

Bakony Szíve Idősek Otthona Nonprofit Kft.  
8581 Bakonyjákó, Arany J.u.1.

## Szakmai Program

.....  
Németh Rita  
Intézményvezető

## Tartalomjegyzék

### Tartalomjegyzék

I. Az intézmény célja, feladata, küldetése	1-7.
II. Az ellátottak körének, demográfiai mutatóinak, szociális jellemzőinek, ellátási szükségleteinek bemutatása	7.
III. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége	8-10.
4. Az ellátás igénybevételének módja	10-11.
5. A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja	11.
6. Az ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmével kapcsolatos szabályok	11-12.
7. Az intézményre vonatkozó szakmai információk az SzMSz-ben meghatározott szervezeti rendnek megfelelő bontásban	13.
8. A feladatellátás tárgyi feltételeinek bemutatása	14.

### Mellékletek

1. A szolgáltatás fedezetszámításának tervezete
2. Szervezeti és Működési Szabályzat
3. Dokumentációs lista
4. Megállapodási szerződések külső szolgáltatókkal, intézményekkel
5. Munkatársak szakképesítését igazoló dokumentumok

## SZAKMAI PROGRAM 2011-12

Szakmai Program, Házirend, SZMSZ

BAKONY SZÍVE IDŐSEK OTTHONA  
H-8581 Bakonyjákó, Úttörő u.7.

### I.

#### Az intézmény főbb adatai

**Fenntartó neve, címe: Bakony Szíve Idősek Otthona Nonprofit Kft.  
8581 Bakonyjákó, Arany János u. 1**

**Adószám: 23706336-2-19**

**Cégjegyzékszám: 19-09-514676**

**Fenntartó elérhetőségei (tel, fax, email):**

**Intézmény neve: BAKONY SZÍVE IDŐSEK OTTHONA**

**Intézmény címe: 8581 Bakonyjákó, Úttörő u.7.**

Intézmény elérhetőségei (tel, fax, e-mail): működési engedélyezést követően

Intézményvezető neve, elérhetősége: Dr. Baráth Emőke

Működési engedély száma: *11/1354-17/2011.*

Ágazati azonosító: S0295634S0295641

Ellátási terület: Magyarország közigazgatási területe

Engedélyezett férőhelyek száma: 10 fő

## II.

### A szakmai programot befolyásoló jogszabályok köre

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásról
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételeiről
- A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993.(XI.17.)Korm. rendelet,
- 321/2009. (XII. 29.) Korm. rendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről
- 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól.

### II. Az intézmény célja, feladata, küldetése

Az életünk útján haladva tudjuk megtapasztalni mindazt, ami az emberi lét számára fontos mérföldkönek számít. Ezeket a mérföldköveket a közösségben élő embereket összetartó erő íveli át. Sokszor gondoljuk, hogy mindent megtervezhetünk, és megvalósíthatunk. Akkor, amikor akadályok kerülnek elénk, akkor sorcsapásokat vélünk képzelni. Az ember számára az életének egy fontos kihívása, hogy elfogadjuk azt, hogy nemcsak tervezett dolgok történhetnek, és nem minden általunk alakítható. Fogadjuk el a gondviselést, és tanuljuk meg akkor is megtalálni a boldogító örömforrásokat, amikor már bizonyos, hogy nem mi irányítjuk útjainkat. Ebben szeretnénk segítséget, gondoskodó kezet nyújtani megfáradt, élettől meggyötört embertársainknak. Itt a Bakony szívében egy otthon várja mindazokat, akik e csöpp helyen szeretnék megtalálni békéjüket.

Alapvető célunk, segíteni és gyógyítani, a pihenésre vágyó, gondozásra szoruló ember szükségleteihez igazodó segítségnyújtás biztosítása. Ennek mértékét és módját mindenkor a segítségre szoruló ember egészségi- szociális és pszichés állapota alapján határozzuk meg. Együtt kívánunk működni a szakemberekkel, illetve a lakókkal úgy, hogy az egyén individuális szabadsága a lehető legteljesebb mértékben érvényre juthasson.

Az intézmény küldetésének megfogalmazásával meghatározásra kerülnek azok az erkölcsi normák, magatartási szabályok, szakmai célok, melyeket a mindennapi munkánk során követni kívánunk.

### III.1. Az intézményi szolgáltatás célja, feladata

Intézményünk által nyújtott szolgáltatás célja a Szociális törvénnyel szinkronban gondoskodni az önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képes - elsősorban nyugdíjkorhatárt betöltött személyekről, biztosítani számukra a teljes körű ellátást, ennek keretében a napi legalább háromszori étkeztetésüket, szükség szerint ruházattal, illetve textíliával való ellátásukat, mentális gondozásukat, a külön jogszabályban meghatározott egészségügyi ellátásukat, valamint lakhatásukat.

Intézményünkben a napi négy órát meghaladó gondozási szükséglettel rendelkező, de rendszeres fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő, a rá irányadó öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött személyek láthatók el, valamint felvehető az a 18. életévét betöltött, betegsége vagy fogyatékossága miatt önmagáról gondoskodni nem képes személy is, amennyiben gondozási szükséglete a napi négy órát meghaladja, ha ellátása más típusú, ápolást-gondozást nyújtó intézményben nem biztosítható.

A mentálhigiénés tevékenység során szervezzük a közös ünnepeket, zenés programokat, kirándulásokat a hozzátartozók és a gondnokok segítségével. Szükség esetén egyedileg foglalkozunk a lakókkal. Munkatársaink részt vesznek a konfliktusos helyzetek megoldásában. Az intézménynek kiemelkedő szerepe van a lelki gondozásban. Kiemelt feladatnak tekintjük a szabad vallásgyakorlás biztosítását az egyházak lelki vezetőinek közreműködésével.

Ápolási és gondozási feladataink célja és küldetése, hogy a gondozott életútjukon megfáradt időskorúak mindennapi életvitelét megkönnyítsük, a kialakult betegségeket szinten tartásuk, fájdalmaikon enyhítsünk.

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

Az intézmény befogadóképessége: 10 fő időskorú tartós bentlakásos elhelyezése

A lakószobák férőhely szerinti megosztása:

Egyágyas szoba: 1 db,

Kétágyas szoba: 3 db,

Háromágyas szoba: 1 db,

A Bakony Szíve Idősek Otthona keretén belül 10 fős idős ember tartós bentlakásos elhelyezését biztosítja. Az intézmény épülete a község központjában helyezkedik el, így az elérhetősége, megközelíthetősége optimális. Az intézmény építészeti kialakítása a parkosított kerttel is olyan atmoszférát teremt a lakók számára, hogy az biztosítja a kiegyensúlyozott élet lehetőségét.

