



OS2020

PÁLYÁZATI FELHÍVÁS ÉS ÚTMUTATÓ

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma
felkérésére a Nemzeti Fogyatékosügy- és Szociálpolitikai Központ
Közhasznú Nonprofit Kft. pályázatot hirdet

**„Fogyatékos emberek otthonában nyújtott időszakos segítő
szolgáltatás 2020”**

(OS2020)

címmel

meghirdetés napja:

2020. február 12.



EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA

1. TARTALOMJEGYZÉK

1. Tartalomjegyzék	2
2. A pályázat hivatkozási száma.....	3
3. A pályázat kiírója	3
4. A pályázat célja	3
5. Pályázók köre	5
6. A támogatott tevékenység megvalósítási időszaka	8
7. A pályázatban kötelezően megvalósítandó tevékenységek.....	8
8. A program forrása.....	9
9. A pályázat által támogatott költségtételek.....	9
10. A Pályázati Dosszié részei	12
11. A benyújtandó kötelező dokumentumok	12
12. A pályázat benyújtásával kapcsolatos információk.....	14
13. A pályázatok értékelése.....	15
14. Eredményhirdetés és a Támogatási Szerződés megkötésének feltételei.....	18
15. A kifogás benyújtásának módja	19
16. Nyilvánosság	21
17. Elszámolás a kapott támogatásról.....	21
18. Törvényi hivatkozások	22
19. További információ:	22
20. 1. számú melléklet – Otthoni Segítés Szolgáltatás működtetésének leírása	23

2. A PÁLYÁZAT HIVATKOZÁSI SZÁMA

OS2020

3. A PÁLYÁZAT KIÍRÓJA

Nemzeti Fogyatékosügy- és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Kft.

4. A PÁLYÁZAT CÉLJA

A KézenFogva Alapítvány szolgáltató partnereivel – az Emberi Erőforrások Minisztériuma és jogelődjeinek folyamatos támogatásával – kidolgozta a FECSKE szolgáltatást (**F**ogyatékos **E**mbereket nevelő **C**saládok otthonában nyújtott időszakos **K**ísérés és **E**llátás, továbbiakban FECSKE; www.fecske.kezenfogva.hu), amelyet 2007 óta modellkísérleti programként működtetett.

A FECSKE Hálózat a fogyatékos személyt ellátó családok esélyegyenlőségét rugalmasan és megbízhatóan segíti otthoni felügyelet és kísérés biztosításával.

A pályázati program célja – új szolgáltatók beléptetésével – a korábbi FECSKE szolgáltatás eredményeinek támogatása, új szolgáltatók beléptetése, országos hálózat kiépítése és a szociális szolgáltatások rendszerébe történő illesztésének előkészítése.

A szolgáltatás működése

Az Otthoni Segítés Szolgálat részletes folyamatszabályozás alapján működő szolgáltatás fogyatékos gyermekeket és felnőtteket nevelő/gondozó családok számára. A Szolgálat Minőségirányítási Rendszerrel (MIR) rendelkezik, mely sztenderdjeinek betartása a Szolgáltatást végző szervezetek számára kötelező.

A szolgáltatást végző, valamint az ahhoz csatlakozó szervezetek elfogadják az Otthoni Segítés Szolgálat működtetése során, hogy a folyamatok protokollokat és a Minőségirányítási Rendszer sztenderdjeit betartják, valamint annak ellenőrzését lehetővé teszik.

A Szolgálat pályázattal és program lebonyolítási felelőse a Nemzeti Fogyatékosügy- és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Kft (NFSZK), a szakmai módszertani támogatásért a KézenFogva Alapítvány felel.

Az Otthoni Segítés Szolgálat jogosultsági köre

Az Otthoni Segítés Szolgálat igénybevételére jogosult az a fogyatékos személy, illetve 14 év alatti tartósan beteg gyermek, akit családja saját otthonában lát el és gondoz.

Fogyatékos/tartósan beteg személy: a jogosultság szempontjából figyelembe vehető személy, aki: - látási fogyatékos, - hallási fogyatékos, - értelmi fogyatékos, - autista, - mozgásszervi fogyatékos, - halmozottan fogyatékos, - beszéd fogyatékos, - kromoszóma-rendellenességgel élő, - tartósan beteg személy, aki után a magasabb összegű családi pótlékot miniszteri rendeletben meghatározott súlyosságú betegségekre vagy fogyatékoságra tekintettel folyósítják, - a köznevelési törvény értelmében sajátos nevelési igényű gyermeknek minősül.

A köznevelési törvény szerint sajátos nevelési igényű gyermek, tanuló: az a különleges bánásmódot igénylő gyermek, tanuló, aki a szakértői bizottság szakértői véleménye alapján mozgásszervi, érzékszervi (látási, hallási), értelmi vagy beszéd fogyatékos, több fogyatékoság együttes előfordulása esetén halmozottan fogyatékos, autizmus spektrum zavarral vagy egyéb pszichés fejlődési zavarral (súlyos tanulási, figyelem- vagy magatartásszabályozási zavarral) küzd;

A jogosultság igazolására szolgáló szakvélemények: kiskorú igénybevevő esetében: - a Tanulási Képességet Vizsgáló Szakértői és Rehabilitációs Bizottság (TKVSZRB), illetve az Országos Szakértői és Rehabilitációs Bizottság szakértői véleménye; - a fogyatékoság jellege szerinti szakorvosi lelet; - olyan személy esetében, akire nézve magasabb összegű családipótlékot folyósítanak, az ellátás megállapítását, illetve folyósítását igazoló határozat vagy más okirat.

Nagykorú igénybevevő esetében: - a fogyatékoság jellege szerinti szakorvosi lelet; - fogyatékosági támogatásban, vakok személyi járadékában részesülő személy esetében, - az ellátás megállapítását, illetve folyósítását igazoló határozat vagy más okirat; - az ellátás megállapításának alapjául szolgáló, a fogyatékoság fennállását igazoló szakvélemény.

A családtagok általi saját háztartásban biztosított gondozásnak minősül: - a szülő által a vér szerinti, vagy örökbe fogadott fogyatékos/tartósan beteg gyermek saját háztartásában történő nevelése, gondozása. Ideértve azt az esetet is, ha a saját háztartásában nevelt gyermeket örökbe kívánják fogadni, és az erre irányuló eljárás már folyamatban van; - a nevelőszülő, a hivatásos nevelőszülő által a fogyatékos/tartósan beteg gyermek nevelőszülői ellátás kereté-

ben történő nevelése, gondozása - a nagykorú hozzátartozó által fogyatékos/tartósan beteg személy saját háztartásában történő ellátása, ápolása, gondozása.

A személyes gondoskodás keretébe tartozó - a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény (Szt.) 57. § (2) bekezdés szerinti - szociális szakosított ellátást igénybe vevő személy részére a Szolgáltató szervezet csak saját forrásából biztosíthat ellátást (a támogatási szerződés keretében biztosított támogatást erre a célra nem használhat fel). A személyes gondoskodás keretébe tartozó szakosított ellátás: - az ápolást, gondozást nyújtó intézmény, - a rehabilitációs intézmény, - a lakóotthon - az átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény - a támogatott lakhatás, - az egyéb speciális szociális intézmény.

A Szolgáltatás működtetésének leírása, jelen pályázati útmutató 1. számú mellékletében található.

5. PÁLYÁZÓK KÖRE

Az Otthoni Segítés szolgáltatói hálózatába olyan szervezeteket keresünk e pályázat útján, akik képesek a Szolgálatot fogyatékos emberek családjához közvetlenül eljuttatni. A szolgáltatás kiterjesztésének célja földrajzilag közelebb jutni a családokhoz, azaz növelni a Szolgálat területének lefedettségét, s ezzel a szolgáltatás hatékonyságát.

A leendő partnerszervezetek a szolgáltatási hálózatba beépülve fogják végezni a közvetlen szolgáltatást. A szolgáltató szervezetek a szolgáltatást szoros együttműködésben végzik a pályázató szervezettel (NFSZK), valamint rajta keresztül a szakmai módszertani háttérrel biztosító KézenFogva Alapítvánnyal.

5.1. Feltételek a pályázó szervezettel kapcsolatban:

Magyarországi székhelyű, legalább egy éve bejegyzett, fogyatékos személyeket tömörítő és / vagy segítő azon szervezetek, intézmények, amelyek az alábbi gazdálkodási formák valamelyikébe beletartoznak:

- Egyesület, alapítvány (GFO 529, 569)
- Egyházi jogi személy (GFO 551, 552)
- Nonprofit Kft. (GFO 572)
- Közalapítvány (GFO 561, 562)
- Szövetség (GFO 517)
- Szociális szövetkezet (GFO 121)

További kötelező feltételek a pályázókkal szemben:

- a pályázó szervezet alapidokumentumában nevesítetten szerepelnek a fogyatékos személyek, mint célcsoport.
- szervezeti működése megfelel az 1. sz. mellékletben csatolt sztenderdeknek (általános szervezeti sztenderdeknek).
- az elmúlt 3 évben volt legalább egy sikeresen megvalósított projekt vagy szolgáltatás, amelynek elsődleges célcsoportja a fogyatékos személyek voltak.

Előnyt élveznek azok a szolgáltatók:

- amelyek már működtették a szolgáltatást 2019-ben,
- amelyek újonnan, eddig lefedetlen területen biztosítanak a szolgáltatást, különös tekintettel:
 - Nógrád megye,
 - Heves megye,
 - Bács-Kiskun megye,
 - Baranya megye,
 - Somogy megye,
 - Zala megye,
 - Fejér megye,
 - Győr-Moson-Sopron megye területére.

5.2. A pályázók kötelező vállalásai

- Sikeres pályázat esetén vállalja, hogy a KézenFogva Alapítvány által biztosított folyamati protokollt betartja.
- Sikeres pályázat esetén vállalja, hogy a KézenFogva Alapítvány által szervezett és finanszírozott képzésen az Otthoni Segítés Szolgálat segítő szakemberei részt vesznek. (A képzés a pályázati forrásból nem finanszírozható.) A képzés címe: az Új utak a fogyatékos emberek családjainak személyi segítésében. A képzésen részt kell, hogy vegyen minden Szolgáltatásban részt vevő segítő, aki még eddig nem vett részt ezen a képzésen. A képzés 5 napos, személyes részvétel kötelező. A képzés helyszíne létszámfüggő, kisebb létszám (20 fő) esetén Budapest, nagyobb létszám (40 fő) esetén 2 kihelyezett helyszínen. Az utazás és szállás költsége elszámolható a pályázat terhére, ugyanakkor a munkából való kiesés költségét a pályázónak kell vállalnia.
- Sikeres pályázat esetén vállalja, hogy a diszpécser(ek) és a szakmai vezető részt vesz a KézenFogva Alapítvány által szervezett felkészítő képzésen (ez a felkészítő ingyenes, egynapos alkalom lesz, várhatóan Budapesten).

