

Bp. Főv. XIII. ker Önkormányzat



Gondozóház

1138 Budapest, Jakab József u. 2-4. Tel./fax:239-12-75

Honlap: <http://gondozohaz.bp13.hu>

E-mail: gondozohaz@bp13.hu

Budapest Főváros XIII. kerületi Önkormányzat

Gondozóház

Szakmai Program

Hatályos: 2020.03.10

Készítette:

Jóváhagyta

Tóthné Urbán Ilona

Gondozóház intézményvezető

Dátum: 2020.03.02

Szociális, Egészségügyi és Művelődési

Bizottság Elnöke Varga Zsánett

Dátum 2020 03.10

Ellenőrizte

Karácsonyi Magdolna

Aljegyző

Dátum: 2020.-03.06

Tárgyalta: Budapest Főváros XIII. kerületi Önkormányzat Képviselő Testület Szociális,

Egészségügyi és Művelődési Bizottság...2020.03-ülésén.

Határozat száma: ...50/2020 /03.10/ SZEMB

Tartalom

I. Az intézmény neve:.....	4
2. Vezetői Összefoglaló	5
Bevezetés	6
3. Jogszabályi háttér	6
4. Az ellátandó célcsoport jellemzői.....	7
5. Demográfiai mutatók a XIII. Kerületben	7
6. Az ellátás igénybevételének módja	8
7. Szolgáltatás célja, feladata.....	8
8. Szolgáltatásaink:.....	9
9. Szolgáltatások tartalma, mennyiségi mutatói	9
10. Gondozási egység:.....	10
11.Étkeztetés megszervezése.....	10
12. Szükség szerint ruházattal, illetve textíliával tisztálkodó szerrel való ellátás.	10
13. Mentálhigiénés ellátás, foglalkoztatás, mentális gondozás	10
14. Egészségügyi ellátás keretében	12
15. Gondozási feladatok- fizikai ellátás	12
16. Más intézményekkel való együttműködés módja.....	13
A Gondozóház szakmai munkája során együttműködik az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel, a tartós bentlakást biztosító intézményekkel is.	14
17. Együttműködés az intézmény fenntartójával.....	14
18. Ápolási, gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jellege, tartalma	15
19. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja	16
20. A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja.....	16
21. Az Ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmi rendszere, szabályai, adatvédelem.....	16
22. Tájékoztatási kötelezettség.....	18
23. Munkatársak	19
24. Az intézményben elhunytakkal kapcsolatos teendők	20
25. Minőségbiztosítási, minőségi irányítási rendszer működtetése.....	21
26. Általános elvárások.....	22
27. Szakmai követelmények	23

Melléklet: „Megállapodás”

SzMSz

Házirend

Bevétel-kiadás alakulása

I. Az intézmény neve: Budapest Főváros XIII.,kerületi Önkormányzat Gondozóház

Székhelye: Budapest, 1138. Jakab J.u. 2-4.

Alapítója: Budapest Főváros XIII. ker. Tanács
Budapest, 1139. Béke tér 1.

Alapító jogutódja és az intézmény fenntartója: Budapest Főváros
XIII. kerületi Önkormányzat 1139. Budapest
Béke tér 1.

Felügyeleti szerve: Budapest, XIII. kerület Önkormányzat Képviselő
Testülete
Budapest, 1139. Béke tér 1.

Szakmai irányítás és ellenőrzés: Budapest, XIII. ker. Önkormányzat Polgármester és
Jegyző megbízásából a Szociális és Köznevelési osztály vezetője

A szervezet vezetője: Az Önkormányzat Képviselő- Testülete által kinevezett
intézményvezető

2. Vezetői Összefoglaló

Az ENSZ 1991-ben az idős emberek problémájának kezelésére öt alapelvet fogalmazott meg, ezek: a függetlenség, a részvétel, a gondoskodás, az önmegvalósítás és a méltóság. Ezek általánosan értelmezhetők a szociális gondoskodás valamennyi területére, sőt az egész társadalomra is, s meg kell, hogy határozza a szociális szféra valamennyi szereplőjének szemléletmódját. Az Európai Unió követelmények között is kiemelt szerepet játszik a segítségre szoruló emberi méltóságának megőrzése, a saját sorsuk irányításának lehetősége, aktivitásuk megtartásában és életük tartalmassá tételében való segítségnyújtás szükségessége. Az ENSZ közgyűlése 1991-ben nyilvánította október 1-jét az Idősek Világnapjává.

1999. év volt az Idősek Nemzetközi Éve, melynek üzenete a minden korosztály számára kedvező társadalom kialakítása négy fő dimenzió mentén, amelyek a következők:

- az élethosszig tartó fejlődés lehetősége,
- a generációk közötti kapcsolatok biztosítása,
- az idős emberek helyzete,
- a társadalom elöregedésének kezelése.

A szakmai cél megvalósítása érdekében továbbra is részt veszünk pályázatokon, illetve együtt működünk más ágazathoz tartozó intézményekkel, szervezetekkel.

Budapest Főváros XIII. kerületi Önkormányzat Képviselő-testülete nagy hangsúlyt fektet a helyi szociálpolitika alakítására, a felmerülő szociális problémák megoldására. Ehhez mind a jogi, mind pedig az anyagi feltételeket megteremti. Alapvető szemlélete a prevenció erősítése, a szakemberek által jelzett problémák lehetséges megelőzése, illetve rövid időn belüli megoldása.

A Gondozóház által nyújtott szolgáltatásaival a célunk az, hogy segítséget nyújtsunk a XIII. kerületben élő, elsősorban időskorúak részére önálló életvitelük fenntartásához, valamint koruk, egészségi, mentális állapotuk vagy egyéb ok miatt meglévő problémáik megoldásához, megelőzés céljából.

Az intézmény szakmai hitvallása:

Személyközpontú, humánus, magas szintű ellátás, gondozás kialakítása, működtetése; önmaga képzésére, megújítására törekvő, megfelelő kvalitásokkal bíró, empatikus szakszeméllyel, jó gazdasági és műszaki feltételekkel.

Az intézmény általános működési elvei:

- nyitottság,
- önkéntesség és együttműködés,
- komplex szemlélet,
- titoktartási kötelezettség.


Tóthné Urbán Ilona

Bevezetés

3. Jogsabályi háttér

A szakmai program kidolgozásánál figyelembe vettük a szociális szolgáltatásokról a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló többször módosított 1993. évi III. Törvény, valamint az a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló többször módosított 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet előírásait.

Figyelembe vettünk továbbá minden olyan jogszabályt, amely a szociális intézmények működését, illetve az egyes ellátott célcsoport ellátásával, érdekvédelmével összefüggő rendelkezéseket szabályozza.

A szakmai program tartalmát a 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5/A § alapján állítottuk össze.

A szakmai programunkban magunkénak valljuk és érvényesítjük a Szociális Munka Etikai Kódex alapfilozófiáját, elemeit.

Jogsabályban meghatározott közfeladata:

- Idősek szociális szakellátása: 1993.III.törvény a Szociális Igazgatásról és Szociális ellátásokról 180§ 3.bek.a pontja szerinti időskorúak gondozóháza, illetve ezen törvény felhatalmazása alapján megalkotott helyi rendelet

Szakágazat száma és megnevezése:

- 87300 Idősek, fogyatékosok bentlakásos ellátása

sorszám	kormányzati funkciós szám	kormányzati funkció megnevezése
1.	041231	Rövid időtartamú közfoglalkoztatás
2.	041233	Hosszabb időtartamú közfoglalkoztatás
3.	102025	Időskorúak átmeneti ellátása

Típus szerinti besorolása:

A tevékenységek jellege alapján: közszolgáltató

Közszolgáltató szerv fajtája: közintézmény

Feladatellátáshoz kapcsolódó funkciója alapján: **önállóan** működő

A költségvetési szervhez rendelt költségvetési szerv:

Budapest Főváros XIII. kerületi Önkormányzat Intézmény Működtető és Fenntartó

Központ Címe: 1139 Budapest Béke tér 1.

