**Tájékoztatás a Jelzőrendszeres házi segítségnyújtásról**

1. **A szolgáltatás célja**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás a saját otthonukban élő, egészségi állapotuk és szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék megfelelő használatára képes időskorú vagy fogyatékos személyek, illetve pszichiátriai betegek részére az önálló életvitel fenntartása mellett felmerülő krízishelyzetek elhárítása céljából nyújtott ellátás. Segítségével fenntarthatók a biztonságos életvitel feltételei, krízishelyzetben lehetőséget nyújt az ellátást igénybevevő személynél történő gyors megjelenésre és segítségnyújtásra.

1. **A megvalósítani kívánt programok konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása**

**A** **jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek:**

**A szakmai központ neve, címe:**

Nógrád Megyei Reménysugár Egyesített Szociális Intézmény

2660 Balassagyarmat, Szontágh Pál utca 44.

**A** **jelzőrendszeres házi segítségnyújtás irányítása:** A szolgáltatás biztosításáért a Nógrád Megyei Reménysugár Egyesített Szociális Intézmény intézményvezetője felel.

A szolgáltatás szakmai irányítását, az ellátotti dokumentációk vezetését, 1 fő felsőfokú szociális végzettségű megbízott koordinátor látja el.

**A szolgáltatás szakmai tartalma**

A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. tv. 65 §-ban meghatározott feladatokat látja el.

**Biztosított szolgáltatások formái**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében biztosítani kell

* az ellátott személy segélyhívása esetén az ügyeletes gondozónak a helyszínen történő 30 percen belüli megjelenését,
* a segélyhívás okául szolgáló probléma megoldása érdekében szükséges azonnali intézkedések megtételét,
* szükség esetén további egészségügyi vagy szociális ellátás kezdeményezését,

**Kapacitás**: A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szociális alapszolgáltatásban kihelyezhető készülékek száma: 170 db.

**A szolgáltatás módja, a biztosított szolgáltatások formái, folyamata**

**A** **jelzőrendszeres házi segítségnyújtás módja:**

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtást biztosító segélyhívó rendszer egy asztali készülékből, illetve egy nyakba akasztható, vagy csuklón rögzíthető víz és ütésálló rádiós jelzőből áll. Jelzés indítható mind az asztali főegységről, mind a rádiós jelzőről.

A csuklón rögzíthető rádiós jelző (karóra) vízhatlan és ütésálló, így a rászorultak minden helyzetben magukon tarthatják.

A készülék használatára a könnyű kezelhetőség és a kétirányú beszélgetés lehetősége jellemző.

Az ellátást igénybe vevő a karóráról vagy az asztali készülékről kezdeményezheti a segélyhívást.

A segélyhívások a HelpBox Rendszerház Kft. diszpécserközpontjába futnak be. A diszpécserközpontban kialakított informatikai rendszer a legmodernebb számítástechnikai hardver- és szoftvereszközöket alkalmazza. A diszpécserközpont ügyeletese fogadja a jelzést, a kétirányú kommunikációra képes rendszeren keresztül felhívja a segítséget kérőt és tájékozódik a problémáról.

A diszpécserközpont éles riasztás esetén értesíti az ügyeletes gondozót, aki értesíti az ügyeletes gépkocsivezetőt.

A gépkocsivezetőaNógrád Megyei Reménysugár Egyesített Szociális Intézmény (2660 Balassagyarmat, Szontágh Pál utca 44). székhelyén őrzött készenléti táska és lakáskulcs felvételét követően az intézményi gépkocsival a riasztás helyszínére szállítja az ügyeletes gondozót, ahol a gondozó megpróbálja megoldani a krízishelyzetet vagy mobiltelefonon segítséget hív (ügyeletes orvos, mentő).

**A használt műszaki rendszer leírása:**

**Szoftver**

* **Felépítés**

A rendszer szerver-kliens kialakítású így egy központi adatbázis és osztott operátori kezelő felület biztosítja a nagyszámú ellátott adatainak és hívásainak zökkenőmentes lekezelését.

Központi adatbázis biztosítja, hogy a hozzá kapcsolódó kiszolgáló szoftverek (kliens, sound proxy, master) bármelyike újraindítható, frissíthető, konfigurálható mindenféle adatvesztés veszélye nélkül. Ez a moduláris felépítés biztosítja a mentési rendszer oly módon történő felépítését, a mi lehetőséget ad bármely mentési pontra történő visszaállásra.

* **Szerver**

A szerver három fő komponensből áll: *master, sound proxy, adatbázis*.

A *master* kezeli a bejövő hívásokat, összekapcsolja azokat a kliensekkel, bejegyzi az adatbázisba az eseményeket. Ansi C nyelven íródott monlitikus multithreaded program.

A *sound proxy* feladata az operátorral történő beszélgetés lekezelése, a mastertől érkező hang csomagok megfelelő kliensek felé továbbítása, valamint a hangrögzítés strukturált fájlrendszerbe mentése, ill. visszajátszása. Linux operációs rendszer alatt használható.

Az *adatbázis* motor PostGreSQL.

* **Operátori kliens**

A kliens feladata az operátori gépen megfelelő kezelőfelületet biztosítani a hívás lebonyolításához, és az ellátottal kapcsolatos adatok kezeléséhez. JAVA alapú moduláris program. A bejövő híváshoz automatikusan az adott ügyfél adatlapja jön fel az eddigi eseménytörténettel és a rá jellemző adatokkal: gyógyszerek, háziorvos és hozzátartozók elérhetősége stb.

* **Jelzőrendszeres készülék**

Feladata a hardvereszköz működtetése. Főbb funkciók: hívásfelépítés, rádiós bejelzők kezelése, akkumulátortöltés, hőmérséklet figyelés, szoftver frissítés, önteszt funkciók, keepalive jelzés. A szoftver a szerverről frissíthető automatikusan, ill. ütemezetten. A szoftver assembly nyelven íródott, mely boot-loaderből és az installálás során letöltődő működtető szoftver komponensből áll.

**Hardver**

* **Szerver**

A magas megbízhatóság és rendelkezésre állás biztosítása érdekében redundáns felépítésű a szerverkörnyezet. HP Proliant redundáns tápegységgel rendelkező szerverpáros 1+1 konfigurációban. A háttértárolók Raidbe kötve üzemelnek. Az adatbázist a nagyobb biztonság és a szerverek hotswap-jét lehetővé teendő, egy fiberchanel kapcsolaton (2Gbit) keresztül érik el a szerverek. A bejövő hívások ISDN30 kártyára érkeznek mindkét szerveren, ez lehetővé teszi, hogy a két szerverre más-más szolgáltatón keresztül érkezzenek a hívások. Ez biztosítja a távközlési szolgáltatók bevonását a redundancia rendszerbe, ugyanis szerverek átkapcsolása nem csak azok meghibásodása esetén, hanem az egyik távközlési szolgáltató kiesése estén is aktiválható.

* **Operátori kliensek**

IBM PC kompatibilis számítógépek hálózatról betöltődő operációs rendszerrel, így belső

háttértárolóval nem rendelkeznek.

* **Jelzőrendszeres készülék**

Microchip mikrokontrollere épülő célhardver. A firmware távolról frissíthető. Belső akkumulátorral rendelkezik az áramkimaradások áthidalására. A telefonvonalra csatlakoztatva, azon keresztül hívást indítva éri el az operátori központot. Készenléti állapotban a normál telefonszolgáltatást nem akadályozza.

* **Storage**

Kifejezetten adattárolási célra kifejlesztett célhardver. A háttértárolók hotswap-es kialakítású Raid-be szervezettek. Redundáns tápegységgel rendelkezik, és mindkét szerverhez külön fiberchanel kártyával kapcsolódik.

* **Környezet**

A szolgáltatás zavartalan működtetéséhez igen fontos a környezet megfelelő kialakítása, különösen érvényes ez a szerverekre és a kliensekre. A tápellátás folyamatosságát UPS-ek

biztosítják arra az időre, amíg az aggregátor üzemi állapotba nem kerül (ez kevesebb, mint

1 perc). Természetesen az ISDN30-hoz kapcsolódó NT és a switch-ek is szünetmentes áramellátást kapnak. A szerverszoba biztonságát kamerás beléptető rendszer és megerősített falak biztosítják. A keletkező hő elvezetését 2 db inverteres klíma biztosítja 1+1 konfigurációban. Az adatkommunikációt a server és a kliensek között Gigabites 3Com

switch-ek vezérlik.

**A segítségnyújtás – a segélyhívástól a krízishelyzet megoldásáig tartó – folyamatának leírása**

Az ellátott a nyakba akasztott vagy a csuklón rögzített jelzőkészülék gombjának a megnyomásával kezdeményezi a segélykérést.

A segélykérés befut a diszpécserközpontba, ahol a szervergép és a program fogadja a hívást. A diszpécser fogadja a jelzést, a programon keresztül felhívja az ellátottat, tájékozódik, hogy éles riasztás vagy téves riasztás történt. Éles riasztás esetén a diszpécserközpont értesíti az ügyeletes gondozót, aki értesíti az ügyeletes söfőrt, aki az intézmény gépkocsijával - a riasztástól számított fél órán belül - a riasztás helyszínére szállítja a gondozónőt, ahol a gondozó megoldja a felmerült problémát, vagy mobiltelefonon segítséget /ügyeletet, mentőt stb. / hív.

1. **Más intézményekkel történő együttműködés módja**

A szakmai program megvalósulása érdekében kapcsolatot tartunk a Balassagyarmati járásban:

* egészségügyi alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel,
* szociális alapszolgáltatást nyújtó intézményekkel.

1. **Az ellátandó célcsoport jellemzői:**

A Balassagyarmati járás településeinek közigazgatási területén bejelentett lakóhellyel rendelkező, ill. a működési engedélyben szereplő településeken élő, egészségi állapotuk, szociális helyzetük miatt rászoruló, a segélyhívó készülék használatára képes, időskorú, fogyatékos, pszichiátriai beteg személyek.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében gondoskodnak:

1. az egyedül élő 65 év feletti személyekről,
2. az egyedül élő súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személyekről, vagy
3. a kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személyekről, ha egészségi állapotuk indokolja a szolgáltatás folyamatos biztosítását. (A háztartásban élő kiskorú személyt nem kell figyelembe venni.)

A szociális ellátások iránti igény növekedését vetíti előre:

* a térségben magas az időskorúak aránya és az öregedési index további romlásával kell számolni,
* az időskorú lakosság körében a 70 év felettiek több mint fele egyedülálló, azaz egyszemélyes háztartásban él, és többnyire az aprófalvas településszerkezet falvaiban;
* a családmodellek megváltozása és a nők munkavállalása miatt az idős szülőkről való gondoskodás egyre nagyobb feladatot ró a családokra,
* a lakosság számának és korösszetételének változása az időskorúak szociális és egészségügyi ellátásának fejlesztését teszik indokolttá; ami jelentősen befolyásolja az állami szerepvállalást az idősellátásban;

1. **Az ellátás igénybevételének módja**

Az **ellátás iránti kérelmet** szóban vagy írásban kell az intézményvezetőhöz benyújtani. Az írásban benyújtott kérelmet az e célra rendszeresített „**Kérelem”** nyomtatványon lehet előterjeszteni. A szóban benyújtott kérelemről jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyv felvételénél az áltatásnos közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL törvény 78. §-ának megfelelően jár el.

A kérelem előterjesztésekor mellékelni kell a 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet szerinti **egészségi állapotra vonatkozó igazolást** és **jövedelemnyilatkozatot**.

Az intézményvezető, a szolgáltatás igénybevételét megelőzően megvizsgálja, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 22. §-a szerinti **szociális rászorultság** fennállását. Amennyiben a szociális rászorultság alapjául szolgáló körülmény határozott ideig áll fenn – az igénybevétel során a határozott idő leteltét követően felülvizsgálja. A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás igénybevétele szempontjából szociális rászorult az egyedül élő, 65 év feletti személy, az egyedül élő súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy, vagy a kétszemélyes háztartásban élő 65 év feletti, illetve súlyosan fogyatékos vagy pszichiátriai beteg személy esetében.

A személyes gondoskodást nyújtó szociális alapellátás, illetve nappali ellátás iránti kérelemről, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi törvény 94/A §. e) pontja értelmében az intézményvezető dönt.

Az ellátás igénybevételekor az ellátást igénylő és az intézményvezető, a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi törvény 94/C §. szerinti tartalommal **megállapodást** köt.

1. **szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról az érdeklődők tájékozódhatnak az SZGYF honalpján. Tájékoztatást nyújtunk továbbá telefonon, emailen, személyesen is. Gyakorlati tapasztalat alapján az ellátottak az alapszolgáltatás lehetőségéről családtagok, rokonok, ismerősök, más szociális, vagy egészségügyi szolgáltatók révén szereznek tudomást.

Igény esetén betekintési lehetőséget kínálunk az intézmény életébe személyes látogatás során.

Felvilágosításban, tájékoztatásban az alábbi munkaköröket betöltő személyek kompetensek:

* intézményvezető
* általános intézményvezető helyettes
* JHS koordinátor