

**Regionális Szociális Intézményfenntartó Központ**

**TÁBITA**  
**Alapszolgáltatási Központ**

***Szakmai program***

*Kelt: 2021.04.22.*

*Hatályos: tervezetten 2021.05.01.*

*A korábbi szakmai program és mellékletei a hatálybalépésétől érvényüket veszik.*

  
.....  
**Regionális Szociális  
Intézményfenntartó Központ**  
1111 Budapest, Budafoki út 34/b 1/2.  
MagNet Bank: 16200106-11568245  
Adószám: 18647000-1-43

*a fenntartó képviselője*

1.

## **Tartalomjegyzék**

### **1.) Az Intézmény bemutatása**

### **2.) A Tábita Alapszolgáltatási Központ vezérelvei**

### **3.) A szolgáltatásról**

A szolgáltatás célja, feladata

A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások

Nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek

Más intézményekkel történő együttműködés módja

### **4.) Az ellátandó célcsoport megnevezése és jellemzői**

### **5.) A feladatellátás**

A feladatellátás szakmai tartalma

A feladatellátás módja

Biztosított szolgáltatások formája, köre, rendszeressége, a szolgáltatási elemek

### **6.) Az ellátás igénybevétele**

Az igénybevétel módja

Tájékoztatás

Dokumentáció

Térítési díj

Az igénybevétel megszüntetése vagy módosítása

### **7.) A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

### **8.) Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

Az ellátott személyek jogai és kötelezettségei

Az ellátást igénybe vevők panaszkezelése

A személyes gondoskodást végző személyek jogai és kötelezettségei

### **9.) Záró rendelkezések**

#### **Mellékletek**

1. számú melléklet: Megállapodás (házi segítségnyújtás, időskorúak nappali ellátása, demens személyek nappali ellátása, szenvedély betegek nappali ellátása, pszichiátriai betegek nappali ellátása)
2. számú melléklet: Szervezeti és Működési Szabályzat
3. számú melléklet: Házi rend

## 1.) Az Intézmény bemutatása

### 1.1 A fenntartó adatai:

Megnevezése:	<b>Regionális Szociális Intézményfenntartó Központ</b>
Rövidített megnevezése:	<b>RESZIK</b>
Székhelye:	<b>1111 Budapest, Budafoki út 34/B. I/2.</b>
Nyilvántartási szám:	<b>MBE EJSZ-2015/005.</b>
Adószám:	<b>18647000-1-43</b>
Bankszámla száma:	<b>16200106-11568245</b>
Számlavezető bank:	<b>MagNet Bank</b>
A fenntartó képviselőjére jogosult:	<b>Hári Tibor</b>
Képviselő jogcíme:	<b>képviselő</b>

### 1.2. Az intézmény adatai

Megnevezése:	<b>Tábita Alapszolgáltatási Központ</b>
Rövidített megnevezése:	<b>Tábita</b>
Székhelye:	1065 Budapest, Bajcsy Zsilinszky út 57. II. ép. 2. em. (28912. hrsz.)
Székhely ágazati azonosítója:	S0510256
Adószáma:	18657607-2-42
Szolgáltatás típusa:	házi segítségnyújtás
Ellátható személyek száma:	<b>80 fő</b> , személyi gondozásban ellátható <b>65 fő</b>
Ellátási terület:	Budapest közigazgatási területe
Telephelye:	<b>Tábita Ajkai telephely</b>
Telephely ágazati azonosítója:	8400 Ajka, Újélet u. 27. fszt. 2. S0510321
Szolgáltatás típusa:	házi segítségnyújtás
Ellátható személyek száma:	<b>150 fő</b> , személyi gondozásban ellátható <b>120 fő</b>
Ellátási terület:	Ajkai, Zirci, Devecseri, Veszprémi járások közigazgatási területe
Telephelye:	<b>Tábita Esztergomi telephely</b>
Telephely ágazati azonosítója:	2500 Esztergom, Eszperantó u. 16. (17224. hrsz.) S0510674
Szolgáltatás típusa:	házi segítségnyújtás
Ellátható személyek száma:	<b>830 fő</b> , személyi gondozásban ellátható <b>300 fő</b>
Nyitva álló helyiség:	2510 Dorog, Hantken Miksa u. 8. (1518/5. hrsz.)

Ellátási terület:	Esztergomi, Szentendrei, Pilisvörösvári, Tatai járások közigazgatási területe
Telephelye:	<b>Tábita Mátészalkai telephely</b> 4700 Mátészalka, Cserepeshegy u. 12.
Telephely ágazati azonosítója:	S0510345
Szolgáltatás típusa:	házi segítségnyújtás
Ellátható személyek száma:	<b>400 fő</b> , személyi gondozásban ellátható <b>190 fő</b>
Ellátási terület:	Mátészalkai, Vásárosnaményi, Baktalórántháza, Nyíregyházi Járások közigazgatási területe
Telephelye:	<b>Tábita Pécsi telephely</b> 7628 Pécs, Thököly u. 1. (37346. hrsz.)
Telephely ágazati azonosítója:	S0510263
Szolgáltatás típusa:	házi segítségnyújtás
Ellátható személyek száma:	<b>102 fő</b> , személyi gondozásban ellátható <b>35 fő</b>
Ellátási terület:	Pécsi Járás közigazgatási területe
Szolgáltatás típusa:	időskorúak nappali ellátása (demens személyek ellátásával)
Befogadott férőhelyek száma:	<b>20 férőhely</b>
Ellátási terület:	Pécs Megyei Jogú Város közigazgatási területe
Telephelye:	<b>Tábita Soproni telephely</b> 9444 Fertőszentmiklós, Szent István u. 43. (521. hrsz.)
Telephely ágazati azonosítója:	S0510256
Szolgáltatás típusa:	házi segítségnyújtás
Ellátható személyek száma:	<b>120 fő</b> , személyi gondozásban ellátható <b>100 fő</b>
Ellátási terület:	Soproni, Mosonmagyaróvári, Kőszegi, Kapuvári járások közigazgatási területe
Telephelye:	<b>Tábita Szombathelyi telephely</b> 9700 Szombathely, Szent Márton út 38.
Telephely ágazati azonosítója:	S0510294
Szolgáltatás típusa:	házi segítségnyújtás
Ellátható személyek száma:	<b>200 fő</b> , személyi gondozásban ellátható <b>170 fő</b>
Ellátási terület:	Szombathelyi, Körmendi, Vasvári, Sárvári járások közigazgatási területe
Telephelye:	<b>Tábita – Tapolcai telephely</b> 8300 Tapolca, Kossuth Lajos u. 2. 2/30. (2836 hrsz.)
Telephely ágazati azonosítója:	S0510338
Szolgáltatás típusa:	házi segítségnyújtás

Ellátható személyek száma: Ellátási terület:	<b>150 fő</b> , személyi gondozásban ellátható <b>115 fő</b> Tapolcai, Sümegi, Celldömölki járások közigazgatási területe
Telephelye: Telephely ágazati azonosítója:	<b>Tábita Tatabányai telephely</b> 2800 Tatabánya, Mártírok útja 63. (11252/8A/18) S0510667
Szolgáltatás típusa: Ellátható személyek száma: Ellátási terület:	házi segítségnyújtás <b>200 fő</b> , személyi gondozásban ellátható <b>110 fő</b> Tatabányai, Bicskei, Székesfehérvári Oroszlányi járások közigazgatási területe
Nyitva álló helyiség:	8111 Seregélyes, Bethlen Gábor utca 2.
Telephelye: Telephely ágazati azonosítója:	<b>Tábita Gyömörei telephely</b> 9124 Gyömöre, Arany János utca 27. S0510270
Szolgáltatás típusa: Ellátható személyek száma: Ellátási terület:	házi segítségnyújtás <b>200 fő</b> , személyi gondozásban ellátható <b>117 fő</b> Téti, Csornai, Győri, Pápai járások közigazgatási területe
Telephelye: Telephely ágazati azonosítója:	<b>Tábita Verőcei telephely</b> 2621 Verőce, Árpád u. 75. (505 hrsz.) S0510530
Szolgáltatás típusa: Ellátható személyek száma: Ellátási terület:	házi segítségnyújtás <b>65 fő</b> , személyi gondozásban ellátható <b>40 fő</b> Dunakeszi, Rétsági, Szobi, Váci Járások közigazgatási területe
A házi segítségnyújtás szolgáltatás működésének kezdete:	<b>2015.10.01. Budapest, Pécs, Sopron, Szombathely, Tét, Mátészalka</b> <b>2015.11.01. Verőce, Ajka, Tapolca</b> <b>2015. 12.01. Esztergom, Tatabánya</b>
Az időskorúak nappali ellátása (demens személyek ellátásával) szolgáltatás működésének kezdete:	<b>2021.04.06. Pécs</b>
A szolgálat képviselőjére jogosult:	<b>dr. Heidl Beáta</b>
Képviselői jogcíme:	<b>intézményvezető</b>

## 2.) A Tábita Alapszolgáltatási Központ vezérelvei

**2.1 Nyitottság** – A fenntartó az Intézményen keresztül lehetőségeihez, kapacitásához mérten mindenki számára segítséget nyújt.

**2.2 Önkéntesség és együttműködés** – Annak az egyénnek és családnak tudunk segíteni, aki önként igénybe szeretné venni a segítséget és hajlandó együttműködve tenni körülményei javításáért, hiszen a kölcsönös együttműködés az eredményes munka alapja.

**2.3 Személyközpontú (családközpontú), holisztikus szociális ellátás** – A Intézmény számára fontos az ellátott (és családja) szociális problémáinak (és veszélyeztetettségének), együttes, egységben való megismerése, és komplex, összehangolt ellátása, mivel a problémák kölcsönösen hatnak egymásra és / vagy ok-okozati láncolatba rendeződnek.

**2.4 Elfogadás** – Fontos alapelvünk a másság elfogadása, tiszteletben tartása. A családdal való jó kapcsolat elfogadó légkörben, nyílt, korrekt, kölcsönös felelősséget vállaló rendszerként valósul meg.

**2.5 Partneri viszony** – Az értő, aktív meghallgatás és segítség során fel kell ismerni a segítséget kérő problémáit. Az igénybevevővel közösen dolgozzuk ki a megoldások alternatíváit, hogy módja legyen a számára leoptimalisabb megoldás választására. Törekedni kell a probléma helyes, pontos meghatározásra, megragadására. A viszony a gondozó és az igénybe vevő között mellérendelt.

**2.6 Egyéniesítés** – Minden segítséget kérőnek személyre szólóan kell a problémamegoldás folyamatában a segítségnyújtás legcélszerűbb módját meghatározni, az igénybevevő készségeinek, képességeinek, energiájának figyelembevételével.

**2.7 Reális szükségletek felmérése** – A házi segítségnyújtás során a gondozás magában foglalja a fizikai ellátást, meghatározott szintű egészségügyi ellátást (pl. orvoshoz kísérést, gyógyszerkiváltást, kisebb sebellátást), pszichés gondozást. Ezen a területen különösen fontos a kompetenciahatárok pontos betartása. - Az idős (demens) személyek nappali ellátása során alapvető cél, hogy a demenciával küzdő idős ember a szellemi leépülése során életminőségét megőrizve, jó közérzettel, pszichés és szomatikus egyensúlyának megtartása mellett élje életét.

**2.8 Folyamatosság** – A folyamatossággal teremtjük meg az ellátott biztonságérzetét.

### 2.9 Értékek az ellátás során:

- Az élet és az emberi méltóság tisztelete.
- Az emberi méltósághoz való jog.
- Az ember önrendelkezéshez való joga.
- A szociális biztonsághoz való jog.
- Differenciált, az egyén szükségleteihez igazodó ellátás.

- A szabad lelkiismeret, a vallás szabad gyakorlásához való jog.
- Folyamatos ellátási igényhez igazodó fejlesztés a szolgáltatások terén.
- A társadalmi beilleszkedés, integráció segítése.

Meggyőződésünk, hogy hitünkkel, odafigyelésünkkel képesek leszünk elősegíteni az arra rászorulóknak életminőségének javítását. A házi segítségnyújtás és az időskorúak nappali ellátása nem tud megoldani minden problémát, de enyhíti a rászorulóknak mindennapi nehézségeit, emberséggel, keresztényi törődéssel, szakszerű szervezeti működésével és rendjével együtt. Humanitárius és erkölcsi fejlődést elősegítő körülményt és gondoskodást nyújtunk az ellátást igénybe vevők számára. Tiszteletben tartjuk az ellátottak lelkiismereti szabadságát és vallási meggyőződését.