Általános adatok: Az intézmény férőhelye: 70 fő

4. Az ellátandó célcsoport jellemzői

Ellátottak köre a terület lakossága, azok az időskorúak, valamint azok a 18. életévüket betöltött lakosok vehetők fel, akik önmagukról betegségük miatt vagy más okból otthonukban időlegesen nem képesek gondoskodni.

A Gondozóház a lakossági igényeknek, szükségleteknek megfelelően személyre szabott, differenciált szakmai munkával ellátja a területben az idős otthoni feladatokat. A mindennapi munka középpontjában a gondozásra, ápolásra szoruló emberek állnak, fizikai szükségleteinek ellátása, a lelki egészség biztosítása, ezzel a boldog békés öregkor megteremtése

5. Demográfiai mutatók a XIII. Kerületben

A hagyományos családszerkezet lényeges átalakuláson ment keresztül. Az országos tendenciákhoz hasonlóan a családok száma és az átlagos nagysága az utóbbi években tovább csökkent. Terjed a szingli életforma, a család minden korábbinál kevésbé képes betölteni hagyományos funkcióit. A területben sok idős ember egyedül él. Lakosságunk létszáma folyamatosan növekszik

65 év feletti állandó kerületi lakosok száma	
2018	21978 fő
2019	22829 fő

Továbbra is meghatározó a 65 éves felülikorosztály száma, s ezen belül a nők aránya emelkedik jobban

Forrás: Népszámlás- nyilvántartó csoport nyilvántartása

A korosztályon belül kiemelt célcsoport az egyedül élő idősök. A magányosságuk miatt fokozottabb odafigyelést és törődést igényelnek, és emiatt eltérőek lehetnek a szükségleteik

A demográfiai folyamat jellemzőit az alábbiakban foglalhatjuk össze:

- növekszik az átlagéletkor
- -növekszik a lakosságszám

Szociális jellemzőik

A nyugdíjasok élethelyzetét a nyugdíjak színvonala mellett alapvetően az határozza meg, hogy milyen típusú és összetételű háztartásokban élnek. A népesség elöregedésével a háztartások korösszetétele is jelentősen változik, egyre több olyan háztartás van, amelyben csak idős emberek, illetve idős személyek élnek.

Az időskorúak egészségi állapotát a háziorvosok tapasztalatai, valamint a kötelező adatszolgáltatásuk során az alábbi főbb haláloki csoportok határozzák meg:

- Keringési rendszer megbetegedése,
- Daganatok, az emésztőrendszer, illetve a légző rendszer betegségei,
- Demencia különböző fokai

- Daganatok, az emésztőrendszer, illetve a légző rendszer betegségei,
- Demencia különböző fokai

Egészségi állapot

Az Országos Statisztikai Adatgyűjtési Program (OSAP) adatai alapján a kerületi lakosság alapellátási morbiditási jellemzőit az alábbiakban mutatjuk be:

A leggyakrabban előforduló megbetegedések belgyógyászati jellegűek. Ezen belül dominálnak a szív-érrendszeri betegségek, az ezekhez kapcsolódó anyagcsere megbetegedések (zsír anyagcsere, cukorháztartás stb.). A csont- és vázrendszeri megbetegedések száma összekapcsolható az előzőekben felsorolt anyagcsere megbetegedésekkel (csontritkulás), az idősödő lakosság jelentős arányával, a mozgásszegény életmóddal.

áll.

6. Az ellátás igénybevételének módja

Az Gondozóházba történő felvétel, az igény benyújtása önkéntes, /mely lehet szóban, írásban. / az ellátást igénylő, kérelmére történik. A kérelem benyújtásakor a kérelmező állampolgárt tájékoztatni kell az ellátás feltételeiről. A felvétel iránti kérelmet az intézményvezetőnek kell átadni. Az intézményi jogviszony keletkezését a beköltözés alapozza meg.

A jelentkezéskor a vezető, /helyettese/ előgondozást végez az igénylő lakásán, illetve tartózkodási helyén. A benyújtott dokumentumok és az előgondozás alapján az intézményvezető dönt a felvételről és erről értesíti az igénylőt, vagy hozzátartozóját. Az ellátás igénybevételéhez szükséges dokumentumok: kérelem, előgondozás, házirend, jövedelemnyilatkozat, egészségi állapotra vonatkozó orvosi dokumentáció, beköltözéskor megállapodás, adatvédelmi tájékoztató, hozzájáruló nyilatkozat, leltár, gondozási anamnézis, egyéni gondozási terv, jogviszony felülvizsgálata, értesítés az intézményi ellátás megszűnéséről, intézményi megszüntető

7. Szolgáltatás célja, feladata

Az intézmény zöldövezeti környezetben ideális tárgyi feltételekkel rendelkezik.

Főközlekedési útvonal közelében, tömegközlekedési eszközzel is jól megközelíthető.

Építészeti megoldásai lehetővé teszi lakói számára az akadálymentes közlekedést. Az épületen belül egy személylift segíti az ellátást igénybe vevők mozgását.

Az épületen belül küszöbök nincsenek, a folyosók, lépcsőházak kapaszkodókkal vannak felszerelve. Az intézmény teljes egészében megfelel az akadálymentesített környezet feltételeinek. A lakók elhelyezése két szinten történik. Általános célunk: a jólét megteremtése, egyforma bánásmód, a jogosultságok összeszámíthatósága és exportálhatósága. A társadalmi befogadásra épülő szemlélet kialakítása érdekében a fő értéknek tekintjük: az esély egyenlőség, a kohézió, a diszkrimináció tilalma, a partnerség és a minőségirányítás.

A Budapest Főváros XIII. kerületi Önkormányzat Képviselő-Testülete nagy hangsúlyt fektet a helyi szociálpolitika alakítására, a felmerülő szociális problémák megoldására. Ehhez mind a jogi, mind pedig az anyagi feltételeket megteremti. Alapvető szemléletét az időspolitikájában

az alábbi elemek jellemzik:

- az öregedés természetes jelenség;
- az időskorúak értékes erőforrást jelentenek a társadalom számára;
- az emberek nem egyformán öregszenek;
- az idősök a társadalom integráns részét képezik;
- a sikeres öregedés segíthető;
- az egészséges, aktív időskorra fel lehet készülni.

A szakmai program célja olyan intézmény működtetése, olyan szolgáltatások szervezése, amely a fenti elemek megvalósítását szolgálják.

A szolgáltatások feladata, hogy a kötelező jogszabályi előírásokon túl biztosítsa az idősök részére a részvétel lehetőségét a társadalmi tevékenységben, segítse az idősök anyagi és szociális biztonságát, szükség szerint lássa el az egészségügyi és gondozási feladatokat és egyben segítse elő a jogbiztonsághoz és jogvédelemhez való hozzájutást.