- Sikeres pályázat esetén vállalja az Otthoni Segítés Szolgálat éves audit ellenőrzését (a folyamatot a KézenFogva Alapítvány koordinálja), amely során az 1. sz. mellékletben csatolt szervezeti és szakmai sztenderdeknek való megfelelés, valamint a szolgáltatói hálózatban való együttműködés kerül vizsgálatra.
- Sikeres pályázat esetén vállalja, hogy részt vesz az Otthoni Segítés szolgáltatók számára szervezett szakmai nyomkövető műhelytalálkozókban (a pályázat futamideje alatt maximum 2 alkalommal tervezi a Kézenfogva Alapítvány).
- Saját irodával rendelkezik, ahol egy teljesen felszerelt munkaállomást tud biztosítani: számítógép internetkapcsolattal, telefon, fénymásoló és nyomtató, zárható irattároló szekrény.
- Sikeres pályázat esetén vállalja, hogy az Otthoni Segítés Szolgálat rendje szerint a családok által fizetett óradíj bevétel 100%-át a szolgáltatásra fordítja.
- A pályázónak vállalnia kell, hogy a Lebonyolító felkérése esetén a pályázati program teljes futamideje alatt - előadás vagy workshop formájában - beszámol a nyertes projektjéről.

Egy szervezet kizárólag egy pályázatot nyújthat be.

5.3. Nem pályázhatnak azok a szervezetek,

- amelyek jogerős végzéssel elrendelt csődeljárás, felszámolási, illetve végelszámolási eljárás vagy a megszüntetésükre irányuló jogszabályban meghatározott egyéb eljárás alatt állnak;
- amelyek nem felelnek meg az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (a továbbiakban: Áht.) 50. § (1) bekezdésében meghatározott követelményeknek;
- amelyeknek a pályázat beadását megelőző 5 évben megítélt támogatás(ok)ról szóló beszámolóját az NFSZK Nonprofit Kft. (és jogelődje) vagy az Emberi Erőforrások Minisztériuma, illetve jogelődje visszautasította, vagy lejárt esedékességű, elszámolatlan vagy visszafizetetlen kintlévőségük van az NFSZK Nonprofit Kft.-vel, illetve a Minisztériummal szemben;
- amelyek esetében a szervezet bírósági nyilvántartásból való törlését az ügyészség kezdeményezte;
- amely pályázóval szemben a közpénzekből nyújtott támogatások átláthatóságáról szóló 2007. évi CLXXXI. törvény (a továbbiakban: Knyt.) 6. § bekezdése szerint összeférhetlenségi ok áll fenn;
- a Knyt. 8.§ (1) bekezdésében foglalt érintettség áll fenn és ezen körülmény közzétételét a Knyt. szerinti határidőben nem kezdeményi.

Nem támogatható az a pályázat, amelynek megvalósítása, illetve a megvalósítás módja vagy eredménye:

- bűncselekménynek vagy bűncselekmény elkövetésére való felhívásnak minősül;
- alapvető emberi vagy alkotmányos jogot sért;
- a nemzet, a nemzeti, etnikai, nyelvi és más kisebbségek, valamint más nemzetek méltóságának és a társadalom más alapvető érdekeinek sérelmével jár, így különösen a közrendbe, a közerkölcsbe, a család és a kiskorúak védelmének követelményébe ütközik.

6. A TÁMOGATOTT TEVÉKENYSÉG MEGVALÓSÍTÁSI IDŐSZAKA

2020. április 1-től 2021. március 31-ig.

7. A PÁLYÁZATBAN KÖTELEZŐEN MEGVALÓSÍTANDÓ TEVÉKENYSÉGEK

7.1. Projektmenedzsment alkalmazása

- a. Diszpécser bevonása
- b. Pénzügyi munkatárs bevonása
- c. Szupervízor bevonása*

7.2. Otthoni Segítés szolgáltatás nyújtása

- d. Szakmai vezető bevonása
 - i. első interjú készítése
- e. Segítő szakemberek bevonása

Az előzőekben meghatározott szakembereken kívül a Pályázó más szakembert nem tervezhet a projektköltségeibe!

*** A szupervízort a megvalósítási időszak alatt legalább 2 alkalommal be kell vonni a projektbe, segítve ezzel a szakemberek munkáját.**

A leendő partnerszervezetek hozzáférnek a hálózati szakmai anyagokhoz, dokumentációhoz és forrásokhoz, valamint a szükséges képzésekhez és fejlesztésekhez, mint a hálózatban már dolgozó partner szervezetek.

Tekintettel arra, hogy a pályázat megvalósításának módszertani kísérését a KézenFogva Alapítvány végzi, így a fenti menedzsment és szolgáltatási feladatokon kívül, **egyéb módszertani fejlesztő tevékenység, szakmai műhely megvalósítás nem támogatott tevékenység.**

8. A PROGRAM FORRÁSA

A pályázatok támogatására rendelkezésre álló keretösszeg: 95 000 000 Ft, amelyet az Emberi Erőforrások Minisztériuma és a Pályázat lebonyolítója között létrejövő együttműködési megállapodás biztosít. Forrás megnevezése: Magyarország 2020. évi központi költségvetéséről szóló 2019. évi LXXI. törvény 1. sz. melléklete XX. EMMI fejezet 20/20/06 *Fogyatékos személyek esélyegyenlőségét elősegítő programok támogatása.*

Önrész vállalása nem feltétel.

- 8.1. **Támogatás formája:** vissza nem térítendő támogatás
- 8.2. **Támogatás intenzitása:** 100,00%
- 8.3. **Saját forrást nem szükséges biztosítani**

9. A PÁLYÁZAT ÁLTAL TÁMOGATOTT KÖLTSÉGTÉTELEK

9.1. A Projektmenedzsment* keretében elszámolható költségek:

- pénzügyi munkatárs költsége (alkalmazott, megbízási, vállalkozói szerződéssel foglalkoztatott)
- telefonköltség
- anyagköltség (irodaszer, nyomtatvány)
- internetköltség
- felelősségbiztosítás díja (a szolgáltatási tevékenységre kötelezően kötendő biztosítás költsége)
- közüzemi díjak
- szolgáltatás helyszínére használt helyiség(ek) bérleti díja
- postaköltség

FONTOS! A szupervízor költsége a pályázat terhére nem elszámolható, ugyanakkor a szolgáltató saját bevételeinek terhére megvalósítható!

9.2. Az Otthoni Segítés Szolgáltatás keretében elszámolható költségek:

- diszpécser költsége (alkalmazott, megbízási, vállalkozói szerződéssel foglalkoztatott)
- szakmai vezető költsége (alkalmazott, megbízási, vállalkozói szerződéssel foglalkoztatott)

- a segítő szakemberek költsége (alkalmazott, megbízási, vállalkozói szerződéssel foglalkoztatott)
- a segítő szakemberek költségének térítése

A költségtervezés alapja, hogy egy család egy hónapban átlagosan 12 óra szolgáltatást vesz igénybe! Ez a tervezés időszakára vonatkozik, a megvalósítás során, a családok igényeinek megfelelően ettől el lehet térni.

Például egy szervezet 30 család bevonását tervezi 12 hónapos időszakra, akkor a vállalt óraszám:

$$30 \text{ család} * 12 \text{ óra} * 12 \text{ hónap} = 4230 \text{ óra}$$

FONTOS! A segítő szakember óradíja egyik munkavégzésre irányuló jogviszony esetében sem lehet kevesebb, mint a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvény rendelkezései alapján járó, a végzettségének megfelelő bér alapján kalkulált óradíja, a jogszabályban rögzített pótlékokkal együtt.

A támogatási igény meghatározása a vállalt szolgáltatási órák függvényében az alábbi sávok alapján történik:

1. A vállalt szolgáltatási órák havi átlag 600 óráig:

$$\text{vállalt szolgáltatási óra} * 3000 \text{ Ft} = \text{teljes támogatási összeg.}$$

***FONTOS! A projektmenedzsment költségei ebben az esetben a megpályázott teljes összeg 10%-ánál nem lehetnek magasabbak.**

Például, ha a pályázó szervezet a 12 hónapra összesen 3600 órát vállal, akkor 10 800 000.- Ft támogatási összegre pályázhat.

2. A vállalt szolgáltatási órák száma havi átlag 600 óra felett:

$$\text{vállalt szolgáltatási óra} * 3180 \text{ Ft} = \text{teljes támogatási összeg.}$$

***FONTOS! A projektmenedzsment költségei ebben az esetben a megpályázott teljes összeg 15%-ánál nem lehetnek magasabbak.**

Például, ha a pályázó szervezet a 12 hónapra összesen 7212 órát vállal, akkor 22 934 160.- Ft támogatási összegre pályázhat.

A pályázatnak tükröznie kell az igényelt óraszám és a megvalósításra vonatkozó tervek összhangját. Amennyiben egy pályázó havi átlag 600 óra feletti óraszámot vállal, a pályázatban ki kell fejtenie, hogyan éri el a családokat, hogyan biztosítja, hogy a rendelkezésre álló óraszámából minél több család részesül.

A pályázónak figyelembe kell vennie, hogy ugyan az egy család /havi igénybe vehető óraszám nincs szabályozva, annak érdekében, hogy a szolgáltatás rugalmassága maradéktalanul megvalósuljon, de a szakmai ellenőrzés és Minőségirányítás Rendszer figyelemmel kíséri a családok közötti egyenlő óraszám megosztást.

Nyertes pályázat esetén, amennyiben a szervezet nem teljesíti a program végéig a vállalt vagy megítélt szolgáltatási órát, úgy a nem teljesített órák számának összegét vissza kell fizetnie!

A Pályázó szervezetnek vállalnia kell, hogy az elnyert támogatási összegnek megfelelő óraszámot támogatott óradíjjal biztosítja a szolgáltatásba bevont családok számára.