### 3.) A szolgáltatásról

#### 3.1 A szolgáltatás célja, feladata

**A házi segítségnyújtás feladata:** elsősorban az önmaguk ellátására saját erőből teljesen már nem képes személyek otthonukban történő ellátása: **személyi gondozása és szociális segítése.** A fenntartó feladatának tekinti saját szolgáltatásainak minőségi színvonalon tartását, az ellátás, gondozás, prevenció hatékonyabbá tételét, amely érdekében törekszik külső szakmai kapcsolatokkal való együttműködésre. Gondozók, ápolók foglalkoztatásával a lakásukon, lakókörnyezetükben nyújtunk szükség szerinti segítséget a rászorulóknak, ezzel elősegítve önálló életvitelük minél hosszabb ideig tartó fenntartását.

A szolgáltatás feladata a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvényben előírt, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendeletben részletezett szakmai tartalmú házi segítségnyújtás megszervezése úgy, hogy a szolgáltatás elérhetősége, minősége megfelelően magas legyen a teljes ellátási területen.

**Célja:** az ellátást kérő számára saját otthonában önálló életvitelének fenntartását biztosító gondoskodás, valamint egészségi állapot, mentális állapotuk, vagy más okból származó problémák megoldása.

**Idősek nappali ellátása:** Az intézmény pécsi telephelyén van lehetőség az időskorúak nappali ellátását igénybe venni. A szolgáltatást demens személyek is igényelhetik, a biztonságos környezet kialakítása támogatja a napközbeni ellátásukat.

**Célja:** Elsősorban a saját otthonukban élő egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek napközbeni ellátása.

#### **Feladata:**

- a hiányzó, hiányos, elégtelen, vagy szünetelő napközbeni családi gondozás pótlása,
- a szociális helyzet, egészségi és mentális állapot javítása,
- kulturált körülmények között az egyedüllét, a magány csökkentése, megszüntetése,
- a tétlenség kóros következményeinek megelőzése,
- szükség szerint a higiéniés viszonyok javítása.

A nappali ellátás tárgyi feltételei teljes körűen lehetővé teszik a szolgáltatás valamennyi elemének biztosítását. A telephely épületében egy 20 m<sup>2</sup> társalgó televízióval és DVD-vel felszerelt, étkezés biztosítására 16 m<sup>2</sup> ebédlő helyiség asztalokkal, székekkel, 10 m<sup>2</sup> alapterületű találókonyha, valamint egy 10 m<sup>2</sup> pihenőszoba fotelággal került kialakításra. Az ellátottak számára a személyi tisztálkodáshoz akadálymentes fürdőszoba zuhanyzóval és illemhellyel biztosított. A személyes ruházat tisztításához az intézmény mosó- és szárítógéppel rendelkezik.

Az ellátottaknak lehetőségük van az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására, melyhez az intézmény villany tűzhelyet, mikrohullámú sütőt, mosogatási lehetőséget biztosít. Az intézmény belső parkosított udvarrésze kerti bútorral áll a lakók rendelkezésére.

### **3.2 A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, kapacitások:**

Az elmúlt évtizedek során jelentősen megváltoztak a generációk közötti viszonyok, ami új együttélési szabályok, alkalmazkodási technikák létrejöttét és a szolidaritás formáinak megváltoztatását vonta maga után. Ezek a változások erőteljesen érintették a szociális ellátórendszert is, mivel az időskorúak arányának növekedésével egyre sürgetőbben jelentkezett a gondozás iránt megnövekedett igény, amelyre a kétkeresős családmodell már kevésbé alkalmas. A lakosság szociális biztonsága érdekében halaszthatatlanná vált az önkormányzatok részéről kötelezően nyújtandó, mégis több településen hiányzó házi segítségnyújtás alapszolgáltatás elindítása. Az időskorúak aránya növekvő, sok közülük egyedül él, krónikus beteg vagy rokkant, akiknek az egészségi és szociális problémái rendkívül súlyosak.

Az Intézmény célja, hogy a működési területén olyan gondoskodó, komplex szolgáltatást nyújtson, amely a problémákat lehetőség szerint az ellátottak saját környezetében vagy az idősek nappali intézménye keretei között oldja meg. Elsősorban a segítségre szorulóknak kell megfelelnünk annak érdekében, hogy az utolsó életszakaszukat örömmel, megelégedettségben éljék meg, annak tudatában, hogy nincsenek magukra hagyva.

#### **Stratégiai célok**

- A vonatkozó jogszabályi kötelezettségek teljesítése
- Minőségi ellátás nyújtása
- Az egyházi szerepvállalás erősítése az ellátási területen
- Szemléletváltás a speciális szükségletekkel élők ellátásában.
- Továbbiakban a hiányzó ellátási formák létrehozása.

**A Tábita Alapszolgáltatási Központ** (1065 Budapest, Bajcsy Zsilinszky út 57. II. épület 2. emelet, továbbiakban: Intézmény) működtetésének célja, megteremteni a tevékenységi köréhez tartozó szociális feladatok ellátásához szükséges egységes szervezeti keretet. Feladata, hogy biztosítsa a teljes ellátási területén a szolgáltatás egységes irányítását, működtetését, és azonosan magas szolgáltatási színvonalát.

A házi segítségnyújtás biztosításával segítséget nyújt a szociálisan rászorulóknak részére saját otthonukban és lakókörnyezetükben önálló életvitelük fenntartásában, valamint egészségi állapotukból, mentális állapotukból, vagy más okból származó problémáik megoldásában.



A **Pécsi telephelyen** biztosított idősök (demens) nappali ellátásával elsősorban a saját otthonukban élő egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek napközbeni ellátását biztosítja. 20 férőhelyen.

### **3.3 Nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek**

A **házi segítségnyújtás** feladatellátása során az Intézmény segítséget nyújt az ellátást igénybevevőknek az önálló életvitel fenntartásában a szükségleteinek megfelelően lakásán, lakókörnyezetében. A tevékenységek magas színvonalú biztosításával az Intézmény ahhoz kíván hozzájárulni, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, a meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

A fentiek biztosítása különösen jelenti az ellátott szükségletei alapján, az önellátási képességéhez mérten megszervezett segítségnyújtást az alábbi tevékenységi körökben. A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztevékenységei szociális segítségre és gondozási-ápolási feladatokra terjednek ki:

#### **Szociális segítség keretében háztartási segítségnyújtás szolgáltatási elemet biztosítunk.**

Szociális segítség keretében:

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben),
- mosás, vasalás.

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében),
- gyógyszer kiváltása,
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében,
- mosogatás, ruhajavítás,
- ágyazás, ágyneműcsere,
- közkútról, fűrkútról vízfordás,
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel),
- télen hóeltakarítás és síkosságmentesítés a lakás bejárata előtt,
- kísérés.

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában.

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése.

#### **Személyi gondozás keretében gondozás és háztartási segítségnyújtás szolgáltatási elemet biztosítunk.**

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás,
- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése,
- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés,

- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében.

#### Gondozási és ápolási feladatok körében:

- mosdatás, fürdetés, öltöztetés,
- ágyazás, ágyneműcsere,
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése,
- haj, arcszőrzet ápolás, száj, fog és protézis ápolása,
- körömápolás, bőrápolás,
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül),
- mozgatás ágyban,
- decubitus megelőzés, felületi sebkezelés, sztómazsák cseréje,
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása, vérnyomás és vércukor mérése,
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás,
- a házi orvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig).

**A személyi gondozás keretében a szociális segítség tevékenységei is igénybe vehetők, azok részét képezik résztvékenységekben.**

**Az idősek nappali ellátása keretében nyújtott szolgáltatások:** A nappali ellátás keretében az igénybe vevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító, közösségi szolgáltatásokat szervez az intézmény pécsi telephelye. Ennek során szervezetteren valósul meg a személyi higiéniével kapcsolatos segítségnyújtás. A mentális gondozás keretein belül szabadidős, kulturális programokat szervezünk, továbbá sajtótermékek, könyvek, kártya- és társasjátékok, TV-, rádió biztosított. Kiemelt figyelmet fordítunk a vallási, családi és egyéb ünnepek megtartására (Karácsony, Húsvét, névnap, stb.) kirándulások, séták szervezésére. Szükség szerint szervezzük meg az egészségügyi alapellátást, a szakellátásokhoz való hozzájutást. Folyamatosan segítséget nyújtunk a hivatalos ügyek intézésében. Megvalósul továbbá: az életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése, a speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése. Az egészségügyi ellátás körében szervezzük meg a felvilágosító előadásokat, a tanácsadásokat (pl. az egészséges életmódról), továbbá biztosítjuk a gyógytorna lehetőségét.

#### **Szolgáltatási elemek:**

- a) tanácsadás: életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése, szociális tanácsadás és ügyintézés,
- b) készségfejlesztés: képesség és készségfejlesztő foglalkozások szervezése,
- c) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás: biztosítjuk igény szerint az étkeztést, mosást,
- e) esetkezelés: egyéni esetkezelő, probléma feltáró és megoldó szociális segítségnyújtás,

f) felügyelet: napi minimum 6 órás nyitva tartás hétfőtől péntekig, szakképzett gondozónői felügyelettel,

g) gondozás:

- fizikai ellátás (öltöztetés, fürdetés, inkontinencia betét csere, étkeztetés),
- egészségügyi ellátás (gyógyszerelés),
- mentálhigiénés ellátás (mentális irányítás, társas kapcsolatok fenntartása, krízis helyzet kezelés),
- foglalkoztatás (egyéni és csoportos),
- érdekvédelem (hivatalos ügyek intézése, ellátottjogi képviselővel kapcsolattartás).

h) közösségi fejlesztés: helyi közösség bevonása az intézmény életébe, közösségi programok szervezése.

### **3.4. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

A házi segítségnyújtásban tevékenykedő munkatársak, a telephelyek vezetői, a vezetőgondozók és a gondozók együttműködnek az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel:

- a házi orvosokkal, szakorvosokkal, otthonápolási és hospice szolgálatokkal,
- önkormányzatok szociális ügyintézőivel, jegyzőivel, népjóléti főosztállyal,
- szociális intézményekkel, szervezetekkel, egészségügyi intézményekkel,
- személyes gondoskodást nyújtó ellátást biztosító intézményekkel,
- munkaügyi központ kirendeltségeivel,
- oktatási intézményekkel,
- egyházi és civil szervezetekkel,
- érdekvédelmi szervezetekkel,
- területen működő alapellátási szervezetekkel,
- családsegítő szolgálatokkal,
- Baptista Szeretetszolgálat adományozási központtal.

Az ellátást igénybe vevők élethelyzetének, életminőségének javítása érdekében a gondozó, illetve a vezetői feladatokkal megbízott munkatársak megszervezik és / vagy részt vesznek az érintett szakemberek szakmai eszmegbeszélésén, kompetenciái megtartása mellett együttműködik a problémamegoldásban.

Valamennyi telephelyen: az ellátási terület települési önkormányzataival, hivatalokkal való együttműködés, így pl. szociális kerekasztal keretében szakmai megbeszélések, probléma feltárás.

Családsegítő központok: A településeken működő családsegítővel folyamatos a kapcsolattartás annak érdekében, ha a házi segítségnyújtás igénybevétele szükséges. Krízis helyzet esetén közös megoldási alternatívák kidolgozására kerül sor.

Háziorvosokkal: a gondozás alatt álló, illetve gondozásba vétel előtt kapcsolatfelvétel és szoros folyamatos együttműködés az idős érdekében.

Az együttműködés során az Intézmény székhelye és valamennyi telephelye:

- segítséget kap, hogy a szolgáltatást a lakosság körében még többen megismerjék,

- segítséget kap az ellátás magas színvonalú megszervezésében, új módszerek bevezetésében,
- információt szolgáltat a házi segítségnyújtás keretein belül folyó tevékenységről, információt kap az együttműködő szervezetek munkájáról.

Az együttműködés formái: Részvétel különböző szakmai fórumokon, konferenciákon, megbeszéléseken –információ cserével.

A kapcsolattartás módja: Személyes, telefonos, e-mail, postai úton, szakmai konferenciákon, továbbképzéseken.

Továbbképzéseken való részvétel, szociális közösségi- és csoportmunkába való bekapcsolódás. Egyéni esetkezelés kapcsán multidiszciplináris team munka.

**3.4.1. Ajka telephely:** Szorosan együttműködve végzi a munkáját az ellátási területen működő egészségügyi és szociális alapszolgáltatást és szakellátást végző intézményekkel, az állami, egyházi, civil és gazdálkodó szervezetekkel, továbbá az önkormányzatokkal.