8. Szolgáltatásaink:

Az intézmény az ellátást igénybe vevő részére az alábbi teljes körű ellátást biztosítja:

- napi ötszöri étkezés,
- szükség szerint ruházattal, illetve textíliával való ellátás,
- mentális gondozás,
- egészségügyi ellátás,
- gondozás, ápolás,
- egyéb szolgáltatások,
- az ún. „nyaraló „ szoba,

Az igénybevevők több mint a fele 85 év feletti. Jelentős mértékben növekedett a 90 éven felüliek száma. Időskorban az új környezet, az alkalmazkodóképesség csökkenése komoly gondot jelent. Ezekben az esetekben van fontos szerepe a mentális gondozásnak, az egyéni és csoportterápiáknak. E tevékenység keretében biztosítjuk a személyre szabott bánásmódot, konfliktushelyzetek kialakulása, megelőzése érdekében egyéni-, csoportos megbeszéléseket, támogatjuk a gondozottak családi és társadalmi kapcsolatainak fenntartását, segítséget adunk az intézményen belüli kis közösségek, társas kapcsolatok kialakításához és működéséhez.

A szellemi aktivitás, az érdeklődés ébrentartása nélkülözhetetlen az idős ember számára. Hetente egy alkalommal régi filmekből videó-vetítésre kerül sor. Csoportfoglalkozás keretében havonta egy alkalommal köszöntjük a név-, vagy kerek születésnapot ünneplő lakóikat, az éves program összeállításánál figyelembe vesszük a naptári aktualitásokat. Hagyományosnak mondható a Generációk találkozója, A gondozottak ellátása érdekében belgyógyász szakorvost, reumatológust, fizioterápiás nővért, gyógytornászt, bőrgyógyászt, fodrászt, pedikűröst, s konzíliumi szinten ideggyógyászt, pszichológust foglalkoztat. Az intézmény, a szolgáltatásokat magas színvonalon biztosítja az idős emberek számára.

9. Szolgáltatások tartalma, mennyiségi mutatói

A szolgáltatások tartalma biztosítja az igénybevevő személy részére nyújtott olyan fizikai, mentális és életvezetési segítséget, amely az igénybevevő szociális, testi és szellemi állapotának megfelelő egyéni bánásmódban való részesítése keretében a hiányzó, vagy csak korlátozottan meglevő testi-szellemi funkcióinak helyreállítását szolgálja.

10. Gondozási egység:

Intézményünkben olyan gondozási egység kialakítására került sor, ahol a gondozást és ápolást is igénylő ellátottak kerülnek elhelyezésre. A könnyebben szállíthatóság érdekében a földszinten a 7, 10 és 15-ös szobákban 2-3-4 ágygal alakítottunk ki olyan ellátási területet, ahol a hosszabb korházi kezelés után, vagy különböző törések után kerülnek elhelyezésre a lakóink. Ennek indoka, hogy ezek az ellátottak fokozott odafigyelést, és még nagyobb személyre szóló ellátást igényelnek.

11.Étkeztetés megszervezése

Az étkezést a bentlakók életkori sajátosságainak, valamint az egészséges táplálkozás követelményeinek megfelelően nyújtja az intézmény. Az ellátottaknak napi ötszöri étkezést biztosítunk. Ha az ellátást igénybe vevő egészségi állapota indokolja, - orvosi javaslatra, - az orvos előírásainak megfelelő étkeztetésben (pl.: diéta, gyakoribb étkezés, stb.) részesítjük az ellátottat. Az igénybevevők részére a rendszeres folyadékbevitelről gondoskodunk.

12. Szükség szerint ruházattal, illetve textíliával tisztálkodó szerrel való ellátás.

Az ellátást igénybe vevő a saját ruházatát használhatja. Ha az ellátást igénybe vevő megfelelő mennyiségű és minőségű saját ruházattal nem rendelkezik, a teljes körű ellátás részeként nyújtott ruházatot, fehérneműt és hálóruhát, valamint az évszaknak megfelelő legalább felső ruházatot és utcai cipőt - szükség szerint más lábbelit kap. A ruházat tisztításáról és javításáról a házirendben meghatározott módon gondoskodunk.

13. Mentálhigiénés ellátás, foglalkoztatás, mentális gondozás

Minden igénybevevő részére biztosítjuk a személyre szabott bánásmódot. A különféle szolgáltatásokba, programokba történő bevonás az egyéni szükségleteknek megfelelően történik. Folyamatosan, a konfliktushelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében egyéni, és csoportos megbeszélést tartunk.

A szabadidő kulturált eltöltésének feltételeit megteremtettük: rendelkezésre (emeleten, földszinten) állnak közösségi helyiségek, amelyek biztosítják a tévézés lehetőségét, rádió, zenehallgatást, 2000 db-os kiskönyvtár (könyv, újság) segítségével az olvasási lehetőséget. Az intézményhez kapcsolódó zöld területen igény szerint lehetőség van közös kertészkedésre.

A pszichoterápiás foglalkozást hetente szakpszichológus biztosítja a lakóknak.

A szellemi aktivitást, az érdeklődés ébrentartását a rendszeresen tartott csoport foglalkozások keretében biztosítjuk: elemei: torna, szellemi torna, vetélkedők, játékok és zeneterápia. Hetente egy alkalommal régi filmekből videó-vetítésre kerül sor. Több alkalommal hívtunk vendég művészeket /magyar nóta, operett, sanzon, dalénekeseket

A lakók igénye szerint részt vehetnek a kerület más szociális intézményeiben, - elsősorban Idősek klubjai által - szervezett programokon, kerületi szintű nagy rendezvényeken. (Minden alkalommal részt veszünk a kerületi Nőnap, Idősek Napja, valamint a Karácsonyra szervezett előadásokon, zenés rendezvényeken.)

Csoportfoglalkozás keretében havonta egy alkalommal köszöntjük a név- vagy kerek születésnapot ünneplő lakóinkat. Az éves program összeállításánál minden esetben figyelembe vesszük a naptári aktualitásokat. A karácsony és az Anyák Napja rendezvény az, amikor nagyobb számban vannak jelen a hozzátartozók is.

Generációk találkoztatóját szervezünk évente egy alkalommal, amikor az unokák vetélkednek egymással rajz, lufi fújó gyurmaszobrász, versmondó versenyen, a közép és idősebb korosztály pedig segédkezett a lecsófőzésben, bográcsolásban.

Egyéni terápiák szervezésével oldjuk a jelentkező alkalmazkodási, beilleszkedési problémák kezelését, szükség szerint életvezetési tanácsadást szervezünk.

A fizikai mozgás lehetőségét rendszeresen biztosítjuk az igénybevevők részére, az intézményben lévő tornaeszközök szabad használatával. Az önkéntes mozgáson túl hetente két alkalommal szervezünk tornát gyógytornász segítségével, s a napi tornát a gondozónők, illetve a terápiás munkatárs segítségével végzik a lakók.

A hitélet gyakorlásának feltételeit az intézményi imaszoba, valamint az igény szerint egyházi képviselő értesítésével biztosítjuk.

Az adott évi programok nevesítve az intézmény éves munkatervében, valamint havi lebontásban jelennek meg.

Célunk az intézményben élő idős emberek izolációs ártalmainak kiküszöbölése, enyhítése, a mindennapok színesebbé tétele, egy tevékeny napirend kialakítása, a családi- és társadalmi kapcsolatok fenntartásának segítése, valamint a meglévő képességek, készségek szinten tartása.

A foglalkoztatás szervezése során biztosítani kell:

- a személyre szabott bánásmódot,
- a szabadidő hasznos eltöltésének feltételeit,
- a hitélet gyakorlásának feltételeit,
- az intézményen belüli kisközösségek, társas kapcsolatok kialakulásának feltételeit.

A foglalkoztatás formái:

Egyéni foglalkozás: kötetlen foglalkozás, mely egy segítő kapcsolat (lehet: bármilyen témájú beszélgetés, szociális interjú, készségek gyakorlása stb.)