Az épület és a parkosított kert korszerűen kialakított struktúrája eleve lehetőséget ad egyrészt a közösségi tevékenységek, másrészt pedig az élethez szükséges intimitás megéléséhez. A közösségi helyiségekben, illetve a lakószobákban az akadálymentes közlekedés biztosított az

egy szinten megvalósított belső és külső terek kialakításával, továbbá a kisebb szintkülönbségek rámpákkal és kapaszkodókkal való felszerelésével.

A egy, két-, illetve háromágyas lakószobákhoz kapcsolódnak a tágas fürdőszobák, ezekben szintén biztosított az akadálymentes közlekedés. A közös étkezőben került kialakításra egy konyhapult, mi az egyéni, vagy közösségi sütés-főzés lehetőségét biztosítja. Minden közösségi helyiségben az idős emberek igényeit figyelembe vevő, igényes, átgondolt bútorzat (szék, fotel, asztal, könyvespolcok) található. A lakószobák berendezését a lakók igényeinek megfelelően ízléses bútorokkal rendezzük be, illetve igény szerint a már szívükhöz nőtt tárgyak, bútorok elhelyezésével segítjük az otthonba való beilleszkedést.

A szobákban igény szerint biztosított a kábel-TV, telefon, számítógép/Internet használata. A közösségi helyiségekben külön térítés nélkül használható a számítógép, az Internet és a televízió. A lakókat, vendégeket barátságosan berendezett közösségi terek várják.

Az épület és a kert kapcsolatát télikert köti össze a lakótérrel. Árnyas fák, sziklakert, harmattól dús pázsit, kényelmes sétautak, kerti bútorok, tűzrakó hely szolgálják a lakók pihenését, kikapcsolódását. A parkban kisebb parcellákban kertészkedésre nyílik lehetőség. Közvetlen kapcsolatunk van egy 2 hektáros pihenőparkkal, ahol vizek csobogása, feltörő forrásvíz, gyümölcs- és gyógynövénykert igazi felüdülést nyújt.

A lakószobákban átlagosan 8 m<sup>2</sup> lakóterület jut 1 főre. A 4 szobához tartozik 2 felszerelt, akadálymentesített fürdőszoba WC-vel, 1 külön mosdó WC-vel, továbbá 2 szobában mosdópult. A lakók rendelkezésére áll egy konyhapult, melynek felszerelése: mikrohullámú készülék, kávé- és teafőző, evőeszköz- , étkezéslet, főző és sütőedények, hűtőszekrény. Két közösségi helyiség található, amik elkülöníthetőek, és külön foglalkozásra is alkalmasak. A foglalkoztatók és a társalgó is akadálymentesített.

Az Intézményben egyéni foglalkozásokra, találkozásokra alkalmas szobát alakítottunk ki. Az orvosi és nővérszoba az épületegyüttes központi helyén található, hogy biztosítsa a folyamatos kapcsolattartást.

#### IV. Más intézményekkel történő együttműködés módja

Működésünk hatékonyságának növelése érdekében széleskörű együttműködési keretek kialakítására törekszünk az alábbi szervezetekkel:

- -A lakók ellátásában résztvevő egészségügyi intézményekkel, kórházakkal, szakrendelőkkel,
- A község önkormányzatával a helyi intézményekkel és helyi közösségekkel,
- Működési engedélyt kiadó és ellenőrző hatóságok (Megyei Kormányhivatalok Szociális és Gyámhivatalai,
- Szakhatóságok (Tűzoltóság, ÁNTSZ)
- A megyében működő önkormányzati, egyházi, civil fenntartású intézményekkel,
- Érdekvédelmi szervezetekkel, jogvédő szervezetek képviselőivel,
- Helyben és a közeli városban működő iskolákkal, óvodákkal,
- Egyházakkal, karitatív közösségekkel, önkéntes segítők csoportjaival,
- Nyugdíjas szervezetekkel, amatőr kulturális csoportokkal,

- Helyi körzeti megbízottal az intézmény közbiztonságának teljessé tétele érdekében,
- Regionális módszertani intézménnyel.

Fent felsorolt intézményekkel való kapcsolattartás során törekszünk a rendszerességre, célunk, hogy megőrizzük és kibővítsük lakóink interperszonális kapcsolatait a kortárs csoportokon túl a különböző generációkhoz tartozók, elsősorban gyermekek és fiatalok közötti kapcsolatok révén.

## V. Az ellátandó célcsoport jellemzői

Bakonyjákó községben és agglomerációjában élő generációk korfája öregszik. Egyre magasabb a nyugdíjasok, és az egyedülálló idősök aránya is, a fiatalabb generációkhoz képest. Az országos arány leképződik ezen térségben is. A nyugdíjas korúak rétege kb. 2,3 millió főt képvisel országosan, amelyből 1,5 millió a nők és 778 ezer a férfiak aránya. A férfiak több mint a felét a 60-69 éves korosztály képviseli. Jelentős részük még egészséges, munkabíró és igényli az aktív szellemi és fizikai hasznos munkavégzés lehetőségét. A nyugdíjas korú, 60-69 év közötti nők száma lényegesen magasabb, mint a férfiaké. Ezen nők egyötöd része eltartott - vagy egész életében az volt, vagy aktív keresőként csak keveset dolgozott-, ami azt jelenti, hogy életvitelében a nyugdíjkorhatár elérése változást nem jelentett. A 75 év felettiekre általában az jellemző, hogy az idő múlásával már az évtizedek helyett az évek, vagy egy-egy év is jelentős mértékben módosítja a közérzetet, a munkabírást, az életvitelt. Itt már folyamatosan növekszik azoknak az aránya, akik betegségük, elesettségük miatt állandó, rendszeres gondozást igényelnek.