Intézményközi együttműködés: a szervezetek kölcsönösen tájékoztatják egymást az általuk szerzett tapasztalatokról, az alkalmazott új módszerekről, eredményeikről, valamint az ellátottaknak legjobban megfelelő szociális intézményi ellátás megkeresésében.

Baptista Szeretetszolgálat E. J. Sz. által működtetett intézményekkel: Országos Szociális Segítő Központtal szoros együttműködés, az étkeztetés és Elterelés kapcsán.

Kiemelt együttműködő partner: Ajkai Rendőrkapitányság, Pártfogó felügyelők, Máltai Szeretetszolgálat.

Térségi Családsegítő és Gyermejjóléti Szolgálat: folyamatos kapcsolattartás, közös rendezvények lebonyolítása, az ellátott étkeztetési igényének jelzése a Családsegítő felé.

Háziorvosok: a gondozás alatt álló, *illetve* gondozásba vétel előtt kapcsolatfelvétel és szoros folyamatos együttműködés az idős érdekében. Állapotváltozás esetén háziorvosi jelzés. Rászoruló idős emberek tájékoztatása a helyi lehetőségekről, az Intézmény ajkai telephelyére való irányításuk.

Idősek otthonai (Devecser, Ajka): Ellátott kérésére, információgyűjtés a szakosított ellátási formáról, illetve elhelyezésének segítése, lebonyolítása.

**3.4.2. Budapest székhely** a munkája során együttműködik, és folyamatos munkakapcsolatot alakít ki és tart fenn a Budapesten ellátást végző egészségügyi és szociális alap- és szakellátást végző intézményekkel, továbbá egyéb állami, egyházi, civil szervezetekkel, a kerületi önkormányzatokkal, illetve az illetékes Kormányhivatalokkal.

Együttműködés más intézményekkel: Az együttműködés során az intézmények kölcsönösen tájékoztatják egymást a tevékenységükről, az általuk biztosított ellátásokról, a munkájuk során szerzett tapasztalatokról, az alkalmazott módszerekről, eredményeikről. Mindezt annak érdekében, hogy az ellátottak a legjobb és legmegfelelőbb szociális ellátást kapják. Az elmúlt időszakban több ellátottunk költözött bentlakásos intézménybe, így főbb együttműködő intézményeink a Baptista Szeretetszolgálat OSzSK Pécsi Gondozási Központ és a Filadelfia Idősek Otthona.

**3.4.3. Esztergom telephely:** A házi segítségnyújtásban tevékenykedő munkatársak együttműködnek az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel:

- házi orvosokkal, illetve az Esztergomi Grangenius Kft. otthoni beteg és hospice szolgáltatással,
- önkormányzatok szociális ügyintézőivel,  
Esztergom város önkormányzatával kötött Feladat-ellátási szerződés kapcsán havi adatszolgáltatás, éves szakmai és pénzügyi beszámoló.  
Esztergom Város Helyi Esélyegyenlőségi Program (HEP) megvalósításában való részvétel.
- szociális intézményekkel, szervezetekkel (idősek otthona, demens-otthon, idősek klubja, kistérségi társulás, jelzőrendszer, családsegítő és gyermekjóléti szolgálat, pl. Magyar Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Háza – Mentálhigiénés Központ.
- BSZ OSZSK szociális étkeztetés szolgáltatás biztosítása az ellátottak körének.
- munkaügyi központ kirendeltségeivel (Országos Közfoglalkoztatási Program),
- oktatási intézményekkel (Esztergomi Kolping Katolikus Középiskola, szociális gondozó és ápoló képzés diákjai, oktatói)
- egyházi és civil szervezetekkel  
pl. Esztergomi Baptista Gyülekezet Szeretetszolgálat és adománybolt; Magyar Élelmiszerbank Egyesület élelmiszermentő programban ellátottak részére heti rendszerességgel élelmiszercsomag,
- érdekvédelmi szervezetek (pl. Mozgáskorlátozottak Komárom-Esztergom megyei Egyesülete)

Az ellátást igénybe vevők élethelyzetének, életminőségének javítása érdekében a gondozó illetve a vezető munkatárs megszervezi és/vagy részt vesz az érintett szakemberek szakmai esetmegbeszélésein, kompetenciái megtartása mellett együttműködik a probléma megoldásban.

**3.4.4. Mátészalka telephely** kiemelt feladatának tekinti saját szolgáltatásainak minőségi színvonalon tartását, az ellátás, gondozás, prevenció hatékonyabbá tételét, törekszik külső szakmai kapcsolataikkal való együttműködésre.

Kiemelt együttműködéseink:

- Ellátási területek Önkormányzataival,
- Ellátási területek Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálataival,
- Mátészalkai Rendőrkapitánysággal,
- Baptista Szeretetszolgálat OSZSK Mátészalka telephelyével,
- Szabolcs- Szatmár-Bereg Megyei Kormányhivatal Mátészalkai Járási Hivatalával,
- Baptista Innovatív Technikum, Gimnázium és Szakképző Iskolával,
- Személyes gondoskodást nyújtó ellátást biztosító intézményekkel,
- Egészségügyi intézményekkel, oktatási intézményekkel,
- Civil szervezetekkel,
- Szociális intézményekkel, szervezetekkel.

**3.4.5. Pécs telephely** a munkája során együttműködik, és folyamatos munkakapcsolatot alakít ki és tart fenn az illetékességi területén ellátást végző egészségügyi és szociális alap és

szakellátást végző intézményekkel, az állami, egyházi, civil és gazdálkodó szervezetekkel, továbbá Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzatával, illetve a Pécsi Járási Hivatal Szociális Központjaival.

Az együttműködés során az intézmény:

- Tanácsokkal látja el a telephely vezetőjét a mentálhigiénés munkatársat és a gondozónót a szakterületével kapcsolatos kérdésekben.
- Team munkában konzultációt tart a szakdolgozókkal, ezen belül megteszi észrevételeit, javaslatait az ellátottak érdekében.
- Segítséget kap az ellátás magas színvonalú megszervezésében, új módszerek bevezetésében.
- Információt szolgáltat a tevékenységéről, információt kap az együttműködő szervezetek munkájáról.
- Szakmai tanácsot kérhet az ellátottak számára legmegfelelőbb ellátás, problémamegoldás érdekében.

Kiemelt együttműködéseink:

- Az idős demens ellátottak esetében megbízási szerződés alapján pszichiáter szakorvos látja el a szakorvosi teendőket.
- Baptista Szeretetszolgálat E. J. Sz. által működtetett intézményekkel, így a Malomvölgyi Szeretetotthonnal és az Országos Szociális Segítő Központtal szoros az együttműködés, kapcsolat, szükség esetén esetmegbeszélések az esetleges idősek otthoni elhelyezés, vagy étkeztetés igénylése kapcsán,
- továbbá a Máltai Szeretetszolgálattal,
- a Pécsen működő önszerveződéssel létrejött Nyugdíjas klubbal, Asszony klubbal, Idősek klubjával, Vasutas klubbal.

### **3.4.6. Sopron telephely**

Munkája során együttműködik, és folyamatos munkakapcsolatot alakít ki és tart fenn az illetékességi területén ellátást végző egészségügyi és szociális alap és szakellátást végző intézményekkel, az állami, egyházi, civil és gazdálkodó szervezetekkel, továbbá a területen lévő önkormányzatokkal, mint pl.: Kőszeg, Mosonmagyaróvár, Fertőszentmiklós, Újkér, Csér-Csáfordjánosfa.

Kiemelt együttműködések:

- települési önkormányzatokkal, hivatalokkal: időszakonként és aktuális probléma esetén megbeszélések tartása, a feltárt problémákra közös megoldást találni az ellátottak igényeinek megfelelően és érdekében.
- a Baptista Szeretetszolgálat E.J.Sz. által működtetett intézményekkel, az Országos Szociális Segítő Központtal és a területen kívül működő szociális intézményekkel szoros együttműködés, kapcsolat, szükség esetén esetmegbeszélések az esetleges idősek otthoni elhelyezés, vagy étkeztetés igénylése kapcsán.
- a különböző, - elsősorban szociális célokra szervezett – civil szerveződésekkel, alapítványokkal, így a Máltai Szeretetszolgálattal,

A járásokban működő önszerveződéssel létrejött

- Nyugdíjas klubokkal, (Csapod, Fertőszéplak, Mosonmagyaróvár)
- Maci Kórház Sopron

- „Remény hal meg utoljára” Egyesület

Információ átadás és szociális ellátás igénybevételének módjáról tájékoztatás céljából. Gondozásba vétel előtt kapcsolatfelvétel majd szoros folyamatos együttműködés kialakítására törekszünk mind a falvakban, mind a városokban a gondozottjainkat ellátó orvosokkal.

### **3.4.7. Szombathely telephely**

Munkája során együttműködik, és folyamatos munkakapcsolatot alakít ki és tart fenn az illetékességi területén ellátást végző egészségügyi és szociális alap és szakellátást végző intézményekkel, az állami, egyházi, civil és gazdálkodó szervezetekkel, Szombathely Város Önkormányzatával, továbbá kiemelten jó a kapcsolat a területén lévő Gérce, Hosszúpereszteg, Vashosszúfalú és Vásárosmiske Önkormányzataival.

**Kiemelt együttműködéseink:** A Szombathelyi Baptista Gyülekezettel, a Baptista Szeretetszolgálattal közösen működtetett Cipősdoboz akcióban résztvevő civil szervezetekkel pl. Vasi Diák Szövetség, ill. önkormányzati szervezetekkel és iskolákkal a megyében pl. Rumi Általános Iskola, védőnői hálózat az ellátási területen és a helyi egyházi segítő szervezetekkel: Vas Megyei Karitás és Szombathelyi Evangélikus Diakóniai Központtal. Szeretnénk az önkéntesek számát növelni, mert jelenlétük az idősök életében kiemelkedően fontos, elősegíti a generációk közötti kapcsolat erősítését. Ezért keressük a középiskolás korosztály, ill. a felnőtt segítők bevonásával a lehetőségeket az idősök életébe.

### **3.4.8. Tapolca telephely**

Munkája során együttműködik, és folyamatos munkakapcsolatot alakít ki és tart fenn az illetékességi területén ellátást végző egészségügyi és szociális alap és szakellátást végző intézményekkel. Az állami, egyházi, és civil szervezetekkel, továbbá a Veszprém Megyei Kormányhivatal Tapolcai és Sümegi Járási Hivatal Önkormányzatával, Szociális Alapellátási Intézményeivel, Munkaügyi Központjával. 2021-ben új ellátási területként a Zalaszentgróti járás önkormányzataival kezdeményezett szakmai kapcsolatfelvételt.

**Kiemelt együttműködéseink:** Széchenyi István Baptista Technikum, Szakképző Iskola és Gimnáziummal a cipős doboz ajándékok gyűjtésében és azok szétosztásában való együttműködés során eljuttatták a dobozokat a rászoruló családoknak. Ebben az akcióban a tapolcai Családsegítő és Gyermejkölési Központtal is együttműködött.

Az iskolások közösségi szolgálatát teszik lehetővé azzal, hogy gondozottjainkat segíthetik szociális gondozóink mellett, illetve a cipős dobozok szétosztásában is közreműködhetnek.

A kötelező szakmai továbbképzéseket a társszervezetekkel közösen valósították meg, hogy minden gondozó a hozzá legközelebb eső településen tudjon részt venni a képzéseken. Rendszeresen meghívást kapnak Tapolcán idősvédelmi konferenciára, a helyi idősök klubjának rendezvényére, ahol bemutatásra került az intézmény szakmai munkája. Sümegen megrendezett szakmai fórumon is jelen vannak.

Az idősök védelmében kialakult interprofesszionális helyi együttműködésnek tagja a telephely, melynek célja, hogy a szomszédok, helyi lakosok figyeljenek egymásra, kiemelten az idős emberekre, akik sokszor egyedül élnek, elmagányosodtak.

### **3.4.9. Tatabánya telephely**

Munkája során együttműködik, és folyamatos munkakapcsolatot alakít ki és tart fenn az illetékességi területén ellátást végző egészségügyi és szociális alap és szakellátást végző intézményekkel. A Tatabányán működő szociálpolitikai kerekasztal tagja, együttműködik a Szociális szolgáltatástervezési koncepció elkészítésében. Részt vesz a Tatabánya 70+ programban és szoros kapcsolatot tart fenn az Önkormányzat szociális osztályával. A seregélyesi ellátási terület kapcsán az ellátást nyújtó korábbi intézménnyel, az érintett települések jegyzőivel, polgármesterekkel.