Segítő beszélgetés: a pszichoterápiás jellegű, megértő, elfogadó légkör lehetőséget teremt a lakó problémáinak, krízis helyzeteinek feldolgozására, kezelésére

Csoportos foglalkozások: Céljuk értelmes elfoglaltság biztosítása, a meglévő készségek képességek gyakorlása, közösségépítés (Lehet: kreatív tevékenység, beszélgetés, közös séta, szórakoztató programok)

14. Egészségügyi ellátás keretében

- havonta szervezünk egészségmegőrzést szolgáló felvilágosító és egyéb programokat
- szükség szerint gondoskodunk szakorvosi ellátásához való hozzájárásról, szükség szerinti szakorvosi konzíliumról
- szükség szerint gondoskodunk kórházi kezeléséhez való hozzájárásról
- az intézmény heti két alkalommal belgyógyász szakorvosi ellátást biztosít a lakói részér, továbbá beszerzi az intézmény orvosa által rendelt gyógyszereket, gyógyászati segédeszközöket
- szükség szerint gondoskodik gyógyászati segédeszközökről, továbbá test-távoli segédeszközt (bot, járókeret stb.) – igény szerint- biztosítunk, de az intézmény tulajdonát képezi
- évente influenza és tüdőgyulladás elleni védőoltásban részesülnek a lakóink.
- igény szerint különböző szűrővizsgálatokat szervezünk pl: hallás, látás, ortopédus szakemberek bevonásával

Az ápolási - gondozási munka

- **Egészségügyi gondozás:** célja az egészségmegőrzés, a különböző betegségek kialakulásának megelőzése, az állapotromlás megakadályozása,
- **Szociális gondozás:** a lakók életkorának, egészségügyi állapotának megfelelő fizikai és egészségügyi, és a mentálhigiénés gondozás, foglalkoztatás együttes alkalmazása.

15. Gondozási feladatok- fizikai ellátás

- Táplálkozás: a lakó egészségi állapotának, életkorának megfelelő összetételű és állagú ételt kell biztosítani. A lakók étkezése során ápolói felügyeletet kell biztosítani. A lakók otthonról kapott, vagy a maguk által vásárolt élelmiszereit névvel ellátott dobozokban, a hűtőszekrényben kell tárolni.
- Étkeztetés során a napi meleg étel adagot – szállítási szerződés keretében – külső szolgáltató biztosítja. A melegítő konyha teljes mértékben megfelel a HACCP szabályainak.
- Higiéné: a gondozó feladata a higiénés szabályok előírásainak betartása és betartatása. Ennek érdekében az ápoló személyzet felügyeletet biztosít a lakók tisztálkodása során, szükség szerint segítséget nyújt annak

lebonyolításában.

16. Más intézményekkel való együttműködés módja

A Gondozóház azzal, hogy a szolgáltatások területén a jelzőrendszert kiépítette és működteti megteremtette a helyi együttműködés formáját és keretét. A hatékony működést biztosítja a személyes kapcsolat kiépítése. Ezzel részben a különböző szakemberek a segítő tevékenység során a maguk területén ellátva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, támogatva és azt kiegészítve dolgoznak a közös cél érdekében. A kialakult jelzőrendszer keretet ad a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételéhez is a megelőzésben.

Aktív kapcsolat és együttműködés alakult ki azokkal a helyi civil szervezetekkel, akik az ellátásban jelen vannak. Az együttműködés gyakorlati megvalósulásának formái: esetmegbeszélők, team-gyűlések, munkacsoport megbeszélések, írásos formában a problémajelző adatlap.

Az egymásra épülő ellátórendszer biztosítja a mindenki számára legmegfelelőbb gondozási formát. Az Alapellátási feladatok keretében szociális étkeztetés, jelzőrendszeres és házi segítségnyújtás, valamint Idősek Klubjai állnak rendelkezésre. A jó együttműködés eredménye, hogy minden rászoruló segítséget kapjon A Gondozóház, azzal, hogy az idős ellátás területén a jelzőrendszer tagja, /Bady/ így részese a helyi együttműködésnek. A hatékony működést biztosítja a személyes kapcsolat kiépítése. Ezzel részben a különböző szakemberek a segítő tevékenység során a maguk területén ellátva feladataikat, egymással konzultálva, egymás munkáját megismerve, támogatva és azt kiegészítve dolgoznak a közös cél érdekében. Részben pedig a jelzőrendszer keretet ad a társadalmi szervezetek, egyházak és magánszemélyek részvételéhez is a megelőzésben. Aktív kapcsolat és együttműködés alakult ki azokkal a helyi civil szervezetekkel, akik az idős ellátásban is jelen vannak. Ennek megjelenési formái:

- közös programok,
- rendezvények, képzések,
- szakmai ismeretek közvetítése.

Kialakult és működik a szakmaközi együttműködés. Ez különböző szakemberek kooperációja közös célok megvalósítását szolgáló feladatok megoldásában, amely lehetőséget biztosít a komplex problémák sok szempontú elemzésére, és intézkedésre. Az együttműködés szolgálja a szakemberek motiválását, ismereteik bővítését, a közös munka során csökkenhetnek az egyes szakmák képviselői között időnként jellemző „villongások”, a teljesítményeket rontó meg nem értés. Leomolhatnak ismerethiányból, előítéletekből, félreértésekből, szakmai féltékenységből eredő kommunikációs gátlak. Formái:

- Esetmegbeszélések
- értekezletek,
- konferenciák stb.

A Gondozóház kiépítette a kapcsolatait a más szociális és egészségügyi szolgáltatókkal, intézményekkel, az oktatási intézményekkel, valamint a társadalmi szervezetekkel, egyházakkal és magánszemélyekkel. Ennek formái:

- esetmegbeszélések,
- tájékoztatók,
- közös programok,
- pályázatok.

A Gondozóház szakmai munkája során együttműködik az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel, a tartós bentlakást biztosító intézményekkel is.

17. Együttműködés az intézmény fenntartójával:

Az intézményfenntartóval való együttműködés többoldalú. Kiterjed a

- költségvetési, így pénzügyi és gazdasági tevékenységre, e tevékenység ellenőrzésére,
- szakmai feladatellátás nyomon követésére, ellenőrzésére,
- a szakmai program szerinti működésre stb.

Együttműködés módszertani intézménnyel: Az együttműködés során az intézmény:

- segítséget kap az ellátás megszervezésében, új módszerek bevezetésében,
- információt szolgáltat a tevékenységéről,
- szakmai tanácsot kérhet,
- közreműködik a módszertani intézmény által folytatott szakmai ellenőrzésekben.

A feladatellátás szakmai tartalma és módja, a biztosított szolgáltatások formái, köre, rendszeressége

A Gondozóház a Szt. 67. §. (1) bek. értelmében az ellátottak részére teljes körű ellátást nyújt.

Fizikai ellátás keretében: az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 41-42. §-ai az irányadók. A gondozóház napi 24 órás szolgálatot biztosít.

A törvényi rendelkezés értelmében az ellátottak/6 m² lakóterület, 8 ellátottként 1 zuhanyzó, nemenkénti illemhely, folyamatos fűtés és meleg víz szolgálja az ellátottak kényelmét. A Gondozóház, mint átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény az ellátást legfeljebb egy évig biztosítja. Az egy év elteltét megelőzően egy hónappal az intézmény vezetője megvizsgálja, hogy az ellátást igénybevevő családi környezetébe visszahelyezhető-e, illetve ellátása személyes gondoskodás útján biztosítható-e.

Ha az ellátást igénybevevő családi környezetébe nem helyezhető vissza, az intézmény vezetője az ellátás időtartamát további egy évvel meghosszabbíthatja.

A Gondozóház feladatának tekinti a rendszeres fejlesztést, megújulást. Ennek érdekében új és újabb fejlesztéseket vezet be.