Községünkben is nő a csak öregkorúakból álló háztartások száma. Az időskorúak életében a családnak hangsúlyos szerepe van. Az aktív munkából való kiválás után az idős emberek főképpen a családtól várják el a szükséges emberi kapcsolatokat. Ám a mai, helyi munkalehetőségek hiányában gyakran kényszerdöntéseket kénytelen megtenni a fiatalabb generáció. Ennek az a következménye, hogy elvándorolnak a fiatalok, és egyedül maradnak, elmagányosodnak az idős emberek. Helyben a házi segítségnyújtás átmeneti megoldást biztosít, azonban a tartós ápolásra szoruló körében a korábbi lakókörnyezetben új otthonra találva kisebb megrázkódtatással tudnak biztonságos ellátásban részesülni, új közösségi életet kialakítani. Ez a szociális szolgáltatás a még otthonukban élő időskorúak számára is a döntéshelyzet kialakítása előtt megnyugtató élő kapcsolatrendszert jelenthet a helyben működő szervezetekkel folytatott együttműködések által.

Az ellátásra bevont terület Magyarország közigazgatási területe. A demográfiai mutatók bemutatását Bakonyjákó, Németbánya és Farkasgyepü községek vonatkozásában tesszük meg. Az ellátási szükséglet az országos adatokra vonatkozóan kerültek megállapításra.

- lakosok száma 2009-ben 1168 fő
- lakosok száma 2010-ben 1175 fő
- lakosok száma 2011-ben 1144 fő

Elemzés a népességi adatok alapján 2011.01.01. statisztikai adatok, és a pillanatnyi anyakönyvi adatok alapján:

- korcsoportok 0-17 169 fő, 18-59 690 fő, 60-X 285
- születések száma 2010-ben 4 fő
- születések száma 2011-ben 8 fő
- halálozások száma 2010-2011-ben 35 fő

A további elemzésekhez szükséges adatokat a fenntartó az adatvédelem tiszteletben tartása miatt nem kérte ki.

#### VI. A feladatellátás szakmai tartalma és módja a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége az ápolási, gondozási feladatok jellege, tartalma

A Bakony Szíve Idősek Otthona alapfeladata, az idősek bentlakásos gondozása, melyet komplex gondozás keretében valósítunk meg, ahol a gondozás valamennyi elemét (fizikai, egészségügyi, pszichés gondozás, foglalkoztatás) együtt kell alkalmazni, maximálisan figyelembe véve a lakó egyéniségét, igényeit, kultúráját. Mindezt tudatosan és tervszerűen szervezzük és hajtjuk végre a dokumentációs lista nyomtatványainak kezelésével.

A teljes körű ellátás körében intézményünk biztosítja:

- a napi háromszori étkezést,
- a szükség szerinti ruházattal és textíliával való ellátást,
- a mentális gondozást,
- az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet szerinti egészségügyi ellátást,
- a lakhatást,
- az ágynemű és ruházat rendszeres, - hetente- mosását, tisztítását,
- a lakók rendszeres foglalkoztatását,
- az orvosi ellátást, heti 4 óra rendelési időben,
- egyéni és csoportos tornát gyógytornász alkalmazásával heti 3x2 órában
- állandó nővéri felügyelet.

Javaslom, hogy a biztosított szolgáltatásokat az előző felsorolás helyett a jogszabályban is megtalálható felosztásban különítsék el, az alábbiak szerint:

#### Étkeztetés megszervezése

A mindennapi étkezést az épület együttesben található ebédlőben biztosítjuk. Az étkeztetést a tálalástól az edények tisztításáig bezárólag külső szerződött partnerrel végezzük. A személyre szabott ételmezést a szerződött partner részéről ételmezésvezető által összeállított étrend garantálja. Ez a diétás menük vonatkozásában is megoldott. Az ételkészítés biztonságáért a fenntartó a szerződött partnerrel közösen vállalják a felelősséget.

A lakók rendelkezésére áll egy konyhapult, melynek felszerelése: mikrohullámú készülék, kávé- és teafőző, evőeszköz- , étkészlet, főző és sütőedények, hűtőszekrény. Ezek fertőtlenítéséről az étkezést biztosító szolgáltató gondoskodik. A lakók személyes, névre szóló hűtődobozainak fertőtlenítését, továbbá a szavatosságok ellenőrzését szintén a szolgáltató végzi.

#### Étkezés:

Az Otthon napi háromszori étkezést biztosít. Étkezni a ebédlőben lehet az alábbiak szerint:

- reggeli: 8.00 - 8.30 óráig
- ebéd: 12.00 - 12.45 óráig
- vacsora: 17.00 - 17.30 óráig

Betegség, vagy bármilyen mozgáskorlátozottság esetén munkatársaink az étkezést a lakrészben biztosítják.

Eltávozás esetén be kell jelenteni, hogy a napi háromszori étkezésből melyik az utolsó, amelyet még igénybe vesz a lakó, illetve visszaérkezéskor melyik az első, amelyet már igénybe kíván venni.

Konyhapult használata:

Kérjük, hogy a konyhapultot reggel 6 és este 20 óra között használják.

Ruházat, textília biztosítása, tisztálkodási szerekkel való ellátás

## VALAMINT, RUHÁZAT ÉS TEXTÍLIA TISZTÍTÁSÁNAK ÉS JAVÍTÁSÁNAK RENDJE

Ruházat, tisztálkodó szer:

A lakók maguk gondoskodhatnak a ruházatukról. Amennyiben a lakó anyagi helyzete miatt saját ruhával nem rendelkezik, úgy az Otthon az évszaknak megfelelő 3 váltás felső ruházatot és 3 váltás fehérneműt; köntöst, hálóruhát, cipőt, papucsot, valamint az alapvető személyes higiénés felszereléseket, mint pl.: szappant és sampont biztosít. A fentiek váltására, feltöltésére a folyamatosságot biztosítjuk.

Mosás:

Mind az intézeti, mind a saját ruházat tisztításáról és javításáról az intézmény gondoskodik. A ruházat javításra és tisztításra való leadása az ápolási dolgozókon keresztül történik.

Kisebb mosás a lakrész fürdőszobájában is elvégezhető, de ott mosógépet üzemeltetni nem szabad. Ez estben szárítani csak a felszerelt szárító radiátorokon szabad. Más szárító eszközt (fregoli, szárító zsinór, stb.) felszerelni, használni a lakrészekben nem szabad.

Az ágyneműk cseréje és a mosatás a kifüggesztett mosási rend alapján történik, valamint szükség szerint.

Vasalás:

Az Otthon által mosott ruhákat a személyzet a vasalóhelyiségben kivasalja.

A lakó a saját maga által mosott ruhát hétköznapiokon a vasalóhelyiségben, a kijelölt időpontokban, előzetes egyeztetés alapján kivasalhatja.