A projekt keretében elszámolható költségeknek a következő kritériumoknak kell megfelelniük:

- a projekt végrehajtásához elengedhetetlenül szükségesek;
- a projekt megvalósítása során, azzal összefüggésben merültek fel;
- ténylegesen felmerült költségek, amelyek a pályázó vagy partnere(i) könyveibe be lettek vezetve, emellett azonosíthatók, és a megfelelő bizonylatok eredeti példányaival alátámaszthatók (a bizonylatoknak meg kell felelniük a Számviteli törvény megfelelő előírásainak).

A költségvetési terv szöveges indoklásának kitöltése kötelező! A költségvetési tervnek és a szöveges indoklásnak összességében egyeznie kell.

9.3. A pályázatban a következő költségtételekre NEM lehet támogatást igényelni:

- saját iroda kialakításának költségeire (tehát a pályázónak rendelkeznie kell egy teljesen felszerelt munkaállomással: számítógép internetkapcsolattal, telefon és zárható irattároló szekrény fénymásoló és nyomtató).
- ingatlan felújítás, ingatlanvásárlás és ingatlanbővítés költségeire,
- gépjármű beszerzésre,
- személygépkocsival történő munkába járás költségeire,
- veszteségekre, esetleges későbbi kötelezettségekre, kétes kintlévőségekre stb. vonatkozó általános és céltartalékokra,
- kamatokra, illetve kamat jellegű költségekre,
- az Otthoni Segítés szolgáltatással semmilyen módon nem összefüggő költségekre.

10. A PÁLYÁZATI DOSSZIÉ RÉSZEI

A Pályázati Dosszié részei:

- Pályázati Felhívás és Útmutató
- Pályázati Adatlap
- Adatok Tábla
- Költségterv
- Adatkezelési Tájékoztató
- Hozzájárulás Adatkezeléshez
- Nyilatkozatok
 - 1. sz. nyilatkozatok
 - 2. sz. nyilatkozat az ÁFA-ról
 - 3. sz. nyilatkozat hasonló célra kapott támogatásokról
 - 4. sz. nyilatkozat a közpénzekből nyújtott támogatások átláthatóságáról

11. A BENYÚJTANDÓ KÖTELEZŐ DOKUMENTUMOK

Ssz.	Dokumentum neve	Benyújtás módja
1.	Pályázati Adatlap	Nyomtatva, törvényes képviselő által aláírva, pecsételve ÉS CD/DVD/egyéb adathordozóra másolva, eredeti formátumban (doc,docx)
2.	Költségterv	Nyomtatva, törvényes képviselő által aláírva, pecsételve ÉS CD/DVD/egyéb adathordozóra másolva, eredeti formátumban (xls, xlsx)
3.	Adatok tábla	CD/DVD/egyéb adathordozóra másolva, eredeti formátumban (xls, xlsx), nyomtatni nem kell
4.	A pályázó létesítő okiratának vagy jogszabályban meghatározott nyilvántartásba vételét igazoló okiratának a pályázó törvényes képviselője által 30 napnál nem régebben hitelesített másolata	Nyomtatva, a Pályázati Adatlaphoz mellékelni

Ssz.	Dokumentum neve	Benyújtás módja
	VAGY civil szervezet esetén a www.birosag.hu oldalon a civil szervezetek névjegyzékéből letöltött és a pályázó törvényes képviselője által 30 napnál nem régebben hitelesített másolata	
5.	A pályázati díj befizetését igazoló bankkivonat vagy átutalási megbízás hitelesített másolata	Nyomtatva, a Pályázati Adatlaphoz mellékelni
6.	A pályázó szervezet által kötelezően benyújtandó 1., 2., 3. és 4. számú nyilatkozat.	Nyomtatva, a Pályázati Adatlaphoz mellékelni
7.	A programban feladatot vállaló szakemberek szakmai önéletrajza	CD/DVD/egyéb adathordozóra másolva, nyomtatni nem kell
8.	A programban feladatot vállaló szakemberekre vonatkozóan kitöltött és aláírt Hozzájárulás adatkezeléshez nyilatkozat	Nyomtatva, a Pályázati Adatlaphoz mellékelni
9.	Saját/egyéb forrás igazolása (amennyiben releváns)	Nyomtatva, a Pályázati Adatlaphoz mellékelni
10.	Szervezeti felépítési ábra, melyen a létszámokat jelöli a pályázó – organogram	Nyomtatva, a Pályázati Adatlaphoz mellékelni
11.	A szervezet 2020. évi rövidített szakmai terve – szöveges indoklással maximum 500 karakterben.	Nyomtatva, a Pályázati Adatlaphoz mellékelni
12.	Ajánlás legalább három együttműködő partnertől – az ajánlás terjedelme nem lehet hosszabb 500 karakternél - ajánlónként. Az ajánló levél beazonosíthatóan tartalmazza a szervezet nevét, telephelyét, elérhetőségét, és képviselőjének nevét.	Nyomtatva, a Pályázati Adatlaphoz mellékelni

FONTOS! A 4. sz. **Összeférhetetlenségi nyilatkozat** formanyomtatvány esetében: amennyiben sem érintettség, sem összeférhetetlenség nem áll fent, akkor **mindkét rubrikába írják az 1-es számot**. A rubrikákba tett X-et nem fogadjuk el!

A „Közzétételi kérelem” formanyomtatványt kizárólag érintettség fennállása esetén kell csatolni! Abban az esetben, ha nem áll fenn érintettség, nem kell csatolni ezt a dokumentumot.

Felhívjuk a figyelmüket arra, hogy a pályázati dossziét megváltoztatni nem lehet! Amennyiben megváltoztatják a dosszié egyes elemeinek tartalmát, az a pályázatból történő kizárást vonhatja maga után!

12. A PÁLYÁZAT BENYÚJTÁSÁVAL KAPCSOLATOS INFORMÁCIÓK

A pályázatot (pályázati adatlap és a kötelező mellékletek) **1 db eredeti példányban**, spirálozva/fűzve kérjük benyújtani. Továbbá kötelezően benyújtandó **1 db elektronikus adathordozón (CD/DVD/egyéb) a Pályázati Felhívás és Útmutató 11. pontjában kért dokumentumokkal.**

Kérjük, hogy figyelmesen olvassák el a pályázati felhívást és a pályázati útmutatót.

Benyújtási határidő: 2020. március 13.

Határidőben benyújtottnak minősül az a pályázat, amelyet az adott napon (vagy ünnepnap esetén az azt követő első munkanapon) postára adnak. A postára adás tényét a dátumbélyegző igazolja.

A pályázatot kizárólag postai úton lehet benyújtani a következő címre:

Nemzeti Fogyatékosügyi- és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Kft.

Hazai Támogatások Programirodája

1138 Budapest, Váci út 191.

A borítékra írják rá a pályázat kódszámát! (OS2020)

12.1. Pályázati díj

A pályázati díj a megpályázott összeg függvényében a következő:

Igényelt összeg	Fizetendő pályázati díj
1 000 000 Ft-ig	5 000 Ft
1 000 001 - 2 000 000 Ft	10 000 Ft

Igényelt összeg	Fizetendő pályázati díj
2 000 001 - 5 000 000 Ft	25 000 Ft
5 000 001 - 50 000 000 Ft	30 000 Ft

Kizárólag átutalással befizetett összeget áll módunkban elfogadni (Nemzeti Fogytékosságügyi- és Szociálpolitikai Központ Közhasznú Nonprofit Kft.; számlaszám: 10032000-00322472-00000017; a közlemény rovatba írják be a pályázat kódszámát (**OS2020**) és a pályázó nevét).

13. A PÁLYÁZATOK ÉRTÉKELÉSE

A pályázatok értékelése három fázisban történik:

- jogosultsági ellenőrzés
- formai ellenőrzés
- tartalmi (szakmai és pénzügyi) értékelés

13.1. Jogosultsági ellenőrzés (az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet (Ávr.) 70. §. (1) pontja alapján)

A pályázat befogadásáról az NFSZK a pályázat benyújtását követő hetedik napig **elektronikus befogadó nyilatkozatot bocsát a pályázó rendelkezésére**, vagy amennyiben a jogosultsági kritériumok ellenőrzését követően megállapítja a pályázat érvénytelenségét, **további érdemi vizsgálat nélkül elektronikus úton (az érvénytelenség okának megjelölésével illetve a kifogás benyújtásának lehetőségével) elutasítja a pályázatot.**

A pályázat befogadása során az alábbi jogosultsági szempontokat vizsgáljuk:

	Szempont	Ha hiányzik
1.	A pályázat a benyújtásra meghatározott határidőn belül, postai úton került benyújtásra.	Ha nem, elutasítva
2.	A pályázó a pályázati kiírásban meghatározott lehetséges támogatást igénylői körbe tartozik. (Pályázati Útmutató 1.1 pontja)	Ha nem, elutasítva
3.	A pályázó csatolta a 4. számú nyilatkozatot a Knyt. szerinti összeférhetlenség, illetve érintettség fennállásáról, vagy hiányáról	Ha nem, elutasítva

13.2. Formai ellenőrzés

A befogadott pályázatok formai értékelését az alábbi értékelési szempontrendszer alapján a NFSZK munkatársai végzik.

	Szempont	Ha hiányzik
1.	Szabályos formanyomtatványt használtak a pályázathoz.	Ha nem, elutasítva
2.	A pályázati adatlap hiánytalanul és számítógéppel, magyar nyelven van kitöltve.	Ha nem, elutasítva
3.	A pályázati adatlapot megfelelően írták alá: dátum, törvényes képviselő aláírása, bélyegző.	Ha nem, elutasítva
4.	A pályázati adatlap kötelező mellékleteit csatolták.	Ha nem, hiánypótlás
5.	A pályázati dokumentációt 1 db CD/DVD-n is mellékeltek. (Adatlap word formátumban, Költségterv és Adatok tábla xls formátumban)	Ha nem, hiánypótlás

A pályázat formai hiánypótlására egy alkalommal van lehetőség, legkésőbb a felszólítást követő 5. munkanapig. A hiánypótlás benyújtásának elmulasztása vagy nem megfelelő teljesítése esetén a pályázat formai okok alapján elutasításra kerülhet. A formai hiánypótlás bekérése elsősorban e-mailes úton történik. A formai értékelés eredményéről az Értékelő Bizottság dönt.

Tartalmi értékelésre csak a jogosultság és formai ellenőrzés során megfelelőnek ítélt pályázatok esetében kerül sor.