Ha az ellátást igénybevevőt más, személyes gondoskodást nyújtó intézményben el lehet látni, a megfelelő intézménybe történő áthelyezés lehetőségéről az intézmény vezetője tájékoztatást ad. Az új intézménybe történő elhelyezésig az ellátást igénybevevő ellátását változatlan feltételekkel kell biztosítani.

18. Ápolási, gondozási, rehabilitációs és fejlesztési feladatok jellege, tartalma

A Szt. 66. §. (2) bek. értelmében a szakosított ellátási formákat igénybe vevő személyek ellátásáról, az állapotuk változásáról, a részükre biztosított gondozási, terápiás, ápolási és egyéb szolgáltatások tartalmáról gondozási tervet kell készíteni.

Az általános szakmai feltételeket és a gondozási terv típusait az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet tartalmazza.

A gondozási tervet az ellátás igénybevételeától követő 1 hónapon belül el kell készíteni, és évente értékeljük.

Az egyéni gondozási terv tartalmazza:

- az ellátott fizikai, mentális állapotát,
- az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, illetve javasolt feladatokat, időbeli ütemezését,
- az ellátott részére történő segítségnyújtás egyéb elemeit.

A gondozási tervet és a módosításait az ellátottal, illetve törvényes képviselőjével közösen kell elkészíteni. A gondozási terv kidolgozását munkacsoport végzi, melyen részt vesz a gondozónő, a mentálhigiénés munkatárs, és az intézményvezető. Amennyiben az ellátott állapota miatt ápolásra is szorul, az egyéni gondozási terv részeként számára ápolási tervet kell készíteni. A gondozási ápolási tervet egy munkacsoport készíti el, tagjai: intézményvezető, helyettese, pszichológus, részlegvezető.

Az ápolási terv az ellátott személy részére meghatározott ápolási feladatok dokumentációja, tartalmazza az ellátott állapotának javítására vonatkozó feladatokat, az alkalmazott technikákat. A műszakban dolgozó gondozónők az ellátottak állapotával kapcsolatos megjegyzéseket gondozási lapon és minden nap végén az eseménynaplóba

Az intézmény alkalmas arra, hogy az igénybevevő látogatókat fogadjon, az étkezés az intézmény ebédlőjében történik a házirendben megjelölt időpontokban, az egészségügyi ellátás céljára egy korszerűen felszerelt orvosi szoba áll rendelkezésre.

A gondozónő az ápolási és gondozási tevékenység során műszakonként az ellátottak egészségi állapotát érintő változásokról, illetve a velük kapcsolatos jelentősebb eseményekről sorszámozott eseménynaplót (átadó füzetet) vezet, valamint ezzel párhuzamosan vezeti az egyéni gondozási tervet.

Az érték- és vagyonmegőrzésre átvett tárgyakról az intézmény vezetője tételes felsorolás alapján átvételi elismervényt készít, és annak egy példányát átadja az ellátást igénybe vevőnek, illetve törvényes képviselőjének. Az értéktárgyak átadását és átvételét két tanú

jelenlétében kell elvégezni. Az értéktárgyak biztonságos megőrzéséről az intézmény vezetője gondoskodik.

Feladatellátás rendszeressége: egész évben folyamatosan látja el feladatát. Gondozóházunk két részlegben működik: (emelet, földszint) Emelet: a gondozottak 2-3-4 ágyas szobákban kerülnek elhelyezésre. A földszinten szintén 2-3-4 ágyas szobákban biztosítjuk a gondozott elhelyezését. Mindkét részlegben egy részlegvezető/főnővér/ irányítása, útmutatása alapján történik a gondozás.

19. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja

Az intézmény személyes felkeresésén túl, az alábbi eszközök állnak lehetőségre a kapcsolattartásra:

- önkormányzat honlapja www.bp13.hu
- az intézmény honlapja: www.gondozohaz.bp13.hu
- az intézmény által készített tájékoztatók, szóróanyagok segítségével rendszeresen tájékoztatást adunk az egyes szolgáltatásokról, a szolgáltatás helyéről, idejéről, gyakoriságáról.
- évente nyílt napot tartunk, amikor megismerhetik az érdeklődők az intézményt és az ott folyó munkát.
- egyes programokon keresztül megjelenünk a helyi médiában.

20. A szolgáltató és az igénybevevő közötti kapcsolattartás módja

Az ellátást igénylő személlyel, illetve hozzátartozójával, törvényes képviselőjével az intézmény dolgozói rendszeres kapcsolatot tartanak. A kapcsolattartás módjai:

- személyes kapcsolattartás a látogatások alkalmával az intézményben,
- telefon igénybevételel,
- írásban,
- rendezvények alkalmával.

A hatékony szakmai munka érdekében az intézmény rendszeres kapcsolatot tart a kerület szociális és egészségügyi szolgáltatóival, gyógyászati segédeszközök gyártókkal és forgalmazókkal, civil szervezetekkel. Lakóink rendelkezésére „Véleményláda” áll, melyben gyűjtjük az észrevételek, hozzászólásokat, javaslatokat. Félévente kérdőíves felmérést végzünk a hozzátartozók körében

21. Az Ellátottak és a személyes gondoskodást végző személyek jogainak védelmi rendszere, szabályai, adatvédelem

Az intézmény szakmai tevékenységei során folyamatosan gondot fordít az igénybevevőket megillető alkotmányos jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására, különös figyelemmel

- az élethez, emberi méltósághoz,

- a testi épséghez,
- a testi – lelki egészséghez való jogra

Az ellátottak speciális jogai:

- akadálymentes környezet biztosítása,
- állapotfenntartás lehetőségeinek megteremtése,
- információkhoz, személyével összefüggő adatokhoz való hozzáférés biztosítása
- személyi autonómiájának, önrendelkezésének tiszteletben tartása,
- Társadalmi integráció biztosítása.

Adatvédelem

A Gondozóház feladatai teljesítése során személyes adatokat vesz fel, rögzít, tárol, gyűjt, röviden: kezel. Ezért a 2011. évi CXII. törvény és a vonatkozó egyéb jogszabályok (EU 2016/679. sz. rendelete, a GDPR) idevágó rendelkezéseit messzemenően betartja.

Az adatvédelmi előírások teljesítése, valamint a munkatársak tájékoztatása, és a rájuk vonatkozó szabályok megismerése céljaival a Gondozóház a következő lépéseket tette és teszi meg a jövőben:

- létrehozta saját Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzatát, valamint Rövidített adatvédelmi tájékoztatóját,
- mindazokat az iratmintákat, amelyeket módosítani volt szükséges, megfelelően változtatta,
- kialakította az adatvédelmi alá-fölé rendeltségi rendszerét (adatvédelmi szervezetet),
- létrehozta azokat az irat-mintákat, amelyek az adatvédelmi kötelezettségek teljesítését könnyebbé, kezelhetőbbé teszik (hozzájáruló nyilatkozat),
- munkatársakat adatvédelmi oktatásban részesítette és adatvédelmi oktatási anyaggal látta el,
- a létrehozott anyagokat a jogszabályi változásokra figyelemmel folyamatosan karbantartja, szükség esetén módosítja, és a változásokat a munkatársakkal tudatja a belső adatvédelmi felelős/adatvédelmi tisztviselő feladataként,
- működése során betartja a vonatkozó rendelkezéseket,
- folyamatosan ellenőrzi az adatkezelések jogszerűségét,
- eljárást vezet be az adatok pontosságának és naprakészségének biztosítása céljával,
- új folyamat, feladat, tehát adatkezelés kialakítását megelőzően a privacy by design elvének megfelelően eljárást folytat le, hogy megállapítsa az új folyamat, feladat adatvédelmi relációját, szükségességét, valamint a kezelt adatok köreit, az adatkezelés módját, az érintettek jogainak veszélyeztetettségét, stb.