Takarítás:



Az egész intézmény takarításáról a fenntartó az intézményvezetővel közösen gondoskodik.

## Egészségügyi ellátás

Az egészségügyi ellátás keretében otthonunk feladata gondoskodni:

- a lakók egészségmegőrzését szolgáló felvilágosításáról,
- a lakók rendszeres orvosi ellátásáról,
- a lakók szükség szerinti alapápolásáról,
- a lakók szakorvosi ellátáshoz való hozzájutásáról,
- a lakók kórházi kezeléshez való hozzájutásáról,
- a szakmai rendelet előírásainak megfelelő gyógyszerellátásról,
- a lakók gyógyászati segédeszközök biztosításáról.

A megelőzést szolgálja a rendszeres felvilágosítás, illetőleg a krónikus betegek rendszeres ellenőrzése, külön nyilvántartása (pl. cukorbeteg, magas vérnyomásban szenvedők, stb.).

A megelőzés érdekében fokozott figyelmet kell fordítani a személyi higiéné betartására. Teljes ápolásra szorulóknál ez a gondozónők feladata, melyet folyamatosan az intézmény orvosa és vezető ápolója köteles ellenőrizni.

### **Orvosi ellátás**

Az otthon a rendszeres orvosi felügyelet keretében biztosítja az ellátást igénybe vevő egészségi állapotának folyamatos ellenőrzését, az egészségügyi tanácsadást, a szűrést, az orvos által elrendelt vizsgálat elvégzését.

Rendelés heti 2x2 órában a megbízási jogvisztonnal rendelkező Dr. Baráth Emőke részéről.

### **Szükség szerinti alapápolás**

Alapdokumentációja a gondozási terv részét képező ápolási terv.

A jogszabály rendelkezése értelmében, ha az ellátásban részesülő személy állapota miatt ápolásra is szorul, az egyéni gondozási terv részeként ápolási terv készül. Az ápolási terv az ápolási feladatok dokumentációja, amely az ápolásra szoruló személy állapotának javítására vonatkozó feladatokat, illetve az alkalmazandó technikákat tartalmazza.

Az ápolási terv tartalmazza:

- a lakó egészségi állapotának leírását,
- az ápolási tevékenység részletes tartalmát,
- a lakó önálló képességének visszanyeréséhez szükséges segítő tevékenységet,
- az ápolás várható időtartamát.

Az ápolási feladatok szakszerű ellátását az intézmény orvosa folyamatosan figyelemmel kíséri.

### **Szakorvosi ellátáshoz, kórházi kezeléshez való hozzájutás**

Az arra rászoruló lakók szakrendelésre, illetve kórházba történő irányítását az intézmény orvosa végzi, ennek megszervezése az intézmény feladata.

Az egészségügyi ellátás szakmai irányításával megbízott dolgozó feladata, hogy megszervezze a kórházba került lakók látogatását, kapcsolatot tartson az érintett egészségügyi intézménnyel, a lakó hozzátartozóját a beteg állapotáról tájékoztassa. Fekvőbetegek szállítását a betegszállító vagy indokolt esetben az OMSZ szolgáltatásával oldjuk meg.

### **Gyógyszerellátás, gyógyászati segédeszköz ellátás**

Intézményünk a teljes körű ellátás keretében valamennyi lakó számára biztosítja az intézmény orvosa által felírt gyógyszereket a mindenkori szakmai rendelet által előírt módon és mértékben. Gondoskodik továbbá a lakók ellátásához szükséges ápolási segédeszközökről, a beteg kényelmét szolgáló eszközökről, valamint a rehabilitációt segítő eszközökről. Intézményünk figyelmet fordít a gyógyászati segédeszközök rendszeres ellenőrzésére, használatuk megtanítására, javíttatására a balesetveszélyek elkerülése végett.

Átlátható, jól működő, egységes, modern ápolási szemléletre épülő ápolási rendszer

Szemponjtjai:

- az egészségre való összpontosítás,
- egészségnevelés,
- a lakó saját ellátásban való részvétele,
- a gondozó és a lakó egyenrangú felek az ellátással kapcsolatos döntésekben és azok végrehajtásában,
- a lakó áll az ellátás középpontjában nem pedig a feladat,
- az ápolás-gondozás holisztikus- a lakónak nemcsak testi, hanem szellemi, érzelmi, szociális és lelki szükségleteit is figyelembe kell venni,
- a lakót tágabb szociális környezetében (család, közösség, társadalom) elhelyezkedő egyénként kell tekinteni, mert ez hatással lehet az egyén egészségére és jólétére, a betegségre való reagálására és a betegségből való gyógyulására,
- a gondozás specifikus és az egyéni szükségletekre megfelelő legyen.

Egészségmegőrzés/ fejlesztés

Az egészség fenntartására és helyreállítására vonatkozó ismeretek és készségek felmérése, ezek bővítése. Egészségnevelő előadások szervezése.

Betegségmegelőzés

A lakók egészségi állapotának folyamatos követése, szűrővizsgálatokon való részvétel biztosítása, saját szűrővizsgálatok szervezése.

A gyógyításban való részvétel, rehabilitáció

Egyénre szabott rehabilitációs program készítése és végrehajtása szakemberek segítségével.

Támogatás

A rehabilitáció utáni állapot megőrzése.

**Mentálhigiénés gondozás és foglalkoztatás**

A lakókkal folytatott mentálhigiénés munkában kulcsszerepe van a különféle kreatív csoportterápiás módszereknek. A zárt közösségben élő idősek, ha nincs mit tenniük, unatkoznak, türelmetlenek lesznek önmagukkal és társaikkal egyaránt és ez nemcsak a kedélyükre és a közérzetükre, de az egészségükre is károsan hat. A tétlenül üldögélő ember unatkozik, szellemi és testi ereje rohamosan hanyatlik. Az egyénre szabott tervezésnél a felmérések eredményei (mentálhigiénés gondozási anamnézis) mellett, az alábbi tényezőket is figyelembe kell venni:

- a lakó közösségi beilleszkedési képességét,
- személyes kívánságait,
- rendszeres munkajellegű foglalkoztatásra való alkalmasságát,
- érdeklődését,
- baráti kapcsolatait,
- családtagokkal való kapcsolatait.

Az idősek érzelmi-, hangulati életének, társas kapcsolatainak alakulása a közösségi élet, a tevékenységek rendszerében valósul meg. A közösségi élet tartalma ezekben, valamint az ezeket kísérő közös élményekben, kapcsolatokban formálódik.