13.3. Tartalmi (szakmai és pénzügyi) értékelés

A pályázatok tartalmi előértékelését a megadott értékelési szempontrendszer alapján az NFSZK és a Kézenfogva Alapítvány munkatársai végzik. Javaslatuk alapján alakítja ki az Értékelő Bizottság az álláspontját, mely továbbításra kerül a döntéshozó felé. A pályázatok támogatásáról az Értékelő Bizottság javaslata alapján a szociális ügyekért felelős államtitkár dönt.

	Szemponatok	Max.
I.	SZAKMAI TERVEZÉS	22
1.	A szervezet eddigi tapasztalatainak, elért eredményeinek, szolgáltatási tevékenységének értékelése és bemutatása	3
2.	A célcsoport bemutatása, a pályázó szervezet kapcsolata a célcsoporttal	2
3.	A pályázat kidolgozottsága, részletezettsége, átláthatósága	4
4.	Cselekvési és ütemterv: illeszkedés a szakmai tartalomhoz, részletezettség, átláthatóság	3
5.	A projekt tervezett eredményeként megfogalmazott mutatók/indikátorok realitása, konkrétsága, számszerűsíthetősége, ellenőrizhetősége	3
6.	A projekt megvalósításában résztvevő szakmai team	3
7.	Tervezett disszemináció értékelése	2
8.	A projekt önellenőrzésének értékelése	2
II.	PÉNZÜGYI TERVEZÉS	9
9.	Pénzügyi terv: pontosság, részletezettség	6
10.	A szakmai tartalom és a pénzügyi terv összhangja	3
III.	KIEMELT SZEMPONTOK	9
11.	Önkéntesség: önkéntesek bevonása, kapcsolódása a programhoz	1
12.	Várható hatékonyság, eredményesség, elérendő társadalmi hatás	3
13.	FECSKE szolgáltatást működtet-e a Pályázó	3
14.	Szolgáltatás tervezése lefedetlen megyében	2

A maximálisan elérhető összpontszám 40 pont. Az NFSZK és a Kézenfogva Alapítvány értékeli a pályázatot és a két szervezet által adott pontszám átlagpontszáma adja meg a pályázat javasolt pontszámát. A pályázónak el kell érnie minimum 25 pontot ahhoz, hogy az értékelő támogatásra javasolja a pályázatot.

Az Értékelő Bizottság javaslatot tesz a nyertes pályázókra, a pályázatok benyújtására biztosított határidő lejártától számított legkésőbb 60 napon belül.

Társaságunk a támogatási döntés aláírásáig semmilyen módon nem nyújthat tájékoztatást a benyújtott pályázat státuszáról!

14. EREDMÉNYHIRDETÉS ÉS A TÁMOGATÁSI SZERZŐDÉS MEGKÖTÉSÉNEK FELTÉTELEI

14.1. A pályázat eredményéről történő értesítés módja és határideje

A támogatási döntést az Értékelő Bizottság javaslata alapján a szociális ügyekért felelős államtitkár hozza meg. A döntéshozó az Értékelő Bizottság javaslatának kézhezvételétől számított 30 napon belül dönt.

A döntést követően a nyertes lista felkerül az NFSZK honlapjára: www.nfszk.hu

Az NFSZK a döntésről szóló nyertes lista kézhez vételétől számított 15 napon belül írásban értesíti a támogatási döntésről pályázókat.

14.2. A Támogatási Szerződés (továbbiakban Szerződés) megkötésének feltételei

A nyertes szervezetekkel a Szerződés megkötésére a Minisztérium és az NFSZK, mint a Pályázat kiírója közötti együttműködési megállapodás aláírását követően kerülhet sor.

A döntés meghozatala után az NFSZK írásban megküldi a Szerződés ellenjegyzett példányát a nyertes pályázó részére aláírásra, egyúttal bekéri a megkötéséhez szükséges dokumentumokat. Az értesítő levél tartalmazza a Szerződés megkötésének tervezett határidejét is. A dokumentumok visszaérkezését követően ügyvezetői aláírásra kerül a Szerződés, majd 1 eredeti példányt visszajuttattunk a nyertes pályázó részére.

14.3. A Szerződés aláírására rendelkezésre álló időtartam az értesítő levél dátumától számított 30 nap.

Amennyiben a nyertes pályázó mulasztásából a támogató által meghatározott határidőtől számított további harminc napon belül nem kerül sor a szerződéskötésre, a támogatási döntés hatályát veszti. Ha a nyertes pályázó mulasztása a támogató megítélése szerint méltányolható okból származik, a szerződéskötésre az általa megállapított határidőt követő harminc napon belül az eredeti határidőnél nem hosszabb időtartamú új határidőt állapíthat meg.

14.4. Az alábbi melléletek szükségesek a Szerződés megkötéséhez:

- A támogatási összegre vonatkozó aláírt költségterv és annak indoklása
- A nyertes szervezet létesítő okiratának vagy jogszabályban meghatározott nyilvántartásba vételét igazoló okiratának a támogatási igény benyújtásánál 30 napnál nem régebbi, eredeti példánya
- Felhatalmazó levél beszédési megbízás alkalmazására a szervezet minden számlaszámára vonatkozóan, a bank által kitöltve, 1 eredeti példányban
- A Szerződést aláíró törvényes képviselőnek a támogatási igény benyújtásakor 30 napnál nem régebbi, közjegyző által hitelesített aláírási címpéldánya (eredeti vagy

közjegyző által hitelesített másolat) VAGY a támogatási igény benyújtásakor 30 napnál nem régebbi, a pénzügyi intézmény által hitelesített banki aláírás karton másolata VAGY a támogatási igény benyújtásakor 30 napnál nem régebbi ügyvéd által ellenjegyzett aláírási-mintája 1 eredeti példányban

- Egyéb a Szerződésben meghatározott mellékletek

14.5. Többszöri pályázás esetén:

Ha a kedvezményezett három éven belül több alkalommal nyújt be pályázatot ugyanahhoz a támogatóhoz, és az aláírási címpéldányban és a létesítő okiratban foglalt adatok nem változtak, akkor ezeket a legkorábban benyújtott pályázathoz kell csatolni, a további pályázatban pedig nyilatkozni arról, hogy az érintett okiratokban foglalt adatok nem változtak.

FONTOS! Az előző pont értelmében azon pályázók, akik az AUT2018, AUT2019, CH2018, CH2019, FOF2018, FOF2019., SKK2018, SKK2019, LSER2018, LSER2019, SZÜLŐ2018, SZÜLŐ2019, FOGLALKOZTATÁS2018, FOGLALKOZTATÁS2019, OS2018, OS2019 támogatási konstrukciók valamelyikében nyertek és már beküldték az előző pontban említett dokumentumokat, nem szükséges újból benyújtani, amennyiben azok adataiban nem következett be változás. **De ebben az esetben is írásban nyilatkoznia kell a pályázatot aláíró törvényes képviselőnek arról, hogy a korábban beadott dokumentumok adataiban változás nem következett be.**

Amennyiben a nyertes pályázó a mostani Szerződéshez új, eredeti címpéldányt nyújt be – és nem történik közben adatváltozás, – a dokumentum a 14.5. pontnak megfelelően 3 évig felhasználható.

14.6. A támogatás utalása

A Szerződés mindkét fél aláírását követő 5 napon belül a támogatási összeg egy összegben kerül átutalásra a pályázó által megadott számlaszámra, támogatási előlegként.

15. A KIFOGÁS BENYÚJTÁSÁNAK MÓDJA

15.1. A Pályázó vagy a Kedvezményezett az NFSZK-hoz kifogást nyújthat be, ha a pályázati eljárásra, a támogatási döntés meghozatalára, a támogatási szerződés megkötésére, a költségvetési támogatás folyósítására, visszakövetelésére vonatkozó eljárás jogszabálysértő, a pályázati kiírásba vagy a támogatási szerződésbe ütközik.

- 15.2. Nem nyújtható be kifogás az olyan döntés, intézkedés ellen, amellyel szemben jogorvoslatnak van helye, vagy amely a támogatás igénylőjére, illetve a kedvezményezettre vonatkozó jogot, kötelezettséget közvetlenül nem állapít meg.
- 15.3. Kifogás benyújtására a kifogásolt intézkedésről vagy mulasztásról való tudomásszerzést követő 5 napon belül írásban van lehetőség. A kifogás benyújtására nyitva álló határidő elmulasztása miatt igazolási kérelem benyújtásának helye nincs.
- 15.4. A kifogás tartalmazza
- a kifogást tevő nevét, székhelyét vagy lakcímét, a nem természetes személy kifogást tevő képviselője nevét,
 - a kifogással érintett pályázat vagy támogatási szerződés azonosításához szükséges adatokat,
 - a kifogásolt intézkedés vagy mulasztás meghatározását,
 - a kifogás alapjául szolgáló tényeket és a kifogásolt vagy elmaradt intézkedéssel megsértett jogszabályi rendelkezés pontos megjelölését, és
 - nem elektronikus úton történő kapcsolattartás esetén a kifogást tevő aláírását.
- 15.5. Érdemi vizsgálat nélkül el kell utasítani a kifogást, ha
- azt határidőn túl terjesztették elő,
 - azt nem az arra jogosult terjeszti elő,
 - az a korábbival azonos tartalmú,
 - a kifogás nem tartalmazza az előző pontban meghatározott adatokat,
 - azt a korábbi kifogás tárgyában hozott döntéssel szemben nyújtották be,
 - a kifogás benyújtásának nincs helye,
 - a kifogás kizárólag olyan jogsértés ellen irányul, mely a sérelmezett eljárás megisméltésével nem orvosolható.

Amennyiben az NFSZK a kifogásban foglaltakkal egyetért, megteszi a kifogásban sérelmezett helyzet megszüntetéséhez szükséges intézkedéseket, vagy továbbítja a kifogást az Emberi Erőforrások Minisztériumának.

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma a kifogást annak kézhezvételétől számított harminc napon belül érdemben elbírálja. Az elbírálás határideje egy alkalommal, legfeljebb harminc nappal meghosszabbítható, erről a határidő lejárta előtt tájékoztatni kell a kifogás benyújtóját. A kifogás elbírálásában - az Emberi Erőforrások Minisztériuma vezetője kivételével - nem vehet részt az, aki a kifogással érintett eljárásban részt vett.

Ha a kifogás alapos, az Emberi Erőforrások Minisztériuma elrendeli a kifogásban sérelmezett helyzet megszüntetéséhez szükséges intézkedést, egyébként azt elutasítja, és döntéséről - elutasítás esetén az elutasítás indokainak megjelölésével - a kifogást benyújtóját írásban értesíti.

A kifogás tárgyában hozott döntés ellen további kifogás előterjesztésének vagy más jogorvoslat igénybevételének nincs helye.

A kifogást e-mailben kell benyújtani a titkarsag@fszk.hu címre, az eredeti szkennelt, a kifogást tevő aláírásával ellátott dokumentum beküldésével.

16. NYILVÁNOSSÁG

A nyertes pályázó a támogatott feladat kivitelezése során – a média megjelenéseknél, rendezvényeken, kiadványokon, könyveken, az ezekkel kapcsolatos reklám és PR anyagokon, köteles az Emberi Erőforrások Minisztériuma és az NFSZK teljes nevének, valamint a támogatás tényének kifogástalan nyomdatechnikai kivitelezésben történő megjelentetésére.

A pályázónak vállalnia kell, hogy a Támogató felkérése esetén a pályázati program teljes futamideje alatt előadás vagy workshop formájában beszámol a nyertes projektjéről.

17. ELSZÁMOLÁS A KAPOTT TÁMOGATÁSRÓL

A program befejezését követően a Szerződéshez csatolt pénzügyi elszámoló formanyomtatványban foglaltak szerint kell elszámolni, a Szerződésben meghatározott határidőig. A program megvalósítása után benyújtott elszámolások és beszámolók ellenőrzését és minisztériumi elfogadását követően az ellenőrzés eredménye írásban kiküldésre kerül a támogatott szervezeteknek.

A szerződéses jogviszony akkor zárul le, ha a támogatás elszámolását a Támogató elfogadta, a fel nem használt támogatás (amennyiben volt ilyen) és az el nem fogadott felhasználás visszafizetése megtörtént, és erről írásban értesítést kaptak támogatott szervezetek.

A támogatás felhasználását és a projekt támogatási szerződés szerinti megvalósulását a Támogató által megbízott szakértők a helyszínen ellenőrizhetik.

A támogatások jogszabálysértő vagy nem rendeltetésszerű felhasználása, illetve a támogatási szerződésben meghatározott kötelezettségek megszegése esetén a támogatás jogosulatlanul

igénybevett támogatásnak minősül, és a kedvezményezettet a támogatás részben vagy egészben történő visszafizetési kötelezettsége terheli az Ávr-ben meghatározottak szerint.

18. TÖRVÉNYI HIVATKOZÁSOK

A Pályázati Dosszié az alábbiaknak megfelelően készült:

- az államháztartásról szóló 2011. évi CXCV. törvény (Áht.);
- az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról szóló 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet (Ávr.);
- a fejezeti kezelésű előirányzatok kezeléséről és felhasználásáról szóló 58/2015. (XII. 30.) EMMI rendelet (Fejezeti rendelet);
- az európai uniós versenyjogi értelemben vett állami támogatásokkal kapcsolatos eljárásról és a regionális támogatási térképről szóló 37/2011. (III. 22.) Korm. rendelet;

19. TOVÁBBI INFORMÁCIÓ:

NFSZK Nonprofit Kft.

Hazai Támogatások Programirodája

E-mail: os2020@fszk.hu

A pályázattal kapcsolatos **kérdéseket kizárólag e-mailben áll módunkban elfogadni.** Hivatalos válasznak az e-mailen keresztül adott válaszok minősülnek.

A lényeges, információtartalommal bíró kérdések, illetve a rájuk adott válaszok a beérkezéstől számított 5 munkanapon belül a www.nfszk.hu honlapon jelennek meg a **Gyakran Ismételt Kérdések** között.

Sikeres pályázást kívánunk!

Dr. Tóth Tibor
ügyvezető

20. 1. SZÁMÚ MELLÉKLET – OTTHONI SEGÍTÉS SZOLGÁLTATÁS MŰKÖDTETÉSÉNEK LEÍRÁSA

Az Otthoni Segítés Szolgálat szolgáltatói hálózatának szereplői

Finanszírozó: a szolgálat működésének finanszírozója (jelen pályázati konstrukcióban az EMMI). A Finanszírozó a támogatási szerződésben foglaltaknak megfelelően ellenőrizheti az általa biztosított források felhasználását és a szolgáltatás működését.

Szakmai támogató szervezet: a Kézenfogva Alapítvány, amely a FECSKE Szolgálat know-how-jának tulajdonosa. Felel a szolgáltatás szakmai és módszertani támogatásáért, a szolgáltatás minőségének fenntartásáért és a Szolgáltatás Irányító Rendszer (SZIR) működtetéséért, a hálózati tagok felkészítéséért, továbbképzéséért.

Otthoni Segítés szolgáltatói hálózat pályázati finanszírozásának lebonyolítója (Lebonyolító): jelen pályázati konstrukcióban az EMMI megbízásából az NFSZK. A szakmai támogató szervezettel közösen felel a szakmai működtetési és koordinációs feladatok megvalósításáért, irányításáért és szakmai és pénzügyi ellenőrzéséért és megvalósításáért. Felel a szolgáltatás hálózati szintű szakmai és pénzügyi tervének elkészítéséért, a szolgáltatás kapacitásainak elosztásáért, valamint a szolgáltató szervezetek kiválasztásáért a Pályázati Útmutató előírása alapján.

Otthoni Segítés Szolgáltató szervezet: az Otthoni Segítés szolgáltatást közvetlenül biztosító szervezet, amely a támogatási szerződésekben meghatározott keretek közötti, a szolgáltatási protokollnak megfelelő szolgáltatás biztosításáért felelős.

A Kézenfogva Alapítvány, mint a know-how tulajdonosa, külön szerződés alapján jogot biztosít a Lebonyolító számára a know-how hasznosítására és a kapcsolódó, jogi oltalom alá eső szellemi alkotások használatára.

Az Otthoni Segítés szolgáltatói hálózat tagjainak jogai és kötelezettségei

1. Szakmai támogató szervezet

Minőség: irányítja és koordinálja a szolgáltatás szakmai, módszertani támogatását (SZIR fejlesztése, szolgáltatók és auditorok képzése, szakmai, szervezeti és együttműködési sztenderdek megvalósulásának értékelése, audit folyamatának fejlesztése és felügyelete), mely a magas minőségű szakmai szolgáltatás alapja.

Beszámoltatás: a Lebonyolító által biztosított beszámolók alapján ellenőrzi a mindenkori know-how-nak való megfelelést. Nyomon követi a pályázaton nyertes szolgáltató szervezetek szakmai teljesítéseit, szükség esetén beavatkozási javaslattal él.

Dokumentáció: felel a dokumentációs felület (SZIR) fejlesztéséért, karbantartásáért és működtetéséért. Felel a szolgáltatási dokumentumok frissítéséért.

Döntéshozás: a Szakmai támogató szervezet az Otthoni Segítés Szolgálat működését, szolgáltatásszervezését érintően a Lebonyolítóval és az Otthoni Segítés szolgáltató szervezetekkel történt egyeztetés után dönt az esetleges, stratégiai szintű, szükséges módosításokról, valamint szükség szerint operatív szintű módosítást kezdeményez a Lebonyolító felé.

2. Lebonyolító

A Lebonyolító az Otthoni Segítés szolgáltató szervezeteket a SZIR-ben lévő naprakész adatok alapján beszámoltathatja szakmai tevékenységükről, a szolgáltatás menetéről, az igénybevétel gyakoriságáról, a felhasználók fogyatékosági típusáról és életkoráról, a biztosított szolgáltatásokról, valamint a felmerült problémákról és visszajelzésekről és pénzügyi adatokról.

3. Otthoni Segítés szolgáltató szervezet

Minőség: az Otthoni Segítés szolgáltató szervezetek vállalják, hogy a szolgáltatás minőségét mindig szem előtt tartják, ennek érdekében a meghatározott sztenderdeket betartják, a *FECSKE Szolgáltatói Kézikönyvben* szabályozott indikátorok és eszközök figyelembevételével a tevékenység minőségét mérik. Az Otthoni Segítés szolgáltató szervezetek a szolgáltatás és a hálózati együttműködés minőségmenedzsment rendszerének fejlesztéséhez információt nyújtanak a Lebonyolítóknak és a Szakmai támogató szervezetnek. Részt vesznek a szakmai műhelyeken, ahol konzultatív szereplőként javaslataikat, véleményüket az Otthoni Segítés szolgáltató szervezetekkel, a Szakmai támogató szervezettel, a Lebonyolító szervezettel, valamint a Finanszírózóval megosztják, az ennek érdekében tartott találkozókra felelős személy részvételét biztosítják és az elkészült sztenderdek betartását magukra nézve kötelezőnek tartják.

Beszámoltatás: az Otthoni Segítés szolgáltató szervezetek munkájukról, a szolgáltatás menetéről, szakmai és pénzügyi adataikról, valamint a felmerült problémákról és visszajelzésekről rendszeresen beszámolnak a Lebonyolítónak.

Dokumentáció: az Otthoni Segítés szolgáltató szervezetek a szolgáltatást igénybe vevő családokról, a felhasználók fogyatékosági típusáról, életkoráról, létszámáról, a szolgáltatások tartalmáról, gyakoriságáról, időtartamáról és a szolgáltatás költségeiről pontos nyilvántartásokat vezetnek, melyeket havi rendszerességgel összesítenek és szakmailag elemeznek.

Döntéshozás: a Szolgáltató szervezetek az Otthoni Segítés szolgálat működését, szolgáltatásszervezését érintően döntés-előkészítő, kezdeményező, javaslattevő, véleményező tevékenységet végeznek.