### **3.4.10. Gyömöre telephely**

Munkája során együttműködik, és folyamatos munkakapcsolatot alakít ki és tart fenn az illetékességi területén ellátást végző egészségügyi és szociális alap és szakellátást végző intézményekkel, az állami, egyházi, civil és gazdálkodó szervezetekkel.

2019. évben a telephely Gyömöre településre költözött, ezáltal is a polgármesterrel kiemelkedő az együttműködés, ez jellemző azon településekre is, ahol feladatellátás van. A Téli Kistérség Sokoróaljai Önkormányzatainak Gyermekjóléti és Szociális Intézménye és Napocska Családi Bölcsőde Hálózat területileg illetékes családsegítőivel szoros az együttműködés. Kölcsönös segítségnyújtás van a szakemberek között, krízishelyzetek esetén azonnali problémamegoldás.

### **3.4.11. Verőce telephely:**

Munkája során együttműködik, és folyamatos munkakapcsolatban van az önkormányzatokkal, házi orvosokkal.

- Váci Jávorszky Ödön Kórház,
- Váci Család és Gyermekjóléti Központtal,
- Nógrádi Napraforgó Hagyományőrző és Szociális Egyesület,
- Szokolya Sárkányölő Szent György Idősek Otthona,
- Verőcei Migazzi Otthon,
- Szociális Szolgáltató Háza,
- BSZ OSZSK szociális étkeztetés szolgáltatás biztosítása az ellátottak körének.

## **4.) Az ellátandó célcsoport megnevezése és jellemzői**

### **4.1 Házi segítségnyújtás keretében kell gondoskodni**

- azokról az időskorú személyekről, akik otthonukban önmaguk ellátására saját erőből nem képesek, vagy csak részben képesek és róluk nem gondoskodnak,
- azokról a pszichiátriai betegekről, fogyatékos személyekről, valamint szenvedélybetegekről, akik állapotukból adódóan az önálló életvitellel kapcsolatos feladataik ellátásában segítséget igényelnek, de egyébként önmaguk ellátására képesek,
- azokról az egészségi állapotuk miatt rászoruló személyekről, akik ezt az ellátási formát igénylik,
- azokról a személyekről, akik a rehabilitációt követően a saját lakókörnyezetükbe történő visszailleszkedés céljából támogatást igényelnek önálló életvitelük fenntartásához.



#### **4.2. Idősek nappali ellátása keretében kell gondoskodni**

- a saját otthonaikban élő, egészségi állapotuk, idősoruk miatt támogatásra szoruló, önmaguk ellátására csak részben képes személyekről, akiknek állapotuk fenntartásához, javításához a nappali ellátásunk által biztosított szolgáltatáselemekre van szükségük.
- a demens ellátásra egyre nagyobb igény jelentkezik a nappali ellátáson belül is. A **demens személyek nappali** ellátása a Pszichiátriai/Neurológiai Szakkollégium által befogadott demencia centrum, a Hivatal, a rehabilitációs szakértői szerv, vagy pszichiáter, neurológus, geriáter szakorvos demencia kórképet megállapító szakvéleményével rendelkező személyeket látja el. Ezen ellátotti csoport speciális ápolási és gondozási szükséglettel bír. Jelenleg a jellegzetes ápolási problémák otthoni megoldásának lehetőségei korlátozottak, ezért társadalmi szintű ellátási megoldások kimunkálására van szükség, melyeknél az egészségügyi ellátást kiegészíti a szociális ellátás.
- az időskori demencia egy progresszív visszafordíthatatlan állapot. Progressziója a gondozó számára fokozott megterhelést jelent. Az otthoni gondozás éveken át nem valósítható meg úgy, hogy a gondozó egészsége ne sérülne, vagy a beteget ellátó családi rendszer működésében ne mutatkoznának funkciózavarok. Intézményünkben folyamatosan fejlesztjük azon lehetőségeket, amelyek által a demens ellátottak környezeti és gondozási keretei egyre magasabb színvonalú ellátást alapoznak meg.

#### **4.3. Az ellátási területen élő célcsoport jellemzői**

Az idős emberek jellemzően ragaszkodnak önállóságuk megőrzéséhez, de előrehaladott koruk, romló egészségi állapotuk miatt nagy kockázatot jelent számukra az otthoni egyedüllét. A családokat rendkívüli módon megterheli az idős hozzátartozó gondozása, amikor önmagukat egyedül ellátni már nem képesek. Az átmeneti vagy tartós megbetegedés anyagilag is jelentősen megterheli a családot, ha ugyanakkor az egyik családtag feladja munkaviszonyát a szülő ellátása miatt, ez teljes ellehetetlenülést is jelenthet. Ha a család nem tudja magához venni, befogadni az idős hozzátartozókat, az út elkerülhetetlenül az idősek otthonába vezet. Az intézménybe kerülést azonban nemcsak az idősek ellenállása nehezíti, hanem az intézmények telítettsége, a férőhelyhiánnyal járó várakozólistára kerülés is.

Az idős, fogyatékkal élő, pszichiátriai beteg embereknél sokkal nagyobb a kockázata annak, hogy elveszítik függetlenségüket, nem tudják megőrizni méltóságukat, elesnek a szolgáltatásoktól. A szolgáltatásban elvégzett igényfelmérése során megkérdezett házi orvosok, továbbá az önkormányzati szociális bizottságok tagjai az alábbi, a potenciális ellátotti körre jellemző szükségleti tényezőket emelték ki többségében.

- Az idősek családtagjaik elvesztése, a fogyatékossgal élők, pszichiátriai betegek esetében képességeik, készségeik elvesztése miatt nő az elmagányosodásuk veszélye, nő az izolálódásuk.
- A fizikai és szellemi teljesítőképesség csökkenése miatt egyre inkább rászorulnak mások segítségére.
- Számos krónikus betegséggel küszködnek.
- Kórházi ápolásra, rehabilitációra van rendszeresen szükségük, de otthonukban akarnak gyógyulni.

#### **4.3.1. Ajka telephely**

Az ellátási területen mintegy 29 000 ember él, nagy arányban nőtt az időskorúak száma az elmúlt években. A településeken élő idősök arányának növekedése évek óta érzékelhető a szociális ellátások igénybevételek kapcsán. Az ellátási területen lévők 80%-a egyedül él. A gondozottak  $\frac{3}{4}$  része nő. Sok esetben családi támaszok nélkül élnek messze a családtól. Az elmúlt időszakban egyre több gondozási szükségletük van az időseknek romló egészségügyi állapotuk miatt.

#### **4.3.2. Budapest székhely**

Az ellátást igénybevevők közül a nők vannak többségében, jelenleg az ellátottak csupán 17%-a férfi. Nagy hangsúlyt fektetünk arra, hogy házaspárok jelentkezése esetén mindkét felet el tudjuk látni. A megkeresések leggyakoribb oka a megromlott egészségügyi állapot – egyre több esetben kérnek 4 órát meghaladó gondozási igénnyel rendelkező ellátottaknak segítséget. Nagy számban keresnek meg azok az idősök, akik hozzátartozója külföldön él, és a házi segítségnyújtással kívánja biztosítani magának a segítséget, illetve több olyan ellátottunk is van, akinek a hozzátartozóját gondoztuk, és az ellátással való elégedettség miatt fordulnak hozzánk. A nem nyugdíjas férfiak a korai rokkantság miatt, az idősebbek pedig az egészségügyi állapotuk miatt kérik az ellátást. Női ellátottjaink leginkább a korrallal járó egészségkárosodás miatt kérik segítségünket, de egyre több a demencia miatt önmagát ellátni részben képes gondozottunk is.

#### **4.3.3. Esztergom telephely**

Az időskorúak számának és arányának növekedésével a támogatásra szorultak köre is bővült. Nagyon magas a térségben az otthonukban élő pszichiátriai betegek száma, akik nem jutnak megfelelő – közösségi ellátáshoz, de bevonhatók a házi segítségnyújtás szolgáltatás ellátotti körébe.

A házi orvosok ajánlanak bennünket az idős, egyedül élő ellátottaknak.

A térségben élő potenciális ellátotti kör élet- és lakáskörülményei az országos átlagnál jobbnak tekinthető, de itt is egyre több olyan háztartás van, amelyben idős személyek is, de főleg, amelyekben már csak idős emberek élnek.

#### **4.3.4. Mátészalka telephely**

A házi segítségnyújtást igénybe vevő ellátottak jelentős része, több mint fele kis településen él, családi kapcsolatok és támasz nélkül, minimális jövedelemből, amelyből sok esetben csak az elemi létfenntartásukat tudják finanszírozni.

Gyermekeik és rokonaik általában a munkalehetőségek miatt máshol, sok esetben, távoli városban, vagy külföldön élnek – egyre jelentősebb számban -, így a kapcsolattartás csak az ünnepekre, jó esetben is legfeljebb havonta 1-2 hétvégére korlátozódik.

A kistérségeikben az idős populáció arányának növekedésével párhuzamosan nő az időskori mentális - lelki egészségi problémák - ezen belül az időskori depresszió, és azzal gyakran együtt járó problémák egyéni és társadalmi terhe is. A depresszió az organikus (szervi eredetű) mentális zavarok mellett a leggyakoribb pszichiátriai betegség az idős populációban.

Demográfiai okok miatt az ellátást nagyobb számban – közel  $\frac{3}{4}$  arányban - nők veszik igénybe, akik viszont özvegységük miatt általában teljesen egyedül élnek családi kapcsolatok nélkül.

#### **4.3.5. Pécs telephely**

Pécs lakónépességének korfája összességében egy rohamosan öregedő város képét mutatja (még úgy is, hogy a városban tanuló egyetemisták az átlagok szintjén szükségképpen fiatalítják a város lakónépességét). A népesség életkor szerint tekintett csoportjai sajátosan szegregált helyzetet mutatnak Pécs esetében: a város egyes részein kiugróan magas az idős népesség aránya, más részei kiegyenlítettebb helyzetet mutatnak. A telephely szabolcsfalui városrészen található, ami Pécs keleti külvárosi szegregált része, az idős lakosság aránya ezen a település részen kiemelkedően magas. Pécs város szociálpolitikai koncepciójára jellemző az idősödő korosztályok szempontjából a munkavégző képesség kitolódását támogató egészségtudatosság, az igényeikhez illeszkedő szolgáltatások biztosítása, tapasztalataik, tudásuk hasznosítási módjainak fejlesztése, a városvezetés erre fordít fokozott figyelmet. A lakónépesség számának az elmúlt két évtizedben megfigyelhető csökkenésével ellentétes tendenciát mutat a háztartások számának alakulása. A pécsi háztartásokban jelenleg átlagosan 2,2 fő él, de a háztartások zöme egyszemélyes háztartás (utóbbiak aránya tíz év alatt 8%-kal emelkedett). Ez érzékelhető a szociális ellátások igénybevétele kapcsán is. Ennek megfelelően sok olyan idős keresi meg az intézményt, akik 80 év felettek, egyedül élnek.

#### **4.3.6. Sopron telephely**

A településeken élő idősök arányának növekedése évek óta érzékelhető a szociális ellátások igénybevétele kapcsán. Győr-Moson-Sopron Megyébe 121,2 Vas Megyében 153,4 az előreagedési index 2020-ban, ennek megfelelően az idősök otthonaiban is hosszú várólisták vannak.

Egyre több esetben merül fel a gondozási szükségletfelmérése alkalmával, hogy olyan magas pontszámot érünk el, hogy bentlakásos intézeti ellátásra jogosítja fel az ellátottat. Mivel a család egyes esetekben csak részben kér segítséget és a szakosított ellátási formák eltűntek, legfőképpen a hirtelen rossz állapotba került potenciális időst, ez a feladat az alapellátásokra hárul.

A Covid 19 járvány és az egészségügyben kialakult állapotok, nehezítik a mindennapi munkát. A már kialakított és megszokott bizalmi kapcsolatokról is eltávolodnak a fertőzéstől féltő idősök, az egyénekre fordított időben megnő a mentális támogatás szükségessége.

#### **4.3.7. Szombathely telephely**

Szombathelyen ugyanaz a demográfiai tendencia jelentkezik, mint a magyar települések, illetve az Európai Unió városainak nagy részében.

Folyamatosan nő a születéskor várható élettartam, és egyre tovább élnek az emberek. Ez önmagában jó hír, de közben egyre kevesebb gyerek születik. Rohamos tempóban öregszik Szombathely város lakossága. Ennek következtében egyre kevesebb a 14 éven aluli, és egyre több a 65 év feletti lakos. Öregedési index Szombathely városban jelenleg 152, azaz, Szombathelyen 100 gyermekkorúra (14 év alattiak) 152 időskorú (65 év feletti) jut.