A mentálhigiénés munkatárs tevékenységének eredményessége attól függ, mennyire sikerül az egész közösség előtt álló feladatokat minden egyes lakó számára közelívé, érthetővé, érzelmileg elfogadhatóvá, vonzóvá tenni.

### Mentálhigiénés ellátás

Az egyes idősek különböznek egymástól, testi, idegrendszeri sajátosságaikban, tapasztalataikban, értelmi képességeik, nyelvi kifejezőkészségük, társas magatartásuk, érzelmeik, érdeklődésük és aktivitásuk terén. Az egyéni bánásmód biztosíthatja, hogy a lakók a rájuk jellemző sajátos vonások megfelelően váljanak a közösség tagjaivá.

Az egyéni bánásmód megvalósításának alapfeltétele az időskorúak életkori és egyéni jellemzőinek ismerete. Az aktuális megnyilvánulások értelmezése mellett ez a magatartás okainak, hátterének, esetleges kialakulásának ismeretét is jelenti. Tekintettel a lakók általános mentális és fizikai állapotára, különösen fontosnak tartjuk a mentálhigiénés ellátásra való fokozott hangsúly helyezését, melyet egyéni és csoportos foglalkozások keretében kívánunk megvalósítani:

- egyéni beszélgetés,
- beszélgető kör,
- speciális fejlesztő foglalkozások szervezése egy-egy betegség típus folyamatának lassítása, visszafordítása reményében.

### Foglalkoztatás

Az „intézményi lét” elfogadásához új örömforrások átélése vezet el legtermészetesebben. Az érzelmi biztonság megteremtése mellett, a tevékenységszükséglet kielégítése is fontos feladatunk.

### Fizikai foglalkozások köre

- önellátással kapcsolatos tevékenységek,
- szűkebb környezettel kapcsolatos teendők,
- az intézmény működési körében végzett tevékenységek,
- kedvtelésből végzett munka,
- nem munka jellegű fizikai elfoglaltság,

### Szellemi- kulturális foglalkozások köre

- képzőművészeti és kreatív foglalkozások,
- zenei programok,
- irodalmi programok,
- ismeretterjesztő előadások,
- klubélet,
- bibliaóra,
- kulturális rendezvényeken, programokon való részvétel,
- kapcsolattartás a környezetünkben működő kulturális és oktatási intézményekkel és szervezetekkel,
- TV, DVD

## Kutatási terv

1. Szociometriai felmérés keretében, valamennyi lakónkra vonatkozóan vizsgálni kívánjuk a társas kapcsolatok szerkezetét, az egymásra hatásokat, az izoláció mértékét.
2. A foglalkoztatási és mentálhigiénés tevékenység folyamatos monitorozását biztosítjuk.

3./1. A feladatellátás szakmai tartalma, módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

### Egyéni esetkezelés

a. Ügyeleti és helyettesítési rendszer keretén belül az intézmény 24 órás folyamatos munkarendben gondozza a lakókat. Az intézmény orvosa reggel 8 órától este 16 óráig biztosítja az orvosi ügyeletet, amit 16 órától reggel 8 óráig a központi ügyelet végez.

Az ápolási feladatokat ellátó dolgozók munkarendjét 12 órás munkarend szerint végzik.

A vezénylést és a helyettesítés rendjét a munkáltatói jogokat gyakorló ügyvezető végzi.

b. Esetfelvétel, esetátadás, esetlezárás a napi gondozási, ápolási feladatok folyamatában a vezénylés szerint szolgálatot teljesítő ápoló tölti ki a beavatkozást igénylő eseteknél. A dokumentumok kezelését az ápolást vezető személy tanítja be, és ellenőrzi folyamatszerű használatát. A műszakátadások során esetátadási naplóban kerülnek rögzítésre az átadott dokumentációk. Ezek személyes anyagok, betekintési jogosultsága a szakmai vezetőnek és az ápolási személyzetnek van.

c. A szakmai vezető és az ápolási vezető folyamatosan, napi rendszerességgel ellenőrzi az esetenapló alapján a fent nevezett dokumentumokat. Az ápolási vezető az orvos rendelési idejében összefoglaló jelentést ad a két időpont közötti folyamatokról.

A gondozottak intézménybe kerülése időpontjában kitöltésre kerül a tájékoztatásra jogosult személy adatfelvételi lapja. Az írásban rögzített tájékoztatásra jogosult hozzátartozóval való kapcsolattartásra az -ápolási és gondozási feladatok során felmerültekről - intézmény orvosa, és az ápolási vezető jogosult.

Az írásban rögzített tájékoztatásra jogosult személlyel a gondozott pénzügyi helyzetéről, a gondozás költségeinek fedezéséről, jogi ügyek rendezéséről az ügyvezető jogosult a kapcsolatot tartani.

d. Tárgyi eszközök biztosítottak a jogszabályi előírások szerint.

A szakfeladatot ellátók körét az agglomerációban található munkaerőpiacról ajánlások útján választjuk ki. A társadalmi háttér támogatottsága az együttműködési megállapodások szerint kiemelkedő.

e. A szociális szolgáltatást igénylő családokban az új életvitel megismertetése, a szolgáltatásra való rászorultság feltérképezése, a felmerülő kérdések, problémák feltárása és megoldása.

Megoldása előgondozással az előgondozási dokumentáció és segédanyagának használatával.

f. Az előgondozás lezárását követően az életvitel átalakításának időrendi meghatározása, az elvégzendő feladatok egyeztetése, tevékenységi lista átadásával a család számára.

g. Az otthonban történő felvételtől szóló határozat átadását követően írásos megállapodást kötnek a felek. A fenntartó részéről az ügyvezető, ápolási vezető, a gondozott részéről a gondozott, illetve a tartásra kötelezett, vagy a gondnoka kötik és írják alá a megállapodást.

h. Az ápoló személyzet által vezetett ápolási dokumentációk tartalma alapján a mentálhigiénés munkatárs és az orvos közös egyeztetésével egyénre szabott fejlesztési, és rehabilitációs tervet készítenek. Ezt egyéni fejlesztési és rehabilitációs dokumentumban rögzítik, aminek megvalósítását személyes fejlesztési és rehabilitációs naplóban rögzítetten végzik.