A hálózati együttműködés

Az Otthoni Segítés szolgáltatói hálózat a legnagyobb fokú nyitottságon, átláthatóságon, elszámoltathatóságon és kölcsönös tiszteleten alapul. A hálózat bármely tagját érintő, a szolgáltatás megvalósítását potenciálisan befolyásoló, de nem a szolgáltatáson belüli panasz felmerülése esetén, valamint a szolgáltatás egészének hitelét veszélyeztető magatartás esetén az érintett Szolgáltató szervezet a Lebonyolítót informálja. A Lebonyolító felülvizsgálatot végez és megoldási javaslatot tesz, valamint a vizsgálat eredményéről az érintetteket tájékoztatja. Az Otthoni Segítés szolgáltató szervezet együttműködik a Lebonyolítóval a felülvizsgálat során a megoldás érdekében. Az Otthoni Segítés szolgáltató szervezetek közötti konfliktust, krízist az érintett szervezetek először egymással rendezik a Lebonyolító szervezetet tájékoztatva, ennek sikertelensége esetén a Lebonyolító felülvizsgálatot végez, és megoldási javaslatot tesz. A hálózati tagok kríziseikről kifelé csak a Lebonyolító dokumentált beleegyezésével kommunikálnak (annak érintettsége esetén az összes tag egyetértésével). A Lebonyolító minden panaszról, konfliktusról tájékoztatja a Szakmai támogató szervezetet. Minden hálózati tag és a Lebonyolító szervezet egyaránt megtesz mindent a panaszok, konfliktusok mielőbbi megnyugtató kezelése és az átlátható működés érdekében.

A pályázati program megvalósításának időszakában maximum három alkalommal tervezett szakmai nyomon követő Műhely-alkalmakon a Hálózati tagok áttekintik a szolgáltatás megvalósításával kapcsolatos aktuális kérdéseket.

A Szolgáltatás munkakörei

Az **Otthoni Segítés Szolgálat programvezetője** a Kézenfogva Alapítvány által delegált személy, aki a szolgáltatás irányítását és felügyeletét végzi, a teljes szolgáltatói hálózatot vezeti. Felel az Otthoni Segítés Szolgálatnak a FECSKE Szolgálat Szolgáltatói Kézikönyvében részletezett protokolljának megfelelő működéséért, a források cél szerinti felhasználásának ellenőrzéséért és a szolgáltatás minőségéért.

A **segítő szakember**¹ az Otthoni Segítés Szolgálat szakmai szolgáltatója, aki a szolgáltatást igénybe vevő családoknál a fogyatékos családtagra felügyel, őt kíséri a család által jelzett és a diszpécser által kiközvetített időpontban. Felel a család igényei szerinti szolgáltatás ellátásáért, annak minőségéért és adminisztrációjáért.

A **diszpécser** az Otthon Segítés Szolgálat elsődleges kapcsolattartó személye a szolgáltatást igénybe vevők és a Szolgáltató szervezet között. A szakmai vezető irányítása alatt ő végzi a szolgáltatási igények felvételét és a családok számára a megfelelő szolgáltató kiközvetítését. Felel a szolgáltatás első regisztrációjától a szolgáltatás teljesüléséig a folyamat koordinációjáért és nyomon követéséért, és a szolgáltatás alatt történt, azzal kapcsolatos beérkezett panasz rögzítéséért.

A **szakmai vezető** ellátja az Otthoni Segítés Szolgáltató szervezet teljes körű szakmai tervezési, szervezési, irányítási, ellenőrzési és felügyeleti feladatait. Felel a szolgáltatásban dolgozók kiválasztásáért, szakmai fejlődésük és munkájuk minőségének biztosításáért, valamint ellenőrzéséért. Felelős a szolgáltatás szakmai és szervezési feladatainak ellátásáért, a FECSKE Szolgálat Szolgáltatói Kézikönyvében részletezett szakmai irányelvek, dokumentumok, folyamatleírások és protokollok betartásáért és betartatásáért. Felelős a szolgáltatás finansziális forrásainak átlátható, tervszerű és célszerű felhasználásáért, annak dokumentálásáért és elszámolásáért. A szolgáltatás hálózati szintű fejlesztéséért és minden közösen meghatározott információ átadásáért, valamint a közös fejlesztési eredmények felhasználásáért.

Az **interjúztató szakember, aki a jelen programban a szakmai vezető**, meglátogatja a szolgáltatást első körben igénylő családokat, tájékoztatást nyújt a szolgáltatásról. Majd felveszi az adatlapot, begyűjti a jogosultsági dokumentumok másolatát és javaslatot tesz a segítő szakember segítő tudását és egyéb képességeit illetően a család által megfogalmazott igények, szükségletek és a saját szakmai tudása és tapasztalata alapján.

¹ A segítő szakember az a személy, aki a családhoz kimegy és az Otthoni Segítés szolgáltatást nyújtja. Írásmódjában a Kézikönyvben mindig kisbetűvel szerepel, mint általános alany.

Az Otthoni Segítés Szolgálaton belül a segítő szakember segítő tevékenységére és egyéb szakértői, illetve alkalmi szervezői feladatokra önkéntes személyeket is alkalmazunk.

FOLYAMATI PROTOKOLL

Ebben a fejezetben a szolgáltatás menetét és a szolgáltatásnyújtás alapelveit ismertetjük.

1. Szolgáltatás Irányító Rendszer (SZIR)

A szolgáltatás működtetésében és finanszírozásában egyaránt kiemelt figyelmet kap a szakmai hitelesség, az átláthatóság és az ellenőrizhetőség. Mindezen minőségi kritériumok megvalósulása érdekében a Szolgáltatás Irányító Rendszer tartalmazza a szolgáltatás összes szereplőjének, résztvevőjének és folyamatának adatait, valamint az egyidejű, folyamatos adatfeltöltésnek köszönhetően segíti a szolgáltatási folyamat irányítását és a döntések előkészítését, meghozatalát.

2. A szolgáltatás alapeladatai és protokolljának főbb elemei

A szolgáltatás megkezdése előtt a szolgáltatásban érintett szereplők adatait (beleértve a munkatársak és a családok adatait is) fel kell vinni a SZIR törzsadatok felületére. Rögzítésre kerülnek a jogosultságot igazoló adatok alapján a fogyatékoságról és a szükségletekről, igényekről felvett adatok, a szolgáltatással kapcsolatos preferenciák. Mind a munkatársak, mind a családok adatait rendszeresen frissíteni kell, és legalább évente felül kell vizsgálni. A szolgáltatás szervezésének alapfeltétele, hogy a *segítő szakemberek legalább kéthetente megadják a kapacitásaikat és a rendelkezésre állásukat (mikor és hány órát tudnak vállalni)*. A fent részletezett adatszolgáltatásra és adatrögzítésre a zökkenőmentes, gyors, rugalmas, átlátható és szükségletközpontú szolgáltatásszervezés érdekében van szükség. Ezek az Otthoni Segítés Szolgáltatás minőségi jegyei.

A fogyatékos embert gondozó család felveszi a kapcsolatot az Otthoni Segítés Szolgálattal, ahol a jogosultság megvizsgálását és egy interjút követően az Otthoni Segítés Szolgálat ajánlatot tesz a család számára. Amennyiben a család elfogadja az ajánlatot, szolgáltatási keretmegállapodást köt a szolgálattal. A szolgáltató legalább két segítő szakembert közvetít ki a családhoz, akik rendszeresen végzik majd a szolgáltatást. Ha a család nem fogadja el a segítő szakembert, lehetősége van más segítő szakembert kérni, amiről a szolgáltató dönt és intézkedik. Mindezek után a szolgáltató a család konkrét szolgáltatási igényeit igyekszik kielégíteni.

A család jelzi konkrét szolgáltatási igényét, melyet a SZIR segítségével a diszpécser megszervez, és erről értesíti a családot és a segítő szakembert is. A szolgáltatásszervezésnél a szolgáltatási igények és a rendelkezésre álló kapacitások jelentős eltérése esetén a szolgáltató az alábbi szakmai szempontok alapján mérlegel és állítja fel a szolgáltatási sorrendet. **Azok a családok részesülnek előnyben, akik az alábbi kategóriák valamelyikébe vagy akár azok közül többbe is beletartoznak.** Az alábbi felsorolás nem jelent sorrendiséget:

- súlyosan halmozottan sérült személyt nevelő család,
- fogyatékos gyermeket egyedül nevelő család,
- szociálisan hátrányos helyzetű család,
- munkahely-megtartás és munkaerőpiacra való visszatérés érdekében történő szolgáltatás-igénylés,
- egyéb szolgáltatásban nem részesülő család
- vis major helyzet

A segítő szakember minden szolgáltatási látogatás végén *esetnaplót* tölt ki az elvégzett szolgáltatásról, amiben azt is jelzi, ha valamilyen rendkívüli esemény történt. Az esetnaplót a család képviselője és a segítő szakember is aláírja, igazolandó a szolgáltatás megtörténtét. A szolgáltatás vezetője aláírásával igazolja a szolgáltatás teljesülését. A szolgáltatás megvalósulásának adatai a SZIR-ben kerülnek rögzítésre, melyek a pénzügyi elszámolás alapjait képezik.

Amennyiben a család nem írja alá a szolgáltatás teljesülését igazoló esetnaplót, mert valamilyen kifogása van, vagy más módon panasz érkezik a Szolgálathoz a segítő szakember vagy a szolgáltatás valamely munkatársa ellen, akkor azt a szolgáltató rögzíti a SZIR rendszerben, s intézkedik a panasz kivizsgálásáról. Bárki tehet panaszt, minden panasszal foglalkozni kell. Minden panaszt ki kell vizsgálni és írásban rögzíteni kell. A panaszt minden esetben értesíteni kell a vizsgálat eredményéről és a meghozott intézkedésekről. A részletes szabályokat lásd a Panaszkezelési szabályzatban.

A havi szolgáltatásról a szolgáltató szakmai és pénzügyi beszámolót készít az elszámolási rendnek és a számviteli törvénynek megfelelően. A szakmai és a pénzügyi elszámolási dokumentumoknak mindenben teljesen meg kell egyezniük a SZIR-ben szereplő adatokkal. A szolgáltató a szakmai és pénzügyi beszámolókat elektronikus úton juttatja el a Szakmai Fejlesztő Szervezetnek, amely ellenőrzi és elfogadja, vagy végleg visszautasítja a tételeket. A finanszírozás módja, ütemezése a mindenkori finanszírozó által meghatározott rendben történik, melyet a mindenkori finanszírozói szerződés szabályoz.

SZOLGÁLTATÁSMENEDZSMENT ES KAPACITÁSELOSZTÁS

A szolgáltatás mindenkor tervezetten, a szakmai és pénzügyi elvek figyelembe vételével működik. A kapacitások elosztása során a korábban ismertetett szakmai szempontok szerinti szolgáltatási sorrend érvényesítendő. Ez természetesen nem zárja ki az egyéb családokat, csupán szűkös kapacitású ellátási környezetben nyújt kiszolgálási sorrendet.

Az Otthoni Segítés Szolgálat finansziális forrásai:

- Államháztartási források
- Családok térítési díja
- *Magán és céges adományok*
- *Egyéb*

A tervezési tevékenység során a szolgáltató szervezet a várható bevételei alapján, a szakmai alapelvek teljesítése mentén kell, hogy elérje a maximálisan kiszolgálható családi kört, az Otthoni Segítés hálózat által előre definiált minőségben. A tervezés célja nem profit teremtés, hanem a hosszútávon fenntartható és minőségi működés tudatos biztosítása a források leghatékonyabb felhasználásával, hogy a megfogalmazott szakmai célok megvalósuljanak. A szolgáltatás jellegéből adódóan a korábban meghatározott etikai elveket is figyelembe kell venni. E miatt jelentős trendváltás, növekedés vagy csökkenés a szolgáltatásokban csak akkor engedhető meg, amennyiben éven túl biztosított a finanszírozás.

Az Otthoni Segítés Szolgálat Lebonyolítójának és Szakmai támogató szervezetének közös felelőssége és feladata biztosítani, hogy a pénzügyi és szakmai alapelvek hatékonyan valósuljanak meg és a következő három érintett csoport érdekei érvényesüljenek:

- A finanszírozók az általuk biztosított források felhasználásáról megfelelő módon tanúsítványt kapjanak, elősegítve ezzel a fenntarthatóságot hosszútávon.
- A működtetők számonkérhetően folytassák a szolgáltatást, felelős vezetők legyenek.
- A szolgáltatásban részesülők számára minőségi és igényvezetett szolgáltatás biztosítása történjen; a pénzügyi egészség és fenntarthatóság elveinek megvalósulása mellett.

A tervezési folyamat minden esetben a valós szolgáltatási adatokra épül. A tervezésnek pénzügyi szempontból mindenkor azt az elvet kell érvényesítenie, hogy az erőforrások döntő többségét a szolgáltatások megvalósítására és ne a saját működésére fordítsa a mindenkori szolgáltató szervezet. A tervezési és működési tevékenységek ellenőrzése két szinten valósul meg.

- Egyrészt a mindenkori finanszírozó által elvárt transzparenciát kiszolgáló évközi, rendszeres szakmai és pénzügyi ellenőrzések.
- Másrészt a minimum éves szintű, minőségmenedzsmentben meghatározott szakmai, pénzügyi, szervezeti vizsgálat (audit).

Az ellenőrzési folyamat mindenkor a működésre és a tervezésre vonatkozó következtetésekkel zárul. Ezeknek kétféle kimenetele lehetséges: megerősítik a mindenkori működést, vagy javító, korrekciós akciók megfogalmazása történik meg. Az auditnál nem csupán az előre definiált szabályok betartatása, betartatásának megállapítása a cél! Az ellenőrzés célja az, hogy felmérje, milyen további javulás érhető el a szervezet működésében. Az Otthoni Segítés Szolgálat hiszi, hogy mindig van lehetősége a javításra, fejlődésre, ezt érvényesíti a pénzügyi tervezési és működtetési folyamataiban is. A fenti elvek mentén történő tervezés-működés-ellenőrzés-korrekció négyese túlmegy a szokásos számviteli és pénzügyi törvények, egyéb vonatkozó működési szabályok teljesítésén. Az elvek lényege, hogy a hálózat folyamatosan optimalizáljon. A lehetőségeket maximálisan hasznosítva dinamikusan alkalmazkodjon a változó, de igényvezérelt körülményekhez amellet, hogy a potenciális kockázatokat transzparensé teszi, és azokat minimalizálja.

MINŐSEGMENTEDZSMENT

A minőségbiztosítás kiemelt célja, hogy szakmai, szervezeti és pénzügyi sztenderdjei meghatározásával megalapozza és fenntartsa a magas minőségű szakmai szolgáltatást minden Otthoni Segítés Szolgáltató esetében. A minőségmenedzsment rendszerének elvi keretei:

- Tanúsítható, de alkalmas az önértékelésre.
- Áttekinthető, egyértelmű és érthető.
- A vizsgálat megismételhető.
- Az audithoz szükséges adatok, bizonyítékok könnyen előállíthatóak.
- A sztenderdek teljesíthetőek, és garanciát nyújtanak a családoknak és a mindenkori finanszírozóknak.

1. Minőségmenedzsment fogalmi keretei

A minőség jelentése az Otthoni Segítés Szolgálat számára:

- a nyújtott szolgáltatás az érdekeltek elvárásainak megfelelően zajlik,
- a Szolgáltató szervezetek működésében és szolgáltatásaiban törekszenek a kiválóságra,
- a Szolgáltató szervezetek tanulnak a hibákból és eredményekből.

A minőségmenedzsment rendszer olyan irányelveket, folyamatokat és eljárásokat tartalmaz, amelyeket a szervezet az alap- és a támogató tevékenységekben egyaránt alkalmazhat a tervezés, a végrehajtás, a monitorozás-értékelés és a folyamatos javítás során.

A hálózati tagok legalább évenkénti gyakorisággal elvégzik a fejlesztési ciklust, amelynek dokumentumait területeként, sztenderdenként és indikátoronként összerendezik és ezeket a dokumentumokat az auditor(ok)nak bemutatják.

A hálózati tagoknál lezajlott audit után a minőségbiztosítás fenntartása és fejlesztése keretében korrekciók, célok módosítása, újra fogalmazása történik meg. Ezen változások megvalósítása és követése a hálózati tagok feladata. Teljesülésüket a következő audit során ellenőrzik. A fejlesztési ciklus így biztosít egy évről évre ismétlődő keretet, a minőség folyamatos fenntartása és fejlesztése érdekében, a hálózati tagok szintjén. A fenti folyamattal párhuzamosan, ugyanez az önértékelési, audit folyamat zajlik le hálózati szinten is, a hálózati sztenderdeknek megfelelően. A Szakmai támogató szervezet és a Lebonyolító ez alapján állapítja meg a teljes hálózatra vonatkozó korrekciókat és célokat, melyeket a hálózat az auditot követő év során valósít meg. Ezzel biztosítva, hogy a minőség folyamatosan fennmaradjon és fejlődjön az Otthoni Segítés Szolgálat hálózati szintjén is.

2. Minőségi szolgáltatás eszközei

2.1. Képzés

Az Otthoni Segítés Szolgálat szakképzett munkatársakkal dolgozik, akik a szolgáltatás megkezdése előtt, de legalább a szolgáltatás megkezdésétől számított 6 hónapon belül elvégzik a Szakmai fejlesztő szervezet által akkreditált „Új utak a fogyatékos emberek kísérésében” című 60 órás továbbképzést. A segítő szakemberek modulrendszerben további képzési modulokat is elsajátíthatnak azon témakörökben, amik a munkájukhoz elengedhetetlenek, és amelyekben tudásbeli hiányosságaik vannak.

2.2. Esetmegbeszélés

Az Otthoni Segítés Szolgálat munkatársai naponta kerülhetnek olyan helyzetekbe, amelyek megoldásához eszköztelennek érezhetik magukat. Ezen tapasztalatok megosztásához ad formális keretet az esetmegbeszélés. Az esetmegbeszélések megszervezése a Szolgáltató szervezetek szakmai vezetőinek feladata.

2.3. Szupervízió

Az Otthoni Segítés Szolgálatban a segítő szakember jellemzően egyedül dolgozik a fogyatékos gyermekkel, illetve felnőttel az otthonában. Ez olyan helyzet, ami kölcsönös bizalmi

viszonyt feltételez, ugyanakkor mindkét fél számára magában hordozza a kiszolgáltatottság veszélyét is. Tehát fokozott érzelmi és pszichés megterhelést jelent, ami növeli a kiégés veszélyét. Ugyanakkor az önálló, a családdal szoros együttműködésben, a család életterében végzett munka növeli az érzelmi bevonódás lehetőségét és elhomályosíthatja a szakmai éleslátás képességét. Mindezen kockázatok csökkentése és a segítő szakember szakmai tudatosságának növelése, a szakmai szintű önismeretük növelése és az önreflektív képességük javítása érdekében az Otthoni Segítés Szolgáltató szervezet köteles 3 havi rendszerességgel szupervíziót biztosítani a segítő szakembereknek, de a szupervízió száma semmilyen esetben sem lehet kevesebb, mint félévente egy.

2.4. Kapacitásfejlesztés

A szolgáltatás minőségi megvalósításához hozzátartozik a munkatársak és a szervezetek folyamatos fejlődése, tanulása. Ennek érdekében a Szakmai fejlesztő szervezet évi legalább egy alkalommal az audit tapasztalatokból kiindulva, valamint a szolgáltató szervezetek által megfogalmazott igényekre építve minden szervezetnél kapacitásfejlesztő tevékenységet végez. Ennek keretében mind a szolgáltatást végző szakemberek képességfejlesztésére (pl. számítógép kezelés, SZIR kezelés, projektvezetés, kockázatelemzés, tervezés, stb.), mind a szervezetek fejlesztésére (pl. stratégiai tervezés folyamata, folyamatszabályozás, stb.) lehetőséget biztosít.

2.5. Szolgáltatásfejlesztés

A szolgáltatás működtetéséről folyamatos strukturált adatgyűjtés történik. Ezen adatok rendszeres elemzése, értékelése után fejlesztési célok megfogalmazása történik meg. Ez a fejlesztési tevékenység vonatkozik a szolgáltatási protokoll minden elemére, és a szakmai tartalmakra egyaránt. A szolgáltatás fejlesztését a Szakmai fejlesztő szervezet felügyeli és irányítja, de minden hálózati tag megfogalmazhatja változtatási, fejlesztési javaslatait.

2.6. Audit

Az audit célja a minőségi követelmények teljesülésének ellenőrzése és azok elérésének segítése, valamint az átlátható, magas színvonalú szolgáltatás biztosítása érdekében az alulteljesítők kiszűrése és tanulási lehetőség biztosítása. Az éves auditot a Szakmai fejlesztő szervezet felügyeli.

Az auditálás területei

Szakmai ellenőrzés

- A családok elégedettségmérése (fókuszcsoport, kérdőív)
- Az Otthoni Segítés Szolgáltató szervezetek szakmai felkészültségi szintjének és attitűdjének mérése és a szolgálati protokollnak való megfelelés mérése

Szervezeti ellenőrzés

- A magas színvonalon végzett szakmai munka feltétele a stabil, átláthatóan, jogszerűen és tervezetten működő szervezet.
- A szervezeti sztenderdek tartalmazzák azon szabályokat, melyek a szervezeti stabilitás meglétének és szintjének értékelésére szolgálnak.