Gondozóház előzetesen, valamint kérdés, kérés, továbbá szükség (így adatkezelési cél megváltozása) esetén tájékoztatja mindazokat a természetes személyeket, akiknek adatait kezeli (továbbiakban: érintettek) a következőkről:

- az adatkezelő személyéről
- az adatok kezelésének jogalapjáról
- az adatok kezelésének céljáról/céljairól
- az adatkezelés időtartamáról
- az adatkezelésre és –feldolgozásra jogosult személyekről
- adattovábbításról, az adattovábbítás címzettjéről, jogalapjáról, céljáról;
- az érintett jogairól és jogorvoslati lehetőségeiről;
- adott esetben, ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó információról, kivéve ha azt zártan kell kezelni;
- az adatvédelmi incidensről: annak körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, ha történik adatvédelmi incidens

A fenti tájékoztatást a Gondozóház az említett és közzétett szabályzata, rövidített adatvédelmi tájékoztatója, a módosított és létrehozott iratmintákkal írásban, továbbá a munkatársak segítségével szóban is megteszi.

22. Tájékoztatási kötelezettség

- Az ápoló-gondozó személyzet köteles előírás szerint tájékoztatni a gondozott állapotának változásáról az intézmény vezetőjét, vezető ápolóját/, illetve orvosát/ szakorvosát.
- Egészségi állapotáról maga a gondozott, valamint hozzátartozója /gondnoka jogosult tájékoztatást kérni. Az ápoló-gondozó személyzet csak általánosságban adhat felvilágosítást: hangulat, aktivitás, alvás, étvágy, általános közérzet.

Az intézményi jogviszony keletkezésekor az intézmény tájékoztatást ad a jogosult és hozzátartozója számára:

- **az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről**
- az intézmény által vezetett nyilvántartásokról
- panaszjoguk gyakorlásának módjáról
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről
- az intézmény házirendjéről
- a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről

Az intézmény tevékenysége során különös figyelmet fordít arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá. Az adatvédelem általános szabályait egy ágazati körlevél biztosítja.

Az intézmény vezetője, ha az ellátást igénybevevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátott jogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

Az intézményvezető az ellátás igénybevételekor a fenntartó által jóváhagyott intézményi házirend egy példányát átadja a jogosultnak.

A házirend az intézményben több, jól látható helyen ki van függesztve, mely a jogosultak hozzátartozói és az intézmény dolgozói számára folyamatosan hozzáférhető.

Az intézmény vezetője évente tájékoztatót készít az intézmény gazdálkodásáról és az az intézményben jól látható helyen ki van függesztve, illetve szükség esetén szóban ad tájékoztatást az ellátást igénybevevő részére.

A személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy, valamint közeli hozzátartozója A Gondozóház alkalmazottja az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt - illetve annak megszűnésétől számított egy évig - nem köthet.

A Gondozóház a szolgáltatás nyújtása során az idős emberek jogainak érvényesülése érdekében figyelemmel van különösen:

- az akadálymentes környezet biztosítására
- az információkhoz, az ellátottat érintő legfontosabb adatokhoz való hozzáférés biztosítása
- a képességek, készségek fejlesztésére, illetve az állapotfenntartás vagy – javítás lehetőségeinek megteremtésére,
- az önrendelkezés elvére, a fogyatékos személy életvitelével kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartására,
- társadalmi integrációjukhoz való jogra, más személyekkel történő kapcsolat létesítésére, kapcsolattartásra, valamint intézmények, szolgáltatások igénybevételére, elérésére.

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 intézményben jól látható helyen kifüggesztésre került, az ellátottakat tájékoztatja az ellátott jogi képviselő által nyújtható segítségadás lehetőségéről, az ellátott jogi képviselő elérhetőségéről. Abban az esetben ha az ellátott jogi képviselő megkeresi az intézményt észrevételeket kezdeményezéseket javasolhat. . Az intézményvezetője az ezzel kapcsolatos érdemi állásfoglalásáról, intézkedéséről tájékoztatja őt.

23. Munkatársak

Az intézmény vezetője a működtetés során biztosítja a munkatársak részére, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést, emberi méltóságukat és személyiségi jogaik tiszteletben tartását, továbbá munkájuk anyagi és erkölcsi elismerését, valamint megfelelő munkavégzési körülményeket.

Ennek eszközei:

- átlátható és kiszámítható vezetési stílus, vezetői program (belső vezetői utasítások, munkaterv, munkaköri leírások.)
- fenntartó által költségvetésben meghatározott juttatások (munkaruha, , 13. kerületi kiegészítés, jutalom, pótlékok. cafatéria)
- a Szociális Munkanapja megtartása
- a Szakmai napok.

Nagy hangsúlyt fektetünk a rendszeres és személyes konzultációkra, esetmegbeszélésekre. A további feladat a szociális munkás mentálhigiénéjének karbantartása, a kiegészítés megelőzése. Továbbtanulás, képzés lehetőségének biztosítása. A szociális munkások képzését *folyamatnak* tekintjük, amely egyszerre jelenti ismeretek elsajátítását, készségek, jártasságok kialakítását, fejlesztését, szakmai értékek interiorizálását.

Az ellátást végzők jogai

A munkaviszonyban álló személynek biztosítani kell, hogy:

- a munkavégzéshez szükséges megbecsülést, tiszteletet megkapják
- tiszteletben tartásuk állampolgári, és személyiségi jogait, emberi méltóságukat
- munkájukat elismerjék
- a munkáltató a munkavégzéshez megfelelő körülményeket biztosítson.

Az ápolás-gondozás munkaköreit betöltő személyek közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

24. Az intézményben elhunytakkal kapcsolatos teendők

A bentlakásos intézményben elhunytakkal kapcsolatos teendők ellátását az intézmény vezetője szervezi. Ennek keretében kell gondoskodni az elhunyt: a) elkülönítéséről,

- végtisztességre való felkészítéséről,
- a törvényes képviselő, valamint a közeli hozzátartozók értesítéséről,
- ingóságainak számbavételéről, megőrzéséről, letétbe helyezéséről, valamint a hagyatéki végzést követően az örökösöknek történő átadásáról.,

Az elhunyt ingóságairól a halál beálltát követően azonnal jegyzéket készít a haláleset időpontjában beosztott dolgozó. A jegyzéket két tanúval alá kell íratni. A közeli hozzátartozó értesítéséről az orvos vagy az intézmény vezetője gondoskodik. Az intézmény vezetője - amennyiben nincs, vagy nem lelhető fel az eltemettetésre köteles személy, vagy az eltemettetésre köteles személy nem gondoskodik a temetésről - az elhunyt személy köztemetésének elrendelése iránt intézkedik a kerületi önkormányzatnál.

Ha az örökös az elhunyt intézményben maradt ingóságaiért a hagyatéki végzés jogerőre emelkedését követően nem jelentkezik, az intézményvezető határidő megjelölésével

felszólítja annak átvételére. Ha az örökös a kitűzött határidő elteltéig az ingóságot nem szállítja el, az intézmény azt értékesítheti vagy felhasználhatja azt.

Az elhunytakkal kapcsolatos teendők ellátását az intézmény vezetője szervezi. Ennek keretében gondoskodik az elhunyt elkülönítéséről, végtisztességre való felkészítéséről, a törvényes képviselő, valamint a közeli hozzátartozók értesítéséről, ingóságainak számbavételéről, megőrzéséről, letétbe helyezéséről, valamint a hagyatéki végzést követően az örökösöknek történő átadásáról.