Erre fel kell készülnie az ellátórendszereknek, és nem csak a nyugdíjrendszernek, hanem az egészségügyi és szociális rendszereknek is. A szolgáltatási területünkön a házi segítségnyújtást igénybe vevők általában magas gondozási szükséglettel rendelkeznek, ezért a személyes gondozás kereteiben kizárólag szakképzett gondozók segítik mindennapjaikat.

#### **4.3.8. Tapolca telephely**

Ellátottjaink idős, 48%-a 80-89 év közötti, többnyire egyedül élő emberek. A házi segítségnyújtást igénybe vevők 44 %-a kis településen él, családi támasz nélkül. Gyerekeik és rokonaik általában a munkalehetőségek miatt máshol, sok esetben távol, gyakran külföldön élnek, így a kapcsolattartás ritka, nehezen megoldott. Gondozóink ezért nem csak az egészségügyi, vagy fizikai szükségletek javítását, illetve szinten tartását végzik, hanem sok esetben mentális támaszt is jelentenek egy – egy gondozott számára. Az új felvételek száma stagnál, mivel az érintett járásokban a népesség szám folyamatosan csökken.

#### **4.3.9. Tatabánya telephely**

Az időskorúak számának és arányának növekedésével a támogatásra szoruló kör is bővült. A telephely vonatkozásában a legtöbb ellátotti igény Tatabányáról érkezik. Tatabánya népesség korösszetétele kedvezőtlen. A 2011-es év elején a 19 évesnél fiatalabbak népességen belüli súlya 20%, a 60 éven felülieké 23% volt. 2019-ben a férfiaknál 71,55, a nőknél 78,92 év volt a születéskor várható átlagos élettartam. A nemek aránya 2020-ban Tatabányán kedvezőtlen volt, ugyanis ezer férfira 1 103 nő jutott.

A telephelyhez tartozó nyitva álló helyiség Seregélyes található. Az ellátás biztosított Seregélyes nagyközségben, illetve Csöszön és Tácon. Utóbbi két település lélekszáma nem éri el a 2000 főt. A települések korcsoportmegoszlása szerint elmondható, hogy a településen élő 60 év feletti lakók száma magas. A településeken megfigyelhető a fiatalok elvándorlása, így gyakori, hogy az idősek egyszemélyes háztartásban élnek. A demográfiai folyamatokra tehát a lakosság szám csökkenése, a népesség átlagéletkorának emelkedése mellett a lakosság rossz egészségügyi állapota is jellemző.

#### **4.3.10. Gyömöre telephely**

A Településeket nézve megállapíthatjuk, hogy a községek többségének népessége erőteljesen elöregszik. A településen élők 90 %-a 80 év feletti. A gondozásba lévőek közül a  $\frac{3}{4}$  része nő. Az ellátottjaink legnagyobb része egyedül él, messze a családtól. A romló egészségi állapotuk miatt egyre nagyobb óra számban kéri a szolgáltatásunkat.

#### **4.3.11. Verőce telephely**

Többnyire nők veszik igénybe az ellátást, akik már özvegyek, egyedül vannak és a mindennapi teendőiket már nehezen tudják elvégezni, romló egészségi állapotuk miatt. Sok esetben a házi orvosok ajánlásán keresztül jutnak el az idős, egyedül élő ellátottak az intézményhez.

## 5.) Feladatellátás

### **A feladatellátás szakmai tartalma időskorúak nappali ellátása:**

A pécsi telephelyünkön az idősek nappali ellátása megszervezése során kiemelt feladatunk az ellátottak számára tevékeny és hasznos programokat nyújtani. Valamennyi ellátottnak biztosítani tudjuk a rendszeres napi életritmust, a szabadidő hasznos eltöltésének lehetőségét, az egyéni és társas elfoglaltságot, valamint szükség és igény esetén a pihenési, mosdási és mosási lehetőséget. A nappali ellátás nyitvatartási ideje a helyi ellátotti igényeknek megfelelően: hétfőtől péntekig 7 órától 15 óráig.

### **Szolgáltatásaink:**

- A személyi higiéniével kapcsolatos segítségnyújtás.
- Mentális gondozás: szabadidős-, kulturális programok szervezése, sajtótermékek, könyvek, kártya- és társasjátékok, TV-, rádióműsorok biztosítása.
- A vallási, családi és egyéb ünnepek megtartása (Pl. Karácsony, Húsvét, névnap, stb.), bálók, kirándulások, séták szervezése.
- Szükség szerint az egészségügyi alapellátás megszervezése, a szakellátásokhoz való hozzájutás segítése.
- Hivatalos ügyek intézésének segítése.
- Életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése.
- Speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének segítése.
- Érdeklődési körnek megfelelő tanfolyamok, képzések szervezése.
- Egészségügyi ellátás körében:
  - o felvilágosító előadások szervezése,
  - o tanácsadás az egészséges életmódról,
  - o torna lehetőségének biztosítása.

A nappali ellátás célja alapvetően egy nyitott, a szükségletekre gyorsan reagáló, integráló szerepet betöltő ellátási formává válás. A szolgáltatási elemek (tanácsadás, készségfejlesztés, háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás, demens ellátásban étkeztetés is, esetkezelés, felügyelet, gondozás és közösségi fejlesztés) személyre szabott, egyéni igényeket és szükségleteket figyelembe vevő együttes alkalmazása biztosítja az idős emberek teljes értékű társadalmi létét.

A demens személyek nappali ellátását az idősek nappali ellátása részeként szervezzük meg. A demens személyek nappali ellátásában egyéni és csoportos foglalkozásokat napi rendszerességgel kell szervezni, a demens személy egyéni gondozási tervét a demencia centrum szakvéleménye és a szociális, mentálhigiénés munkatárs állapotfelmérése alapján kell elkészíteni, továbbá a gondozói felügyeletet a nyitvatartási idő alatt folyamatosan biztosítani kell.

Az idősek nappali ellátására vonatkozó szabályokat az alábbi eltérésekkel alkalmazzuk:

- a) egyéni és csoportos foglalkozásokat napi rendszerességgel szervezünk,
- b) a demens személy egyéni gondozási tervét a demencia centrum szakvéleménye és a szociális, mentálhigiénés munkatárs állapotfelmérése alapján készítjük el,
- c) a gondozói felügyeletet a nyitvatartási idő alatt folyamatosan biztosítjuk. A helyes napirend, a változatos tevékenységi formák, foglalkozások segítik az ellátottak aktivitásának megtartását.

Alapvető célunk, hogy a demenciával küzdő idős ember a szellemi leépülése során életminőségét megőrizve, jó közérzettel, pszichés és szomatikus egyensúlyának megtartása

mellett élje életét. Kognitív zavarai, és a gondozóját igénybe vevő tünetei mellett is érzékelje a jó bánásmódot, képes legyen élvezni az adott pillanatokat, és olyan támogatást kapjon, mely késlelteti állapotát romlását. Önellátási képességének csökkenése mellett is kielégítettek legyenek szükségletei, és meg tudja őrizni emberi méltóságát.

A demenciával küzdő idős ember életminőségének megőrzésébe beletartozik:

- a biztonságos és optimális gondozási környezet kialakítása,
- ápolási-gondozási szükségleteinek kielégítése,
- az állapotának, az élethelyzetének és a „pillanatnak” adekvát kommunikáció alkalmazása,
- a tájékozódás, a térbeli és az időbeli orientáció megőrzésének támogatása,
- a kognitív jellegű tünetek és a magatartási, valamint a pszichés tünetek enyhítése,
- az önellátási képességek javítása, a képességromlás késleltetése, a képességek csökkenéséből származó zavarok enyhítése,
- az izoláció elkerülése,
- a szűkebb és tágabb szociális környezetben való részvétel támogatása,
- az állandóság biztosítása,
- biztonságának megőrzése, és a védelem, mely az esetleges korlátozás egyetlen lehetséges alapja.

Az életminőség megőrzésébe tehát beletartozik mindazon beavatkozások és eljárások biztosítása, amelyek hozzájárulnak a demens jólétének fenntartásához. Mindezen feltételek megléte felszabadítja a közvetlen hozzátartozókat a teljes felelősség alól, így hozzájárul az ő pszichés és szomatikus egyensúlyuk optimalizálásához is.

A demenciával küzdő személy jóléte itt azt is jelenti, hogy:

- aktívan tölti a napjait segítői közreműködéssel,
- biztonságban érzi magát,
- érzelmi támogatást kap.

Demens betegek nappali ellátása a családban a demenciával küzdő személy segítője általában előbb fogalmazza meg a segítség iránti igényét, mint maga az idősödő, demenciálódó személy.

Az ellátottak állapot felmérése: Az ellátottak állapotfelmérését a terápiás munkatárs végzi a pszichiáter szakorvossal. A komplex állapotfelmérésbe beletartozik az ápolási-gondozási szükséglet felmérése is. A hozzátartozók információi alapján összeállított szokáslista, az átfogó anamnézis részét képezi. Ebbe beletartozik az életút, spiritualitás, személyiségjegyek, étkezési, testápolási szokások, [in]kontinencia, és minden olyan lényeges elem, mely az ellátást igénylő személyiségének a jellemzője. A gondozási terv minden esetben egyéni gondozási-ápolási terv, ezek alapján és team-munka nyomán készül el.

Az ellátottak meglévő képességeinek megőrzésére és fejlesztésére irányuló program: Fokozott figyelmet kell fordítani az ellátottak meglévő képességeinek megőrzésére, fejlesztésére is. Ennek érdekében feltétlenül tudnunk kell, melyek azok a maradék vagy megkímélt működések, amik alkalmasak lehetnek a demenciálódás ütemének a lassítására, a napi élettevékenység részleteinek gyakorlására és a biztonságos életfeltételek kialakítására. A helyes napirend, a változatos tevékenységi formák, foglalkozások segítik az aktivitás megtartását. A hozzátartozókkal való kapcsolattartás rendkívüli fontossággal bír. A családtagokat abban is támogatni kell, hogy továbbra is el tudják fogadni demenciával küzdő idős hozzátartozójukat.

Amíg lehetséges, törekedünk az önállóság megőrzésére, azaz amit a demenciában szenvedő személy még meg tud tenni, engedjük megtennie. Fontos alkalmazni a segítő kommunikációt, amikor is egyértelmű mozdulatokkal, világos mondatokkal csökkenthetjük az esetleges ellenkezést.

Tevékenységekínálat, aktivizálás, tréningek a napi tevékenységeknél elengedhetetlen a demens ellátott életritmusának megfelelő időstrukturálás. A tevékenységek megszervezése folyamatos napirend szerint történik a hét minden napján. Az egyéni fejlesztésre, „munka” jellegű aktivitásokra inkább a délelőtti órák alkalmasak, a gondozási tervekben szereplő módon.

Korábbi vallásosságának mélysége függvényében lehetőleg biztosítsuk az ellátottnak ezen szükségletének kielégítését, az intézmény által kínált imaóra, istentisztelet, mise keretében.

A csoportos foglalkozások esetében a létszám 5-7 fő a foglalkozások közösen történnek az idősek otthona lakóival.

- **Mozgásterápia**

Testtudat, testséma kialakítása, megerősítése, ülőtornával, labdajátékkal. Finommotorika, kézügyesség fejlesztés, szem-kéz, szem-láb koordináció fejlesztése.

Módszerei pl.: labdajátékok, két újas fogás, megtartás, sodrás, papírtépkedés, ceruzafogás, hajtogatás, tapintásos tapasztalatok, egyensúlygyakorlatok stb.

- **Játékterápia**

Közösségi és egyéni játékok pl.: memória kártyák, dominó, építőkocka, fejlesztő játékok stb.

- **Biblioterápia**

Az olvasmányok kiválasztásánál a demens személyek érdeklődési körének, mentális állapotának megfelelően kell dönteni. Tartalmuk különböző lehet pl: mesék, rövid anekdoták stb.

A mindennapok során folyamatosan kell törekedni a memória-erősítésére, régi ismeretek, ismerősök felidézésére. A foglalkoztatáshoz tartozik a régi emlékek felidézése, történetek elbeszélése, az ízek és illatok felidézése, melyet közös sütéssel-főzéssel hívunk elő, ez megnyitja azokat a képességeket, hogy tudjanak társalogni tárgyokról, emberekről, szokásokról, helyekről és eseményekről.

A demens személyek biztonságának fontos része a tájékozódás segítése is, és a biztonságos tárgyi környezet kialakítása.

- **Rendezvények**

Húsvét, anyák napja, majális, szüreti bál, idősek napja, karácsony.

Biztonságos környezet: Az ellátásra szolgáló helyiség tárgyi feltételei elősegítik a demens ember könnyű és biztonságos közlekedést, tájékozódását, hozzájárulva ezzel is biztonságérzete növeléséhez. Alapvető szempont a stabil környezet megteremtése, a berendezési tárgyak állandósága, irányjelzők alkalmazása, strukturálisan egyszerű, jól átlátható, biztonságos berendezésű – székek, fotelok, asztalok lekerekített formájúak, stabil lábazatúak. Csúszást, elesést okozó tárgyak nincsenek a klubban. Helyiségeink megfelelő nagyságúak, világosak, barátságosak. A demens személyek biztonságát növeljük kapaszkodókkal, jelekkel, színekkel, képekkel, amelyek segítik a tájékozódásban, az eligazodásban is.

A területileg illetékes szakorvosi ellátással való együttműködés módja: Intézményünk pszichiáter szakorvossal kötött megbízási szerződés alapján látja el a szakorvosi teendőket. Minden hónapban egy alkalommal előre egyeztetett időpontban vizitet tart a pécsi telephelyen.

Feladatai:

- biztosítja az ellátottak szakirányú egészségügyi ellátását,
- elvégzi a demencia kórkép megállapításához szükséges vizsgálatokat,
- szakorvosi javaslatot ad demencia kórkép esetén,
- tanácsokkal látja el a telephely vezetőjét a mentálhigiénés munkatársat és a gondozónőt a szakterületével kapcsolatos kérdésekben,
- team munkában konzultációt tart a szakdolgozókkal, ezen belül megteszi észrevételeit, javaslatait az ellátottak érdekében.

#### **A feladatellátás szakmai tartalma házi segítségnyújtás:**

A feladatellátás, az ellátást kérő számára, saját otthonában, az önálló életvitelének fenntartását biztosító gondoskodás, valamint az egészségi állapot, mentális állapot, vagy más okból származó problémák megoldása; különösen:

- alapvető gondozási, ápolási feladatok elvégzése,
- segítő kapcsolat kialakítása, fenntartása,
- segítségnyújtás a személyi és környezeti higiénia megtartásában,
- segítségnyújtás az étkezés megoldásához (bevásárlás, meleg étel biztosítása),
- kapcsolattartás elősegítése (rokonok, barátok, ismerősök),
- vészhelyzetek kialakulásának megelőzése, elhárítása,
- a szabadidő hasznos eltöltésének segítése (egyéni, csoportos),
- a szociális ellátáshoz való hozzájutás elősegítése,
- szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése,
- együttműködés a háziorvossal, szociális ellátást nyújtó intézménnyel, polgármesteri hivatal ügyintézőjével, civil szervezetekkel.

Az Intézmény az alapellátás keretében gondoskodik különösen az időskorúak, a fogyatékos személyek ellátásának megszervezéséről. Ennek érdekében a vezető gondozó feladata és felelőssége, hogy valamennyi ellátott érdekében személyes kapcsolatot teremtsen, majd folyamatosan kapcsolatot tartson más intézményekkel.

A házi segítségnyújtás módját, formáját és gyakoriságát vezető gondozó vagy a gondozás irányítója a gondozási tervben foglaltak figyelembevételével határozza meg.

#### **A vezető gondozó/ telephelyvezető munkakörébe tartozó feladatai, különösen:**

- a lakosság körében felmerülő alapszolgáltatási igényeket folyamatosan figyelemmel kíséri,
- az ellátotti igények kezelése, szükségletfelmérés, a gondozási szükséglet kategorizálása,
- az intézmény által biztosított szolgáltatások, gondozási feladatok ellátásának megszervezése, ha ápolási feladatok ellátása is szükséges, ápolási terv alapján történik az ellátás, amennyiben szükséges, az otthonápolási szolgálattal koordináció, a szakmai munka összehangolása, szervezési, vezetési feladatok ellátása,
- a szociális munka gyakorlati hatékonyságának és hatásosságának elősegítése,
- a szolgáltatásra és a gondozási munkára vonatkozó jogszabályok, szakmai szabályok érvényre juttatása,
- a KENYSZI rendszerben napi jelentést ad le az ellátást igénybe vevő ellátottokról, az önellenőrzést elvégzi a tárgyhónapot követő hónap 15. napjáig,
- kapcsolattartás más szociális, illetve egészségügyi intézményekkel,



- az adott szociális intézmény és szociálpolitikai eszközrendszer fejlesztésének elősegítése,
- más típusú ellátás szükségessége esetén, annak kezdeményezése.

A **gondozó/ápoló** feladatai ellátása során segítséget nyújt ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete

- saját környezetében,
- életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően,
- meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

A gondozó/ápoló és a segítő munkakörben foglalkoztatott napi gondozási/ segítői tevékenységéről tevékenységnaplót kell vezetni, amelyben a résztvékenységeket kell rögzíteni annak pontos megnevezésével és időtartamának rögzítésével (gondozási idő, útidő).

Adminisztráció: a gondozott/ segített érdekében történő adminisztráció, továbbá a szakmai munka adminisztrációja, ami elsődlegesen a tevékenységnaplóban valósul meg. A gondozottak számára a tevékenységnapló tartalmazza az elvégzett résztvékenységek megnevezését és az arra fordított időt (óra perctől óra percig, illetve percben is), az ellátott aláírását és a gondozó/ segítő aláírását is.

A segítettek számára a tevékenységnapló tartalmazza az elvégzett résztvékenységek megnevezését és az arra fordított időt (óra perctől óra percig), az ellátott aláírását és a gondozó/ segítő aláírását is.

Esetmegbeszélés: havonta kettő alkalommal, illetve szükség szerint esetmegbeszélő csoportot tartunk a szolgálatnál dolgozó gondozónők és a vezető gondozó részvételével.

### **A feladatellátás módja**

A hívó élet, a közösséghez tartozás meghatározó tényezők a harmonikus és tartalmas öregedéshez. A szolgáltatás során a szolgálat munkatársai otthonukban, illetve lakókörnyezetükben, személyesen keresik fel az ellátottakat. A szolgáltatás elérhetőségéről a kapcsolatfelvételkor minden ellátott számára tájékoztatást nyújtunk. Az irodai elérhetőségeken túl a szervezet a vezető gondozók számára mobiltelefont biztosít, amelyen a vezető gondozó a munkáltató és a gondozottak számára is elérhető. A gondozottak számára a gondozók/ segítők délután 16.20 óráig elérhetőek, de egyeztetés esetén ettől eltérő időtartamban is. A gondozók/ segítők elérhetőségéről az ellátottak tájékoztatást kapnak az ellátásba vétel során. Szolgáltatásainkkal alkalmazkodunk az ellátottak napirendjéhez, a gondozó/ segítő rugalmasan alakíthatja ki a gondozottal/ segítettel a rendszeres gondozási/ segítési tevékenységet.

A gondozás az ellátott szükségletei mentén, személyre szabottan valósul meg. A Intézmény a gondozási/ segítői feladatokat ellátó alkalmazottainak munkáltatói igazolványt állít ki annak érdekében, hogy munkavégzésük során a feladat ellátására vonatkozó felhatalmazásukat igazolni tudják. A gondozók/ segítők az ellátási terület sajátosságai szerint saját-, vagy szolgálati kerékpárral, illetve saját gépjárművel, illetve tömegközlekedéssel közlekednek. A napi gondozási tevékenységükről tevékenységnaplót vezetnek a fentiekben részletezettek szerint.

A házi segítségnyújtás az általános munkaidőhöz igazodik, hétfőtől - péntekig, munkanapokon 8.00 órától 16.20 óráig, ugyanakkor a szükségletekhez igazodóan érvényesülnek a rugalmas munkavégzés elvei, így a szükségleteknek megfelelően hétköznapokon nevezett törzsidőtől eltérő időszakban és hétfvégén is gondoskodunk az ellátottakról.

A szolgálat munkatársai kéthetenként munkaértekezletet tartanak, ahol sor kerül az esetek megbeszélésére, szakmai információk átadására, pályázati lehetőségek, aktualitások egyeztetésére. Továbbá ezen megbeszéléseken egyeztetik a munka beosztást, a gondozás során felmerült problémák megoldásának lehetőségeit. A munkamegbeszélésről emlékeztető készülhet, amely szerepe az emlékeztető funkción túl az, hogy a következő munkamegbeszélés alkalmával számon kérhető legyen a kiosztott feladat végrehajtása. A vezető gondozó ilyenkor méri fel a szolgálatok működéséhez szükséges gondozói igényeket, és ezt továbbítja a fenntartó felé. Az igények lehetnek *materiális* jellegűek, mint például iroda-felszerelés, tárgyi eszközök, utazás megszervezése stb., valamint lehetnek *szakmai* jellegűek, mint például szupervízió, esetmegbeszélő, tanácsok, szakmai információk, stb. Az esetmegbeszélő és szupervíziós alkalmak megszervezése a vezető gondozó feladata. Ezen alkalmak anyagi vonzatát (helyszínbérlés, szakemberek bérezése stb.) az Intézmény vezetőjével előre egyeztetni szükséges.

Az Intézmény valamennyi telephelyének vezetője/ vezető gondozó részvételével havi egy alkalommal a szolgálatvezető munkaértekezletet (telephelyvezetői értekezlet) tart, ahol a teljes szervezetet érintő információkon (jogszabályváltozások, módszerek és feladatok egyeztetése) túl lehetőség van az adott telephelyet érintő egyéni, vagy csoportos problémák és feladatok egyeztetésére a központi adminisztráció egyéb munkatársaival is (könyvelés, bérszámfejtés, stb.).

### **A biztosított szolgáltatások formája, köre, rendszeressége, a szolgáltatási elemek**

A szolgáltatás kiterjed a fizikai-, egészségügyi-, mentális és szociális ellátásra.

Kiemelt feladatok:

- Az aktivitás szükséges mértékű fejlesztése, erősítése.
- Szükséglet és egészségi állapot szerinti étkezés megszervezése.
- Az idős ember szellemi érdeklődésének és érdekelttségének fenntartása, erősítése.
- Az idős ember számára felértékelődnek a beszélgetések, emlékezesek; ebben az életszakaszban elérendő cél annak segítése, hogy megtörténhessen a megbékélés a világgal, másokkal és önmagával. A tartós belső gyötrődések és kételyek, problémák enyhítése legalább olyan fontos, mint az, hogy az élet egyszerű dolgaira nagyobb figyelmet kell szentelni.

Az ellátás elemei:

#### **a) Fizikai ellátás**

*Célja:* létfontosságú személyi szükségletek kielégítése.

Az ellátást igénybe vevők számára saját otthonukban biztosítjuk a megfelelő életfeltételeket, az egészségi állapot jellegéből adódó szükségletek kielégítését:

- étkezéshez nyújtott segítség,
- személyi és lakókörnyezeti higiéné megtartása,

- közreműködés a háztartás vitelében,
- szolgáltatások eléréséhez nyújtott segítség (pl. orvoshoz kísérés, bevásárlás),
- szükség esetén személyi felügyelet.

**b) Egészségügyi ellátás:**

*Célja:* az ellátott egészségi állapotának figyelemmel kísérése, kezelőorvosával egyeztetett segítségnyújtás az egészségi állapot javítása, fenntartása, romlásának késleltetése érdekében;

- gyógyszer kiváltása, orvosi utasítás szerinti adagolása, inzulin beadása,
- vércukorszint-, vérnyomás-, pulzus-, hőmérséklet mérése, regisztrálása,
- mobilizálás, légző torna, inhalálás,
- inkontinenciás beteg ellátása (ágyazás, pelenkázás),
- egészségnevelés,
- segítségnyújtás veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzésében, a kialakult veszélyhelyzet elhárításában,
- a kényelmi és gyógyászati segédeszközök alkalmazására kialakult szükséglet felismerése, használatuknak kezdeményezése, beszerzéshez nyújtott segítség, használatukra való betanítás,
- az egészségi állapot romlása esetén a kezelőorvos értesítése, illetve az orvosi vizsgálatok megszervezése.

Amennyiben a házi segítségnyújtás során szakápolási feladatok ellátása válik szükségessé, a házi segítségnyújtást végző személy kezdeményezi az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátást.

**c) Mentális gondozás**

*Célja:* Az ellátásra jogosult emberek személyiségének, szokásainak, az esetleges lelki sérüléseinek megfelelő gondozása, segítségnyújtás a környezettel való kapcsolattartásban, a krízishelyzet kialakulásának megelőzése, az izoláció veszélyének elkerülése, fokozott figyelemmel a pszichiátriai- és szenvedélybetegek, valamint a fogyatékosággal élők speciális gondozási igényeire.

**d) Szociális szükségletek kielégítése**

Feladata:

- segítségnyújtás a szükséges szociális ellátásokhoz való hozzájutásban,
- ügyintézésben való közreműködés (posta, kérelmek megírása),
- gyógyászati segédeszközökhöz való hozzájutás segítése,
- az ellátást igénybe vevő érdekeiben történő eljárás.

**e) Információ- és segítségnyújtás:** szociális, hivatali, egészségügyi ügyek intézése.

**f)** Szükség esetén **idős otthonba történő beköltöztetés** segítése.

**g) Egyéni vagy csoportos szabadidős tevékenységek,** foglalkoztató és rehabilitációs programok szervezése.

A szolgáltatás biztosításának rendszerességét a gondozási szükségletről kiállított igazolás, ennek figyelembevételével az ellátást igénybe vevő egyéni szükséglete, illetve a Intézményi kapacitás alapján a felek közösen egyeztetve, a Megállapodásban rögzítik. Ennek módosítására az ellátott állapotváltozásából adódó feladat-meghatározás alapján kerül sor, minden esetben közös egyeztetés eredményeként.

## 6.) Az ellátás igénybevétele

### Igénybevétel módja

A szociális ellátást **szóban, vagy írásban szükséges kérelmezni.**

Az intézményvezető, illetve az általa megbízott személy (telephelyvezető) a döntésről értesíti az ellátást igénylőt, illetve törvényes képviselőjét. Elutasítás esetén az értesítés, írásban történik.

Ha az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője az intézmény vezetőjének a döntését vitatja, az arról szóló értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ilyen esetben a fenntartó dönt az intézményi jogviszony kérdéséről, figyelemmel arra, hogy az adott településen rendelkezik-e ellátási szerződéssel.

Az ellátás igénybevételének megkezdése előtt a fenntartó megbízása alapján az intézményvezető/ egyéb megbízott vezető munkakörű munkatárs az ellátást igénylővel, illetve törvényes képviselőjével írásban Megállapodást köt. A Megállapodás tartalmazza a vonatkozó joganyag szerinti kötelező elemeket (az ellátás kezdetének időpontját, az intézményi ellátás időtartamát a határozott vagy határozatlan időtartam megjelölésével, az igénybevevő számára nyújtott szolgáltatások tartalmát, a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat, az ellátás megszüntetésének módjait, az igénybevevő természetes személyazonosító adatait).

Az idők nappali ellátása tekintetében az intézményi jogviszony megszüntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezés esetén az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján. Ebben az esetben írásban kell nyilatkozni arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.

A házi segítségnyújtás és az idők nappali ellátása tekintetében a kérelem előterjesztésekor mellékelni kell „a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről” szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet I. része szerinti **egészségi állapotra vonatkozó igazolás**, vagy a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve annak megszűnését követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentést, továbbá a II. része szerinti **jövedelemnyilatkozatot**.

Házi segítségnyújtás igénybevételét megelőzően vizsgálni kell a **gondozási szükségletet**. A szolgáltatás iránti kérelem alapján az intézményvezető megbízása alapján a vezető gondozók/ telephelyvezetők végzik el az igénylő gondozási szükségletének vizsgálatát. A szükségletfelmérésnél valósul meg annak eldöntése, hogy személyi gondozás, vagy szociális segítség indokolt-e.

Az ellátási igényeket a kérelmezés sorrendjében kell kielégíteni. **Soron kívüli ellátás** biztosítását különösen az alapozza meg, ha az igénybe vevőnek nincs olyan hozzátartozója, aki ellátásáról gondoskodik, és ellátása más egészségügyi vagy szociális szolgáltatás biztosításával sem oldható meg, továbbá a házi orvos, kezelőorvos szakvéleménye szerint soron kívüli ellátása indokolt, illetve amennyiben a szociális helyzetében, egészségi állapotában olyan kedvezőtlen változás következett be, amely miatt soron kívüli ellátása vált szükségessé. A soron kívüli ellátás fennállása esetén a kérelem sorrendben megelőzi a többi kérelmet.

Az Intézmény a szolgáltatásra vonatkozó igényt érkezésének napján **nyilvántartásba veszi**. A nyilvántartás az alábbi adatokat tartalmazza:

- a) Igénybe vevő alapadatai (TAJ adatok – TAJ azonosító, név, születési név, anyja neve, születési hely és idő),
- b) igénybe vevő állandó- és tartózkodási helye,
- c) igénybe vevő neme, állampolgársága, állampolgársági jogállása, és
- d) megállapított gondozási szükségletre és az igénybe vevő számára nyújtott szolgáltatás tartalmára vonatkozó adatok.

Amennyiben a házi segítségnyújtás során szakápolási feladatok ellátása válik szükségessé, a házi segítségnyújtást végző személy kezdeményezi az **otthonápolási szolgálat** keretében történő ellátást.

Az idősek nappali ellátása keretében nyújtott demens személyek ellátása esetén az igénybevételre irányuló kérelemhez be kell nyújtani az orvosszakértői szerv vagy a Pszichiátriai/Neurológiai Szakkollégium által befogadott demencia centrum vagy pszichiáter, neurológus, geriáter szakorvos által kiállított demencia kórképet megállapító szakvéleményt.

### **Tájékoztatás**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás feltételeiről a kérelem benyújtásakor a kérelmezőt tájékoztatjuk. Az ellátás megkezdésének legkorábbi időpontjáról az intézmény vezetője/ vagy az általa megbízott személy a jogosultat, illetve hozzátartozóját értesíti.

Az intézménybe való felvételkor/ az ellátások nyújtásának megkezdésekor az intézmény erre kijelölt munkatársa tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára

- a) az biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről;
- b) az intézmény által vezetett nyilvántartásokról;
- c) panaszjoguk gyakorlásának módjáról;
- e) az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről;
- f) az intézmény házirendjéről;
- g) a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről;
- h) a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről.

### **Dokumentáció**

#### **Házi segítségnyújtás:**

Igénybe vételhez

- Kérelem
- Nyilatkozat adatkezeléshez
- Egészségi állapotra vonatkozó igazolás (a házi orvos, kezelő orvos, vagy kórházi kezelés esetén a kórházi osztályos orvos tölti ki), kórházi zárójelentés, a kórház elhagyásától 30 napon belül történő igénylés esetén.
- Jövedelemnyilatkozat házi segítségnyújtás igényléséhez
- Igazolás a házi segítségnyújtást igénylő jövedelmi helyzetéről (az intézményvezetőhöz benyújtott jövedelemigazolás alapján készült, igénybe vevő által hitelesített másolatok)
- Értékelő adatlap/Mérőtábla

- Megállapodás
- Nyilvántartásba vétel

#### Gondozáshoz

- Tevékenységnapló

#### Egyéb

- Nyilatkozat a térítési díj megfizetéséről, vagy méltányossági kérelem
- Térítési díj megállapítás
- Egyéni térítési díj nyilvántartólap
- Intézményi nyilvántartás/ KENYSZI

#### Idősek nappali ellátása:

##### Igénybe vételhez

- Kérelem
- Nyilatkozat adatkezeléshez
- Egészségi állapotra vonatkozó igazolás (a házi orvos, kezelő orvos, vagy kórházi kezelés esetén a kórházi osztályos orvos tölti ki), kórházi zárójelentés, a kórház elhagyásától 30 napon belül történő igénylés esetén.
- Demens ellátás esetén pszichiáter, neurológus szakorvos által demencia kórképet megállapító szakvélemény
- Jövedelemnyilatkozat nappali ellátás igényléséhez
- Igazolás a nappali ellátást igénylő jövedelmi helyzetéről (az intézményvezetőhöz benyújtott jövedelemigazolások alapján készült, igénybe vevő által hitelesített másolatok)
- Megállapodás
- Nyilvántartásba vétel
- Egyéni Gondozási terv

##### Egyéb

- Nyilatkozat a térítési díj megfizetéséről, vagy méltányossági kérelem
- Térítési díj megállapítás
- Egyéni térítési díj nyilvántartólap
- Látogatási és eseménynapló
- Intézményi nyilvántartás/ KENYSZI

#### Térítési díj

**Intézményi térítési díj:** a személyes gondoskodás körébe tartozó szociális ellátások ellenértékéeként megállapított összeg. A fenntartó az intézményi térítési díjat tárgyév április 1-ig állapítja meg. Az intézményi térítési díj összege nem haladhatja meg a szolgáltatási önköltséget. Az intézményi térítési díj év közben egy alkalommal korrigálható.

**Személyi térítési díj:** a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 114. § (1) bekezdése szerint, ha nevezett törvény másként nem rendelkezik, a személyes gondoskodást nyújtó ellátásokért térítési díjat kell fizetni a 29/1993. (II.17.) Korm. rendelet előírása szerinti tartalommal.

A jogszabályi előírások értelmében az intézmény vezetője megbízása alapján a telephelyvezetők a kérelem előterjesztését követően az ellátást igénylő jövedelmét

megvizsgálják, az igénybe vevőt nyilatkoztatják, melyhez csatolják a jövedelmet igazoló dokumentumok másolatait.

Az igazolás kiállításának alapjául szolgáló tényekben bekövetkezett változás a tárgyévben a kiadott igazolás érvényességét nem érinti.

Amennyiben az ellátást igénybevevő írásos nyilatkozatban vállalja az intézményi térítési díj megfizetését, ebben az esetben a jövedelemvizsgálatot nem kell elvégezni, ugyanakkor biztosítani kell, hogy az ellátást ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mintha a vállalat ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg.

Az Szt. 117/B. §-a szerinti esetben az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy az intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését egy év időtartamra vállalhatja, amely időtartam meghosszabbítható.

A kötelezett által fizetendő térítési díj, azaz a személyi térítési díj összegét az intézményvezető/ általa megbízott személy konkrét összegben állapítja meg, és arról az ellátást igénylőt a megállapodás megkötésekor írásban tájékoztatja. A személyi térítési díj nem haladhatja meg az intézményi térítési díj összegét. Ha az intézményi térítési díj számítása nem eredményez pozitív számot, a személyi térítési díj összege nulla. A személyi térítési díj a fenntartó döntése alapján csökkenthető, illetve elengedhető, ha a kötelezett jövedelmi és vagyoni viszonyai ezt indokoltá teszik.

Ha az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a személyi térítési díj összegét vitatja, illetve annak csökkentését vagy elengedését kéri, az arról szóló intézményi értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat. Ha az ellátott, törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a térítési díj fenntartó által megállapított összegét vitatja, a bíróságtól kérheti a térítési díj megállapítását. A bíróság jogerős határozatáig a korábban megállapított térítési díjat kell megfizetni.

A személyi térítési díj összege a megállapítás időpontjától függetlenül évente két alkalommal vizsgálható felül és változtatható meg, kivéve, ha az ellátott jövedelme

- a) olyan mértékben csökken, hogy az Szt-ben meghatározott térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni;
- b) az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének 25%-át meghaladó mértékben növekedett.

A térítési díj felülvizsgálata során megállapított új személyi térítési díj megfizetésének időpontjáról a fenntartó rendelkezik, azzal a feltétellel, hogy az új térítési díj megfizetésére a kötelezett nem kötelezhető a felülvizsgálatot megelőző időszakra.

A szociális alapszolgáltatások személyi térítési díjának megállapításánál

- a) a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelmét,
- b) kiskorú igénybe vevő esetén a családban egy főre jutó rendszeres havi jövedelmet kell figyelembe venni.

**A térítési díj csökkentésének módja:** az ellátott, vagy a fizetésre kötelezett írásbeli kérelme alapján az intézmény/ telephely vezetője elbírálja a méltányossági kérelmet és dönt a mérséklés lehetőségéről. A kérelemben jelölni kell a méltányosság okát. A méltányosság gyakorlására az alábbi lehetőségek állnak rendelkezésre.

### Házi segítségnyújtás

1. az ellátott jövedelmének megfelelő sáv helyett alacsonyabb sáv szerinti óradíj
2. egyénileg meghatározott óradíj
3. maximalizált havi díj

### Demens nappali ellátás

1. az ellátott jövedelmének megfelelő sáv helyett alacsonyabb sáv szerinti napidíj
2. egyénileg meghatározott napidíj

### Időskorúak nappali ellátása

Nappali ellátás esetén az intézményi és a személyi térítési díjat ellátási napra kell meghatározni. A fizetendő személyi térítési díj az adott hónapra a napi személyi térítési díj és az ellátási napok szorzatából számítható.

A személyi térítési díj nem haladhatja meg az ellátott havi jövedelmének

- a) 15%-át a nappali ellátás,
- b) 30%-át a nappali ellátás és ott étkezés igénybevételekor.

### Házi segítségnyújtás

Házi segítségnyújtás esetén az intézményi és a személyi térítési díjat gondozási órában kell meghatározni. Az ellátásban részesülő által havonta fizetendő személyi térítési díjat az óradíj és az adott hónapban a házi segítségnyújtás keretében elvégzett tevékenységekre fordított idő szorzata alapján kell kiszámítani. A térítési díj nem haladhatja meg a szolgáltatást igénybevevő rendszeres havi jövedelmének 25 %-át, ha a házi segítségnyújtás mellett étkeztetést is biztosítanak, együttesen a 30%-át.

Mindkét szolgáltatás esetén a térítési díj fizetése – az ellátott döntése szerint - készpénzfizetési számlával, banki átutalással, vagy az Intézmény pénztárába való készpénzbefizetéssel a teljesítést követően történik. A térítési díj fizetése számla ellenében történik, egy összegben, a tárgyhót követő hónapban.

Az intézmény vezetője ellenőrzi, hogy a megállapított térítési díj befizetése havonként megtörténik-e. Ha a kötelezett a befizetést elmulasztotta, az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével a fizetésre kötelezett személyt írásban felhívja az elmaradt térítési díj befizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, az intézmény vezetője a kötelezett nevét, lakcímét és a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi.

A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévenként tájékoztatja a fenntartót a térítési díjhátralék behajtása vagy a behajtatlan hátralék törlése érdekében.

### Az igénybevétel megszüntetése vagy módosítása

Az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője bármikor jogosult a megállapodás módosítására vagy felmondására.

### **Az ellátási jogviszony megszűnik**

- a szolgálat jogutód nélküli megszűnésével,



- a jogosult halálával,
- a határozott idejű ellátás esetén a megjelölt időtartam lejártával.

### **Az ellátási jogviszony megszüntetése**

Az Szt. 94/C. § szerinti megállapodást

- az ellátott, illetve törvényes képviselője indoklás nélkül,
- a fenntartó vagy az általa megbízott személy bármikor írásban – indokolással - mondhatja fel.

### **Ellátási jogviszony felmondásának akkor van helye, ha**

- az ellátott együttműködési kötelezettségét súlyosan megsérti,
- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget és arra a fenntartó által méltányolható indok nem áll fenn.

Az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy a térítési díj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, ha hat hónapon át folyamatosan térítési díjtartozás áll fenn, és az a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik (nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását) a térítési díj megfizetését. Ha három hónapon át térítési díjtartozás áll fenn, az ellátottat, a törvényes képviselőt vagy a térítési díjat megfizető személyt írásban tájékoztatni kell a felmondás lehetőségéről, annak kezdő időpontjáról.

A felmondási idő 15 nap, amennyiben a megállapodás ettől eltérően nem rendelkezik.

Az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban kell értesíteni a jogosultat, illetve a törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül a szolgáltatás fenntartójához fordulhat. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a fenntartó nem dönt. A fenntartó döntése bírói úton támadható meg, amelyről a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot hoz.

### **7.) A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

A szolgáltatás szakmai tartalmával megismertetjük az ellátási terület településein dolgozó szociális és egészségügyi szakembereket, erre lehetőséget adnak a konferenciákon tartandó előadások, egyszerű bemutatkozó látogatás, az alap- és szakellátással folytatott szakmai megbeszélések, stb. A nagyközönséget vonzó rendezvényeken (falu/város napja, majális, stb.) szórólapokkal, plakátokkal tájékoztatjuk a közösség tagjait, az általunk nyújtott szolgáltatásokról, lehetőséget biztosítunk a személyes beszélgetésre. A helyi médiában adunk tájékoztatást, illetve a közösségi rendezvényeinkre meghívjuk a családtagokat, szomszédokat, lehetőséget teremtve a tájékoztatásra. Figyelemfelhívó és tájékoztató kiadványokat helyezünk el olyan intézményekben, ahol a lakosság gyakran megfordul, pl.: polgármesteri hivatalokban, orvosi rendelőkben.

## **8.) Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

Az intézmény valamennyi szolgáltatását úgy szervezi, hogy figyelemmel van mind az ellátottak, mind a munkatársak jogainak védelmére.

Az ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel az intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, valamint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére. A szociális ellátásban részesülő számára az igénybe vett ellátásban kapcsolódó általános vagy speciális jogokat is biztosítani kell. A szociális szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez. Ennek teljesítése érdekében az intézményvezető évente tájékoztatót készít a gazdálkodásról és azt az ellátottak számára is nyitva álló helyiségekben, továbbá a színhelyen, telephelyeken jól látható helyen kifüggeszti. A tájékoztató tartalmazza: az Intézmény működési költségének összesítését, az intézményi térítési díj havi összegét, az egy ellátottra jutó önköltség összegét. A tájékoztatót a személyi térítési díjról megküldött tájékoztató is tartalmazza.

Az Intézmény kiemelten figyel az alkotmányos jogok, így az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez és a testi és lelki egészséghez való jog tiszteletben tartására. Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az ellátást igénylő és az ellátott adataihoz csak és kizárólag az arra jogosultak férhetnek hozzá.

Az ellátott jogosult a számára egyéniesített formában megadott teljes körű tájékoztatásra, joga van tájékoztatást kérni és kapni a szolgálat által nyújtott szolgáltatások jellemzőiről, azok elérhetőségéről és az igénybevétel rendjéről, valamint az ellátottakat megillető jogokról és azok érvényesítéséről, továbbá jogosult megismerni a róla készült dokumentációban szereplő adatokat.

Az ellátottnak joga van arra, hogy az ellátásában részt vevő személyek az ellátása során tudomásukra jutott egészségügyi és személyes adatait csak az arra jogosulttal közöljék, és azokat bizalmasan kezeljék. Joga van arról nyilatkozni, hogy kiket zár ki adatai részleges vagy teljes megismeréséből. A titoktartási kötelezettség nem vonatkozik arra az esetre, ha ez alól a beteg felmentést adott vagy a jogszabály az adat szolgáltatásának kötelezettségét írja elő.

Az egyes szociális intézmények ellátását igénybe vevő személynek, törvényes képviselőjének joga van az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információk megismerésére. A gondnokság alatt álló jogosult érdekeinek védelmében az intézményvezető köteles kezdeményezni új gondnok kirendelését, ha a gondnok a gondnoki teendőket nem megfelelően látja el, különösen, ha nem a gondnokolt érdekeinek figyelembevételével végzi ezen feladatokat.

Az ellátott a szolgáltatás igénybevételekor köteles tiszteletben tartani a vonatkozó jogszabályokat és az Intézmény működési rendjét, valamint a munkatársak jogait. Az ellátott - amennyiben ezt egészségi, pszichés állapota lehetővé teszi - köteles az ellátásban

közreműködőkkel képességei és ismeretei szerint együttműködni, tájékoztatni őket mindarról, amely a megfelelő gondozáshoz szükséges.

Az egyenlő bánásmód követelményét megtartjuk.

Figyelemmel vagyunk az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különösen az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi-lelki egészséghez való jogra.

Az ellátottainkat megilleti személyes adataiknak védelme, valamint a magánélettel kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet fordítunk arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Az intézményvezető biztosítja, hogy az intézményi elhelyezés során az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybevevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást, különös figyelemmel az ellátást igénybevevő szociális rászorultságának tényére.

Az ellátottainknak, törvényes képviselőiknek joguk van az ellátott állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információk megismerésére. Az intézmény vezetője a felülvizsgálatot megelőzően, valamint a felülvizsgálatot követően írásban tájékoztatja az ellátást igénybevevőt – annak állapotát figyelembe véve –, illetve törvényes képviselőjét a felülvizsgálat céljáról, folyamatáról, valamint annak eredményéről.

#### **Az ellátást igénybe vevők panasz esetén fordulhatnak:**

- a) A Tábita Alapszolgáltatási Központ vezetőjéhez
- b) A fenntartóhoz: Regionális Szociális Intézményfenntartó Központ
- c) Az ellátottjogi képviselőhöz, akinek az elérhetőségéről az Intézmény ad tájékoztatást

Integrált Jogvédelmi Szolgálat

Zöld száma: 06-80/620-055,

e-mail: [ijesz@ijesz.emmi.gov.hu](mailto:ijesz@ijesz.emmi.gov.hu)

Az intézményvezető 15 napon belül köteles a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményeiről. Amennyiben az intézményvezető nem intézkedik határidőben, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

#### **A szociális szolgáltatást végző személyek jogai és kötelezettségei**

Az Intézménnyel munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra. Közfeladatot ellátó személynek minősül a házi segítségnyújtást végző gondozó, ideértve a vezető gondozót és az időskorúak nappali ellátásában dolgozó ápoló, gondozó, szociális munkatárs, terápiás munkatárs. A központi költségvetésről szóló törvényben biztosított támogatásban részesülő egyházi fenntartású szociális Intézmény a munkavállalók számára legalább a Kjt. 55-80. §-ában és a Kjt.-nek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról szóló kormányrendeletben megállapított, a munkaidőre, pihenőidőre, előmeneteli és illetményrendszerre vonatkozó feltételeket köteles biztosítani. Az intézményben dolgozó munkatársnak joga, hogy a szakmailag elfogadott módszerek közül - a hatályos jogszabályi keretek között - szabadon válassza meg az adott esetben alkalmazandó

beavatkozási formát. Jogosult és köteles szakmai ismereteinek – szakma mindenkori fejlődésével összhangban történő – folyamatos továbbfejlesztése.

**A szakmai munkakörben foglalkoztatott munkatárs köteles:**

- tevékenységét a hatályos jogszabályok és a szakmai-, módszertani szabályok szerint végezni,
- tiszteletben tartani az ellátott személyiségét, méltóságát, jogait és önrendelkezését,
- figyelembe venni az ellátott egyéni igényeit és szükségleteit, aktuális állapotát, életkorát, képességeit és készségeit, továbbá
- amennyiben nyilvánosság előtt szól, illetve nyilvános tevékenységet vállal, minden esetben közli, hogy egyéni minőségben vagy a szervezet megbízásából cselekszik.

A szolgáltatás biztosítása során nem megengedett a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátott neme, vallása, nemzeti-, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, kora cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága, születési vagy egyéb helyzete miatt. A szolgálat munkatársai a Szociális Munka Etikai Kódexe alapján járnak el minden esetben.

**Az intézménynek joga van megtagadni az ellátást**, ha az igénylő problémája nem a szolgálat kompetenciájába tartozik, vagy az általa kért szolgáltatás jogszabályba, vagy szakmai szabályba ütközik. A gondozó nem láthat el olyan ellátottat, akihez családi kapcsolat fűzi, ennek tényét a vezető gondozó/ telephelyvezető felé köteles jelezni. Jeleznie kell továbbá a felettesei felé, ha az ellátás során saját egészségügyi állapota nem teszi alkalmassá a feladatellátásra, vagy egyéb gátló körülmény áll fenn, ha az ellátott együttműködési kötelezettségét súlyosan megsérti, ha saját életét és testi épségét a gondozott ellátása veszélyezteti.

**9.) Záró rendelkezések**

1. A Szakmai programot valamennyi foglalkoztatottnak szükséges megismernie, így azt minden dolgozóval a munkába állás napján ismertetni kell.
2. A jelen dokumentum érvénybe lépésével a korábbi program hatályát veszti.
3. A Szakmai program és ahhoz kapcsolódó mellékletek naprakész állapotáról az intézményvezető gondoskodik.

**Mellékletek**

1. számú melléklet - Megállapodás (házi segítségnyújtás, időskorúak nappali ellátása, demens személyek nappali ellátása)
2. számú melléklet - Szervezeti és Működési Szabályzat
3. számú melléklet - Házi rend

Budapest, 2021.04.22.

**dr. Heidi Beáta**

Tábita Alapszolgáltatási Központ  
intézményvezető

TÁBITA

Alapszolgáltatási Központ  
1065 Budapest, Bajcsy-Zsilinszky út 57. II. ép. 2. em.  
Adószám: 18657607-2-42