Pénzügyi ellenőrzésnek négy területe van:

- A pénzügyi egészség vizsgálatának célja felmérni, hogy mennyire kiegyensúlyozott és fenntartható a szervezet gazdálkodása.
- Az Otthoni Segítés Szolgálat költségeinek felhasználási hatékonysága.
- A Szolgáltató szervezet mennyire áll készen arra, hogy pénzügyi gazdálkodásáért felelősséget vállaljon.
- Vizsgálja, hogy a Szolgáltató szervezet transzparensen működteti-e programjait.

A FECSKE Szolgáltatás 2020 - 2021-es évre meghatározott térítési díjai

Órakereten felüli:	1.650 Ft/óra
egy főre eső jövedelem mértéke a nettó minimálbér 100% vagy az alatti (2019-ben 99 800 Ft alatti)	200 Ft/óra, testvér esetén 500 Ft/óra
egy főre eső jövedelem mértéke a nettó minimálbér 129 -101% közötti(2019-ben 100 000 Ft- 128 000 Ft)	400 Ft/óra, testvér esetén 800 Ft/óra
egy főre eső jövedelem mértéke a nettó minimálbér 130% feletti (2019-ben 128.810 Ft)	600 Ft/óra, testvér esetén 1200 Ft/óra

FECSKE szolgáltatást hogyan lehet igényelni:	családok hozzájárulása
A) egy fogyatékos gyermek felügyelete/kísérése	200-600 Ft/óra
B) két fogyatékos gyermekre felügyelete/kísérése	200-600 Ft/óra/gyermek
C) egy fogyatékos és egy ép testvér felügyelete/kísérése	200-600 Ft/óra/sérült gyermek + a sérült gyermek óradíjának kétszerese, de minimum 500Ft/óra
D) egy fogyatékos gyermek és két ép testvér felügyelete/kísérése	200-600 Ft/óra /sérült gyermek + a sérült gyermek óradíjának kétszerese, de minimum 500Ft/óra <i>kétszer számolva</i>
E) két fogyatékos gyermek és egy ép testvér felügyelete/kísérése	200-600 Ft/óra /sérült gyermek <i>kétszer számolva</i> + a sérült gyermek óradíjának kétszerese, de minimum 500Ft/óra

Az Otthoni Segítés Szolgáltatás támogatásának elszámolásához kapcsolódó legfontosabb dokumentációs szabályok

Dokumentum tartalma	Dokumentum formája	Benyújtás formátuma	Jelentés sűrűsége	Jelentés forrása
Diszpécser napló	Internet alapú adatbázis	nem kell benyújtani	Folyamatos	SZIR
Család törzsadat szolgáltatás	Internet alapú adatbázis	nem kell benyújtani	Változás esetén	SZIR
Esetnaplók	Sablon alapján – másolat	szkennelt	havi	
Fecske törzsadat szolgáltatás	Internet alapú adatbázis	nem kell benyújtani	Változás esetén	SZIR
Fecske kapacitás napló	Internet alapú adatbázis	nem kell benyújtani	Havi	
Havi szolgáltatás összesítő	Internet alapú adatbázis	szkennelt, aláírt, elektronikus	Havi	SZIR
Panasz nyilvántartási napló	Internet alapú adatbázis	Elektronikusan	ha van	SZIR
Szakmai összefoglaló	Szöveges	Elektronikusan	havi	
Szupervízor szakmai önéletrajza diploma másolata	Szöveges	szkennelt, aláírt, elektronikus	Egyszeri, változás esetén	
Szupervízió jelenléti íve	Szöveges	szkennelt, aláírt, elektronikus	auditon évente egyszer	

SZAKMAI DOKUMENTUMOK

Szolgáltatás végzése során kitöltendő dokumentumok listája – nem csatolandóak

Dokumentum tartalma	Dokumentum formája	Benyújtás formátuma
Esetnapló-és annak kitöltési segédlete	Sablon alapján	Nem csatolandó, auditon ellenőrizhető
Adatlap – kulcsadatok monitorozása, és Adatlap frissítése	Sablon alapján	Nem csatolandó, auditon ellenőrizhető
Jogosultságot igazoló dokumentumok	Sablon alapján	Nem csatolandó, auditon ellenőrizhető
Családszerződés	Sablon alapján	Nem csatolandó, auditon ellenőrizhető
Jövedelemigazolás (család)	Sablon alapján	Nem csatolandó, auditon ellenőrizhető
Panasz jegyzőkönyv	Sablon alapján	Nem csatolandó, auditon ellenőrizhető
Büntetlenségi és Összeférhetlenségi nyilatkozat (fecske segítő)	Sablon alapján	Nem csatolandó, auditon ellenőrizhető

PÉNZÜGYI DOKUMENTUMOK – ALAPSZOLGÁLTATÁS

Sor sz.	Dokumentumok tartalma	Benyújtás formátuma	Jelentés forrása
1	Összes kiadásokat tartalmazó pénzügyi összesítő	szkennelt	SZIR
2	A személyi kiadások (megbízás, alkalmazotti kifizetés)	szkennelt	SZIR
	Megbízási/vállalkozási szerződések másolata cégszerűen hitelesítve (csak az első elszámoláskor, illetve az első alkalmazási megbízáskor, vagy változás esetén kell benyújtani)	szkennelt	
	A kifizetést igazoló banki bizonylatok záradékolva és lemásolva, hitelesítve, s ha egy banki bizonylaton több tétel utalása történt, elegendő egy hitelesített bizonylat másolatát csatolni	szkennelt	

Sor sz.	Dokumentumok tartalma	Benyújtás formátuma	Jelentés forrása
	A számla (amennyiben számlás a szolgáltató) hitelesített másolata	szkennelt	
3	Dologi költségek (telefonköltség, internet, irodaszer, útiköltség, rezszi, felelősségbiztosítás, egyéb)	szkennelt	SZIR
	Számlák záradékolva és lemásolva, hitelesítve	szkennelt	
	A kifizetést igazoló banki bizonylatok záradékolva és lemásolva, hitelesítve	szkennelt	
	Bérlet, illetve jegyek átvételét igazoló elismervény/nyugta másolat záradékolva és hitelesítve	szkennelt	
	Útnyilvántartás záradékolva, hitelesített másolattal	szkennelt	
	Személygépkocsi forgalmi engedélyének hitelesített másolata	szkennelt	
	Gépkocsi tulajdonosának nyilatkozata, hogy a jármű az Otthoni Segítés szolgáltatást nyújtó segítő szakember által használható – hitelesített másolat	szkennelt	
	Egyéb a költség kategóriához kapcsolódó számlák hitelesített másolata, kifizetést igazoló kivonat hitelesített másolata	szkennelt	
5	segítő szakember bevételek	szkennelt	SZIR

Szolgáltatási Standard-ok-melyeket az éves AUDIT ellenőriz

A projektek és a szolgáltatások tervezettek és figyelembe veszik a kliensek igényeit.

a. A szervezet célokat és eredményeket határoz meg a szakmai tevékenységeiben.

b. A szervezet törekszik rá, hogy megismerje a kliensek igényeit, és a tervezés során építsen rájuk.

A szervezet meghatározza a stratégia főbb elemeit.

a. A szervezet meghatározza a küldetését és a szervezeti jövőképét.

b. Az alapprioritások tisztázottak.

c. A szervezet a küldetéssel és az alapprioritásokkal összhangban lévő éves terv alapján működik.

A szervezet felelősen, tervszerűen és tisztességesen működik és gazdálkodik.

a. Szervezeti felépítése, működése és szabályzatai megfelelnek a mindenkorai törvényeknek, különösen a közhasznúsági, a polgári jogi, az egyesülési, az adó-, a számviteli, az adatvédelmi és a szociális törvényeknek.

b. A szervezet éves költségvetés alapján gazdálkodik, és rendszeresen értékeli az éves költségvetés teljesülését.

c. A szervezet adminisztrációs rendszert működtet.

d. A szervezet bizonyítani tudja az adományok és más bevételek cél szerinti felhasználását.

A szervezet rendszeresen és részletesen beszámol tevékenységéről és gazdálkodásáról.

a. A szervezet pontos adatokat tartalmazó, kellően részletes és közérthető éves jelentést tesz közzé.

b. A szervezet honlapot működtet, amelyet rendszeresen frissít, a honlapra elhelyezi az éves jelentését és a szolgáltatások igénybe vételével kapcsolatos információkat.

A szervezet egyértelműen elhatárolja, hogy ki az, aki a szervezet szolgáltatásaiból részesül, aki dolgozik bennük, és aki ellenőrzi a szervezet működését.

a. A szervezet rendelkezik a napi működtetéstől egyértelműen elkülönített irányító testülettel (azaz kuratóriummal, elnökséggel), amely ténylegesen ellátja az irányítási és ellenőrzési feladatokat.

b. Az összeférhetetlenség egyértelműen szabályozott a szervezet minden szintjén.

A szervezet rendelkezik a szükséges szakmai háttérrel.

a. A szervezetnek van tapasztalata fogyatékos személyek számára nyújtott szolgáltatásban.

b. A szervezet képes más szolgáltatókkal jó kapcsolatot kiépíteni.

A szervezet szolgáltatásai jól szervezettek és szabályozottak.

a. A szolgáltatásokkal kapcsolatos hatáskörök és feladatok dokumentáltak, és minden vezető és munkatárs által ismertek.

b. A szolgáltatások dokumentációját naprakészen és teljes körűen vezetik.



c. A szolgáltatások hozzáférhetőek a kliensek számára.

d. A szolgáltatások kiszámítható módon zajlanak a kliensek és a szolgáltatók számára egyaránt.

e. A szolgáltatások során felmerülő problémákat, panaszokat, folyamatosan írásban gyűjtik, és haladéktalanul intézkednek.

A szervezet szolgáltatásait felkészült, motivált és empátikus szakemberek végzik.

a. A szolgáltatásokat végző szakemberek rendelkeznek a megfelelő szakképesítésekkel és munkavégzésre kötött felelősségbiztosítással.

e. A szakemberek képesek elfogadtatni magukat a kliensekkel.

