

# Szakosított Szociális Ellátási Egység „Naplemente” Idősek Gondozóháza

## Házirend

2012.

## I. fejezet

### **A házirend célja, hatálya, és a szolgáltatás biztosításának módja**

A „NAPLEMENTE” Idősek Gondozóháza belső életének rendjét a házirend tartalmazza.

1. **E házirend célja**, hogy az ellátás zavartalan biztosítása érdekében közös erőfeszítéssel elősegítsük a gondozóházban a nyugodt, harmonikus légkör kialakítását. A házirend tartalmazza az együttélés alapvető szabályait, az intézményi jogviszonyra vonatkozó szabályokat, az intézményből való eltávozás és visszatérés rendjét, a lakók egymás közötti és a hozzátartozóikkal való kapcsolattartásának szabályait, az intézménybe bevihető személyes használati tárgyak körét, az érték- és vagyongörzés szabályait, az alapellátásért és az azt meghaladó szolgáltatásokért fizetendő térítési díjra vonatkozó szabályokat, tájékoztatást ad a lakók érdekvédelmével kapcsolatos lehetőségekről.
2. **A házirend hatálya** kiterjed az intézményi ellátást igénybe vevő személyekre, az intézmény dolgozóira, az intézményben tartózkodó látogatókra, illetve más személyekre.
3. **A szolgáltatás biztosításának módja**: a személyes gondoskodás biztosítása során a szolgáltatást oly módon kívánjuk nyújtani, hogy a szolgáltatást igénybe vevő alapvető alkotmányos jogai maradéktalanul és teljes körűen érvényesüljenek, különös tekintettel
  - a) az élethez, emberi méltósághoz,
  - b) testi épséghez,
  - c) a testi, lelki egészséghez való jogokra.

## II. fejezet

### **1. Az intézményi jogviszony létrejötte**

1. Az intézményi jogviszony a férőhely elfoglalásával kezdődik és a gondozás megszűnéséig tart.
2. Az intézményi jogviszony keletkezését intézményvezetői intézkedés alapozza meg.
3. Amennyiben az intézményi ellátás igénybevételéről az intézményvezető dönt, a hely elfoglalásakor az intézményvezető az igénybe vevővel, illetve törvényes képviselőjével megállapodást köt.

### **2. Az intézményi ellátás igénybevétele**

1. A Gondozóház által nyújtott szolgáltatást igénybe vevő személy a helyét az intézményegység vezetőjének kiértékelése alapján foglalhatja el.
2. A férőhely elfoglalásakor az alábbi dokumentumok bemutatása szükséges:
  - a) érvényes személyi igazolvány,
  - b) nyugdíjas törzsszám, utolsó nyugdíj-szelvény,
  - c) hatósági bizonyítvány (TAJ szám),
  - d) születési és házassági anyakönyvi kivonat,
  - e) 3 hónapnál nem régebbi fertőzésmentességről szóló orvosi igazolás.

- f) Közgyógyellátási igazolvány ( ha van)
3. Az igénybevételre vonatkozó további részletekre a megállapodásban foglaltak az irányadók.

### **3. Az intézménybe behozható személyes használati tárgyak köre**

- a) alsó-, felsőruházat,
- b) lábbelik, (papucs, cipő, stb.),
- c) kerekesszék, egyéb gyógyászati segédeszköz,
- d) egyéb személyes tárgyak (fényképek, emléktárgyak, ékszerek, evőeszköz, tisztálkodó szerek, körömápolási kellékek, terítő, szalvéta, zsebkeendő, konyharuha, stb.),
- e) kerékpár – fedett és zárt elhelyezésére lehetőség nincsen, de az intézmény területén elhelyezhetőek. Zárral, lakattal történő ellátása a tulajdonos feladata. Rongálás, eltulajdonítás esetén kártérítési felelősséget vállalni nem tudunk.

### **4. Az intézménybe be nem hozható veszélyeztető tárgyak köre**

Az intézmény területére nem hozhatók be olyan tárgyak, eszközök, amelyek veszélyt jelenthetnek a lakóra, a társaira és a dolgozókra vonatkozóan (pl. 8 cm pengehosszúságot meghaladó szűrő- és vágóeszköz, lőfegyver, gázspray).