A gondozott halála bekövetkezésének hírért csak előírt módon az arra feljogosított személy közölheti. Az elhunyt gondozott hozzátartozóival való találkozás során a személyzet minden tagja köteles a helyzetnek megfelelő komolysággal és tapintattal viselkedni.

25. Minőségbiztosítási, minőségi rányitási rendszer működtetése

Több mint tíz éve, folyamatosan, és jelenleg a Gondozóházban az **MSZ EN ISO 9001:2015** szabvány szerint történik az ISO működtetése. Gondozóház kialakította, dokumentálta, bevezette és folyamatosan fenntartja, valamint fejleszti minőségirányítási rendszert..

Érvényessége kiterjed a Gondozóház vezetőségére, alkalmazottjaira, beszállítóira a minőségirányítási rendszer által szabályozott területen végzett összes tevékenységre. A minőségirányítási rendszer alkalmazásához a Gondozóház:

- azonosította azokat a folyamatokat, amelyek szükségesek a minőségirányítási rendszer bevezetéséhez és fenntartásához,
- meghatározta a folyamatok rendjét és kapcsolatait,
- meghatározta azokat a követelményeket és eljárásokat, amelyek elengedhetetlenek a folyamatok hatékony irányításához és ellenőrzéséhez,
- biztosítja a folyamatok irányításához és ellenőrzéséhez szükséges erőforrásokat és információkat,
- méri, ellenőrzi, elemzi és alkalmazza azon eljárásokat, amelyek szükségesek a tervezett eredmények és a folyamatos fejlődés eléréséhez.

A Gondozóházzal kapcsolatban álló szolgáltatást igénybe vevők, szerződő partnerek jogos igénye és követelménye, hogy az elvárásoknak megfelelően szervezze mindennapi munkavégzését.

Ezen fő alapelvre épülő elvárás:

- a szolgáltatást igénybe vevők jogos igényeinek maradéktalan kielégítése,
- a minőségi munkavégzés hatékony és a feladatok ellátását legjobban elősegítő módszerek, eljárások alkalmazásával végzett tevékenység,
- a szolgáltatások nyújtásánál és különböző beszállítókkal, alvállalkozókkal szemben meghatározó az alkalmazott minőségközpontúság és eredményesség.

Ellátottak és a hozzátartozók elvárásai

- megfelelő tájékoztatás és felvilágosítás,
- empatikus magatartás,
- szakszerű ellátás, mentális gondozás,

- egészségügyi felvilágosítás,
- mentális gondozás,
- kulturált megjelenés, empátikus magatartás,
- megfelelő kommunikációs készség.

Az intézmény minőségpolitikája

A Gondozóház minőségpolitikája, hogy a lakók ellátása minél hatékonyabb és színvonalasabb legyen, ugyanakkor megfeleljen a törvények, rendeletek előírásainak is. Ennek megfelelően az intézmény felelős a bent élő emberek egészségi, mentális, fizikai állapotaért. Ezért feladata - többek között - a szabadidő és egyéb tevékenységek biztosítása mind a lakóknak, mind az intézmény dolgozóinak egyaránt.

Az intézmény legfontosabb feladata, hogy az idős emberek igényeinek legmesszebb menő figyelembevételével, és a dolgozók munkájukat a legjobb szakmai tudásuk szerint végezzék.

A Gondozóház legfőbb céljának tekinti a minőségi követelményeket egyaránt kielégítő magas színvonalú ellátást. A minőségnek a mindennapi munkafolyamatok részeként kell érvényesülnie. Ennek megfelelően a Gondozóház felelős azért, hogy:

- tevékenységében érvényesüljön az ember központú szemlélet,
- az intézmény működése rendszere megfeleljen a törvényesség, eredményesség és hatékonyság követelményeinek,
- az intézmény a nyújtott szolgáltatásokat folyamatosan fejlessze.

Tevékenysége jó minőségét hatékony módszerek alkalmazásával, a szolgáltatást igénybe vevők igényeit messzemenően szem előtt tartva kívánja biztosítani.

A szolgáltatási tevékenység minőségi követelményeinek mind teljesebb körű kielégítése érdekében elvárt a dolgozóktól a folyamatos megújulás, fogékonyság az új munkamódszerek iránt, a töretlen szakmai fejlődés.

Vezetői szinten elvárt a minőségi szemlélet, a minőség iránti elkötelezettség érvényesülése, illetve a minőségi munkavégzés végrehajtása és megkövetelése.

26. Általános elvárások

1. A személyzetnek külső megjelenésére, személyi higiéniájára kiemelt figyelmet kell fordítani.
2. Az ápolást, gondozást végző dolgozóknak munkájuk végzése során a következő tulajdonságokkal kell, hogy rendelkezzenek:
 - jó megfigyelőkészség,
 - empátia,
 - szakismeret,
 - megbízhatóság,
 - pontosság,
 - rugalmasság,

- udvariasság,
- tapintat,
- pártatlanság,
- önfegyelem,
- pozitív hozzáállás.

Az ápoló gondozó személyzet eredményes munkájának alapfeltétele saját egészsége. Mindezért a személyzet számára előírt orvosi alkalmassági vizsgálatokon való megjelenés, a vizsgálatokon való együttműködés kötelező. A gondozási feladatokat ellátó személy részére az intézmény vezetője munkáltatói igazolványt állít ki.

27. Szakmai követelmények

Az ápoló gondozó személyzet munkáját az intézmény szabályzataiban és a munkaköri leírásokban foglaltak, valamint a szakma általános elvei alapján kell, hogy végezze. Egészségügyi tevékenységet csak az adott munkafolyamat elvégzésére megfelelő szakképesítéssel rendelkező dolgozó végezhet.

Sürgős szükség esetén az egészségügyi képesítéssel rendelkező dolgozó- időponttól és helytől függetlenül – az adott körülmények között tőle elvárt módon és a rendelkezésre álló eszközöktől függően az arra rászoruló személynek elsősegélyt nyújt, illetőleg a szükséges intézkedést haladéktalanul megteszi.

Alapkövetelmény, hogy a gondozó személyzet a gondozottakat név szerint ismerje, kívánságuk szerint szólítsa. . Az ápoló-gondozó személyzet munka közben adódó szabadidejét köteles a gondozottak körében töltetni.

A szociális területen végzett munka nem könnyű. Éppen ezért ezt a tevékenységet csak szakmailag igazán felkészült, nagy empátiával, az idős embereket szerető kollegákkal lehet eredményesen elvégezni



Tóthné Urbán Ilona
Intézményvezető

NYILVÁNTARTÁSI SZ:...../.....

MEGÁLLAPODÁS

1. mely létrejött egyrészről

Ellátást igénybe vevő neve:.....

Születési neve:

Anyja neve:

Szül.hely:év.....hó.....nap.....

Lakeim:.....

/továbbiakban ellátást igénybe vevő,/ másrészről a Budapest Főváros XIII. kerület Önkormányzat

Gondozóháza,/XIII. ker., Jakab J. u. 2-4.sz./ között, /továbbiakban Gondozóház vagy Intézmén/,a

Gondozóházban történő átmeneti elhelyezéssel kapcsolatban, az alábbi feltételek szerint

.....-tól-ig határozott időtartamra.

A Gondozóház az ellátásban részesített személy számára napi:

.....Ft/ nap, azaz forint

A megállapított személyi térítési díj a következő felülvizsgálatig érvényes!