i. Az intézmény működését a zökkenőmentes pénzügyi gazdálkodás biztosítja. Bevételek az intézményi térítési díj megállapítását követően a normatív és egyéni térítési díj kerül

meghatározásra. Az egyéni térítési díj megfizetésére a gondozott, a tartára kötelezett, illetve a gondnoka vállal felelősséget. Az egyéni térítési díj a gondozott részéről nem haladhatja meg a nyugdíjának a 80%-t. A 20% kezeléséről a megállapodásban kell kitérni és megállapodni. Az elszámolást az ügyvezető végzi. A gondozott által megfizetett térítési díj és az egyéni térítési díj közötti különbségre a tartásra kötelezettel, illetve a gondnokkal kell a megállapodás keretén belül szerződést kötni.

j. A természetbeni juttatások és adományok kezelésére alakult meg a Bakony Szíve Idősek Otthona és Napközi Otthona Működéséért Nonprofit Alapítvány. A Bakony Szíve Idősek Otthona Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság együtműködési megállapodás keretén belül kapja az alapítványtól a működéshez szükséges javakat, amiket az alapítvány az idősek gondozásának minél magasabb színvonalon történő ellátása céljából kezel az alapítvány. Széles társadalmi elfogadottságra törekedve működik együtt az alapítvány és a nonprofit gazdasági társaság, hogy az idősgondozásban a szakmai szempontok teljes elfogadásával és megvalósításával a gondozott idős ember személyes életminősége minél magasabb szintet érjen el.

### 3./2. Szociális, ápolási csoport feladatai

- a. A lakók személyre szabott ápolása-gondozása, szociális és mentálhigiénés ellátás biztosítása az egyéni gondozási, szükség szerint ápolási terv alapján csoportos ellátás formájában.
- b. A közvetlen fizikai ellátás csoportos foglalkozás keretében (étkezés, ruházat, textília, környezeti és személyi higiénia)
- c. A családi kapcsolatok ápolása, egymás közötti kapcsolatok kialakítása, erősítése, társadalmi kapcsolatok előmozdítása.
- d. Az előírt dokumentáció vezetése az ápolók részéről

### 3./3. Közösségi munka

- a. A mentális, lelki, pszichés közérzet javítása a közösségben végzett tevékenységek örömforrásának kialakításával.
- b. Az egyéni érdeklődési körök megismerése, azokból a közös érdeklődési körrel bíró gondozottak kapcsolattartásának kialakítása, támogatása.
- c. Közösségi események szervezése a lakóközösségen belül, és külső kapcsolatok bevonásával.
- d. Fő elv, a személy igénye, és nem a tevékenység az első, a közösség belső szükséglete az első, nem a program.
- e. A közösségi együttlétek soha ne zavarják az egyedül pihenni vágyók életkörülményeit.
- f. Éves programterv alapján kell dolgozni, havi, heti aktualizálással a folyamatos mentális változások, ápolási igények figyelembe vételével.

### 3./4. Egyéb munkaformák

Célja az intézmény lakóinak a társadalomban való helyük erősítése, a szerepvállalás megtalálása, új kapcsolatok építése, új ismeretszerzés biztosítása, a lelki és testi egészség megőrzése, javítása.

- a. Az intézménybe hívott vendégekkel közös szervezésben.
- b. Külső helyszínen, már ismert személyekkel.
- c. Külső helyszínen új emberi környezetben.
- d. Éves terv alapján havi, és heti aktualizálással.

### 3./5. Egyéb szolgáltatások

Az intézményi szolgáltatásokon kívül a jó közérzet, a rehabilitáció további elősegítése céljából külső szolgáltatók igénybevitelét biztosítja az intézmény.

A külső szolgáltatók előre egyeztetett időpontban, megállapodási szerződések aláírásával, a házirend elfogadásával nyújthatják az igényelt szolgáltatásokat.

Tervezett, külön térítési díj ellenébe igénybe vehető szolgáltatások köre:

Fodrász, kozmetikus, masször, manikűrös-és pedikűrös, varrónő, telefon, fax, Internet, szállítási szolgáltatás, utazásszervezés.

Az egyéb, külső szolgáltatókkal megállapodási szerződések kerülnek megkötésre. A szerződések megőrzése irattárban, egy példány a gondozottak részére átadásra kerül. A külön térítési díj ellenében igényelt szolgáltatások számláit kérésre a személyi anyagban őrizzük, és a tartásra kötelezettel, illetve a gondnoknak havi elszámolásban másolati példányokat átadunk.

## **VII. Az ellátás igénybevételének módja**

A személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére, indítványára történik.

A Bakony Szíve Idősek Otthona Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság által fenntartott tartós bentlakást nyújtó intézményben a jogviszony keletkezését az ügyvezető igazgató és az ápolási vezető intézkedése alapozza meg.

- Az intézményhez beérkezett kérelmek elbírálásához a fent nevezett dolgozók előgondozási munkát folytatnak a leendő gondozott otthonában, ahol jelenleg életvitelszerűen lakik. Átgondolt előre megszervezett struktúrában a látogatás során közösen a leendő gondozottal, gondnokkal kitöltik a dokumentációt. A nevezett vezetők határozatot hoznak a kérelmező intézménybe való felvételéről, amiről határozat formájában írásban értesítik a feleket,
- A nevezett vezetők írásos megállapodást kötnek,

Fontos az igénybevétel jogszabályban rögzített rendjét helyén kezelni az alábbiak szerint:

- rögzíteni kell, hogy az intézmény gyakorlata szerint írásban, vagy szóban kell az igényt az ellátásra előterjeszteni, ugyanis ez év január 1-től a jogszabály megengedi a az igény szóban történő előterjesztését is.
- Az igény beérkezését követően kerül sor az előgondozás I. szakaszára, ahol tbbek között el kell dönteni, hogy az intézmény szolgáltatásai megfelelnek-e az igénylő állapotának és szükségleteinek, illetve ebben a szakaszban kell elvégezni a gondozási szükséglet vizsgálatot. A jogszabály ugyanis rögzíti, és az igénybevétel fontos kritériuma a 4 órát meghaladó gondozási szükséglet megléte. A férőhely kijelölésével követően kell elvégezni az előgondozás II. szakaszát, aminek az a lényege, hogy egyrészt meggyőződjenek arról, hogy milyen segítségnyújtásra van igény a beköltözéshez, másrészt fel kell készíteni a lakókat és a dolgozókat az új lakótárs fogadására a zökkenőmentes beilleszkedés elősegítése érdekében. A felvételről nem határozat készül, miután arra csak államigazgatási szervek jogosultak, hanem egy értesítés a férőhely elfoglalásának lehetőségéről ami a beköltözéssel kapcsolatos tájékoztatást is tartalmazza (haány napon belül kell a helyét elfoglalni, ha ebben akadályozott, arról tájékoztassa az intézményt, mit vihet be magával, milyen iratok szükségesek a további ügyintézéshez (Szig, TAJ kártya, Közgyógy igazolvány, születési, házassági anyakönyvi kivonat, stb.).
- Aellátás igénybevételekor kerül sor a megállapodás megkötésére.

A megállapodás tartalmazza:

- az ellátás kezdetének időpontját
- az intézményi ellátás időtartamát
- az intézmény által nyújtott szolgáltatások tartalmát
- a személyi térítési díj megállapítására, fizetésére vonatkozó szabályokat,
- a megállapodás módosításának szabályait,
- az intézményi jogviszony megszűnésének módjait,
- panasztétel lehetőségét, annak kivizsgálási módját
- az ellátás megszüntetésének módjait.

### Térítési díj

Az intézményben biztosított ellátásért térítési díjat kell fizetni.

Az intézményi térítési díjat a Bakony Szíve Idősek Otthona Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság taggyűlése, és a Bakony Szíve és Napközi Otthona Működéséért Nonprofit Alapítvány kuratóriumi együttes ülése határozza meg.

A személyi térítési díj felső határa az intézményi térítési díj. A havi jövedelmekből megfizetni képes ellátottak részére személyi térítési díjat az ügyvezető igazgató állapítja meg.

A SZT 117/B. § alapján az ellátást igénylő vagy a térítési díjat megfizető más személy írásban vállalhatja (maximum 3 év időtartamban) a mindenkori intézményi térítési díjjal azonos személyi térítési díj megfizetését. Ebben az esetben nem kell elvégezni a jövedelemvizsgálatot, ugyanakkor biztosítani kell ilyen módon igénylő érintett ne kerüljön előnyösebb helyzetbe, mint ha a vállalását ő vagy a térítési díjat megfizető más személy nem tenné meg.

A megállapított személyi térítési díjat az adott hónapban esedékes havi jövedelem átvételekor, de legkésőbb a tárgyhónapot követő hónap 10. napjáig kell megfizetni.

Az ellátott részéről, törvényes képviselőjétől, hozzátartozójától ( Ptk. 685. §.B.) pontja), az ellátott tartására jogszabály, szerződés vagy bírósági határozat alapján köteles személytől a térítési díjon kívül más jogcímen a szociális szolgáltatásért, illetve az intézményben történő elhelyezésért az intézmény, a fenntartó, vagy egy harmadik személy számára pénzbefizetés vagy más vagyoni előny nyújtása nem kérhető.

Az 1/2000.(I.7) SZCSM rendelet 52. § 5.) bekezdése alapján az 52. § 2.) bekezdésben összeállított alap-gyógyszerkészlet körébe tartozó gyógyszereken túlmenően felmerülő egyéni gyógyszereszköz költségét, - az egyéni gyógyszer felhasználási nyilvántartó lap alapján, - az ellátást igénybevevő viseli.

Az ellátottak térítési díj megfizetése után visszamaradó jövedelmükkel szabadon rendelkeznek.

A havi térítési díj nem haladhatja meg az ellátott rendszeres havi jövedelmének 80%-át.

A költőpénz havi összege nem lehet kevesebb a tárgyév január 1-jén érvényes öregségi nyugdíj legkisebb összegének 20%-ánál.

## 7. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módjai

A megye szociális ellátórendszerébe bekapcsolódó új intézményként elsődleges célunk annak elérése, hogy férőhelyeink folyamatosan feltöltésre kerüljenek, amit csak úgy érhetünk el, ha szolgáltatásainkat vonzóvá tesszük a potenciális ellátotti kör, de a hozzátartozók számára is. Mindezt tisztességes munkával, szakmai elhivatottsággal kívánjuk elérni, mindezt azonban csak a működés során tudjuk bizonyítani. Ahhoz, hogy intézményünk ismertté váljon, komoly marketingmunkára van szükség, ennek érdekében plakátokat, szórólapokat kívánunk készíteni és terjeszteni, de lehetőség van arra is, hogy a már most működő honlapunkon keresztül kapjanak az oda látogatók széleskörű és naprakész információkat intézményünkről, amit folyamatos frissítéssel szeretnénk naprakész állapotban tartani. Célunk a megyei sajtó útján is információkat közölni az otthonról.

Intézményünk maximálisan nyitottan működik, szívesen fogadjuk az érdeklődő időseket akár hozzátartozóikkal együtt személyes látogatásra, ehhez mindössze egy előzetes időpont egyeztetésre van szükség. Ezekon a látogatásokon kompetens szakember fogadja az érdeklődőket, aki az intézmény a bekerülés feltételeiről, az általunk nyújtott szolgáltatásokról, az elhelyezési körülményekről, térítési díj mértékéről részletes tájékoztatást nyújt, de lehetőség van arra is, hogy megismerkedjenek a már itt élő lakóinkkal, megtekintsék a lakószobákat, közösségi helyiségeket.

Honlapunk elérhetősége: [www.bakonysziveidosekotthona.hu](http://www.bakonysziveidosekotthona.hu);  
[info@bakonysziveidosekotthona.hu](mailto:info@bakonysziveidosekotthona.hu)

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

### a. Az ellátást igénybevevők jogai

Az ellátást igénybe vevő 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 szolgáltatások biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani. Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

Az ellátás biztosítása során fokozott figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátásban részesülő személyek emberi és állampolgári jogai ne sérüljenek.

Ennek érdekében, intézményünk különös gondot fordít a következőkre:

- Az ellátottak önrendelkezési jogának tiszteletben tartása a teljes körű ellátás teljes vertikumában.
- A szolgáltatásnyújtás során ügyelünk arra, hogy az ellátást igénybe vevők alkotmányos jogai, nevezetesen az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez, valamint a testi-lelki egészséghez való jogok ne sérüljenek.
- Az ellátást igénybevevőt megilleti a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. A megismert adatokat arra illetéktelenek nem ismerhetik meg, különös tekintettel az ellátást igénybe vevő szociális



rászorultságának tényére. Adatkezelési szabályzatban rögzítettük a személyes adatok kezelésének módját, szabályait.

- Amennyiben az ellátást igénybe vevő lakó egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, az intézményvezető segítséget nyújt ebben, illetőleg értesíti a lakó törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt a lakó jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.
- Intézményünk biztosítja, hogy az intézményben lakók egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást.
- Nem korlátozzuk lakóinkat a személyes tulajdonukat képező tárgyaik használatában, kivéve a házirendben meghatározott azon tárgyak körét, amelyek veszélyt jelenthetnek az intézményben élők testi épségére. A veszélyeztető tárgyak körét, az ezekkel kapcsolatos eljárást a Házirend tartalmazza.
- Az intézmény lakójának joga van az intézményen belüli és az intézményen kívüli szabad mozgásra, figyelemmel a saját és társai nyugalma, biztonságára.
- Az ellátást igénybe vevőnek az igénybevételi eljárás során joga van az intézményen belüli és az eltávozás esetére kialakított szabályok részletes és pontos megismerésére.
- Az ellátást igénybe vevő lakónak joga van családi kapcsolatainak fenntartására, rokonok, látogatók fogadására.
- Amennyiben az intézményben ellátott lakó betegsége miatt ápolásra, gyógykezelésre szorul, megilletik mindazon jogok, melyeket az egészségügyről szóló 1997.évi CLIV. törvény (Eütv.) a betegek jogai tekintetében rögzít.
- Szakmai jogszabálynak megfelelően működik az Érdekképviseleti Fórum.
- A lakók panaszainak kezelése szabályozott módon történik (lakógyűlések, feljegyzések kezelése).
- A fentiekkel kapcsolatos részletes szabályozást a Házirend és az Érdekképviseleti Fórum Működési Szabályzata tartalmazza.

Az ellátást igénybevevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismerésére. Ennek teljesítése érdekében az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és azt az intézményben jól látható helyen kifüggeszti, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az igénybevevő részére. A tájékoztatónak tartalmaznia kell:

- az intézmény működési költségének összesítését,
- az intézményi térítési díj havi összegét,
- az egy ellátottra jutó havi önköltség összegét.

Az ellátottjogi képviselő a szociális szolgáltatásokat igénybe vevők részére nyújt segítséget jogaik gyakorlásához. Működése során tekintettel van az egészségügyi és hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről szóló 1997.évi XLVII. törvény rendelkezéseire.

Feladata:

- megkeresésre tájékoztatást nyújthat az ellátottakat érintő legfontosabb alapjogok tekintetében, az intézmény kötelezettségeiről és az ellátást igénybe vevőket érintő jogokról,
- segíti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét az ellátással kapcsolatos kérdések, problémák megoldásában, szükség esetén segítséget nyújt az intézmény és az ellátott között kialakult konfliktus megoldásában,

- segít az ellátást igénybe vevőnek, törvényes képviselőjének panasa megfogalmazásában, kezdeményezheti annak kivizsgálását az intézmény vezetőjénél és a fenntartónál, segítséget nyújt a hatósághoz benyújtott kérelmek, beadványok megfogalmazásában,
- a jogviszony keletkezése és megszűnése, továbbá az áthelyezés kivételével eljárhat az intézményi ellátással kapcsolatosan az intézmény vezetőjénél, fenntartójánál, illetve az arra hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságnál, és ennek során –írásbeli meghatalmazás alapján – képviselheti az ellátást igénybe vevőt, törvényes képviselőjét,
- intézkedést kezdeményezhet a fenntartónál a jogszabálysértő gyakorlat megszüntetésére, észrevételt tehet az intézményben folytatott gondozási munkára vonatkozóan az intézmény vezetőjénél,
- amennyiben az ellátottak meghatározott körét érintő jogsértés fennállását észleli, intézkedés megtételét kezdeményezheti a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok felé,
- korlátozó intézkedésre, eljárásokra vonatkozó dokumentációt megvizsgálhatja.

Az otthonban a jogi segítséget Horváth Éva ellátottjogi képviselő nyújtja (Területi fogadóárája: Petz Aladár Megyei Oktató Kórház Győr „E” épület 4. em. szerda: 16.00-tól 18.00-ig., levelezési cím: Regionális Betegjogi Iroda PAMOK Győr, Vasvári Pál u. 2-4., tel: 20/4899 585, e-mail: [horvath.eva.gyor@t-online.hu](mailto:horvath.eva.gyor@t-online.hu)) nyújtja, az elérhetőségeit az intézmény hirdetőtábláján, az intézmény honlapján tesszük közzé,

A szolgáltatást bemutató alapelvek bemutatása kiemelten az önkéntesség elve alapján a gondozottak életkörülményeinek, testi, lelki és mentális állapotának megőrzése és javítása érdekében kiemelt szerepe van a jogi biztonság megteremtésének, amihez kapcsolatokat alakítunk ki az önkéntesség jegyében:

- a helyi jegyzővel,
- lelki segély szolgálattal,
- az agglomerációban működő oktatási intézmények önkéntes munkát vállaló tanulói jogviszonyban lévő hallgatóival.

Adatkezeléssel kapcsolatos teendőket az adatvédelmi szabályzat tartalmazza.

Tájékoztatási kötelezettség vonatkozik a fenntartóra a gondozottak, törvényes képviselőik, vagy gondnokai részére az intézmény működéséről, gazdálkodásáról. Az évi beszámolót kifüggesztve, illetve az Interneten tesszük közzé.

A gondozottak állapotáról, annak változásáról a tájékoztatást az intézmény vezetője és ápolási vezetője a meghatalmazott hozzátartozó felé köteles 12 órán belül megtenni.

A gondozottak, törvényes képviselőjük, a tartásra kötelezettek, a gondnokok kötelesek a személyi adatokban, és jövedelmi helyzetben bekövetkezett változásokról az intézmény fenntartóját 30 napon belül tájékoztatni.

#### b. A szolgáltatást végzők jogai

Intézményünk nagy gondot fordít arra, hogy dolgozóink a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, ügyelünk emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartására, munkájukat elismerjük, valamint megfelelő munkakörülményeket biztosítunk számukra.

Az 1993. évi III. tv. alapján az előgondozással megbízott személy, az intézményben foglalkoztatott ápoló-gondozó, az intézményvezető ápoló, a szociális- valamint a mentálhigiénés munkatárs közfeladatot ellátó személynek minősül.

Az ellátást igénybe vevők részéről esetlegesen felmerülő veszélyhelyzet esetén az ezekre az esetekre szóló belső utasításnak megfelelő rendeletet kell követni.