## **III. fejezet**

### **1. Tájékoztatási kötelezettség**

1. Az intézménybe történő felvételkor az intézményvezető a szolgáltatást igénybe vevő, törvényes képviselője és hozzátartozója részére tájékoztatást nyújt:
- a) az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről,
  - b) az intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
  - c) az ellátást igénybevevő és hozzátartozói közötti kapcsolattartás, különösen a látogatás, eltávozás és a visszaérkezés rendjéről,
  - d) a panaszjog gyakorlásának módjáról,
  - e) az ellátásban részesülő jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről,
  - f) az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről,
  - g) a házirendről,
  - h) a fizetendő térítési díjról, ennek teljesítési feltételeiről és a mulasztás következményeiről.
  - i) az intézménybe behozható tárgyairól
2. A lakó (törvényes képviselője) és hozzátartozója az intézménybe való felvételkor köteles:
- a) írásban nyilatkozni az 1. pontban meghatározott tájékoztatásban foglalt tudomásul vételéről, tiszteletben tartásáról,
  - b) adatokat szolgáltatni az intézményben vezetett nyilvántartásokhoz,
  - c) nyilatkozni arról, hogy ha a jogosultság feltételeiben és a jogosult vagy közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban változás állt be, azt haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével,
  - d) személyazonosítás céljából a lakó anyakönyvi okmányait az intézmény részére átadni, vagy pótlásáról haladéktalanul gondoskodni.

3. Az intézmény vezetője, orvosa, vagy a gondozónő köteles tájékoztatni a lakót és értesíteni az általa megjelölt hozzátartozóját:
  - a) az egészségi állapotban bekövetkező jelentős változásról,
  - b) egészségügyi intézménybe való beutalásról,
  - c) az intézményi ellátásban felmerült akadályoztatásról, az ellátás ideiglenes szüneteltetéséről,
  - d) a lakó áthelyezésének kezdeményezéséről, illetőleg kérelmezéséről,
  - e) a díjfizetési hátralék következményeiről, valamint a behajtás érdekében kezdeményezett intézkedésről.

## **2. Adatkezelés, adatvédelem**

1. A Gondozóházban élőkről az intézmény köteles nyilvántartást vezetni az 1993. évi III. Szt. 20. §-a értelmében. A nyilvántartás tartalmazza:
  - a) a kérelmező természetes személyazonosító adatokat,
  - b) a kérelmező telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye, értesítési címe,
  - c) a kérelmező állampolgársága, bevándorolt, letelepedett vagy menekült, hontalan jogállása, a szabad mozgás és tartózkodás jogára vonatkozó adat,
  - d) a kérelmező cselekvőképességére vonatkozó adat,
  - e) a kérelmező törvényes képviselője, továbbá a kérelmező megnevezett hozzátartozója neve, születési neve, telefonszáma, lakó- és tartózkodási helye vagy értesítési címe,
  - f) a kérelem előterjesztésének vagy a beutaló határozat megküldésének időpontja,
  - g) soron kívüli ellátásra vonatkozó igény,
  - h) az egyszerűsített előgondozás vagy az előgondozás szakaszai lefolytatásának időpontja,
  - i) a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló, többször módosított 1993. évi III. törvény (Szt.) 3. §-ának (3) bekezdése szerinti személy esetében a Magyarországon tartózkodás jogcímét, hozzátartozó esetén a rokoni kapcsolatot.
2. A lakó egészségügyi adatai az 1997. évi XLVII. törvény és a 62/1997. (XII. 21.) NM rendelet értelmében nem semmisíthetők meg.
3. A fenti nyilvántartásokból adat csak az adatigénylésre jogosult szervnek szolgáltatható ki. A lakónak a személyére vonatkozó adatok tekintetében betekintési és helyesbítési joga van, továbbá kérheti a jogai gyakorlásához szükséges adatai közlését az intézmény igazgatójától.

## **3. A lakók érdekvédelme**

1. **Az intézményvezető biztosítja a lakók érdekvédelmét.** Gondoskodik az intézményen belül az alkotmányos jogok és a szociális törvényben meghatározott ellátotti jogok érvényesüléséről, az egyén autonómiáját elfogadó, integrációját segítő, humanizált környezet kialakításáról.