Gondozási díj ellenében az alábbi szolgáltatásokat, ellátásokat biztosítja:

- az igénybevevő elhelyezését 2-3-4 ágyas, fűtéssel, világítással és tisztálkodási lehetőséggel ellátott, kulturáltan berendezett szobában,
- rendszeres általános gondozást, ápolást amely egyébként a családtagok által is elvégezhető lenne,
- napi ötszöri étkezést, orvosi ellátást (belgyógyász szakorvos),
- ágyneműt, törölközőt és tisztálkodási eszközöket,
- mosatást (ágynemű, törölköző, alsó-felső ruházat),
- kulturális elfoglaltságot, szabadidős programot.

2. Orvosi vizsgálat: Az ellátást kérő tudomásul veszi, hogy a Gondozóházba történő beköltözést megelőzően orvosi vizsgálaton kell átesnie annak érdekében, hogy egészségügyi szempontból a közösségi életnek van-e akadálya.

3. Megállapodás: Az ellátást igénybevevő, illetve a megállapodást kötő személy tudomásul veszi, hogy a gondozási díj összegét - díjtétel figyelembevételével, időtartamának megfelelően, - a későbbiek során pedig minden hónap 10-ig egy összegben utólag köteles készpénzben fizetni munkanapokon a Gondozóház vezetőjénél.

Ha a szolgáltatást igénybe vevő a személyi térítési díj összegét vitatja, a kézhezvételtől számít ott 8 napon belül a szolgáltató fenntartójához, Budapest Főváros XIII. kerület Önkormányzatához fordulhat. A kérelmet az intézményvezetőjéhez kell benyújtani.

4. Távollét: Igénybevevő, illetve a szerződő fél tudomásul veszi, hogy a két hónapot meg nem haladó távollét idejére a megállapított személyi térítési díj 20%-át helyfenntartás címén köteles fizetni. A két

hónapot meghaladó távollét után - egészségügyi intézményben történő kezelésének tartamára,- a személyi térítési díj 40 %-át; - egyéb távollét esetében - a személyi térítési díj 60 %-át fizeti.

Ha az ellátásban részesülő/hozzátartozó a befizetést elmulasztja, az intézményvető írásban szólítja fel 15 napos határidővel az elmaradt díj fizetésre. Ha a határidő eredménytelenül telt el, az intézmény vezetője a fennálló díjhátralékot nyilvántartásba veszi, s tájékoztatja a fenntartót. A fenntartó intézkedik a térítési díj hátralék behajtásáról.

5. Térítési díj: Ha a szolgáltatásra jogosult tartási, életjáradéki vagy öröklési szerződést kötött, a térítési díj fizetésére a tartást és gondozást szerződésben vállaló a kötelezett. Ilyen esetben a személyi térítési díj az intézményi térítési díjjal azonos összegű.

6. Házi rend: Az ellátásban részesülő elfogadja, hogy a Gondozóházban való bentlakása alatt a házi rend betartása kötelező, annak súlyos vagy többszöri megszegése a Gondozóházból történő elbocsátást vonja maga után.

7. Értékmegőrzés: A szerződő felek megállapodnak abban, hogy az ellátást biztosító felelősséget csak azokért az értéktárgyakért vállal, melyeket az ellátásban részesülő személy megőrzésre átad.

8. Tájékoztatási kötelezettség

Felvételkor illetve az előgondozás során a kérelmezőt, törvényes képviselőjét tájékoztatni kell

- az adatainak kezeléséről: A megállapodás megkötése önkéntes hozzájáruláson alapul, de az ellátás/szolgáltatás igénybevételének feltétele az 1993. évi III. törvény 94/C. §-a alapján. A megállapodáson alapuló adatkezelés jogalapja a GDPR alkalmazásától kezdve a megállapodás megkötése. Az érintettek köre: Minden természetes személy, aki a Gondozóházzal – személyes adatainak megadása mellett – megállapodást köt a Gondozóház szolgáltatásainak igénybevételére (kérelmező, törvényes képviselő). A megállapodásban kezelt adatok körét az 1993. évi III. törvény 94/C. § 3. bek. határozza meg. Az adatok kezelésének célja az érintett azonosítása, az érintett számára megfelelő szolgáltatás nyújtása a megállapodás és vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően, kapcsolattartás. Adatkezelés időtartama: azon jogviszonyból eredő jogok és kötelezettségek érvényesíthetőségének elévüléséig tart, amely jogviszony kapcsán az Adatkezelő a személyes adatokat kezeli, olyan adatok vonatkozásában, amelyek bizonylatokra kerülnek, és a bizonylat a könyvviteli elszámolást támasztja alá, az adatkezelés időtartama a 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése alapján legalább 8 évig. Az ellátást igénybe vevőt érintő, az Intézmény által vezetett nyilvántartásokról Intézményünk a 226/2006 jogszabályi kötelezettség alapján a TEVADMIN digitális nyilvántartási rendszeren keresztül naponta jelenti a szolgáltatást igénybevevőket a Nemzeti Rehabilitációs és Szociális Hivatalnak. A Gondozóház az adatokat harmadik fél számára – a jogszabályban meghatározott kötelezettségeken túl – nem továbbítja, nem teszi hozzáférhetővé. Az ellátott/törvényes képviselő a saját adataival kapcsolatban – ha azt jogszabály nem korlátozza, vagy ki nem zárja – a következő jogokkal élhet: tájékoztatáshoz való jog, helyesbítés joga, törléshez való jog, zároláshoz való jog, tiltakozáshoz való jog, iratbetekintés joga. Az ellátott/törvényes képviselő jogai gyakorlásával kapcsolatban a Gondozóházzal fordulhat, jogainak megsértése esetén pedig bejelentéssel, panasszal élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság vagy bíróság előtt. Egyebekre az Adatvédelmi és Adatkezelési Szabályzat rendelkezéseit kell alkalmazni.
- fellebbezési lehetőségéről
- panaszjoguk gyakorlásának módjáról
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről
- fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételéről, továbbá a mulasztás következményeiről
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről
- Intézményi térítési díj összegéről mely

.....Ft/nap.....

A kérelmező és törvényes képviselője köteles nyilatkozni:

- A tájékoztatásban foglaltak tudomásulvételéről,
- adatokat szolgáltatni az intézményben, a törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz, a személyazonosító adataiban a jövedelmi viszonyaiban bekövetkezett változásokról 15 napon belül köteles értesíteni az intézményt

9. Lehetőség van „részösszegű önkéntes fizetés”-re, ha a személyi térítési díjnál többet tud fizetni az ellátott, illetve hozzátartozója.

10. A személyes gondoskodást nyújtó ellátás megszűnik:

- Az intézmény jogutód nélküli megszűnésével
- A jogosult halálával
- Határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával.
- A megállapodás felmondásával

A megállapodást felmondhatja;

- az ellátott, illetve törvényes képviselője, indoklás nélkül
- az Intézményvezető
- az ellátott másik intézménybe történő elhelyezése indokolt,
- az ellátott a házirendet súlyosan megsérti
- az ellátott, törvényes képviselő vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget. Nem tesz eleget ha hat hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fent, és az a hatodik hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja és vagyoni, jövedelmi viszonya lehetővé teszi a térítési díj megfizetését.

Szerződő felek egyidejűleg abban is megállapodnak, hogy jelen megállapodásban nem szabályozott kérdések vonatkozásában a PTK., illetve az idevonatkozó jogszabályok rendelkezései az irányadók

A szerződő felek a fenti megállapodást, mint akaratukkal mindenben megegyezőt, jóváhagyólag írták alá, és azt tudomásul vették.

Budapest, 20..... hó ... nap.

.....

Gondozóház-vezető

.....

Az ellátást igénybevevő,

(illetve törvényes képviselője)

A megállapodás és a házirend 1 példányát átvettem: