő személyek számára a hagyományos kifejezési módok (beszéd, írás) helyett más megoldásokat kell keresni, melyek az egyszerű reflexektől és testi válaszreakcióktól (pl. elutasító vagy örömteli reakciók) a nyelvi szintű alkalmazásig terjedhetnek. Jelentős mértékben segíthet az augmentatív és alternatív kommunikáció (AAK)[15], melynek lényege, hogy a hiányzó beszéd pótlására a sérült személy - és a sérülés függvényében a vele kommunikáló személy is - nonverbális úton fejezi ki magát, felhasználva mindazokat a lehetőségeket, amelyeket a hangjelzések, gesztusok, manuális rendszerek és/vagy a betűket, rajzokat, jelképeket, fotókat, tárgyakat stb. tartalmazó kommunikációs eszközök, valamint hangadó gépek (kommunikátorok) biztosítanak. Minden augmentatív kommunikációs rendszer térben és időben eltérő használhatóságú, egyénre szabott kommunikációs eszközből áll.

AJÁNLOTT KIFEJEZÉS **a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni**	**ELFOGADHATÓ KIFEJEZÉS** **a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni**	**KERÜLENDŐ, SÉRTŐ KIFEJEZÉS**
halmozottan fogyatékos súlyosan-halmozottan fogyatékos	halmozottan sérült	béna nyomorék gyengeelméjű debil

3.7 Beszédfogyatékos személyek segítése

A beszédfogyatékos személyek közé egyrészt azok az ép hallással rendelkező emberek tartoznak, akiknél a beszédfejlődés menete nem indul meg, kórosan késik, vagy valamelyik területen rendellenesen működik. A beszédfogyatékosság legjellemzőbb jegye a kommunikációs zavar. Hiányzik vagy torzul a hangzó beszéd, vagy annak folyamatossága, ritmusa, valamint az artikuláció, továbbá sérül a beszéd megértése, jellegzetes hibák mutatkoznak az írásban. A beszédfogyatékosság megjelenhet a beszédfejlődés kiterjedt és hosszan tartó elmaradásában, a beszédfolyamatosság, a beszéd- és hangképzés sérüléseiben egyaránt.

Hátterében elsősorban biológiai, funkcionális okok állnak. A szervi okok érinthetik a hallást, azonban nem tulajdonítható perifériás hallássérülésnek vagy egyéb, érzékszervi vagy értelmi fogyatékosságnak, továbbá a beszélőszerveket vagy az agyi beszédfeldolgozó és beszédet irányító központokat.

[15] Az AAK-ról bővebben: www.fszk.hu > Főoldal > Projektjeink > MONTÁZS PROJEKT – EFOP 1.9.2 > AAK-Módszertani Központok (https://fszk.hu/montazs-projekt/aak-modszertani-kozpontok/)

Mindegyik lehet veleszületett, vagy szerzett. Okozhatja sérülés (pl. agyvérzés, balesetből eredő koponyasérülés), fertőzés, mérgezés, gyógyszerek, keringési zavarok, vagy az idegpályák károsodása. **A különböző beszédzavarokat attól függően lehet fogyatékosságnak tekinteni, hogy milyen mértékben akadályozzák a társadalmi részvételben az érintett személyt.**

A beszéd összetettsége miatt többféle kommunikációs zavar különböztethető meg.

A terminológia nem egységes, az ajánlásban a jogszabályban meghatározottakat vesszük irányadónak a célcsoportra vonatkozóan:

Az 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról (továbbiakban: Fot.) kimondja:
„23. § (1) Fogyatékossági támogatásra az a 18. életévét betöltött súlyosan fogyatékos, az ellátás igénylésének időpontjában Magyarországon élő magyar állampolgár, huzamos tartózkodási jogosultsággal rendelkező személy, továbbá a magyar hatóság által menekültként, illetve hontalanként elismert személy jogosult, akinek
g) ***szerzett vagy fejlődési károsodásból eredően a hangképzése, beszélt vagy írott nyelvi megértési, illetve kifejező képessége olyan súlyos funkciózavart mutat, amely kommunikációját, a szolgáltatásokhoz és információkhoz való hozzáférését középsúlyosan vagy súlyosan akadályozza (beszédfogyatékos)****."*

A Fot. 23. § (1) bekezdés g) pontja alkalmazása során **beszédfogyatékosnak azt a személyt kell tekinteni, akinek** az 1. számú melléklet 8. pontjában **meghatározott funkciózavarok valamelyikének következtében az állapota középsúlyosnak vagy súlyosnak minősül**.[16]

A beszédfogyatékosság megállapítása szempontjából - fenti jogszabályban meghatározott - **funkciózavarok a következők:**

a) Beszédzavar: a beszéd érthetőségét vagy kommunikatív hatékonyságát érintő, a beszédszervi működést jellemző zavar:
   a) beszédhanghiba,
   b) beszédmozgás zavar,
   c) beszédfolyamatossági zavar,
   d) hangképzési zavar,
   e) rezonanciazavar.

b) Nyelvi zavar: a beszélt, írott vagy egyéb szimbólumrendszerek használatának zavara, a nyelvi kifejezés vagy a nyelvi megértés zavara:
   a) beszélt vagy írott kifejező (expresszív) nyelvi zavar,
   b) beszélt vagy írott értő (receptív) nyelvi zavar.

c) Auditív feldolgozási zavar: az akusztikus információk észlelésének, megkülönböztetésének, tagolásának, tárolásának zavara, mely nem tulajdonítható perifériás hallássérülésnek vagy egyéb, érzékszervi vagy értelmi fogyatékosságnak, a problémát olyan agyi rendellenesség okozza, aminek következtében a hangfeldolgozás válik akadályozottá.

[16] 141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet a súlyos fogyatékosság minősítésének és felülvizsgálatának, valamint a fogyatékossági támogatás folyósításának szabályairól 1. § (9)

A funkciózavarok **középsúlyos, illetve súlyos mértékének meghatározását** a 141/2000. (VIII. 9.) Korm. rendelet 1. számú mellékletének 8. pontja definiálja.

Iránymutatás a beszédfogyatékossággal élő személyek segítésében:

Információs és kommunikációs kultúra kialakításának segítése, augmentatív és alternatív kommunikáció (AAK)[17] **szerepe:**

Az augmentatív és alternatív kommunikáció (AAK) kifejezésben az alternatív szó arra utal, hogy a beszéd- és kommunikációképtelen személyek számára a hagyományos kifejezési módok (beszéd, írás) helyett más megoldásokat kell keresni, melyek az egyszerű reflexektől a nyelvi szintű alkalmazásig terjedhetnek. Az augmentatív kommunikáció az érthető beszéd hiánya következtében súlyosan károsodott kommunikációs funkció átmeneti vagy tartós pótlására szolgáló kommunikációs rendszerek csoportja. Lényege, hogy hiányzó beszéd pótlására a sérült személy nonverbális úton fejezi ki magát, felhasználva mindazokat a lehetőségeket, amelyeket a hangjelzések, gesztusok, manuális rendszerek és/vagy a betűket, rajzokat, jelképeket, fotókat, tárgyakat stb. tartalmazó kommunikációs eszközök, valamint hangadó gépek (kommunikátorok) biztosítanak. Minden augmentatív kommunikációs rendszer térben és időben eltérő használhatóságú, egyénre szabott kommunikációs eszközből áll.
Augmentatív és alternatív kommunikációs eszközök (AAK–eszközök) alatt a különböző üzenethordozó eszközöket, a kommunikációs stratégiát és technikát, valamint az ezeket kiegészítő segédeszközöket értjük.

Segíteni kell, hogy a beszédfogyatékos személy számára kialakuljon az az információs csatorna, ahol tud kommunikálni. Az információszerzésben, tanulásban, szociális-kommunikációs fejlesztésben az informatikai eszközök segítő szerepe kiemelkedő. A számítógép írástechnikai segédeszközként ma már tanulási és munkaeszköz a beszéd útján nehézségekkel kommunikáló személy számára. Egyáltalán nem beszélő személy számára az AAK eszközök, olyan rendszerek, amelyek jellemzően tableten futnak (de lehetnek más, egyénre szabott eszközök is), amelyeken a képre kattintva a program hangosan kimondja, amit szeretne a személy, sokszor az egyetlen eszköz a megértésében. Fontos ezen számítógépes eszközök, vagy az egyénre szabott más AAK eszközök (pl. papír alapú kommunikációs tábla, kapcsoló, egyéb kommunikátorok) használatának ismerete, hogy a szakember tudja használni, ismerje működését, sajátítsa el az egyén speciális eszközének használatát.

Énkép, önismeret segítése:
A kommunikáció kialakítása személyek és csoportok között nélkülözhetetlen az együttélésben, közös feladatok elvégzésében. Fontos ezért, hogy a személyiség fejlesztésében hangsúlyozott szerepet kapjon a szociális kapcsolatrendszer kommunikációs bázisa, a kommunikációs szándék tudatos megvalósítására való fejlesztése, bátorítása és segítése, hogyan viszonyuljon az egyén a beszédfogyatékosságához, hogyan tudjon ezzel együtt élni és hogyan találja meg azt a kommunikációs csatornát, ahol meg tudja értetni magát.

Tanulás, készségek elsajátításának segítése

[17] Az AAK-ról bővebben: www.fszk.hu > Főoldal > Projektjeink > MONTÁZS PROJEKT – EFOP 1.9.2 > AAK-Módszertani Központok (https://fszk.hu/montazs-projekt/aak-modszertani-kozpontok/)

Az informatikai eszközök megfelelő és tudatos alkalmazásának megtanítása, használata, beemelése a mindennapi kommunikációba az egyik legfontosabb területe a segítésnek. A segítő folyamatot meg kell tervezni, hogy onnan induljunk el, amit meg tud érteni. Az egyén képességeinek szintjétől építsük fel a fejlesztés folyamatát, annak segítését, hogy megtaláljuk számára a legmegfelelőbb eszközt, módszert és képes legyen ezen az információs csatornán keresztül kifejezni gondolatait, döntéseit, érzéseit.

A kommunikáció során az alábbiakat javasolt szem előtt tartani:

- A segítő szakembernek meg kell ismernie, hogy milyen kommunikációs módszer, eszköz a legmegfelelőbb a beszédfogyatékos személy számára és a kommunikáció során ezt teljes mértékben figyelembe kell venni, alkalmazni szükséges.
- A segítő szakember mindig biztosítson elég időt a beszédfogyatékos személlyel történő kommunikációra, egész figyelmét szentelje neki, hallgassa végig türelemmel és megértéssel, támogatóan.
- Legyen kéznél papír, ceruza, vagy okos eszköz, amivel kölcsönösen leírhatjuk, lerajzolhatjuk a megosztani kívánt információt. Segítség lehet a gesztusok használata.
- A segítő szakember világosan, érthetően, de természetesen beszéljen a beszédfogyatékos személlyel, hagyjon számára elég időt a válasz megfogalmazására és a válaszadásra.
- Diagnózistól és a fogyatékosság mértékétől függően (pl. afáziás vagy értelmi fogyatékos személy esetében) szükséges lehet a lassabb beszéd, a rövid és egyszerű mondatok használata, vagy a mondat akár többszöri megismétlése, illetve másképpen való megfogalmazása. Segíthet az eldöntendő kérdések használata, amire igennel vagy nemmel tud válaszolni a beszédfogyatékos személy.
- A segítő szakember törekedjen az informális, hétköznapi nyelvezet használatára.
- A kommunikáció során fontos a szemkontaktus megtartása, ha a beszédfogyatékos személy nehezen fejezi ki magát (pl. dadog), a segítő szakember ne nézzen félre.
- A segítő szakember a kommunikáció során egy adott témára fókuszáljon, ha szükséges, a mondanivalót ismételje meg más kifejezésekkel. Ne tegyen úgy, mintha értené a beszédfogyatékos személyt, amennyiben nem érti. Ez esetben keresse meg azt a módot, módszert, eszközt, amivel a kölcsönös megértés létrejöhet.
- Fontos szem előtt tartani, hogy a kifejezőképességnek a beszéden kívüli részei a gesztusok és mimika, továbbá segítséget nyújthatnak AAK módszerek, eszközök.

AJÁNLOTT KIFEJEZÉS **a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni**	**ELFOGADHATÓ KIFEJEZÉS** **a jelző után mindig főnevet (ember/személy/gyermek) kell tenni**	**KERÜLENDŐ, SÉRTŐ KIFEJEZÉS**
beszédfogyatékos	-	dadogós, pösze, selypítő

IV. A támogató szolgáltatás működési feltételei

A támogató szolgálat kialakításának és működésének feltételeit jogszabályok határozzák meg. A szolgáltatás kialakítása több lépcsős folyamat, amely során meg

kell ismerni az ellátási forma jogszabályi hátterét és a szolgáltatásnyújtás alapelveit, meg kell határozni az ellátási területet, ahol a potenciális partnerek bevonásával (pl. szociális, oktatási és egészségügyi szolgáltatókkal együttműködésben) fel kell mérni a szolgáltatás szerepét és várható hatását a célcsoport körében, továbbá biztosítani kell a szükséges erőforrásokat (tárgyi, dokumentációs és személy feltételek). A módszertani útmutató nem tér ki új szolgálat indításával kapcsolatos részletes tervezési és megvalósítási folyamatokra, azonban gyakorlatias iránymutatást ad a működési alapelvek, a tárgyi, dokumentációs és személyi feltételrendszer tekintetében, valamint röviden összefoglalja az ellátási forma szolgáltatási gyűrűben elfoglalt helyét és szerepét.

4.1 Működési alapelvek a minőségi szolgáltatásnyújtás érdekében

KULCSSZAVAK: tervezés, ellenőrzés, értékelés, minőség

JOGSZERŰSÉG: A szolgáltató jogszabály felhatalmazása alapján, hatáskörét a vonatkozó jogszabályok keretei között, rendeltetésszerűen gyakorolva látja el.

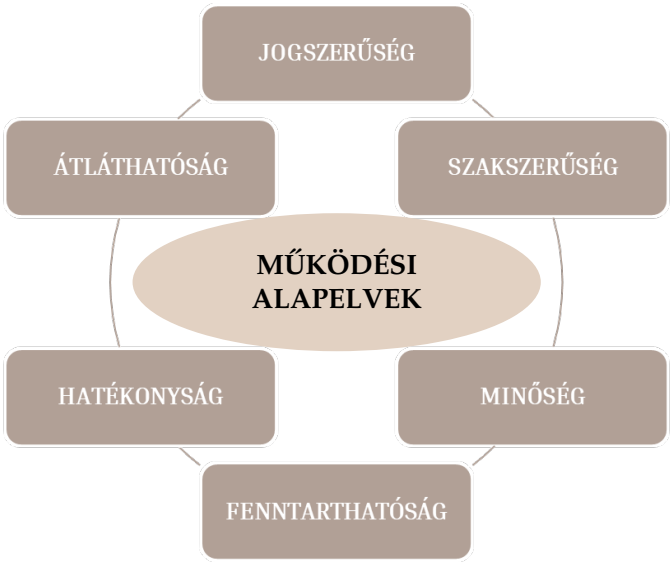
SZAKSZERŰSÉG: Magában foglalja a jogszerűség fogalmát, a szolgáltatásnyújtást a hatályos szabályozók (jogszabályok, szakmai tartalmú ajánlások, szakmai útmutatók) rendelkezéseinek, előírásainak megfelelően teljesíti a szolgáltató. A szolgáltatásnyújtás során a szolgáltató figyelembe veszi a célcsoport és a szolgáltatásnyújtás tekintetében rendelkezésre álló szakmai, módszertani iránymutatásokat.

MINŐSÉG: A szolgáltatásnyújtás a szakmai alapelvek érvényesülése mentén, megfelelő tárgyi, dokumentációs és személyi feltételrendszerrel biztosított, az ellátást igénybe vevő személy egyéni szükségleteihez illeszkedik, és figyelembe veszi az egyedi igényeket.

HATÉKONYSÁG: A szolgálat gazdaságos működtetése a rendelkezésre álló erőforrások optimális felhasználásával és a rendelkezésre álló kapacitás kihasználásával a lehető legjobb eredményt éri el.

ÁTLÁTHATÓSÁG: A szolgáltatóra vonatkozó adatok és a szolgáltatást érintő információk, szabályok, eljárások nyilvánosan elérhetők az egyéb szolgáltatást nyújtók, az érdeklődők, a szolgáltatást igénybe vevők, törvényes képviselők, hozzátartozók, a működést engedélyező szerv, a szakmai ellenőrzést végző szerv, egyéb érintettek részére.

FENNTARTHATÓSÁG: A fenti elvek maradéktalan megvalósulásának eredménye a fenntartható szolgáltatásnyújtás.



A minőség biztosításának elengedhetetlen feltétele az elvárt eredmények meghatározása, a folyamatok tervezése, ellenőrzése, értékelése, szükség esetén módosítása és

újratervezése, mind a szolgálat kialakítása, tevékenységének tervezése, mind a szolgáltatást igénybe vevő részére biztosított egyéni szolgáltatásnyújtás megszervezése során.

Számos folyamat tervezési és értékelési menedzsment módszer áll rendelkezésre (pl. SWOT-analízis, PDCA-ciklus, RADAR logika), bármilyen módszert alkalmaz a szolgáltató, fontos, hogy a szolgáltatásnyújtás a munkatársak és a szolgáltatást igénybe vevő személy bevonásával tervezetten és ellenőrzötten történjen. A szolgálat vezetője rendszeresn tart munkaértekezletet, esetmegbeszélést, melyek dokumentálását a szolgáltató saját hatáskörben határozza meg.

A minőségi szolgáltatásnyújtás alapvető feltételei *(a teljesség igénye nélkül):*

- a működési alapelvek betartása,
- tervezett és ellenőrzött folyamatok, (rész)eredmények értékelése,
- megfelelő tárgyi, dokumentációs és személyi feltételrendszer biztosítása,
- szakképzett, a feladatellátás tekintetében kompetens munkavállalók alkalmazása,
- a szolgáltatás azonos feltételekkel biztosított elérhetősége a különböző fogyatékossági típussal élő személyek számára, egyéni szükségleteikhez és igényeikhez igazodóan,
- a működést befolyásoló külső és belső tényezők változására történő hatékony reagálási képesség.

4.2 A támogató szolgáltatás tárgyi, dokumentációs és személyi feltételrendszere

a) Tárgyi feltételek

KULCSSZAVAK: iroda, gépjármű, akadálymentesítés

A támogató szolgálat minimum tárgyi feltételeire vonatkozó szabályait a szakmai rendelet határozza meg. A szakmai rendelet szerint amennyiben a támogató szolgálat a székhelyén vagy más helyiségében ellátottakat fogad, az épületnek tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthetőnek kell lennie, továbbá az épület építészeti megoldásai lehetővé kell, hogy tegyék az akadálymentes közlekedést.[18] A szakmai rendeletben meghatározott feltételeken túl, javasolt olyan bútorzat és berendezési-felszerelési tárgyak biztosítása, amelyek figyelembe veszik a támogató szolgáltatás célcsoportjának sajátosságait és biztonságosan, kényelmesen használhatók.

Az épített környezet és az ott elérhető szolgáltatások teljes körű (akadálymentes) elérhetősége különböző akadályokba ütközhet, amely akadályok elhárítására a szolgáltatás kialakítása során a lehetőségekhez mérten figyelemmel kell lenni:

- **Építészeti akadály:**
  - vertikális akadályok: szintkülönbségből adódó akadályok, pl. lépcső rámpa vagy lift kialakítása nélkül,
  - horizontális akadályok: az előre haladó mozgás akadályai, pl. magas járdaszegély, magas küszöb.
- **Térbeli akadály:** a vízszintes irányú mozgás akadályai, pl. elégtelen közlekedési tér, nem megfelelően elrendezett bútorok.

[18] 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 4. § (1) és 39/C. § (1)

- **Ergonómiai akadály:** a nyílászáró szerkezetek, berendezések, bútorok használatának akadályai, pl. magasan elhelyezett kilincs vagy kapcsoló.
- **Antropometriai (emberméréstani) akadály:** a fogyatékos személy testének, testrészeinek méreteiből (pl. alacsonynövéssel kapcsolatos veleszületett fejlődési rendellenesség szindrómák) adódó akadály, pl. a fogyatékosság jellegéből adódó alacsony testmagasság miatt a bútorok átlagos méretük miatt nem vagy nem megfelelően használhatók.
- **Érzékelési és kommunikációs akadályok:** érzékszervet érintő károsodásból (látásfogyatékosság, hallásfogyatékosság) eredő akadályok.

A támogató szolgálat által használt gépjárművekre vonatkozó előírásokat szintén a szakmai rendelet szabályozza. A szolgáltató több gépjárművel biztosíthat szállítást, de a szakmai rendelet szerint legalább egy gépjárműnek alkalmasnak kell lennie elektromos kerekes székes személy szállítására, rendelkeznie kell mobil rámpával vagy emelőszerkezettel, valamint 4+3 pontos biztonsági rögzítéssel.[19]

Amennyiben nem akadálymentes a környezet, akkor a fogyatékos személy hozzáférését nehezíti vagy gátolja meg pl. a közlekedésben, szolgáltatásokhoz történő hozzáférésben, információhoz történő hozzájutásban.

Fizikai akadálymentesítés:
- mozgásfogyatékos személyek részére megfelelő szélességű közlekedő útvonalak és szintkülönbség esetén megfelelő dőlésszögű feljáró, rámpa kialakítása,
- folyosókon és mosdókban kapaszkodók felszerelése,
- az akadálymentes mosdóban kerekesszékből is elérhető kapcsolók,
- térdszabad (a fogyatékos személy térdének, lábának elhelyezkedését nem akadályozó), megfelelő magasságú pult, asztal biztosítása, amely kerekesszékkel is kényelmesen és biztonságosan használható,
- taktilis jelzések látási fogyatékos személyek részére (járdában, útburkolatban, belső burkolatban kialakított a burkolattól eltérő, kontrasztos színű, fehér bottal, lábbal jól érzékelhető sáv),
- lépcsők élén kontrasztos, csúszásmentes jelzés kialakítása maradványlátással rendelkező látási fogyatékos személyek részére.

Infokommunikációs akadálymentesítés:
- tapintható, hangjelzést adó, beszélő eszközök látási fogyatékos személyek részére (Braille feliratok, beszélő lift, képernyőolvasó a számítógépen, stb.),
- indukciós hurok hallási fogyatékos személyek részére,
- könnyen érthető piktogramok, feliratok és jelzések értelmi fogyatékos és autizmus spektrum zavarral élő személyek részére.

b) Dokumentációs feltételek

A támogató szolgálat dokumentációs feltételrendszerét (szabályzatok, az ügyfeleket, munkavállalókat érintő dokumentumok, tevékenységadminisztráció stb.) különböző – nem kizárólag szakmai tartalmú – jogszabályok és a módszertani útmutató határozzák meg.

[19] 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 39/C. § (2)

A szabályzatok és dokumentumok információt adnak az igénybe vevőknek, törvényes képviselőknek, hozzátartozóknak, a szolgáltatás iránt érdeklődőknek, a működést engedélyező szervnek, az ellenőrző szerveknek, együttműködő partnereknek és egyéb érintetteknek, akiknek vagy jogszabályi felhatalmazás alapján, vagy egyéb okból információt kell kapniuk a szolgáltatás biztosításának keretfeltételeiről és a szolgáltatás tartalmáról.

A **szakmai szabályzatok**[20] és a szolgáltatásnyújtást érintő, jogszabály által részben kötött tartalommal rendelkező dokumentumok, (pl. megállapodás) készítése során **különös figyelmet kell fordítani arra, hogy áttekinthetően és közérthetően foglalja össze a szolgáltatásnyújtásra vonatkozó információkat**. Fontos, hogy **a dokumentumok könnyen használhatók és kellően informatívak legyenek a szolgáltatás célcsoportja számára**.

A szabályzatokat és egyéb dokumentumokat a szolgáltatást alapvetően befolyásoló belső szervezeti adottság, vagy külső környezeti tényező – különösen a személyes gondoskodás kereteit meghatározó jogszabályi háttér – **változása esetén** a megváltozott feltételeknek megfelelően **aktualizálni kell**.

Fontos, hogy az átláthatóság és elszámoltathatóság érdekében a szabályzatok egyrészt megfeleljenek a jogszabályi előírásoknak, másrészt a szolgáltató tevékenységét és működését érintő, szabályozott folyamatokat érthetően mutassák be.

A **tevékenységadminisztráció dokumentumait a módszertani útmutató tartalmazza,** a hatósági ellenőrzések során ezek a dokumentumok képezik az ellenőrzés alapját, ezért kiemelten fontos, hogy mindig a hatályos dokumentumok legyenek használatban, pontosan, hiánytalanul vezetve.

c) Személyi feltételek

Az egyes munkakörökben alkalmazandó szakmai létszámnorma és képesítési minimum előírások a szakmai rendeletben kerültek meghatározásra.[21] A munkakör meghatározása során a szakmai rendelet 3. számú mellékletében, az egyes munkakörökhöz tartozó minimum előírások nem értelmezhetők önmagukban, ezért a szakmai rendelet vonatkozó rendelkezéseit a rendelet 2. és 3. számú mellékleteivel együtt kell figyelembe venni.

A támogató szolgáltatás működtetése során a vezetőn kívül további három fő alkalmazása kötelező. A szolgáltatás szakmai programjában meg kell határozni a támogató szolgálat által felvállalt feladatokat és ki kell alakítani a feladatok elvégzéséhez szükséges munkaköröket. A megfelelő kompetenciával rendelkező szakembereket ezekhez a munkakörökhöz kell hozzárendelni; tehát a szolgáltató dönthet úgy, hogy személyi segítés során a gondozásra helyezi a hangsúlyt, ezért terápiás munkatárs munkakört nem alakít ki, csak gondozó alkalmazása és a gondozó kompetenciájába tartozó feladatok felvállalása mellett nyújtja szolgáltatásait.
Tekintettel arra, hogy a szakmai rendelet 3. számú melléklete széles körben fogad el szakképzettséget terápiás munkatárs munkakör esetén, a munkakör kialakítása során

[20] 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 5. § (1)
[21] 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 6. § (1) a), valamint a szakmai rendelet 2. és 3. számú melléklete

különösen fontos a fogyatékos személyek ellátásához hozzárendelhető releváns szakképzettséggel rendelkező munkavállalók alkalmazása.

A jogszabályban foglaltaktól pozitív irányban lehet eltérni, tehát az adott munkakörben az előírtnál több személy foglalkoztatható, figyelembe véve a jogszabályban az adott munkakörhöz előírt szakképzettséget, szakképesítést.

Jelen módszertani útmutatóhatályba lépésekor a támogató szolgáltatás szakmai munkaköreinek megnevezései az alábbiak.

1) **Támogató szolgálat vezetése**
   A munkakör megnevezése:
   - önálló szervezeti formában működő szolgálat esetén: intézményvezető,
   - más alapszolgáltatásokkal együtt vagy bentlakásos intézmény keretén belül önálló szakmai egységként működő szolgálat esetén: terápiás munkatárs.

A munkakör célja: A támogató szolgálat folyamatos működésének biztosítása a szakmai feladatok megszervezésével és koordinálásával.

2) **Személyi segítés körébe tartozó feladatok ellátása**
   A munkakör megnevezése a szakmai rendeletben meghatározottak szerint lehet:
   - gondozó,
   - terápiás munkatárs,
   - segítő.

   A munkakör célja: A támogató szolgáltatást igénybe vevő személyek elérhető legmagasabb fokú önálló életvitelének támogatása a saját lakókörnyezeten belül és kívül nyújtott tevékenységekkel, a lakókörnyezeten kívüli szolgáltatásokkal való kapcsolat megteremtése által.

3) **Szállítási feladatok ellátása**
   A munkakör megnevezése a szakmai rendeletben meghatározottak szerint lehet:
   - segítő,
   - gondozó,
   - terápiás munkatárs.

   A munkakör célja: A támogató szolgáltatást igénybe vevő személyek és kísérőik szállítása a közszolgáltatások, egyéb szolgáltatások, munkavégzés, közösségi és szabadidős programok, családi kapcsolatok helyszíneire az elérhető legmagasabb fokú önálló életvitel támogatása céljából. A szállítási feladatot, ide értve a gépjármű vezetésével összefüggő feladatot is (a továbbiakban: szállítási feladat) végző munkavállaló, eseti jelleggel gondozási feladatokat is elláthat, ha szakképzettségét, szakképesítését tekintve arra megfelelő kompetenciával rendelkezik.

   A szállítási feladatokat végző munkavállaló munkakörének megnevezése a munkavállaló végzettségének tekintetében kerül meghatározásra.

   Amennyiben a munkavállaló:

- a szakmai rendeletben előírt minimum feltételként meghatározott befejezett 8 általános iskolai végzettséggel rendelkezik, **a munkakör megnevezése segítő**,
- amennyiben támogató szolgáltatás tekintetében figyelembe vehető (szakirányú) szakképzettséggel, szakképesítéssel rendelkezik, **a munkakör megnevezése** a szakképzettség, szakképesítés tekintetében **gondozó vagy terápiás munkatárs**. Ebben az esetben a munkavállaló a gépjárművezetői feladatok mellett elláthat személyi segítés körébe tartozó feladatokat is. A dokumentációs kötelezettség a szállítási és a gondozási tevékenységek végzése során egyaránt fenn áll, a tevékenységvégzés a finanszírozás (feladategység számítás) és a térítési díj számítás oldaláról nézve is elszámolható.

Támogató szolgáltatás tekintetében az ellátásban részesülő személyekkel közvetlenül foglalkozó munkatársak legalább ötven százalékának szakképzettnek kell lennie. Amennyiben a gépjárművezetői feladatokat az alapfokú iskolai végzettséggel rendelkező, segítő munkakörben foglalkoztatott kolléga látja el, a szakmai munkakör betöltésére ő megfelelő végzettséggel rendelkezik, a szakmai rendelet alapján a szakképzett munkavállalók közé fog tartozni. A szakképzettségi arány teljesítése szempontjából szakképzett munkavállalónak minősül az általános felmentési szabály alkalmazásával foglalkoztatott munkavállaló is[22].

A szakirányú szakképzettséggel, szakképesítéssel nem rendelkező munkavállaló a munkaköri feladatainak ellátásakor, olyan tevékenységeket végezhet, melyekhez megfelelő kompetenciával rendelkezik. Ez úgy érhető el, hogy a szakirányú szakképzettséggel, szakképesítéssel rendelkező munkatárs betanítja a szakképzetlen munkavállalót a feladat elvégzésére, majd a továbbiakban felügyeli és koordinálja azt. A szakképzett munkavállaló munkaköri leírásában rögzíteni kell a betanítással összefüggő feladatok tartalmát, valamint a munkáltató belső szabályozásának megfelelően igazolni kell a tevékenység betanítás tényét.

Amennyiben a szakképzettséggel, szakképesítéssel nem rendelkező munkatárs kompetenciájába tartozó (tehát szakképzett munkatárs által betanított, szakmai végzettséget nem igénylő) tevékenységet végez, azt végezheti önállóan, a kompetenciájába nem tartozó (tehát szakképzett munkatárs által nem betanított) feladatokat pedig szakképzett munkatárssal együtt végezheti.
A dokumentációs kötelezettség mindkét esetben fennáll, az ilyen módon biztosított szolgáltatás a finanszírozás (feladategység számítás) és a térítési díj számítás oldaláról nézve is elszámolható.

A szakképzetlen munkavállaló az alábbi területeken végezhet szakképzett munkatárs által betanított tevékenységet:
- a személyi szükségletek kielégítésére irányuló ellátásként, szakértelmet nem igénylő **gondozási feladatot**, **felügyeletet**,
- a közvetlen környezet és a személyi szükségletek kielégítéséhez kapcsolódó környezeti feltételek biztosítása érdekében **háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtást**,
- illetve a fejlesztési és képesség-, készségmegtartási szükségletekre irányulva szakértelmet nem igénylő **készségfejlesztést** végezhet.

[22] 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 6. § (5) és (12) bekezdés

A támogató szolgálat munkavállalói, ismereteik szinten tartása és szakmai ismereteik bővítése céljából jogszabályban meghatározott előírások szerint, különböző képzéseken vesznek részt.

A szállítási feladatokat ellátó, valamint a személyi segítés körébe tartozó ellátást nyújtó munkavállalók a minőségi szolgáltatásnyújtás érdekében, értékes kompetenciák elsajátításának céljából jogszabályban meghatározott speciális szakmai ismereteket adó képzésen, illetve rendszeres továbbképzéseken vesznek részt.
A *speciális szakmai ismereteket adó képzés* alapvető célja a tevékenység végzéséhez szükséges ismeretek elsajátítása, a fogyatékos személyeket ellátó szakemberek felkészítése a célcsoport sajátosságaira.[23]
A *továbbképzések* lényeges alapkompetenciák elsajátítására, az adott munkakörhöz kötött módszerspecifikus ismeretek megszerzésére, illetve az egyéni készségek fejlesztésére irányulnak.[24]

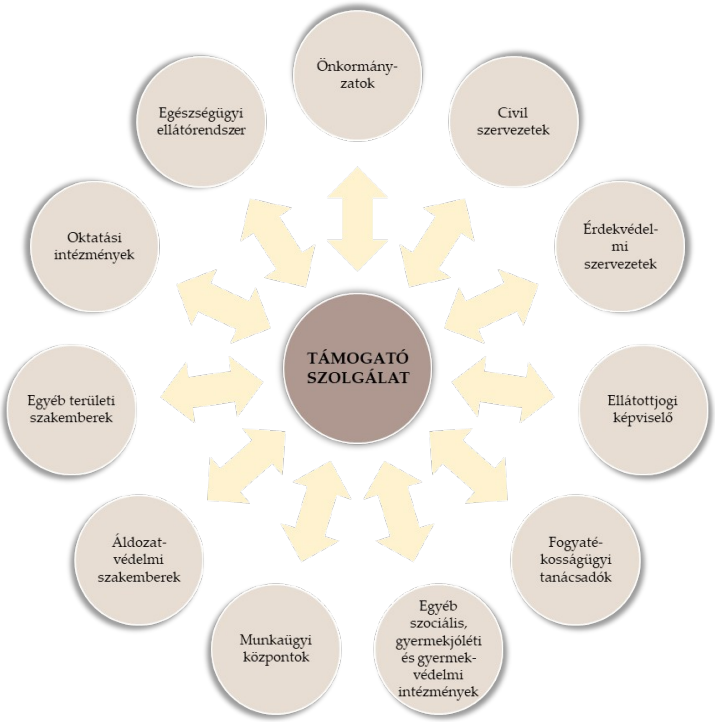
A támogató szolgálat vezetője *a speciális szakmai ismereteket adó képzés* helyett jogszabályban meghatározottak szerint (a kivételek figyelembe vételével) vezetőképzésben vesz részt, melynek célja a vezetői tevékenységhez szükséges alkalmasság és kompetenciák gyakorlatorientált fejlesztése.[25]

4.3 Szervezeti együttműködések, szolgáltatási gyűrű

A támogató szolgáltatás fontos szerepet tölt be a fogyatékos személyek támogatásában, különböző szolgáltatások összekapcsolásával, különféle szervezetekkel és szakemberekkel együttműködve biztosít egyénre szabott ellátást. A szolgáltatási gyűrű részét képezik azok a különféle szolgáltatók, szervezetek, partnerek által biztosított szolgáltatások, amelyek elérését a támogató szolgálat által biztosított szolgáltatások igénybevétele tesz elérhetővé a fogyatékos személy számára. A szolgáltatási gyűrű kialakításának célja segítségnyújtás a fogyatékos emberek számára társadalmi integrációjuk megvalósulásához.

[23] 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet 39/D. § és 81/2004. (IX. 18.) ESZCSM rendelet 12. §
[24] 9/2000. (VIII. 4.) SZCSM rendelet 1. § 4-6.
[25] 1993. évi III. törvény 92/D. § (2) és 25/2017. (X. 18.) EMMI rendelet

A támogató szolgáltatás tekintetében kiemelten fontos együttműködő partnerek:



V. A támogató szolgáltatás biztosítása

5.1 Szolgáltatási elemek

A feladatellátás tartalmának kereteit szolgáltatási elemek határozzák meg. A szakmai rendelet alapszolgáltatások esetén meghatározza azt, hogy egyes szolgáltatás típusok (pl. támogató szolgáltatás) milyen szolgáltatási elemeket kötelesek biztosítani, míg más szolgáltatások (pl. fogyatékos személyek nappali intézménye) esetében választási lehetőséget biztosít, az adott szolgáltatási elemet szükség szerint, tehát az ellátottak körében felmerülő igény esetén kell biztosítania a szolgáltatónak.

A szolgáltatási elemek a támogató szolgálat szakmai programjában a szolgáltatás részeként megjelenő szakmai tevékenységek és munkafolyamatok összessége. A szolgáltatási elemek megjelenésével a szolgáltató által végzett segítségnyújtást szükséges másfajta struktúrában átgondolni és szabályozni. A szolgáltatási elemek önálló egységek, nem feltétlenül kapcsolódnak egymáshoz közvetlenül, de a tevékenységi folyamatok során egymáshoz kötésük elengedhetetlen, a szolgáltatás tervezése során fontos felismerni, hogy az egyes szolgáltatási elemeknek hol találhatók a határterületei.

Az egyes tevékenységek szolgáltatási elemhez történő besorolásában az ellátást nyújtó szakember bevonódásának mértéke, valamint az adott munkafolyamat, a konkrét segítségnyújtás céljának meghatározása adhat segítséget.
Ennek értelmében fontos azt vizsgálni, hogy az adott tevékenységet a fogyatékos személy:

- **önállóan** el tudja-e végezni, vagy
- a szakember **segítsége** szükséges a tevékenység elvégzéséhez, illetve
- a szakember **felügyeletet** biztosít a tevékenységvégzés során, vagy a fejlesztési folyamat eredményeként képessé tehető az igénybe vevő arra, hogy részben vagy teljes mértékben önállóan végezze az adott tevékenységet, továbbá
- az adott tevékenység elvégzése milyen cél elérése érdekében történik.

Az alábbi példa iránymutatásként szolgál az egyes tevékenységek és a szolgáltatási elemek kapcsolatában.

Életterület	Tevékenység megnevezése	Tevékenység tartalma	Tevékenység célja	Szakember bevonódásának mértéke	Releváns szolgáltatási elem
Öltözködés	**Kabát felvétele**	A kabátot a szakember adja a fogyatékos személyre.	A fogyatékos személy kabátot viseljen pl. kültéri rendezvényen.	A szakember segítségével történik a tevékenység-végzés, a cél a kabát viselése.	**Gondozás**
		A szakember megmutatja a fogyatékos személy részére, hogyan vegye fel a kabátot, a kabát begombolásának folyamatával, amelyet a fogyatékos személy idővel lépésről-lépésre elsajátít.	A kabát felvételének elsajátítása.	A szakember segítségével történik a tevékenység-végzés, de a cél a folyamat elsajátítása.	**Készségfej-lesztés**
		A kabátot a fogyatékos személy első alkalommal veszi fel önállóan.	Az elsajátított ismeret készségszintre emelésének gyakorlása.	Tekintettel arra, hogy a tevékenység-végzés új folyamat a fogyatékos személy számára, a szakember felügyeletet biztosít az öltözködés során, de a tevékenységet a fogyatékos személy végzi.	**Felügyelet**

A támogató szolgálat

- **a személyi szükségletek kielégítésére irányuló ellátásként:**
  - gondozás,
  - készségfejlesztés,
  - felügyelet,
- **a közvetlen környezet és a személyi szükségletek kielégítéséhez kapcsolódó környezeti feltételek biztosítása tekintetében:**
  - háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
  - készségfejlesztés,
  - tanácsadás,
- **a hozzáférés és részvétel biztosítása érdekében:**

- szállítás,
- készségfejlesztés,
- tanácsadás,
- esetkezelés,

- **a fejlesztési és képesség-, készségmegtartási szükségletekre irányulva:**
  - készségfejlesztés,
  - gyógypedagógiai segítségnyújtás

szolgáltatási elemeket biztosít.

A szolgáltatási elemek tekintetében megadott életterületek és tevékenység típusok példái útmutatásként szolgálnak. A módszertani útmutató nem tartalmaz részletes tevékenységlistát, a szolgáltatást igénybe vevő személy egyénre szabott ellátása során a kijelölt célok, eredmények elérése érdekében végzett tevékenységek meghatározása és szolgáltatási elemhez történő besorolása a szolgáltató feladata.

a) Gondozás

KULCSSZAVAK: tervezett, célzott segítés

Meghatározás: 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.

A szolgáltatási elem célja: A gondozás célja az igénybe vevő szükségleteinek megfelelő típusú és mértékű támogatás biztosítása, az igénybe vevő közvetlen személyi szükségleteinek kielégítése, a legnagyobb mértékű önállóságának és önrendelkezésének figyelembe vétele mellett. A gondozási tevékenységek felmérésen és terven alapulnak. A gondozás célja a fogyatékos személy meglévő képességeire építő, az életkort, az életkörülményeket, kapcsolati rendszert és a szükségleteket figyelembe vevő személyi támogatás. A cél megvalósulása érdekében a gondozó érzékenyen reagál a változásokra, a tevékenységét folyamatosan ellenőrzi és módosítja, javítja, ha szükséges. A szükségleteknek megfelelő személyi segítségnyújtás, közvetlenül az igénybe vevő személyére és az ő közvetlen személyi szükségleteire irányul.

A támogató szolgáltatás keretében, az alábbi életterületeken nyújtott segítség sorolható elsődlegesen a szolgáltatási elemhez, figyelembe véve a szakember bevonódásának mértékét és a tevékenység célját:

- **Önellátás:**
  - tisztálkodás
  - testrészek ápolása
  - toilette-használat
  - öltözködés
  - étkezés
  - folyadékbevitel
  - egészségmegőrzés
    - fizikai állapot megőrzése (pl. gyógyszerek, vitaminkészítmények bevételében történő segítségnyújtás)

- mentális állapot megőrzése (pl. olvasás támogatása, az olvasmány tartalmának megbeszélése, kapcsolattartás a természetes támogató környezet tagjaival)

- **Mobilitás:**
  - a testhelyzet változtatása (pl. álló helyzetből ülő helyzet, fekvő testhelyzet felvétele; súlypontáthelyezés: egyik lábról a másikra állás)
  - járás és haladás (pl. helyváltoztatás segédeszközzel vagy segédeszköz használata nélkül)

A gondozási tevékenység nem terjed ki speciális egészségügyi ismereteket, kompetenciákat igénylő szakápolási-gondozási feladatokra.

A szolgáltatási elem dokumentálása:
- A szolgáltatási elem biztosításának feltétele a szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő személy között írásban kötött megállapodás.
- A szolgáltatási elem biztosításának dokumentálása a tevékenységnaplóban történik.

A szolgáltatási elem körébe tartozó ellátást nyújtó szakember:
- gondozó
- terápiás munkatárs
- *segítő (kizárólag szakképzett munkatárs által betanított tevékenységek tekintetében)*
- *szakmai egység vezetője (pl. helyettesítés esetén)*

b) Felügyelet

KULCSSZAVAK: biztonság, támogatás

Meghatározás: az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll.

A szolgáltatási elem célja: Az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes kontroll, arra az időtartamra, amíg nem részesül más szolgáltatásban.

A támogató szolgáltatás keretében, az alábbi életterületeken nyújtott segítség sorolható elsődlegesen a szolgáltatási elemhez, figyelembe véve a szakember bevonódásának mértékét és a tevékenység célját:
- Felügyelet biztosítása lakókörnyezetben különböző tevékenységek végzése során
- Felügyelet biztosítása lakókörnyezeten kívül:
  - szállítás során
  - közösségi közlekedés igénybevétele során
  - közszolgáltatások igénybe vétele során
  - szabadidős, kulturális, sport rendezvényeken

A szolgáltatási elem dokumentálása:

- A szolgáltatási elem biztosításának feltétele a szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő személy között írásban kötött megállapodás.
- A szolgáltatási elem biztosításának dokumentálása a tevékenységnaplóban történik.

A szolgáltatási elem körébe tartozó ellátást nyújtó szakember:

- gondozó
- terápiás munkatárs
- *segítő (kizárólag szakképzett munkatárs által betanított tevékenységek tekintetében)*
- *szakmai egység vezetője (pl. helyettesítés esetén)*

c) Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás

KULCSSZAVAK: szükségletek, lakókörnyezet, ügyintézés

Meghatározás: 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 szolgáltatási elem célja: A háztartási vagy háztartáspótló segítségnyújtás célja az igénybe vevő közvetlen környezetének rendben tartása és közvetlen személyéhez kapcsolódó, a környezeti tényezőkhöz kapcsolódó szükségletinek kielégítése. 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 támogató szolgáltatás keretében, az alábbi életterületeken nyújtott segítség sorolható elsődlegesen a szolgáltatási elemhez, figyelembe véve a szakember bevonódásának mértékét és a tevékenység célját:

- **Háztartási teendők:**
  - az igénybe vevő közvetlen környezetét érintő házimunkában történő segítségnyújtás:
    - lakótér tisztán tartása
    - ruhaneműk mosása és szárítása
    - főzőhely és főzőeszközök használata és tisztán tartása
  - ételkészítés
- **Szükségletek kielégítése:**
  - bevásárlás
    - személyes közreműködéssel az igénybe vevő bevonásával
    - online felületen történő bevásárlásban segítségnyújtás, ha azt részben vagy egészben a támogató szolgálat szakembere végzi el
- **Ügyintézés:**
  - formanyomtatványok, űrlapok kitöltésében történő segítségnyújtás
  - szolgáltatók elérhetőségeinek biztosítása
  - időpontfoglalás
  - ügyintézéshez szükség iratok, dokumentumok összekészítése

A tevékenységvégzés folyamán a szolgáltató az igénybe vevő képességeire a lehető legteljesebb mértékben épít, ezzel az önálló életvitelt segítő, támogató tevékenységet valósít meg.

A szolgáltatási elem dokumentálása:

- A szolgáltatási elem biztosításának feltétele a szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő személy között írásban kötött megállapodás.
- A szolgáltatási elem biztosításának dokumentálása a tevékenységnaplóban történik.

A szolgáltatási elem körébe tartozó ellátást nyújtó szakember:

- gondozó
- terápiás munkatárs
- *segítő (kizárólag szakképzett munkatárs által betanított tevékenységek tekintetében)*
- *szakmai egység vezetője (pl. helyettesítés esetén)*

d) Szállítás

KULCSSZAVAK: hozzáférés biztosítása

Meghatározás: 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 oldhatóak meg.

A szolgáltatási elem célja: Elsősorban a mobilitás segítése, a szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása, abban az esetben, ha az igénybe vevő valamilyen okból akadályoztatva van szabad mozgásában.

A támogató szolgáltatás keretében, az alábbi életterületeken nyújtott segítség sorolható elsődlegesen a szolgáltatási elemhez, figyelembe véve a szakember bevonódásának mértékét és a tevékenység célját:

- **Az igénybe vevő szállítása:**
  - közszolgáltatások helyszínére (pl. egészségügyi intézménybe)
  - egyéb szolgáltatások helyszínére (pl. fodrászhoz)
  - szabadidős, kulturális, sport rendezvények helyszínére (pl. moziba, színházba, kiállításra)
  - családi és baráti kapcsolatok ápolása érdekében
  - támogató, önsegítő csoportok helyszínére

A szolgáltatás biztosítása előre egyeztetett módon, a kiindulás és érkezési állomás, illetve az időpontok pontos meghatározása alapján történik.

Az általános szakmai meghatározásban szerepel, hogy a szállítás feladata a javak eljuttatása az igénybe vevőhöz, ez azonban jellemzően nem önállóan, hanem más szolgáltatási elemhez kapcsolódóan valósul meg, így annak keretein belül kell kezelni. A támogató szolgáltatás szállítás szolgáltatási elemként személyi szállítást biztosít.

A szolgáltatási elem dokumentálása:

- A szolgáltatási elem biztosításának feltétele a szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő személy között írásban kötött megállapodás.
- A szolgáltatási elem biztosításának dokumentálása a menetlevélen és a szállítási elszámoló adatlapon történik.

A szolgáltatási elem körébe tartozó ellátást nyújtó szakember:

- gépjárművezetői feladatokat ellátó munkavállaló,
- helyettesítés esetén a munkaköri leírásban rögzített feltételek szerint, gépjárművezetői engedéllyel és gépjárművezetői gyakorlattal rendelkező munkatársak

e) Tanácsadás

KULCSSZAVAK: információnyújtás, támogatás

Meghatározás: az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

A szolgáltatási elem célja: Célja, általános és speciális információk megadása, az információhoz való hozzáférés segítése, a támogatott döntéshozatalhoz szükséges tényezők figyelembevételét segítő információadás-, keresés támogatása. Életvezetési, foglalkoztatási vagy rehabilitációs célú segítségnyújtás.
A támogató szolgáltatás keretében, az alábbi életterületeken nyújtott segítség sorolható elsődlegesen a szolgáltatási elemhez, figyelembe véve a szakember bevonódásának mértékét és a tevékenység célját:

- **Életvezetési tanácsadás:**
  - pénzkezelés
  - egészségmegőrzés (pl. menstruációs önellátással, fogamzásgátlással kapcsolatos ismeretek átadása)
- **Rehabilitációs tanácsadás:**
  - támogató technológiák ismertetése, használatuk ajánlása
- **Foglalkoztatási tanácsadás**
  - tanulmányi és álláslehetőségek ismertetése

A szolgáltatási elem dokumentálása:

- A szolgáltatási elem biztosításának nem feltétele a szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő személy között írásban kötött megállapodás. A tevékenység célcsoportját elsősorban a fogyatékos személyek jelentik, de tanácsadás keretében hasznos információkhoz juthatnak hozzátartozóik is, a fogyatékos személyekkel foglalkozó más szakemberek is.
- A szolgáltatási elem biztosításának dokumentálását a szolgáltató saját hatáskörben határozza meg.

A szolgáltatási elem körébe tartozó ellátást nyújtó szakember:

- a szakképzettség és kompetencia figyelembe vételével:
  - szakmai egység vezetője

- terápiás munkatárs (különösen a felsőfokú végzettséggel rendelkező munkatársak)
- gondozó

f) Esetkezelés

KULCSSZAVAK: tervezett, ellenőrzött, partnerek bevonása

Meghatározás: az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, 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.

A szolgáltatási elem célja: Célja az igénybe vevő támogatása reális célok elérésében konfliktuskezelésben, döntéshozásban, problémamegoldásban, kapcsolattartásban, érdekképviseletben és szociális kompetenciák fejlesztésében való együttműködő támogatás biztosítása. Minden olyan tevékenység, amely az igénybe vevőt ügyeinek vitelében, nem a közvetlen környezetében nyújtott segítség.

A támogató szolgáltatás keretében, az alábbi életterületeken nyújtott segítség sorolható elsődlegesen a szolgáltatási elemhez, figyelembe véve a szakember bevonódásának mértékét és a tevékenység célját:

- A természetes támogató környezet kialakításának támogatása.
- Az igénybe vevő személy közösségi integrációjának támogatása (pl. helyi szinten közösségi érzékenyítés, érdekvédelmi szervezetek bevonása).
- A fogyatékos személy támogatása önrendelkezésének gyakorlásában, döntések meghozatalában, a támogatott döntéshozatal alapelveinek figyelembevételével az igénybe vevő képviselete.
- Támogatás konfliktuskezelésben.

A szolgáltatási elem dokumentálása:

- A szolgáltatási elem biztosításának feltétele a szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő személy között írásban kötött megállapodás.
- A szolgáltatási elem biztosításának dokumentálását a szolgáltató saját hatáskörben határozza meg. A szolgáltatási elem biztosításának dokumentálása a tevékenységnaplóban, abban az esetben történik, ha a kompetens terápiás munkatárs esetkezelés szolgáltatási elem körébe tartozó tevékenységet végez.

A szolgáltatási elem körébe tartozó ellátást nyújtó szakember:

- szakképzettség és kompetencia tekintetében:
  - szakmai egység vezetője
  - terápiás munkatárs (felsőfokú végzettséggel rendelkező munkatárs)

g) Készségfejlesztés

KULCSSZAVAK: önállóság fejlesztése, egyéni készségek, társas készségek

Meghatározás: az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

A szolgáltatási elem célja: Társas készségek, társadalmi alkalmazkodást lehetővé tevő viselkedésformák kialakulását, fejlődését szolgáló helyzetek biztosítása. Ide tartozhatnak a kognitív részképességek fejlesztése, kommunikáció fejlesztése, szociális készségek fejlesztése, segédeszközzel való közlekedés, valamint segédeszköz-használat elsajátításában, utcai közlekedés gyakorlásában való támogatás. Minden olyan intervenció, amely nem a pedagógiai vagy gyógypedagógiai eszköztárat használja.

A támogató szolgáltatás keretében, az alábbi életterületeken nyújtott segítség sorolható elsődlegesen a szolgáltatási elemhez, figyelembe véve a szakember bevonódásának mértékét és a tevékenység célját:

- **Kommunikáció**
  - verbális és nonverbális üzenetek megértésének és létrehozásának támogatása
  - társalgási folyamatok gyakorlása
  - kommunikációs eszközök és technikák használata
- **Közlekedés**
  - közösségi közlekedés elsajátítása
- **Önellátás**
  - öltözködéssel összefüggő készségek elsajátítása
  - személyes higiéniával összefüggő tevékenységek megtanulása
  - önálló étkezéssel összefüggő tevékenységek elsajátítása

A szolgáltatási elem körébe tartozó ellátást nyújtó szakember:

- terápiás munkatárs
- gondozó
- *segítő (kizárólag szakképzett munkatárs által betanított tevékenységek tekintetében)*
- *szakmai egység vezetője (pl. helyettesítés esetén)*

A szolgáltatási elem dokumentálása:

- A szolgáltatási elem biztosításának feltétele a szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő személy között írásban kötött megállapodás.

A szolgáltatási elem biztosításának dokumentálása a tevékenységnaplóban történik.

h) Gyógypedagógiai segítségnyújtás

KULCSSZAVAK: korrekció, rehabilitációs segítségnyújtás

Meghatározás: a fogyatékosságból 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 részvételt és a hozzáférést segítő gyógypedagógiai intervenciók biztosítása. A szolgáltatás biztosításának nem célja, hogy a más ágazatok alá tartozó köznevelési vagy oktatási, továbbképzési tevékenységeket biztosítsa.

A támogató szolgáltatás keretében, az alábbi életterületeken nyújtott segítség sorolható elsődlegesen a szolgáltatási elemhez, figyelembe véve a szakember bevonódásának mértékét és a tevékenység célját:

- Kognitív
- Szociális
- Kommunikációs
- Orientációs
- Kreatív
- Finommotorikus

életterületek speciális fejlesztése
A legfontosabb terület a támogató szolgáltatásban az önellátási és önkiszolgálási képességek fejlesztése. A gyógypedagógiai segítségnyújtásnak nem célja a szociális, illetve köznevelési intézményekben történő gyógypedagógiai tevékenység kiváltása, ahhoz kiegészítő módon illeszkedik.

A szolgáltató abban az esetben tud szakmailag elfogadható, minőségi szolgáltatást nyújtani az igénybe vevő személyek részére egyéni szükségleteinek megfelelően, ha a tevékenységet végző szakemberek megfelelő kompetenciával rendelkeznek és rendelkezésre állnak. Gyógypedagógiai segítségnyújtás nem nyújtható szakirányú végzettséggel (pl. gyógypedagógus, gyógypedagógiai segítő munkatárs, stb.), rendelkező munkatárs nélkül. Amennyiben a szolgáltató megfelelő végzettségű szakember hiányában nem tudja biztosítani a szolgáltatási elem körébe tartozó ellátást, gyógypedagógussal egyeztetve szállítás révén biztosítja az igénybe vevő személyek részére a szükséges ellátáshoz történő hozzáférést.

A szolgáltatási elem dokumentálása:

- A szolgáltatási elem biztosításának feltétele a szolgáltató és a szolgáltatást igénybe vevő személy között írásban kötött megállapodás.
- A szolgáltatási elem biztosításának dokumentálása a tevékenységnaplóban történik.

A szolgáltatási elem körébe tartozó ellátást nyújtó szakember:

- szakképzettség és kompetencia tekintetében:
    - terápiás munkatárs (gyógypedagógiai területen szakirányú végzettséggel rendelkező munkatárs)
    - szakmai egység vezetője (ha gyógypedagógiai területen szakirányú végzettséggel rendelkező munkatárs)

5.2 A szolgáltatás igénybevétele

A támogató szolgáltatás igénybevételi eljárása során alkalmazott dokumentumok tartalmára vonatkozóan jogszabályok írnak elő kötelezettséget. A módszertani útmutató az igénybevételi eljárás tekintetében szakmai tartalmú iránymutatást ad.

a) Kérelmezési eljárás

Az első találkozás alkalmával a szolgáltató tájékoztatja a kérelmet szóban vagy írásban előterjesztő személyt – amennyiben a kérelmező a törvényes képviselő, a szolgáltatás igénybevételére jogosult személyt is – a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről (különösen a szociális rászorultság feltételeiről), a szolgáltatásnyújtás tartalmáról és minden egyéb a szolgáltatás biztosítását érintő fontos információról, amely segíti a kérelmezőt az igénybevételt illető döntés meghozatalában.

A szolgáltatásnyújtásnak ugyan nem feltétele az előgondozás, azonban az egyénre szabott, biztonságos és minőségi ellátás megtervezésének feltétele a leendő igénybe vevő és környezetének a megismerése.

A szolgáltatás tervezéséhez fontos figyelembe venni a fogyatékos személy:
- viselkedését meghatározó tényezőket: a motivációt és a képességeket, amelyek által bevonható az ellátásba,
- személyes tényezőit: életkorát, társadalmi helyzetét, élettapasztalatát, a fogyatékosság típusát, mértékét, a károsodott és ép funkciókat, fejlesztési lehetőségeket, szükségleteket és egyéni igényeket,
- fizikai környezetét: lakókörnyezetének állapotát, közszolgáltatások elérhetőségét,
- szűkebb kapcsolati és támogató rendszerét: párkapcsolatára vagy hiányára vonatkozó információkat, családtagok és hozzátartozók bevonhatóságát,
- közösségi és társadalmi életére jellemző szokásait, lehetőségeit: milyen kapcsolatokkal rendelkezik a fogyatékos személy pl. baráti kapcsolatokkal rendelkezik-e, önsegítő, támogató csoportoknak tagja-e,
- akadályozó tényezőket: megfelelő támogató technológiák hiányát, a fogyatékosság negatív megítélését a környezet, közösség által,
- gazdasági tényezőit: jövedelmi helyzetét a fizetendő személyi térítési díj meghatározásának céljából,

a tényezők mértékét és az általuk nyújtott lehetőségeket.

A támogató szolgáltatás kölcsönös bizalmon alapuló szolgáltatásnyújtás, ezért a szakmailag kompetens, felkészült segítő kulcsszereplője az együttműködésnek.

Ideális esetben a segítő szakember főbb tulajdonságai az alábbiak:
- érzelmi kompetenciája megfelelő szintű: helyes önismeret, egészséges önbecsülés jellemzi, képes a körülményeknek megfelelően kifejezni érzelmeit, akaratát, képes másokra egészséges mértékben befolyással lenni, az őt érintő hatásokat szelektíven elfogadni és hasznosítani,
- kongruens (hiteles) személy: belső pszichikus, hangulati állapota összhangban van megnyilvánulásával, verbális és non-verbális kommunikációja hiteles,
- ismeri és betartja kompetencia határait.

A segítő szakember és a szolgáltatást igénybe vevő közötti együttműködést az alábbi feltételek egyértelmű megfogalmazása segíthetik:

- szakmai kompetenciák és határok pontos megjelölése (miben nyújt segítséget a szolgálat, milyen határai vannak a munkatársnak a tevékenységvégzés során),
- a tevékenységi és felelősségi körök pontos megfogalmazása és ismertetése az igénybe vevőkkel, illetve érintett családtagokkal, hozzátartozókkal.

b) Megállapodás a szolgáltatás biztosításáról

Amennyiben a kérelmező a szolgáltatás igénybe vétele mellett dönt, a szolgáltató tájékoztatja a kérelmezőt, amennyiben a kérelmező a törvényes képviselő, a szolgáltatás igénybevételére jogosult személyt is az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról. Az ellátás biztosítását a szolgáltató és az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője között létrejövő írásbeli megállapodás alapozza meg. A megállapodás összefoglalja az egyénre szabott szolgáltatás biztosítására vonatkozó fontos tartalmi információkat. Annak érdekében, hogy az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője átfogó képet kapjon a szolgálat működéséről, meg kell ismertetni a szolgáltató szakmai programját.

A megállapodás megkötése megelőzi a szolgáltatásnyújtás kezdetét, de legkésőbb az ellátás megkezdésének napján létrejön.

Az egyénre szabott szolgáltatás tervezése során a fogyatékos személy bevonásával egyértelmű célokat szükséges kijelölni, valamint a célok elérését támogató folyamatokat és a bevont személyek konkrét feladatait meg kell határozni. A kérelmezési eljárás folyamán figyelembe vett tényezőket és a szolgáltatásnyújtásra gyakorolt hatásukat időről időre felül kell vizsgálni és amennyiben szükséges, módosítani kell a kijelölt célok elérését támogató folyamatokat, feladatköröket.

Támogató szolgáltatás tekintetében jogszabály által meghatározott gondozási folyamatokat nyomon követő dokumentációs rend nem került meghatározásra, azonban az egyénre szabott, biztonságos és minőségi ellátás biztosítását a megtervezett folyamatok dokumentált ellenőrzése segítheti. A szolgáltató saját hatáskörben jogosult az ellátás tervezésére és ellenőrzésére vonatkozóan dokumentációs rendszert kialakítani, amely segíti a munkatársak közötti információáramlást.

c) A szolgáltatásnyújtás megszűnésének esetei

A szolgáltatás biztosítását a jogviszony megszűnése zárja le. A jogviszony biztosításának lezárása létrejöhet:

1. a jogviszony megszűnésével, a jogviszonyt objektíven érintő tényező beállta miatt:
    - a szolgáltató jogutód nélküli megszűnésével,
    - a jogosult halálával,
    - határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,

2. a jogviszony megszüntetésével: vagy a szolgáltató vagy az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője által kinyilvánított, megszűnést előidéző nyilatkozata miatt (felmondás).

A jogviszony megszüntetésére vonatkozó részletes szabályokat a szociális törvény tartalmazza[26].

[26] 1993. évi III. törvény 101. §

VI. Jogképesség, cselekvőképesség és támogatott döntéshozatal

A támogató szolgáltatás célcsoportja tekintetében elengedhetetlen az alábbi fogalmak áttekintése. A fogyatékos személyek mindennapjaiban éppúgy jelen vannak különböző döntéshozatali és ügyintézési helyzetek, mint bárki életében. A szolgáltatásnyújtás során elkerülhetetlen a jogviszonyt érintő és a teljesítésigazolással összefüggő dokumentumok aláírása, ezért kiemelten fontos meggyőződni arról, hogy a fogyatékos személy belátási képességét figyelembe véve pontosan tudja, hogy mit ír alá, illetve a cselekvőképesség tekintetében kizárólag az aláírásra jogosult személy tegyen jognyilatkozatot.

Arról, hogy az adott dokumentum (pl. megállapodás) aláírása személyes jognyilatkozat útján tehető meg, a szociális törvény rendelkezik, a tevékenységadminisztráció tekintetében pedig a módszertani útmutató ad iránymutatást.

A szolgáltatás igénybevételéről szóló **megállapodás megkötéséhez** az ellátást igénylő személy **személyes jognyilatkozata szükséges**, ha cselekvőképes vagy cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott. Ez azt jelenti, hogy a megállapodást **cselekvőképes vagy olyan korlátozottan cselekvőképes személynek kell aláírnia**, aki a szociális ellátások igénybevételével összefüggően aláírásra jogosult. Cselekvőképességében a szociális ellátások igénybevételével összefüggő jognyilatkozatok tekintetében részlegesen korlátozott személy esetében meg kell győződni arról, hogy az érintett a megállapodás tartalmát megértette és elfogadja. Ebben az esetben javasolt a megállapodást az érintett személynek és törvényes képviselőjének együttesen aláírni.
A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság alatt álló személyt a megállapodás megkötését megelőzően meg kell hallgatni, és véleményét a lehető legteljesebb mértékben figyelembe kell venni.[27] Cselekvőképtelen ellátott tekintetében a megállapodást a törvényes képviselő írja alá.
A megállapodás aláírása meghatalmazás útján nem teljesíthető.

A tevékenységadminisztráció tekintetében a teljesítés igazolásához az ellátást igénybe vevő személy személyes jognyilatkozata nem szükséges, ezért a teljesítésigazolást az ellátást igénybe vevő személy, illetve törvényes képviselője által írásban meghatalmazott személy is megteheti. **A szolgáltató munkatársai részére a teljesítés igazolására vonatkozó meghatalmazás nem adható.**

A meghatalmazáson alapuló képviseleti jog esetében figyelemmel kell lenni arra, hogy a meghatalmazás egyoldalú jognyilatkozat[28], vagyis megtételéhez cselekvőképes állapot szükséges. A cselekvőképtelen állapotban tett jognyilatkozat – fő szabály szerint – semmis. Gondnokság alá helyezés nélkül is cselekvőképtelen az, aki a jognyilatkozat megtételekor olyan állapotban van, hogy ügyei viteléhez szükséges belátási képessége teljesen hiányzik.[29]

[27] 1993. évi III. törvény 94/C. § (2a)
[28] Ptk. 6:15. § (1)
[29] 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről 2:9. § (1)

Az alábbi fogalmak tartalmát a hivatkozott jogszabályok határozzák meg.

6.1 Jogképesség[30]

Minden ember jogképes: jogai és kötelezettségei lehetnek. A jogképességet korlátozó jognyilatkozat semmis. A jogképesség az embert, ha élve születik, fogamzásának időpontjától illeti meg és a halállal szűnik meg.

6.2 Cselekvőképesség[31]

Minden ember cselekvőképes, akinek cselekvőképességét a hivatkozott törvény vagy a bíróság gondnokság alá helyezést elrendelő ítélete nem korlátozza. Aki cselekvőképes, maga köthet szerződést vagy tehet más jognyilatkozatot. A cselekvőképességet korlátozó jognyilatkozat semmis.

Az életkor tekintetében korlátozottan cselekvőképes az a kiskorú, aki a tizennegyedik életévét betöltötte és nem cselekvőképtelen. Cselekvőképtelen az a kiskorú, aki a tizennegyedik életévét nem töltötte be.

A dokumentumok aláírásánál az alábbiakra különösen figyelni kell:

- Az életkorból adódó cselekvőképtelenség (14 év alatti személy) esetén a szülői felügyeleti joggal rendelkező törvényes képviselő (szülő vagy gyám) rendelkezik aláírási joggal.
- Az életkorból adódó korlátozottan cselekvőképes kiskorú (14-18 év közötti személy) kérelmező/ellátott jognyilatkozatának érvényességéhez – ha a Ptk. eltérően nem rendelkezik – törvényes képviselőjének hozzájárulása szükséges, tehát a támogató szolgáltatás igénybevételére szóló megállapodást a korlátozottan cselekvőképes kiskorú maga írja alá azzal, hogy a megállapodás érvényességéhez a törvényes képviselő aláírása is szükséges.
- Amennyiben a 18 év alatti kiskorú kérelmező/ellátott fogyatékossága okán cselekvőképtelen, valamennyi aláírandó dokumentumban utalni kell ezen körülményre és erre tekintettel csak a törvényes képviselő írhat alá.
- Nagykorú kérelmező/ellátott tekintetében meg kell bizonyosodni a cselekvőképességre vonatkozó információkról:
    - Gondnokság alatt álló személy esetén be kell kérni a gondnok kirendelő határozatot.
        - Cselekvőképességet részlegesen korlátozó gondnokság esetén meg kell győződni arról, hogy milyen ügykörökre vonatkozik a korlátozás (ez a gondnokság alá helyezéről szóló bírósági határozatban és a gondnokkirendelő gyámhatósági határozatban kerül meghatározásra), ennek ismeretében kell eldönteni, hogy ki írhatja alá a szükséges dokumentumokat. A meghatározott ügycsoportok esetén a gondnokolt jogosult a jognyilatkozat megtételére (ő jogosult aláírni) azzal, hogy az érintett dokumentum érvényességéhez a gondnok hozzájárulása (aláírása) szükséges.
        - A cselekvőképességet teljesen korlátozó gondnokság esetén kizárólag a gondnok írhat alá.
- Amennyiben a kérelmező/ellátott törvényes képviselőjének aláírása szükséges, úgy kiskorú esetén a szülői felügyeleti joggal rendelkező szülőnek/szülőknek kell

[30] 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről I. cím 2:1. §
[31] 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről III. és IV. cím

aláírni az adott dokumentumot. Ha a szülők közösen gyakorolják a szülői felügyeleti jogot, úgy szükség van mindkét szülő együttes aláírására az érintett dokumentum, jognyilatkozat érvényességéhez.

Amennyiben a nagykorú kérelmezőnek, vagy nagykorúvá vált ellátottnak, az ügyei viteléhez szükséges belátási képessége – mentális állapota okán – hiányzik, vagy olyan mértékben csökkent, hogy gondnokság alá helyezése látszik indokoltnak, kezdeményezni kell a gondnokság alá helyezés iránti eljárás megindítását. Ez elsősorban a családtagok feladata, amennyiben részükről nem történik meg az eljárás megindításának kezdeményezése, bejelentéssel kell élni a gyámhivatal felé. Az eljárás ideje alatt a gyámhivatal külön, indokolt kérelemre ideiglenes gondnokot rendel annak a nagykorú személynek, akinek cselekvőképességét érintő gondnokság alá helyezése indokoltnak látszik. Az ideiglenes gondnok kirendelése segíti a folyamatos szolgáltatásnyújtás biztosítását.

Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő személy belátási képessége nem hiányzik, de fizikai állapotából adódóan bármilyen dokumentum aláírásában akadályoztatva van, akkor meghatalmazást kell készíteni, melyben az ellátott meghatalmaz valakit a konkrétan meghatározott ügyei intézése során a teljeskörű képviseletének ellátására. A meghatalmazást **közokiratba**[32], vagy **teljes bizonyító erejű magánokiratba**[33] kell foglalni.[34]

Fontos különbséget tenni aközött, hogy valaki **nem tud** vagy **nem képes írni**, illetve **nem tud olvasni** vagy **nem érti az adott nyelvet**, azonban belátási képességének teljes hiánya nem áll fenn.

Írni nem tudó vagy nem képes személy írásbeli jognyilatkozata abban az esetben érvényes, ha azt közokirat vagy olyan teljes bizonyító erejű magánokirat tartalmazza, amelyen a nyilatkozó fél aláírását vagy kézjegyét bíróság vagy közjegyző hitelesíti, vagy amelyen ügyvéd ellenjegyzéssel vagy két tanú aláírással igazolja, hogy a nyilatkozó fél a nem általa írt okiratot előttük írta alá vagy látta el kézjegyével, vagy az okiraton lévő aláírást vagy kézjegyet előttük saját aláírásának vagy kézjegyének ismerte el. Az olvasni nem tudó, továbbá az olyan személy esetén, aki nem érti azt a nyelvet, amelyen az írásbeli nyilatkozatát tartalmazó okirat készült, az írásbeli jognyilatkozat érvényességének további feltétele, hogy magából az okiratból kitűnjön, hogy annak tartalmát a tanúk egyike vagy a hitelesítő személy a nyilatkozó félnek megmagyarázta.

Ha valaki nem tud olvasni, vagy nem érti a nyelvet, amin az okirat íródott, és belátási képességének teljes hiánya nem áll fenn, az okiratban rögzíteni kell, hogy annak tartalmát a tanúk egyike, vagy a hitelesítő személy a nyilatkozó félnek elmagyarázta és a nyilatkozó fél megértette. Ezt a rendelkezést kell alkalmazni cselekvőképes vak, aliglátó, gyengénlátó személy esetében is.

6.3 Támogatott döntéshozatal[35]

[32] 2016. évi CXXX. törvény 323. §
[33] 2016. évi CXXX. törvény 325. §
[34] 2016. évi CXXX. törvény 67. § (2)
[35] Ptk. IX. cím, 2013. évi CLV. törvény a támogatott döntéshozatalról

A támogatott döntéshozatal a cselekvőképességet nem érintő, az érintett személy önrendelkezését és jogainak védelmét szolgáló jogintézmény, melyet a 2014. március 15. napjától hatályos Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény vezetett be.

A támogatott döntéshozatal szereplői a gyámhatóság által kirendelt támogató és a döntései meghozatalában belátási képességének kisebb mértékű csökkenése miatt **segítségre szoruló nagykorú támogatott személy.**
Legfontosabb jellemzői:

- Nem érinti a fogyatékos személy jogi értelemben vett cselekvőképességét.
- Az önrendelkezés és az autonómia korlátozásának minimalizálását veszi célba.
- A támogató és a támogatott személy bizalmi kapcsolatára épít.
- A támogatás, tanácsadás igénybevétele mindig önkéntes, sosem kényszeríthető a fogyatékos személyre.
- A támogató a támogatott fogyatékos személyt az érdekeire és döntésének lehetséges következményeire figyelemmel a legkörültekintőbb módon tájékoztatással látja el.

A támogató nem hoz döntéseket a fogyatékos személy helyett, azt csak elősegíti, így a folyamat eredménye a támogatott személy saját döntése lesz.

VII. Személyes adatok kezelése és védelme

A támogató szolgálat munkavállalói a szolgáltatásnyújtás során **személyes adatokat** kezelnek. A személyes adat minden olyan információ, amely valamely azonosított vagy azonosítható élő személlyel kapcsolatos. Mindazon információk, amelyek összegyűjtése egy bizonyos személy azonosításához vezethet, ugyancsak személyes adatnak minősülnek.[36]
Példák személyes adatra:

- vezetéknév és utónév,
- lakcím,
- társadalombiztosítási azonosító jel (TAJ),
- nyilvántartási szám,
- a személy egyedi azonosítását lehetővé tevő, kórház vagy orvos által tárolt adatok.

Adatkezelés a személyes adatokon végzett bármely művelet, vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

A személyes adatok kezelését és védelmét 2018. május 25. napjától az **általános adatvédelmi rendelet**[37] és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló **2011. évi CXII. törvény**, valamint **ágazati jogszabályok** együttesen szabályozzák.

[36] Az általános adatvédelmi rendelet (GDPR) I. fejezet 4. cikkének 1. pontja
[37] Az általános adatvédelmi rendelet (GDPR): *AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)*

A szolgáltatásnyújtás elengedhetetlen feltétele a szolgáltató által a vonatkozó szabályozásoknak megfelelően **az adatkezelési folyamatok** kialakítása, szabályozása (így különösen a személyes adatok rögzítésének folyamata, tárolás módja, hozzáférési jogosultságok korlátozása, megsemmisítésre vonatkozó szabályok) és **betartása az érintett személyek** (ellátottak, törvényes képviselők, hozzátartozók, munkavállalók, önkéntesek stb.) **személyes adatainak védelme érdekében. A szolgáltatónak rendelkeznie kell a személyes adatok kezelésével és védelmével összefüggő dokumentumokkal.**

A szolgáltató a személyes adatok megszerzésének időpontjában (a kérelem szóban vagy írásban történő benyújtásakor) **tájékoztatja a kérelmezőt, illetve a törvényes képviselőt a vonatkozó jogszabályban meghatározottak szerint a személyes adatok kezeléséről.**[38]

VIII. Jogok és kötelezettségek

A támogató szolgálat igénybevétele során mind a szolgáltatást igénybe vevő személyeknek, mind a szolgáltatóknak összetett szabályrendszerben (jogok és kötelezettségek) kell együttműködniük. A hatékony együttműködés megvalósulásához a jogok és kötelezettségek betartása mindkét fél részéről szükségszerű.

8.1 A szolgáltatást igénybe vevők és a törvényes képviselők alapvető jogai

Az ellátottnak joga van ahhoz, hogy

- a szolgáltatást másokkal egyenrangú módon, bármilyen hátrányos megkülönböztetés nélkül vegye igénybe,
- egyéni szükségleteihez, igényeihez és elvárásaihoz igazodó, megfelelő személyi és tárgyi feltételekkel biztosított szolgáltatásban részesüljön,
- a szolgáltatásról megfelelő – a számára legjobban érthető módon – teljeskörű tájékoztatást kapjon, véleményét a szolgáltatásról nyíltan, hátrányos következmények nélkül elmondja, a szolgáltatással kapcsolatos kérését, visszajelzését, esetleges panaszát megfelelő módon, tisztelettel kezeljék,
- az igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódó döntésekbe bevonják, a döntéshez szükséges, információkat megfelelő minőségben és mértékben megkapja, döntését nyomásgyakorlással, valótlan információkkal és egyéb módon ne befolyásolják, döntését szabadon kinyilváníthassa, és döntését tiszteletben tartsák,
- személyes véleményét, adatait, az ellátáshoz kapcsolódó információkat a szolgáltató bizalmasan kezelje, mások számára nem adhatja ki, azokkal nem élhet vissza.

8.2 A szolgáltatást igénybe vevők és a törvényes képviselők alapvető kötelességei

A szolgáltatást igénybe vevő személy kötelessége, hogy:

[38] Az általános adatvédelmi rendelet III. fejezete 2. szakasz 13. cikk

- a szolgáltatás biztosításához szükséges dokumentumokat a szolgáltató által kért határidőig benyújtsa, a szolgáltatásnyújtást befolyásoló megváltozott tényezőkről a szolgáltatót tájékoztassa,
- a szolgáltatásnyújtás időtartama alatt a szociális szolgáltatóval együttműködjön,
- a számára megállapított személyi térítési díjat megfizesse,
- a szolgáltatást végző személyek emberi méltóságát és személyiségi jogait tiszteletben tartsa, a támogató szolgálat munkatársai munkáját erkölcsileg elismerje, és mindenkor kellő tisztelettel forduljon feléjük,
- a szolgáltatást igénybe vevő más személyek emberi méltóságát és személyiségi jogait tiszteletben tartsa,
- képességeinek megfelelően törekedjen az önálló, aktív életre, a tevékenységek elvégzésébe képességeinek megfelelően bekapcsolódjon,
- a szolgáltató kötelezettségén felül nem várhat olyan támogatást, amely a megállapodásban foglaltakat, illetve a szolgáltató erőforrásait meghaladja.

8.3 A szolgáltatást nyújtó személyek alapvető jogai

A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartsák emberi méltóságukat és személyiségi jogaikat, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra. A támogató szolgáltatást végző munkavállalók közfeladatot ellátó személynek minősülnek.[39]

A szolgáltatást nyújtó személyeknek joguk van:

- a szakmai egység vezetőjével egyeztetve mérlegelni a kért szolgáltatás indokoltságát, ez alapján esetmegbeszélés keretében dönteni a nyújtott szolgáltatás mennyiségéről, tartalmáról,
- a szakmai egység vezetőjével egyeztetve megtagadni annak a tevékenységnek az elvégzését, amely nem tartozik a munkakörébe és a tevékenység elvégzése az általános munkaterhet, illetve szakmai kompetenciáját jelentős mértékben meghaladja, valamint személyiségi jogait sérti, balesetveszélyes helyzetet teremt, jogszabályba vagy etikai normába ütközik.

8.4 A szolgáltatást nyújtó személyek alapvető kötelességei

A szolgáltatás nyújtó személyek kötelessége, hogy:

- tiszteletben tartsák a szolgáltatás igénybe vevőjének emberi méltóságát, személyiségi jogait,
- képességeiknek, szaktudásuknak és hivatásuknak megfelelően, felelősségteljesen, a hatályos jogi és szakmai szabályok mentén végezzék munkájukat.

[39] 1993. évi III. törvény 94/L. §

IX. Tevékenységadminisztráció

A támogató szolgálat működtetése során alkalmazandó dokumentációs rendet a szolgáltatás igénybevételére vonatkozóan a hatályos, vonatkozó jogi szabályozás, a tevékenységadminisztráció tekintetében jelen módszertani útmutató és a mellékletét képező útmutató határozza meg.

A módszertani útmutató által meghatározott tevékenységadminisztrációs nyomtatványok használata kötelező. A nyomtatványok egy része formailag és tartalmilag kötött, azoktól a szolgáltató nem térhet el. Ezen felül a szolgáltató saját hatáskörben határozza meg saját dokumentációs rendjét, vezethet olyan dokumentumokat, amelyek segítik a szolgáltatást igénybe vevő személyek ellátásának nyomon követését, illetve az adatok havi összesítését, a feladategység és a fizetendő személyi térítési díj számítását.

A tevékenység elvégzését az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője, vagy a meghatalmazott személy aláírásával igazolja.

A támogató szolgálat tevékenységnaplójának és szállítási elszámoló adatlapjának aláírása, a teljesítményigazolás a törvényes képviselővel való megegyezés alapján valósítható meg abban az esetben, ha a törvényes képviselő nem tartózkodik az ellátás vagy a szállítás érkezési helyszínén. Ennek értelmében szükséges annak meghatározása és írásban történő rögzítése (pl. a megállapodásban) a szolgáltató és a törvényes képviselő között, hogy milyen gyakorisággal kerül erre sor, azzal a feltétellel, hogy a teljesítést legkésőbb a tárgyhó utolsó napján igazolni kell.

A tevékenységadminisztráció tekintetében a teljesítés igazolásához az ellátást igénylő személy személyes jognyilatkozata nem szükséges, ezért a teljesítésigazolást az ellátást igénybe vevő személy, illetve törvényes képviselője által írásban meghatalmazott személy is megteheti. **A szolgáltató munkatársai részére a teljesítés igazolására vonatkozó meghatalmazás nem adható.**

9.1 Tevékenységnapló

A tevékenységnapló a személyi segítés körében és a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet) közben végzett tevékenységek hiteles dokumentálására szolgáló nyomtatvány. A tevékenységnaplóban a szolgáltatást igénybe vevő személyek **– szociálisan rászorult és szociálisan nem rászorult személyek –** ellátása során végzett tevékenységekre vonatkozó információkat kell feltüntetni, **ez képezi a havi feladategység és a fizetendő személyi térítési díj számításának alapját.**

A tevékenységnapló formailag és tartalmilag kötött, attól a szolgáltató nem térhet el.

A tevékenységnapló vezetésére vonatkozó szabályokat az *Útmutató támogató szolgáltatás tevékenységadminisztrációjához* elnevezésű segédlet tartalmazza.

9.2 Szállítási elszámoló adatlap

A szállítási elszámoló adatlap a szállító szolgáltatás hiteles dokumentálására szolgáló nyomtatvány. Alapját a menetlevél képezi, a szállítási elszámoló adatlapot a menetlevélhez kapcsolódóan, azzal összhangban kell vezetni, a szállítási elszámoló adatlap adatainak a menetlevélből egyértelműen levezethetőnek kell lenniük. Ennek érdekében a menetlevélnek alkalmasnak kell lennie az igénybe vevőkkel megtett kilométerek egyértelmű rögzítésére. A szállítási elszámoló adatlapra az igénybe vevőkkel **– szociálisan rászorult és szociálisan nem rászorult személyekkel –** megtett kilométereket kell átvezetni, **ez képezi a havi feladategység és a fizetendő személyi térítési díj számításának alapját.**

A szállítási elszámoló adatlap formailag és tartalmilag kötött, attól a szolgáltató nem térhet el.

A szállítási elszámoló adatlap vezetésére vonatkozó szabályokat az *Útmutató támogató szolgáltatás tevékenységadminisztrációjához* elnevezésű segédlet tartalmazza.

9.3 Havi nyilvántartás a feladategység számításáról

A dokumentum célja, hogy havonta összesítse a személyi segítés körébe tartozó tevékenységek időtartamát, a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet) és a szállítási tevékenység teljesítményét és az ez alapján elszámolható feladategységet. A nyomtatványon csak a támogatásnál figyelembe vehető szociálisan rászorultnak minősülő igénybe vevő személyeket és az igénybe vevőkhöz kapcsolható és elszámolható szolgáltatási teljesítményt kell feltüntetni. Nem kell feltüntetni a szociálisan nem rászorult személyeket.

A nyomtatvány formailag és tartalmilag részben kötött, a minimum tartalmától a szolgáltató nem térhet el, de az igénybe vevők számának függvényében a sorok száma bővíthető, illetve további, a havi összesítést segítő tartalommal bővíthető (pl. térítési díj számításához szükséges adatok).

A feladategység számítására szolgáló havi nyilvántartás vezetésére vonatkozó szabályokat az *Útmutató támogató szolgáltatás tevékenységadminisztrációjához* elnevezésű segédlet tartalmazza.

TEVÉKENYSÉGNAPLÓ

TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS

MUNKAVÁLLALÓ NEVE:			
MUNKAVÁLLALÓ MUNKAKÖRE:			
IGÉNYBE VEVŐ NEVE:			
IGÉNYBE VEVŐ NYILVÁNTARTÁSI AZONOSÍTÓJA:			
Szociális rászorultságra vonatkozó adat (X jellel jelölve) (A tárgyhó folyamán bekövetkező változás jelölhető dátum feltüntetésével)	Halmozottan fogyatékos személy vagy autizmus spektrumzavarral élő igénybe vevő	Egyéb szociálisan rászorult igénybe vevő	Szociálisan nem rászorult igénybe vevő

TEVÉKENYSÉGI IDŐ (PERC) ÖSSZESÍTÉS		
TÁRGYHÓ:		
TEVÉKENYSÉGNAPLÓ ZÁRÓ SORSZÁMA (tevékenység alkalmak száma összesen):		
Személyi segítés összesített ideje (percben megadva)	Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés összesített ideje (percben megadva)	**ÖSSZESEN**

_____

hitelesítő személy aláírása

p. h.

TEVÉKENYSÉGNAPLÓ TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS												
1. számú melléklet módszertani útmutatóhoz												
év hó												
Igénybe vevő neve és nyilvántartási azonosítója:												
Sor-szám	Dátum (hó/nap)	Szolgáltatási elem (X jellel jelölve)						Tevékenységre fordított idő óra/perctől óra/percig	Tevékenységi idő (perc)		Teljesítés igazolása	
		Gondozás	Felügyelet	Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás	Esetkezelés	Készség-fejlesztés	Gyógy-pedagógiai segítségnyújtás		Személyi segítés	Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet)	Igénybe vevő aláírása	Munkavállaló aláírása

SZÁLLÍTÁSI ELSZÁMOLÓ ADATLAP

TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS

MUNKAVÁLLALÓ NEVE:
MUNKAVÁLLALÓ MUNKAKÖRE:
TÁRGYHÓ:
MENETLEVÉL KEZDŐ SZÁMA:
MENETLEVÉL ZÁRÓ SZÁMA:
SZÁLLÍTÁSI ELSZÁMOLÓ ADATLAP ZÁRÓ SORSZÁMA (szállítási alkalmak száma összesen):
GÉPJÁRMŰ TÍPUSA:
GÁPJÁRMŰ FORGALMI RENDSZÁMA:

_____

hitelesítő személy aláírása

p. h.

| SZÁLLÍTÁSI ELSZÁMOLÓ ADATLAP | | |

SZÁLLÍTÁSI ELSZÁMOLÓ ADATLAP

TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS

MUNKAVÁLLALÓ NEVE:
MUNKAVÁLLALÓ MUNKAKÖRE:
TÁRGYHÓ:
MENETLEVÉL KEZDŐ SZÁMA:
MENETLEVÉL ZÁRÓ SZÁMA:
SZÁLLÍTÁSI ELSZÁMOLÓ ADATLAP ZÁRÓ SORSZÁMA (szállítási alkalmak száma összesen):
GÉPJÁRMŰ TÍPUSA:
GÁPJÁRMŰ FORGALMI RENDSZÁMA:

_____

hitelesítő személy aláírása

p. h.

SZÁLLÍTÁSI ELSZÁMOLÓ ADATLAP							
2/B. számú melléklet módszertani útmutatóhoz							
Menetlevél száma			**Gépjármű típusa**		**Gépjárművezető neve**		
Dátum (év-hó-nap)			**Forgalmi rendszám**		**Gépjárművezető aláírása**		
Sor-szám	**Igénybe vevő neve**	**NYISZ**	**Indulás helye**	**Érkezés helye**	**Támogatásnál figyelembe vehető hasznos km**	**Támogatásnál nem figyelembe vehető hasznos km**	**Igénybe vevő aláírása**

HAVI NYILVÁNTARTÁS FELADATEGYSÉG SZÁMÍTÁSÁRÓL
3. SZÁMÚ MELLÉKET MÓDSZERTANI ÚTMUTATÓHOZ

év hó

Sor-szám	Igénybe vevő személy neve	NYISZ	Személyi segítésre fordított idő (perc)				Szállítási tevékenység (km)
			Személyi segítés		Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés		
			Halmozottan fogyatékos személy vagy autizmus spektrumzavarral élő igénybe vevő	Egyéb szociálisan rászorult igénybe vevő személy	Halmozottan fogyatékos személy vagy autizmus spektrumzavarral élő igénybe vevő	Egyéb szociálisan rászorult igénybe vevő személy	Hasznos km
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
	Összesen (perc/km):						
	Feladategység:						

	FELADATEGYSÉG ÖSSZESEN:	

X. Útmutató tevékenységadminisztrációhoz

10.2 Tevékenységnapló

A tevékenységnapló a személyi segítés körében és a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet) közben végzett tevékenységek hiteles dokumentálására szolgáló nyomtatvány. A tevékenységnaplóban a szolgáltatást igénybe vevő személyek **– szociálisan rászorult és szociálisan nem rászorult személyek –** ellátása során végzett tevékenységekre vonatkozó információkat kell feltüntetni, **ez képezi a havi feladategység és a fizetendő személyi térítési díj számításának alapját.**

A tevékenységnapló formailag és tartalmilag kötött, attól a szolgáltató nem térhet el.

A tevékenységnaplót igénybe vevőre tekintettel munkatársanként kell vezetni, helyettesítés esetén a helyettesítést végző munkatárs önálló tevékenységnaplóban rögzíti az igénybe vevő érdekében végzett tevékenységgel kapcsolatos információkat. A támogató szolgálat vezetője, kompetenciájának figyelembe vételével, végezhet személyi segítés körébe tartozó feladatellátást rendszeresen és eseti jelleggel is, ideértve a helyettesítést is, a tevékenységvégzést saját tevékenységnaplóban rögzíti. A tevékenységnapló vezetése segíti a havi összesítés elkészítését.

A tevékenységnapló fedőlapja tartalmazza:

- a tevékenységet végző munkatárs nevét,
- a tevékenységet végző munkatárs munkakörét,
- az igénybe vevő nevét,
- az igénybe vevő nyilvántartási azonosítóját,
- az igénybe vevő szociális rászorultságára vonatkozó adatot X jellel jelölve,
- a tárgyhó során végzett tevékenységekre fordított idő összesítését.

A havi összesítés során a tevékenységnapló tartalmát a szolgálatvezető ellenőrzi és aláírásával hitelesíti.

A tevékenységnapló betétlapja tartalmazza a tárgyhó folyamán végzett tevékenységekre vonatkozó információkat:

- Igénybe vevő neve: a szolgáltatást igénybe vevő szociálisan rászorult vagy szociálisan nem rászorult személy családi és utóneve.
- NYISZ (nyilvántartási szám): Az igénybe vevő egyedi azonosítója, amelyet a szolgáltató belső szabályozása szerint alkalmaz. Amennyiben a szolgáltató nem használ nyilvántartási azonosítót, a rovatban áthúzással kell jelölni.
- Sorszám: a naplót sorkihagyás nélkül, folyamatos sorszámozással kell vezetni. A sorszám a tárgyhó összes gondozási alkalmát mutatja.
- Dátum: a tevékenység végzésének napja hónap és nap feltüntetésével.
- Szolgáltatási elem: Az egyes tevékenységek szolgáltatási elemhez történő besorolását X jellel kell jelölni. A tevékenységnaplóban nem kell szövegesen leírni vagy tevékenységkóddal jelölni az elvégzett tevékenység tartalmát.
- Tevékenységre fordított idő: Az ellátott érdekében végzett tevékenység időintervalluma, amelybe nem számít a munkatárs utazásra fordított ideje. A tevékenységre fordított időt perctől percig kell feltüntetni, pl.: a 08:26-09:15.
- Tevékenységi idő: Az ellátott érdekében végzett tevékenység idejének jelölése percben. A tevékenységre fordított idő elszámolásakor a tevékenységi időt

megkezdett 10 percenként kell számolni. Pl.: a 08:26-09:15 között végzett 49 percnyi tevékenységet a tevékenységnapló tevékenységi idő oszlopában 50 percre kerekítve kell feltüntetni.
- Teljesítés igazolása: Az elvégzett tevékenységet az igénybe vevő és a munkatárs aláírásával igazolja.

A tevékenységnapló üresen maradt sorait áthúzással kell lezárni.

Amennyiben a munkatárs adott napon belül ugyanazon igénybe vevőt több különálló alkalommal is segíti (pl. reggel segít a tisztálkodásban és étkezésben, délután pedig segítséget nyújt hivatali ügyintézésben), a tevékenységeket a tevékenységnaplóban külön sorban kell rögzíteni (a kitöltött minta 5-6. sora).

Csoportos személyi segítés körébe tartozó ellátás dokumentálása

Amennyiben a munkatárs adott időintervallumban több igénybe vevő tekintetében is végez személyi segítés körébe tartozó tevékenységet (pl. szabadidős program keretében felügyeletet biztosít, készségfejlesztés keretében több igénybe vevővel együtt társasjátékot játszanak), a tevékenységi időt az igénybe vevők között megosztva kell feltüntetni az igénybe vevők tevékenységnaplóiban. Amennyiben az egy adott időintervallumban ellátott személyek között van szociálisan rászorult és szociálisan nem rászorult személy is, a szociálisan nem rászorult személyre megosztott tevékenységi idő nem vehető figyelembe a feladatmutató számításánál.
Abban az esetben, ha a jogosultsággal rendelkező kiskorú vagy nagykorú személy szülője, hozzátartozója vagy törvényes képviselője (a továbbiakban: hozzátartozó) kíséri a szállítás során a fogyatékos személyt, azaz a kísérést vagy felügyeletet a hozzátartozó biztosítja, a hozzátartozó nem minősül szociálisan nem rászorult személynek, és mint ilyen nem kell figyelembe venni a tevékenységi idő megosztásakor.

A szállításhoz kapcsolódó személyi segítés dokumentálása

A szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet) biztosítása során kiemelt figyelmet kell fordítani a biztonságos szolgáltatásnyújtásra. A szolgáltató felelősséggel tartozik az igénybe vevő személyek és a munkatársak biztonságáért, ezért a felügyelet szervezése során elengedhetetlen átgondolni, hogy a munkatárs hány személy számára képes az utazás során felügyeletet biztosítani, váratlan helyzetben (pl. epilepsziás roham esetén) hogyan tud szakszerű segítséget nyújtani. A szakszerű segítségnyújtás feltétele, hogy a segítő közvetlenül az állandó felügyeletet igénylő személlyel azonos üléssorban helyezkedjen el. Az azonnali segítségnyújtást gátolja – és ezért balesetveszélyes helyzetet teremthet –, ha a szállítás időtartama alatt a segítő személy az állandó felügyeletet igénylő személy ülőhelye előtt- vagy mögött elhelyezkedő üléssorban foglal helyet. A felügyelet szolgáltatási elem biztosítása igény és szükséglet alapján történik, a gépjárműben természetesen tartózkodhat felügyeletet igénylő és szállításhoz kapcsolódó személyi segítést nem igénylő személy is. Abban az esetben, ha a hozzátartozó biztosítja a jogosultsággal rendelkező személy szállításához kapcsolódó felügyeletet, a hozzátartozó nem minősül szociálisan nem rászoruló személynek és, mint ilyen nem kell figyelembe venni a szállítási kilométer megosztásakor. A szállításhoz kapcsolódóan ebben az esetben a hozzátartozó kizárólag a saját rokonát felügyelheti.

A szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (a szállítás időtartama alatt biztosított felügyelet szolgáltatási elem) időtartama abban az esetben számolható el személyi segítés körébe tartozó ellátással teljesített feladategységként, ha a szolgáltatást igénybe vevő szociálisan rászorult személy szállítása – pszichiáter vagy neurológus szakorvos által igazoltan – csak állandó felügyelet mellett biztosítható.[40] Az igazolás formai és tartalmi elemeire vonatkozóan jogszabály nem határoz meg előírást. **Megfelel minden olyan**, a szakorvosi vizsgálat eredménye alapján kiadott **orvosi dokumentum**, zárójelentés, ambuláns ellátási lap, orvosi igazolás (a továbbiakban: igazolás), **melyben a** kezelőorvos/**szakorvos igazolja, hogy az adott személy szállítása** – a betegségéből adódó állapota miatt – **kizárólag felügyelet mellett biztosítható**. Az igazoláson a szakorvos pecsétje és aláírása jól látható kell, legyen. A szállításhoz kapcsolódó személyi segítés idejére tekintettel a szolgáltatást igénybe vevő személy személyi térítési díjat nem fizet, csak a szállítás díját fizeti meg.

A szállításhoz kapcsolódó személyi segítés aránya a személyi segítésen belül az elszámolható feladategység legfeljebb 50%-a lehet.[41]

Amennyiben a munkatárs egy igénybe vevő személy tekintetében a tevékenységvégzés során egyéb tevékenységek mellett szállításhoz kapcsolódó személyi segítést (felügyeletet) is biztosít (pl. a munkatárs segítséget nyújt az utazást megelőző előkészületekben, majd a szállítás időtartama alatt felügyeletet biztosít, az érkezési helyen segíti az igénybe vevő személyt), a *Tevékenységi idő (perc)* oszlopban elkülönítve kell feltüntetni a személyi segítés körébe tartozó tevékenységekre fordított és a szállításhoz kapcsolódó személyi segítéssel (felügyelettel) teljesített időt (a kitöltött minta 5. sora).

Amennyiben adott időintervallumon belül több igénybe vevő személy is igényel szállításhoz kapcsolódó személyi segítést (szakorvosi indok alapján biztosított felügyeletet), a tevékenységet minden érintett igénybe vevő személy tekintetében fel kell tüntetni a tevékenységnaplóban úgy, hogy a tevékenységi időt osztani kell annyi felé, ahány igénybe vevő tekintetében biztosítva lett tevékenység. A feladatmutató elszámolásakor ezt a tevékenységi időt csak egyszer lehet figyelembe venni.

A tevékenységi idő elszámolására az alábbiakban adunk iránymutatást:

1. A tevékenységi időt a gépjárműbe történő be- és kiszállási helyek szerint arányosan kell megosztani a szállításhoz kapcsolódó személyi segítést igénybe vevő személyek között.

   (1. számú példa: a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés dokumentálása)

2. Amennyiben az igénybe vevő személyek be- és kiszállási helye azonos, a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet) csoportosan kerül biztosításra. Ebben az esetben a feladatmutató elszámolásának alapjául szolgáló tevékenységi idő elszámolható oly módon, hogy a tevékenységre fordított időt minden érintett igénybe vevő személy tekintetében fel kell tüntetni a tevékenységnaplóban, a tevékenységi időt nem kell megosztani, azonban a feladatmutató elszámolásakor egyszer lehet figyelembe venni. A szolgáltató

[40] 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet 14/A. § (6)
[41] 2023. évi LV. törvény 39.4. (1.3.2.14. Támogató szolgáltatás jogcím)

megválaszthatja, hogy milyen jelölési módot használ a tevékenységi idő figyelemvételére (pl. áthúzás, aláhúzás, bekarikázás stb.).

A példában feltüntetett 40 percnyi szállításhoz kapcsolódó személyi segítést Sablon Ellátott tekintetében vettük figyelembe, Minta Ellátott tekintetében piros színnel és áthúzással jelöltük, hogy a feladatmutató számításakor a 40 percet csak egyszer számoljuk el.
(2. számú példa: a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés dokumentálása)

3. Gyakran előfordul, hogy az igénybe vevő személyek gépjárműbe történő be- és kiszállási helye eltér egymástól, a beszállási helyek közel találhatók egymáshoz, illetve az érkezési helyszínek közötti utazási idő rövid. Ebben az esetben a tevékenységi idő arányosan történő megosztása nem a szállítás szerinti, menetlevélben dokumentált valós idő szerint jeleníthető meg a tevékenységnaplóban tekintettel arra, hogy a tevékenységi időt megkezdett 10 percenként kell számolni.
    a) A feladatmutató elszámolásának alapjául szolgáló tevékenységi idő elszámolható oly módon, hogy a tevékenységi időt a gépjárműbe történő be- és kiszállási helyek szerint arányosan kell megosztani a szállításhoz kapcsolódó személyi segítést igénybe vevő személyek között.
    b) A feladatmutató elszámolásának alapjául szolgáló tevékenységi idő elszámolható oly módon, hogy a tevékenységre fordított időt minden érintett igénybe vevő személy tekintetében fel kell tüntetni a tevékenységnaplóban, azonban a szállításhoz kapcsolódó személyi segítéssel teljesített tevékenységi idő teljes tartamát egyszer lehet figyelembe venni a feladatmutató elszámolásakor, arra az igénybe vevőre tekintettel, aki a szállítás teljes ideje alatt igénybe vette a felügyeletet.

A példában összesen 40 percnyi szállításhoz kapcsolódó személyi segítést tüntettünk fel zöld színnel és aláhúzással jelölve. Mindhárom igénybe vevő személy tekintetében rögzítésre került a tevékenységre fordított idő és az arányosan megosztott, megkezdett 10 percenként számolt tevékenységi idő. A feladatmutató számításakor összesen 40 percet számolunk el.
(3. számú példa: a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés dokumentálása)

TEVÉKENYSÉGNAPLÓ

TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS

MUNKAVÁLLALÓ NEVE: *Példa Munkavállaló*			
MUNKAVÁLLALÓ MUNKAKÖRE: *Terápiás munkatárs*			
IGÉNYBE VEVŐ NEVE: *Sablon Ellátott*			
IGÉNYBE VEVŐ NYILVÁNTARTÁSI AZONOSÍTÓJA: *48/2022*			
Szociális rászorultságra vonatkozó adat (X jellel jelölve) (A tárgyhó folyamán bekövetkező változás jelölhető dátum feltüntetésével)	Halmozottan fogyatékos személy vagy autizmus spektrumzavarral élő igénybe vevő	Egyéb szociálisan rászorult igénybe vevő	Szociálisan nem rászorult igénybe vevő
		X *2024. 06. 01-től*	*X*

TEVÉKENYSÉGI IDŐ (PERC) ÖSSZESÍTÉS		
TÁRGYHÓ: *2024. június*		
TEVÉKENYSÉGNAPLÓ ZÁRÓ SORSZÁMA (tevékenység alkalmak száma összesen):		
Személyi segítés összesített ideje (percben megadva)	Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés összesített ideje (percben megadva)	**ÖSSZESEN**
460	*60*	*520*

_____

hitelesítő személy aláírása
p. h.

TEVÉKENYSÉGNAPLÓ
TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS
1. számú melléklet módszertani útmutatóhoz
2024. év június hó

Igénybe vevő neve és nyilvántartási azonosítója: *Sablon Ellátott 48/2022*

Sor-szám	Dátum (hó/nap)	Szolgáltatási elem (X jellel jelölve)						Tevékenységre fordított idő óra/perctől óra/percig	Tevékenységi idő (perc)		Teljesítés igazolása	
		Gondozás	Felügyelet	Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás	Esetkezelés	Készség-fejlesztés	Gyógy-pedagógiai segítségnyújtás		Személyi segítés	Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet)	Igénybe vevő aláírása	Munkavállaló aláírása
1.	*06. 01.*			*X*				*10:29-11:08*	*40*		*Sablon Ellátott*	*Példa Munkavállaló*
2.	*06. 02.*	*X*						*14:32-15:40*	*70*		*Sablon Ellátott*	*Példa Munkavállaló*
3.	*06. 06.*	*X*						*08:05-09:10*	*70*		*Sablon Ellátott*	*Példa Munkavállaló*
4.	*06. 14.*	*X*		*X*				*12:33-13:00*	*30*		*Sablon Ellátott*	*Példa Munkavállaló*
5.	*06. 17.*	*X*	*X*			*X*		*08:00-12:30*	*210*	*60*	*Sablon Ellátott*	*Példa Munkavállaló*
6.	*06. 17.*			*X*				*14:45-15:25*	*40*		*Sablon Ellátott*	*Példa Munkavállaló*

1. számú példa: a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés dokumentálása

TEVÉKENYSÉGNAPLÓ TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS												
1. számú melléklet módszertani útmutatóhoz												
2024. év *június* hó												
Igénybe vevő neve és nyilvántartási azonosítója: *Sablon Ellátott 48/2022*												
Sor-szám	**Dátum (hó/nap)**	**Szolgáltatási elem (X jellel jelölve)**						**Tevékenységre fordított idő óra/perctől óra/percig**	**Tevékenységi idő (perc)**		**Teljesítés igazolása**	
		Gondozás	**Felügyelet**	**Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás**	**Esetkezelés**	**Készség-fejlesztés**	**Gyógy-pedagógiai segítségnyújtás**		**Személyi segítés**	**Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet)**	**Igénybe vevő aláírása**	**Munkavállaló aláírása**
1.	*06. 01.*		*x*					*08:00-08:19*		*20*	*Sablon Ellátott*	*Példa Munkavállaló*

1. számú példa: a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés dokumentálása

TEVÉKENYSÉGNAPLÓ TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS												
1. számú melléklet módszertani útmutatóhoz												
2024. év *június* hó												
Igénybe vevő neve és nyilvántartási azonosítója: *Minta Ellátott 52/2022*												
Sor-szám	**Dátum (hó/nap)**	**Szolgáltatási elem (X jellel jelölve)**						**Tevékenységre fordított idő óra/perctől óra/percig**	**Tevékenységi idő (perc)**		**Teljesítés igazolása**	
		Gondozás	**Felügyelet**	**Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás**	**Esetkezelés**	**Készség-fejlesztés**	**Gyógy-pedagógiai segítségnyújtás**		**Személyi segítés**	**Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet)**	**Igénybe vevő aláírása**	**Munkavállaló aláírása**
1.	*06. 01.*		*x*					*08:19-08:38*		*20*	*Minta Ellátott*	*Példa Munkavállaló*

1. számú példa: a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés dokumentálása

TEVÉKENYSÉGNAPLÓ TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS												
1. számú melléklet módszertani útmutatóhoz												
2024. év *június* hó												
Igénybe vevő neve és nyilvántartási azonosítója: *Példa Ellátott 63/2023*												
Sor-szám	**Dátum (hó/nap)**	**Szolgáltatási elem (X jellel jelölve)**						**Tevékenységre fordított idő óra/perctől óra/percig**	**Tevékenységi idő (perc)**		**Teljesítés igazolása**	
		Gondozás	**Felügyelet**	**Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás**	**Esetkezelés**	**Készség-fejlesztés**	**Gyógy-pedagógiai segítségnyújtás**		**Személyi segítés**	**Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet)**	**Igénybe vevő aláírása**	**Munkavállaló aláírása**
1.	*06. 01.*		*x*					*08:28-08:38*		*10*	*Példa Ellátott*	*Példa Munkavállaló*

2. számú példa: a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés dokumentálása

TEVÉKENYSÉGNAPLÓ TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS												
1. számú melléklet módszertani útmutatóhoz												
2024. év *június* hó												
Igénybe vevő neve és nyilvántartási azonosítója: *Sablon Ellátott 48/2022*												
Sor-szám	Dátum (hó/nap)	Szolgáltatási elem (X jellel jelölve)						Tevékenységre fordított idő óra/perctől óra/percig	Tevékenységi idő (perc)		Teljesítés igazolása	
		Gondozás	Felügyelet	Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás	Esetkezelés	Készség-fejlesztés	Gyógy-pedagógiai segítségnyújtás		Személyi segítés	Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet)	Igénybe vevő aláírása	Munkavállaló aláírása
1.	*06. 01.*		*x*					*08:00-08:38*		*40*	*Sablon Ellátott*	*Példa Munkavállaló*

2. számú példa: a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés dokumentálása

TEVÉKENYSÉGNAPLÓ TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS												
1. számú melléklet módszertani útmutatóhoz												
2024. év *június* hó												
Igénybe vevő neve és nyilvántartási azonosítója: *Minta Ellátott 52/2022*												
Sor-szám	Dátum (hó/nap)	Szolgáltatási elem (X jellel jelölve)						Tevékenységre fordított idő óra/perctől óra/percig	Tevékenységi idő (perc)		Teljesítés igazolása	
		Gondozás	Felügyelet	Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás	Esetkezelés	Készség-fejlesztés	Gyógy-pedagógiai segítségnyújtás		Személyi segítés	Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet)	Igénybe vevő aláírása	Munkavállaló aláírása
1.	*06. 01.*		*x*					*08:00-08:38*		~~*40*~~	*Minta Ellátott*	*Példa Munkavállaló*

3. számú példa: a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés dokumentálása

TEVÉKENYSÉGNAPLÓ TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS												
1. számú melléklet módszertani útmutatóhoz												
2024. év *június* hó												
Igénybe vevő neve és nyilvántartási azonosítója: *Sablon Ellátott 48/2022*												
Sor-szám	**Dátum (hó/nap)**	**Szolgáltatási elem (X jellel jelölve)**						**Tevékenységre fordított idő óra/perctől óra/percig**	**Tevékenységi idő (perc)**		**Teljesítés igazolása**	
		Gondozás	**Felügyelet**	**Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás**	**Esetkezelés**	**Készség-fejlesztés**	**Gyógy-pedagógiai segítségnyújtás**		**Személyi segítés**	**Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet)**	**Igénybe vevő aláírása**	**Munkavállaló aláírása**
1.	*06. 01.*		*x*					*08:00-08:18*		*20*	*Sablon Ellátott*	*Példa Munkavállaló*

3. számú példa: a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés dokumentálása

TEVÉKENYSÉGNAPLÓ TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS												
1. számú melléklet módszertani útmutatóhoz												
2024. év *június* hó												
Igénybe vevő neve és nyilvántartási azonosítója: *Minta Ellátott 52/2022*												
Sor-szám	**Dátum (hó/nap)**	**Szolgáltatási elem (X jellel jelölve)**						**Tevékenységre fordított idő óra/perctől óra/percig**	**Tevékenységi idő (perc)**		**Teljesítés igazolása**	
		Gondozás	**Felügyelet**	**Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás**	**Esetkezelés**	**Készség-fejlesztés**	**Gyógy-pedagógiai segítségnyújtás**		**Személyi segítés**	**Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet)**	**Igénybe vevő aláírása**	**Munkavállaló aláírása**
1.	*06. 01.*		*x*					*08:18-08:38*		*10 (20/2)*	*Minta Ellátott*	*Példa Munkavállaló*

3. számú példa: a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés dokumentálása

TEVÉKENYSÉGNAPLÓ TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS												
1. számú melléklet módszertani útmutatóhoz												
2024. év *június* hó												
Igénybe vevő neve és nyilvántartási azonosítója: *Példa Ellátott 63/2023*												
Sor-szám	**Dátum (hó/nap)**	**Szolgáltatási elem (X jellel jelölve)**						**Tevékenységre fordított idő óra/perctől óra/percig**	**Tevékenységi idő (perc)**		**Teljesítés igazolása**	
		Gondozás	**Felügyelet**	**Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás**	**Esetkezelés**	**Készség-fejlesztés**	**Gyógy-pedagógiai segítségnyújtás**		**Személyi segítés**	**Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet)**	**Igénybe vevő aláírása**	**Munkavállaló aláírása**
1.	*06. 01.*		*x*					*08:18-08:38*		*10 (20/2)*	*Példa Ellátott*	*Példa Munkavállaló*

10.2 Szállítási elszámoló adatlap

A szállítási elszámoló adatlap a szállító szolgáltatás hiteles dokumentálására szolgáló nyomtatvány. Alapját a menetlevél képezi, a szállítási elszámoló adatlapot a menetlevélhez kapcsolódóan, azzal összhangban kell vezetni, a szállítási elszámoló adatlap adatainak a menetlevélből egyértelműen levezethetőnek kell lenniük. Ennek érdekében a menetlevélnek alkalmasnak kell lennie az igénybe vevőkkel megtett kilométerek egyértelmű rögzítésére. A szállítási elszámoló adatlapra az igénybe vevőkkel – **szociálisan rászorult és szociálisan nem rászorult személyekkel** – megtett kilométereket kell átvezetni, **ez képezi a havi feladategység és a fizetendő személyi térítési díj számításának alapját.**

A szállítási elszámoló adatlap formailag és tartalmilag kötött, attól a szolgáltató nem térhet el.

A szállítási elszámoló adatlap fedőlapja tartalmazza:

- a tevékenységet végző munkatárs nevét,
- a tevékenységet végző munkatárs munkakörét,
- a szállítási elszámoló adatlap vezetésével összefüggő fontosabb azonosító adatokat.

A havi összesítés során a menetlevél és a szállítási elszámoló adatlap tartalmát a szolgálatvezető ellenőrzi és a szállítási elszámoló adatlap fedőlapján aláírásával hitelesíti.

A szállítási elszámoló adatlap vezetésére vonatkozó szabályok:

- A nyomtatványt gépjárművenként kell vezetni, helyettesítő gépjármű tekintetében önálló szállítási elszámoló adatlapot szükséges kitölteni. Amennyiben a gépjárművezető helyettesítése válik szükségessé, a helyettesítő munkatárs nem vezet külön szállítási elszámoló adatlapot, a gépjármű tekintetében megkezdett dokumentumban vezeti a szállítási tevékenységet. A fedőlapon minden munkatárs nevét és munkakörét fel kell tüntetni.
- A nyomtatvány naponta vezetendő, arra a napra vonatkozóan, amelyen igénybe vevő személy szállítása történt. Az üresen maradt sorokat áthúzással kell lezárni. Amennyiben a támogató szolgálat több gépjárművezetőt alkalmaz és adott napon belül egy gépjárművet több munkatárs is vezet (pl. reggel és délután más munkatárs vezeti a gépjárművet), a gépjármű tekintetében vezetett szállítási elszámoló adatlapon kell feltüntetni a munkatársak nevét. Ebben az esetben adott napon a reggeli szállítási tevékenységre vonatkozóan a munkatárs kitölti a nyomtatványt az üresen maradt sorok áthúzásával, majd a másik munkatárs a délutáni szállítási tevékenységet rögzíti a nyomtatvány következő oldalán, szintén az üresen maradt sorok áthúzásával.
- A nyomtatványon fel kell tüntetni:
    - a menetlevél számát, amely alapján a szállítási elszámoló adatlap kitöltésre került,
    - a tárgynapot,
    - a tevékenységvégzéshez használt gépjármű típusát és forgalmi rendszámát,
    - a gépjárművezető nevét és aláírását, ez különösen helyettesítő személy tekintetében, illetve az előzőekben megadott példa során fontos információ.

- Sorszám: a tárgyhó összes szállítási alkalmát mutatja. A szállítási elszámoló adatlapot naponta kell vezetni, azonban folyamatos sorszámozással. Az adott napon üresen maradt áthúzott sorokat nem kell figyelembe venni a sorszám feltüntetésénél.
- Igénybe vevő neve: a szolgáltatást igénybe vevő szociálisan rászorult vagy szociálisan nem rászorult személy családi és utóneve.
- NYISZ (nyilvántartási szám): Az igénybe vevő személy egyedi azonosítója, amelyet a szolgáltató belső szabályozása szerint alkalmaz. Amennyiben a szolgáltató nem használ nyilvántartási azonosítót, a rovatban áthúzással kell jelölni.
- Indulás helye/km óra állás: a rovat felső sorában azt a címet kell megadni, ahol az igénybe vevő személy beszáll a gépjárműbe. A rovat alsó sorában az aktuális km óra állást kell feltüntetni.
- Érkezés helye/km óra állás: a rovat felső sorában azt a címet kell megadni, ahol az igénybe vevő személy kiszáll a gépjárműből. A rovat alsó sorában az aktuális km óra állást kell feltüntetni.
- Megtett km/szállított személyek száma: a rovat felső részében az igénybe vevő személlyel megtett kilométert és a gépjárműben egyszerre tartózkodó személyek számát kell rögzíteni, pl.: 3 km 1 személy esetén 3/1 vagy 5 km 4 személy esetén 5/4. A rovat alsó részében a megosztott kilométert kell feltüntetni, az előző példa szerint 3 vagy 1,25.
- Támogatásnál figyelembe vehető hasznos km: a szociálisan rászorult személy szállításával teljesített km, amely elszámolható feladategységként. A rovat kitöltésével igazolható a szállítási tevékenység elvégzése és segíti a teljesített kilométerek összesítését a fizetendő térítési díj megállapításához.
- Támogatásnál nem figyelembe vehető hasznos km: a szociálisan nem rászorult személy szállításával teljesített km, amely nem számolható el feladategységként. A rovat kitöltésével igazolható a szállítási tevékenység elvégzése és segíti a teljesített kilométerek összesítését a fizetendő térítési díj megállapításához.
- Abban az esetben, ha a jogosultsággal rendelkező kiskorú vagy nagykorú személy szülője, hozzátartozója vagy törvényes képviselője (a továbbiakban: hozzátartozó) kíséri a szállítás során a fogyatékos személyt, azaz a kísérést vagy felügyeletet a hozzátartozó biztosítja, a hozzátartozó nem minősül szociálisan nem rászorult személynek, nem a szolgáltató igénybevevője, és mint ilyen nem kell figyelembe venni a szállítási kilométer megosztásakor. A támogató szolgáltatás tevékenységadminisztrációjában nem kell feltüntetni a személyét (kivéve menetlevél).
- Igénybe vevő aláírása: Az elvégzett szállítási tevékenységet az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője vagy a meghatalmazott személy aláírásával igazolja.
- A menetlevélen az adatokat a kilométeróra állásának megfelelően kell feltüntetni, a szállítási elszámoló adatlapon a távolság megosztásánál 2 tizedes jegy pontossággal szükséges számolni. A fizetendő személyi térítési díj számításánál a havi összesített távolság (a kerekítés szabályainak megfelelően) egész kilométerre kerekítésével kapott eredményt kell figyelembe venni.

A szállítási tevékenység során az együtt utazó igénybe vevő személyek között az adott távolságot a feladatmutató számítása és a fizetendő személyi térítési díj megállapítása tekintetében meg kell osztani, abban az esetben is, ha szociálisan rászorult és szociálisan nem rászorult személyek együtt utaznak. Utóbbi esetben a szociálisan nem rászorult személyre megosztott km nem vehető figyelembe a feladatmutató számításánál.

PÉLDA

Utas1 beszáll a gépjárműbe és 5 kilométeren keresztül utazik egyedül. Utas2 és Utas3 együtt csatlakoznak Utas1-hez és hárman utaznak tovább 4 kilométeren keresztül. Utas1 és Utas3 kiszállnak a gépkocsiból, Utas2 egyedül utazik tovább 2 km-t, ahol Utas4, aki szociálisan nem rászorult személy, csatlakozik, és együtt tesznek meg 7 km-t.

A példában levezetett szállítási tevékenység összes kilométere 18 km, ebből 14,5 km számolható el feladategységként, amely 2,9 feladategység.

Igénybe vevő személy	**Megtett kilométerek megosztása az igénybe vevő személyek között**				**Hasznos km**	**Feladategység számítása**
Utas1	5 km/1 személy	4 km/3 személy			5+1,33	6,33 km
Utas2		4 km/3 személy	2 km/1 személy	7 km/2 személy	1,33+2+3,5	6,83 km
Utas3		4 km/3 személy			1,33	1,33 km
Utas4				*7 km/2 személy*	*0 km*	*0 km*
				ÖSSZESÍTÉS:		**14,5 km/5=2,9 FE**

A kilométerek megosztásának levezetését a szolgáltató köteles megőrizni és hatósági ellenőrzés során rendelkezésre bocsátani.

Amennyiben a szolgáltató a kilométerek megosztását papír alapon vezeti le, a módszertani útmutató 2/A. számú mellékletét köteles használni.

Amennyiben a szolgáltató a kilométerek megosztását elektronikusan (pl. táblázatkezelő programban, saját elektronikus rendszerében, más szolgáltatótól vásárolt elektronikus programban stb.) végzi, a módszertani útmutató 2/B. számú mellékletét köteles használni. Ebben az esetben a szállítási elszámoló adatlap számítógépen is kitölthető.

A szállítási elszámoló adatlap a támogató szolgálat szállítási tevékenységének tevékenységadminisztrációja, a nyomtatvány szolgál a teljesítés igazolására a tevékenységet végző személy, a szolgáltatást igénybe vevő személy, illetve törvényes képviselője vagy a meghatalmazott személy, és a szolgálatvezető részéről.

PÉLDA

A kitöltött minta szállítási tevékenysége az alábbiak szerint történt:

A gépjárművezető a támogató szolgálat telephelyéről igénybe vevő nélkül indult és érkezett *Nem rászorult utashoz*. Az igénybe vevő nélkül megtett kilométereket nem kell feltüntetni a nyomtatványon. ***Nem rászorult utas* 2 kilométert** utazott egyedül az érkezés helyszínére (a kitöltött minta 1. sora). A gépjárművezető igénybe vevő nélkül indult tovább ***Utas1* és *Utas2*** címére, akik együtt élnek. A két igénybe vevő **3 kilométeren** keresztül utazott együtt (a kitöltött minta 2-3. sora), itt beszállt a gépjárműbe további két személy, *Utas3* és *Utas4*, akik szintén egy lakcímen tartózkodtak. A **négy személy** együtt utazott tovább **5 kilométeren** keresztül az érkezés helyszínére, *Budapest, Séma utca 12.* címre (a kitöltött minta 2-5. sora).

Igénybe vevő személy	**Megtett kilométerek megosztása az igénybe vevő személyek között**		**Hasznos km**	**Feladategység számítása**
Nem rászorult utas	2 km/1 személy		0	0
Utas1	3 km/2 személy	5 km /4 személy	1,5+1,25=2,75	2,75
Utas2	3 km/2 személy	5 km /4 személy	1,5+1,25=2,75	2,75
Utas3		5 km /4 személy	1,25	1,25
Utas4		5 km /4 személy	1,25	1,25
ÖSSZESÍTÉS:			**2,75+2,75+1,25+1,25=8**	**8/5=1,6 FE**

A gépjárművezető igénybe vevő nélkül indult vissza *Nem rászorult utasért*, hogy haza szállítsa. A kitöltött minta 6. sorában került rögzítésre az igénybe vevő haza történő szállítása. *Nem rászorult utastól* igénybe vevő nélkül érkezik a gépjárművezető *Budapest, Séma utca 12.* címre, ahol a gépjárműbe négy személy száll be: *Utas1, Utas2, Utas3, Utas4*. A távolságok figyelembevételével történik meg az igénybe vevők szállítása otthonaikba.

Igénybe vevő személy	**Megtett kilométerek megosztása az igénybe vevő személyek között**		**Hasznos km**	**Feladategység számítása**
Nem rászorult utas	2 km/1 személy		0	0
Utas3	5 km /4 személy		1,25	1,25
Utas4	5 km /4 személy		1,25	1,25
Utas1	5 km /4 személy	3 km/2 személy	1,25+1,5=2,75	2,75
Utas2	5 km /4 személy	3 km/2 személy	1,25+1,5=2,75	2,75
ÖSSZESÍTÉS:			**1,25+1,25+2,75+2,75=8**	**8/5=1,6 FE**

A példában levezetett szállítási tevékenység összes kilométere 20 km, ebből 16 km számolható el feladategységként, amely 3,2 feladategység.

SZÁLLÍTÁSI ELSZÁMOLÓ ADATLAP

TÁMOGATÓ SZOLGÁLTATÁS

MUNKAVÁLLALÓ NEVE: *Példa Gépjárművezető*
MUNKAVÁLLALÓ MUNKAKÖRE: *Segítő*
TÁRGYHÓ: *2024. június*
MENETLEVÉL KEZDŐ SZÁMA: *5317586*
MENETLEVÉL ZÁRÓ SZÁMA: *5317586*
SZÁLLÍTÁSI ELSZÁMOLÓ ADATLAP ZÁRÓ SORSZÁMA (szállítási alkalmak száma összesen): *11*
GÉPJÁRMŰ TÍPUSA: *Ford Transit Custom*
GÁPJÁRMŰ FORGALMI RENDSZÁMA: *MNO-123*

_____

hitelesítő személy aláírása

p. h.

SZÁLLÍTÁSI ELSZÁMOLÓ ADATLAP

2/A. számú melléklet módszertani útmutatóhoz

Menetlevél száma	*5317586*	**Gépjármű típusa**	*Ford Transit Custom*	**Gépjárművezető neve**	*Példa Gépjárművezető*
Dátum (év-hó-nap)	*2024. 06. 01.*	**Forgalmi rendszám**	*MNO-123*	**Gépjárművezető aláírása**	*Példa Gépjárművezető*

Sor-szám	Igénybe vevő neve	NYISZ	Indulás helye/km óra állás	Érkezés helye/km óra állás	Megtett km/szállított személyek száma	Támogatásnál figyelembe vehető hasznos km	Támogatásnál nem figyelembe vehető hasznos km	Igénybe vevő aláírása
1.	*Nem rászorult utas*	*49/2022*	*Budapest, Minta utca 1.* *0 0 3 7 3 2*	*Budapest, Példa utca 1.* *0 0 3 7 3 4*	*2/1* *2*		*2*	*Nem rászorult utas*
2.	*Utas1*	*51/2023*	*Budapest, Sablon utca 3.* *0 0 3 7 3 7*	*Budapest, Séma utca 12.* *0 0 3 7 4 5*	*3/2 5/4* *1,5 1,25*	*2,75*		*Utas1*
3.	*Utas2*	*37/2019*	*Budapest, Sablon utca 3.* *0 0 3 7 3 7*	*Budapest, Séma utca 12.* *0 0 3 7 4 5*	*3/2 5/4* *1,5 1,25*	*2,75*		*Utas2*
4.	*Utas3*	*45/2021*	*Budapest, Gipsz Jakab utca 7.* *0 0 3 7 4 0*	*Budapest, Séma utca 12.* *0 0 3 7 4 5*	*5/4* *1,25*	*1,25*		*Utas3*
5.	*Utas4*	*52/2023*	*Budapest, Gipsz Jakab utca 7.* *0 0 3 7 4 0*	*Budapest, Séma utca 12.* *0 0 3 7 4 5*	*5/4* *1,25*	*1,25*		*Utas4*
6.	*Nem rászorult utas*	*49/2022*	*Budapest, Példa utca 1.* *0 0 3 7 5 6*	*Budapest, Minta utca 1.* *0 0 3 7 5 8*	*2/1* *2*		*2*	*Nem rászorult utas*
7.	*Utas3*	*45/2021*	*Budapest, Séma utca 12.* *0 0 3 7 6 1*	*Budapest, Gipsz Jakab utca 7.* *0 0 3 7 6 6*	*5/4* *1,25*	*1,25*		*Utas3*
8.	*Utas4*	*52/2023*	*Budapest, Séma utca 12.* *0 0 3 7 6 1*	*Budapest, Gipsz Jakab utca 7.* *0 0 3 7 6 6*	*5/4* *1,25*	*1,25*		*Utas4*
9.	*Utas1*	*51/2023*	*Budapest, Séma utca 12.* *0 0 3 7 6 1*	*Budapest, Sablon utca 3.* *0 0 3 7 6 9*	*5/4 3/2* *1,25 1,5*	*2,75*		*Utas1*
10.	*Utas2*	*37/2019*	*Budapest, Séma utca 12.* *0 0 3 7 6 1*	*Budapest, Sablon utca 3.* *0 0 3 7 6 9*	*5/4 3/2* *1,25 1,5*	*2,75*		*Utas2*
11.								

SZÁLLÍTÁSI ELSZÁMOLÓ ADATLAP							
2/B. számú melléklet módszertani útmutatóhoz							
Menetlevél száma	*5317586*		**Gépjármű típusa**	*Ford Transit Custom*	**Gépjárművezető neve**		*Példa Gépjárművezető*
Dátum (év-hó-nap)	*2024. 06. 01.*		**Forgalmi rendszám**	*MNO-123*	**Gépjárművezető aláírása**		*Példa Gépjárművezető*
Sor-szám	**Igénybe vevő neve**	**NYISZ**	**Indulás helye**	**Érkezés helye**	**Támogatásnál figyelembe vehető hasznos km**	**Támogatásnál nem figyelembe vehető hasznos km**	**Igénybe vevő aláírása**
1.	*Nem rászorult utas*	*49/2022*	*Budapest, Minta utca 1.*	*Budapest, Példa utca 1.*		*2*	*Nem rászorult utas*
2.	*Utas1*	*51/2023*	*Budapest, Sablon utca 3.*	*Budapest, Séma utca 12.*	*2,75*		*Utas1*
3.	*Utas2*	*37/2019*	*Budapest, Sablon utca 3.*	*Budapest, Séma utca 12.*	*2,75*		*Utas2*
4.	*Utas3*	*45/2021*	*Budapest, Gipsz Jakab utca 7.*	*Budapest, Séma utca 12.*	*1,25*		*Utas3*
5.	*Utas4*	*52/2023*	*Budapest, Gipsz Jakab utca 7.*	*Budapest, Séma utca 12.*	*1,25*		*Utas4*
6.	*Nem rászorult utas*	*49/2022*	*Budapest, Példa utca 1.*	*Budapest, Minta utca 1.*		*2*	*Nem rászorult utas*
7.	*Utas3*	*45/2021*	*Budapest, Séma utca 12.*	*Budapest, Gipsz Jakab utca 7.*	*1,25*		*Utas3*
8.	*Utas4*	*52/2023*	*Budapest, Séma utca 12.*	*Budapest, Gipsz Jakab utca 7.*	*1,25*		*Utas4*
9.	*Utas1*	*51/2023*	*Budapest, Séma utca 12.*	*Budapest, Sablon utca 3.*	*2,75*		*Utas1*
10.	*Utas2*	*37/2019*	*Budapest, Séma utca 12.*	*Budapest, Sablon utca 3.*	*2,75*		*Utas2*
11.							
12.							
13.							

10.3 Havi nyilvántartás a feladategység számításáról

A dokumentum célja, hogy havonta összesítse a személyi segítés körébe tartozó tevékenységek időtartamát, a szállításhoz kapcsolódó személyi segítés (felügyelet) és a szállítási tevékenység teljesítményét és az ez alapján elszámolható feladategységet. A nyomtatványon csak a támogatásnál figyelembe vehető szociálisan rászorultnak minősülő igénybe vevő személyeket és az igénybe vevőkhöz kapcsolható és elszámolható szolgáltatási teljesítményt kell feltüntetni. Nem kell feltüntetni a szociálisan nem rászorult személyeket.

A nyomtatványt elektronikusan kell kitölteni, majd nyomtatni. **A nyomtatvány formailag és tartalmilag részben kötött, a minimum tartalmától a szolgáltató nem térhet el, de az igénybe vevők számának függvényében a sorok száma bővíthető, illetve további, a havi összesítést segítő tartalommal bővíthető (pl. térítési díj számításához szükséges adatok).**

A havi összesítést a szolgálat vezetője végzi és aláírásával hitelesíti.

HAVI NYILVÁNTARTÁS FELADATEGYSÉG SZÁMÍTÁSÁRÓL
3. SZÁMÚ MELLÉKET MÓDSZERTANI ÚTMUTATÓHOZ
***2024*. év *június* hó**

Sor-szám	Igénybe vevő személy neve	NYISZ	Személyi segítésre fordított idő (perc)				Szállítási tevékenység (km)
			Személyi segítés		Szállításhoz kapcsolódó személyi segítés		
			Halmozottan fogyatékos személy vagy autizmus spektrumzavarral élő igénybe vevő	Egyéb szociálisan rászorult igénybe vevő személy	Halmozottan fogyatékos személy vagy autizmus spektrumzavarral élő igénybe vevő	Egyéb szociálisan rászorult igénybe vevő személy	Hasznos km
1	*Minta Ellátott*	*45/2021*	*290*		*60*		*2,5*
2	*Példa Ellátott*	*51/2023*		*190*		*40*	*5,5*
3	*Sablon Ellátott*	*48/2022*		*460*		*60*	
4	*Séma Ellátott*	*37/2019*		*360*			*5,5*
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
	Összesen (perc/km):		***290***	***1010***	***60***	***100***	***13,5***
	Feladategység:		***7,2500***	***16,8333***	***1,5000***	***1,6666***	***2,7000***
	FELADATEGYSÉG ÖSSZESEN:		***29,9499***				

Kelt: **Budapest, 2024. 07. 03.** **Hitelesítő személy aláírása:** *Példa Vezető*

p. h.

XI. Felhasznált irodalom

1. **A funkcióképesség, fogyatékosság és egészség nemzetközi osztályozása**
   A mű eredeti címe: International Classification of Functioning, Disability and Health (IFC)
   Fordította: dr. Jancsó Ágnes
   Kiadta: Az Egészségügyi Világszervezet hozzájárulásával az Egészségügyi, Szociális és Családügyi Minisztérium és az Országos Egészségbiztosítási Pénztár a Medicina Könyvkiadóval együttműködésben
   2004.

2. **A súlyosan-halmozottan fogyatékos gyermekek megsegítésének neveléselméleti alappillérei: általános alapelvek**
   Szerző: Márkus Eszter
   A súlyos és halmozott fogyatékossággal élő emberek helyzete Magyarországon
   Tanulmánykötet – második rész
   Kiadta: Eötvös Loránd Tudományegyetem Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Kar
   Budapest, 2009.

3. **A támogatott lakhatás működtetésének szakmai ajánlásokkal kiegészített protokollja**
   Szerzők: Justin Móni, Schenk Lászlóné
   Kiadta: Nemzeti Fogyatékosságügyi- és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
   Budapest, 2020.

4. **Érték Vagy! Portál**: Beszédfogyatékossággal élő személyek interjúztatása
   Üzemeltető: Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

5. **Foglalkozzunk Vele!**
   Fókuszban az autizmussal élő emberek szociális ellátása
   Szerkesztette: Krausz Katalin
   Kiadta: Aura Autistákat Támogató Közhasznú Egyesület
   Budapest, 2010.

6. **Hogyan (ne) mondjam?**
   A fogyatékos személyekkel kapcsolatos ajánlott kifejezések gyűjteménye
   Kiadta: Miniszterelnöki Hivatal
   Készült a Fogyatékos Emberek Szövetségeinek Tanácsa együttműködésével
   Budapest, 2009.

7. **Ismeretek a fogyatékos, akadályozott személyek segítésére felkészítő képzések hallgatóinak**
   Olvasókönyv
   Szerzők: Fehérné Kovács Zsuzsa, Földiné Angyalossy Zsuzsánna, Kálmán Zsófia dr., Márkus Eszter dr., Perlusz Andrea dr., Szabó Ákosné dr.
   Kiadta: Nemzeti Fogyatékosságügyi- és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság (Fogyatékos Személyek Esélyegyenlőségéért Közalapítvány)
   Budapest, 2009

8. **Komplex támogatási szükségletmérő eszköz – Szakmai módszertani ÚTMUTATÓ**

Útmutató a fogyatékos, pszichiátriai problémákkal élő, illetve szenvedélybeteg emberek támogatási szükségletének felmérésére kidolgozott módszerhez, továbbá a támogatott lakhatásban való alkalmazáshoz
Kiadta: Emberi Erőforrások Minisztériuma
Budapest, 2017.

9. **Para? No Para!**
   Kiadta: Nemzeti Fogyatékosságügyi- és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság

10. **Szakmai program és szolgáltatási elemek**
    Szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi módszertan (oktatási segédanyag)
    Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztály

11. **Szenzoros problémák és autizmusspektrum-zavarok**
    Szerző: Őszi Tamásné
    Esőember 2008/4

12. **Szolgáltatási elemek**
    Tervezési segédanyag a kiváltásban részt vevő intézmények részére
    Kiadta: Nemzeti Fogyatékosságügyi- és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság
    Budapest, 2017.

ZÁRADÉK

A dokumentum elektronikus aláírással hitelesített

BM/18390-1/2024.