A lakók jogainak érvényesülése érdekében különösen az alábbiakra kell figyelemmel lenni:

- Az ellátás során figyelemmel kell lenni, hogy a biztosított szolgáltatást olyan módon nyújtsák, hogy az ellátást igénybevevőket megillető alkotmányos jogok és a szociális törvényben meghatározott ellátotti jogok maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartására sor kerüljön.
- Az ellátásban részesülő jogosult a szociális helyzetére és mentális állapotára tekintettel a teljes körű ellátásra és az egyéni szükséglet alapján az egyéni ellátás biztosítására.
- Hátrányos megkülönböztetés nem érheti az ellátottat, az bármilyen okból TILOS.
- Joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismerésére.
- Az ellátásban részesülőt megilleti a személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.
- Az intézmény nem korlátozhatja az ellátottat személyes tulajdonát képező tárgyai, illetve mindennapi használati tárgyai használatában, amelyek az előgondozás során megbeszélésre és egyeztetésre kerültek (kivéve az intézménybe be nem hozható veszélyeztető tárgyak körét).
- Az intézményben gondoskodni kell az intézménybe bevitt vagyontárgyak, személyes tárgyak és értékek megfelelő és biztonságos elhelyezéséről. Anyagi felelősséget csak az intézményvezetőnél átadott és átvett tárgyak-eszközök tekintetében tud az intézmény vállalni.
- Az ellátásban részesülő személynek joga van az intézményen belüli és kívüli szabad mozgásra, figyelembe véve a saját és társai nyugalmát, biztonságát, de ez nem zavarhatja a biztonságos gondozási feltételeket.
- Minden ellátásban részesülő személynek joga van a családi kapcsolatainak ápolására, fenntartására, rokonai látogatóinak fogadására, más személy ellátása, vagy zavarása nélkül.
- Az intézményben élőknek joga van az egészségi állapotukkal kapcsolatos információk megismerésére. A tájékoztatás az orvos hatásköre.

## **2. Az érdekvédelem biztosításának módja:**

- a.) Az ellátásban részesülők (törvényes képviselőik) és hozzátartozóik a mindennapos ellátásban jelentkező problémák vonatkozásában panasszal az intézményvezetőhöz fordulhatnak.
- b.) Az intézményben Érdekképviselői Fórum működik, melynek tagjait a lakók, hozzátartozóik, és az intézmény dolgozói közül választják, továbbá képviselőt küld a Fórumba a fenntartó, Csanádpalota Város Önkormányzata. Az Érdekképviselői Fórum fenntartó által jóváhagyott Szervezeti és Működési Szabályzata a házirend függeléke.

### **Az Érdekképviselői Fórum feladata:**

- Előzetesen véleményezi az intézmény vezetője által készített, az ellátottakkal, valamint az intézmény belső életével kapcsolatos dokumentumok közül a

szakmai programot, az éves munkatervet, a házirendet, az ellátottak részére készült tájékoztatókat.

- Megtárgyalja az intézményben élők panaszait - ide nem értve a jogviszony keletkezésével, megszüntetésével és az áthelyezéssel kapcsolatos panaszokat -, és intézkedést kezdeményez az intézményvezető felé.
- Tájékoztatót kérhet az intézményvezetőtől az ellátottakat érintő kérdésekben, az ellátás megszervezésével kapcsolatban.
- Intézkedés megtételét kezdeményezheti a fenntartó felé, valamint – a fenntartó egyidejű tájékoztatásával – más illetékes hatóságok, szervek felé, amennyiben az intézmény működésével kapcsolatos jogszabálysértésre utaló jeleket észlel.

Az Érdekképviselői Fórumhoz elsősorban a közösséget érintő panaszok esetén lehet fordulni, illetve ha az intézményi jogviszony megsértése, a személyiségi jogok, vagy a kapcsolattartásnak sérelme, az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási vagy vagyónvédelmi kötelezettségeinek megszegése merül fel.

- c.) Panasszal az intézmény fenntartójához, Csanádpalota Város polgármesteréhez (6913 Csanádpalota, Kelemen László tér 10.) akkor lehet fordulni, ha a panasz kivizsgálásáról az intézmény vezetője, illetve az Érdekképviselői Fórum 15 napon belül nem intézkedett, vagy az intézkedéssel nem értenek egyet.

A Megállapodásban foglalt az intézmény részéről fennálló kötelezettségek teljesítésével kapcsolatban panasz érkezik, annak kivizsgálása az intézmény vezetőjének a feladata. Köteles ezt 15 napon belül elvégezni és a panasztevőt írásban értesíteni a kivizsgálás eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőn belül nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, a az intézkedésre meghatározott idő lejártát, illetve intézkedés kézhezvételét követő nyolc napon belül a fenntartóhoz fordulhat.

d.) A lakó alapjogai gyakorlása érdekében fordulhat az **ellátottjogi képviselőhöz**, aki segítséget nyújt:

- a lakót érintő legfontosabb alapjogok megismerésében,
- az ellátással kapcsolatos problémák megoldásában, az intézmény és a lakó között kialakult konfliktus megoldásában,
- a lakó panasza megfogalmazásában, a panasz kivizsgálásának kezdeményezésében.

Az ellátottjogi képviselő neve: **Bolyánné Szamosközi Gabriella**

Elérhetősége:

Levélcím: **6600 Szentes, Kováts Károly u. 3.**

Telefon: **20/489-9607**

e-mail: **szamosg@vipmail.hu**

- e.) A gondnokság alatt álló személy érdekeinek védelmében az intézményvezető kezdeményezheti új gondnok kirendelését, ha a gondnok a gondnoki teendőit nem

megfelelően látja el, vagy nem a gondnokolt érdekeinek figyelembe vételével végzi tevékenységét.

## IV. fejezet

### 1. Az otthon által biztosított alapszolgáltatások

1. **Az intézmény a teljes körű ellátás keretében gondoskodik a napi háromszori étkeztetésről, szükség szerint ruházattal, illetve textíliával való ellátásról, egészségügyi ellátásról, mentális gondozásról, a lakhatás feltételeiről, a napi 24 órás szolgálatról.**
2. **Folyamatos a fűtés, a világítás, a hideg- és a melegvíz-szolgáltatás.** A fűtési szezon október 15-től április 15-ig tart. Ha a napi középhőmérséklet 3 egymást követő napon 15 fok alá süllyed, a fűtést beindítják.
3. **Közös érdek, hogy az intézményben tisztaság, higiénikus és rendezett körülmények legyenek.** Ebben a lakók tevékeny közreműködése szükséges, elsősorban saját lakószobájukban és környezetükben. Az intézmény biztosítja a rendszeres takarítást a közösségi és tisztálkodást szolgáló helyiségekben és igény szerint a lakószobákban.
4. **Gondozási feladatok-fizikai ellátás:**

**Étkeztetés biztosítása:** A lakók naponta háromszori étkezésben részesülnek. A lakók étellemezését a fenntartóval kötött ellátási szerződés alapján Túri Kálmánné egyéni vállalkozó biztosítja. Étkezés minden lakó részére az ebédlőben biztosított, kivételt az ágyban fekvő betegek képeznek, akiket a szobájukban (betegszobában) szolgálnak ki. Az étkezéshez használt edényeket, evőeszközt az intézmény biztosítja, azokat az ebédlőből elvinni, ételmaradékot összegyűjteni közegészségügyi szempontból nem lehet és a lakószobában ételmiszert tárolni higiénés okok miatt nem tanácsos!

A lakó egészségi állapotának, életkorának megfelelő összetételű és állagú ételt kell biztosítani. A lakók étkezése során ápolói felügyeletet kell biztosítani. A lakók otthonról kapott, maguk által vásárolt élelmiszereit névvel ellátott dobozokban, hűtőszekrényben kell tárolni.

**Higiéné:** A gondozó feladata a higiénés szabályok előírások betartása és betartatása. Ennek érdekében az ápoló személyzet felügyeletet biztosít a lakók tisztálkodása során, szükség szerint segítséget nyújt a tisztálkodás során.

### **A ruházattal, textíliával, tisztálkodó szerekkel való ellátás:**

a)Az ellátást igénybevevők elsősorban saját ruházatukat és textíliájukat használják, annak elhasználódása, elvesztése esetén az intézménnyel szemben igényt nem támaszthatnak. A lakó saját ruházatát egyéni azonosítóval szükséges ellátni.

b)Ha a lakó megfelelő mennyiségű és minőségű saját ruházattal, textíliával nem rendelkezik, az intézmény biztosít részére 3 váltás fehérneműt és hálóruhát, valamint az évszaknak megfelelően 2 váltás felső ruházatot és lábbelit (utcai cipő, papucs). A ruházat összetételéről, mennyiségéről és elhasználódás esetén annak cseréjéről az intézmény vezetője dönt.

c)A szennyes ágyneműk és egyéb textíliák leadása naponta történik, hétfőtől péntekig 9 órától - 10 óráig.

Tiszta ruha visszaadása személyesen, hétfőtől – péntekig 13 órától - 14 óráig.



Az ágynemű általános cseréjére havonta egy alkalommal, minden hónap első keddi napján kerül sor.

d)A lakók javításra szoruló ruházatukat a gondozónőnek adhatják le tiszta állapotban, és tőle kapják vissza.

e) az ápoló gondozó személyzet feladata a lakók évszaknak megfelelő, tiszta rendezett ruházatának biztosítása, szükség esetén az öltözködés segítése.

f)A rendszeres tisztálkodáshoz a gondozó - ápoló személyzet a szükséges segítséget köteles megadni.

g)A személyes használatra kiadott ruházat az intézmény tulajdonát képezi, a kiadott ruháról nyilvántartás készül.

A cselekvőképtelen, valamint korlátozottan cselekvőképe személynek kiadott ruháról az intézményvezető leltárt készít.

#### **5. Egészségügyi ellátás keretében az intézmény gondoskodik a lakó:**

a) egészségmegőrzését szolgáló felvilágosításáról,

b) rendszeres orvosi felügyeletéről, ennek keretében biztosítja az egészségi állapot folyamatos ellenőrzését,

c) szükség szerinti ápolásáról,

d) szakorvosi ellátáshoz való hozzájutásáról (szakrendelésre utalás és szükség szerint kísérés),

e) kórházi kezeléshez való hozzájutásáról (orvosi beutalás és beszállítás),

f) a gyógyszerellátásról és a gyógyászati segédeszközök biztosításáról az érvényes rendeletben foglaltak szerint.

g) A lakók orvosi ellátásáról az intézmény háziorvosa gondoskodik A rendelési idő heti 4 óra.

A lakó (törvényes képviselője) az egészségügyi ellátásra jogosító kártyáját az általa választott háziorvosnak adhatja le. Amennyiben a lakó nem igényli az intézményi orvos által nyújtott egészségügyi ellátást, az intézmény orvosa a rendelési időn belül csak sürgősségi esetben nyújt ellátást.

h) Az ápolás-gondozás keretében az intézmény biztosítja a körömvágást, fodrász szolgáltatás keretében a havi egy alkalommal történő hajvágást és a férfiak heti 2 alkalommal való borotválását.

#### **Gyógyszerellátás:**

Az intézménynek az alapgyógyszer csoportokból rendelkeznie kell az ellátásban részesülők rendszeres, illetve eseti gyógyszer szükségletéhez igazodó megfelelő mennyiségű készlettel. Az alapgyógyszer készletet havonta az intézmény orvosa állítja össze az intézményvezető ápolójának, illetve ennek hiányában az intézményvezetőnek a javaslata alapján. Az alapgyógyszer készlet összeállításánál figyelemmel kell lenni az ellátást igénybe vevők egészségi állapotára, valamint az esetleg előforduló sürgős ellátás esetére is. Az intézményi alapgyógyszer készlet gyógyszereit az ellátottaknak térítésmentesen - ideértve a gyógyszerért külön jogszabály alapján dobozonként fizetendő díj költségét is - kell biztosítani.

A bentlakásos intézmény az alapgyógyszer csoportba, valamint a rendszeres és eseti egyéni gyógyszer szükséglet körébe tartozó gyógyszerek, továbbá a gyógyászati segédeszközök közül elsősorban a közgyógyellátási igazolványra felírható, illetve a társadalombiztosítás által támogatott gyógyszert és gyógyászati segédeszközt biztosítja, kivéve, ha az adott gyógyszer csoporton belül nincs közgyógyellátási



igazolványra felírható gyógyszer, vagy nincs olyan közgyógyellátási igazolványra felírható gyógyszer, amely az adott betegség kezeléséhez megfelelő.

A alapgyógyszer csoportba meghatározott gyógyszercsoportok alapján összeállított alapgyógyszerek köréről részletes és pontos tájékoztatást kell adni az ellátást igénybe vevő részére.

Az összeállított alapgyógyszer készlet körébe tartozó gyógyszereken túlmenően felmerülő egyéni gyógyszereszküszükséglet költségét az ellátást igénybe vevő viseli.

*Az alapgyógyszer készlet az alábbi gyógyszercsoportokból áll:*

a) tápcsatorna és anyagcsere

aa) antacidok (ATC-A02 A)

ab) peptikus fekély kezelésének gyógyszerei (ATC-A02 B)

ac) szintetikus görcsoldók (ATC-A03 A)

ad) propulsív szerek (ATC-A03 F)

ae) az epebetegségek egyéb terápiás készítményei (ATC-A05 A)

af) hashajtók (ATC-A06 A)

ag) bélfertőtlenítők, gyulladásgátlók (ATC-A07A, A07 E)

ah) bélmozgatást csökkentő szerek (ATC-A07 D)

ai) emésztívumok (ATC-A09 A)

aj) orális antidiabetikumok (ATC-A10 B);

b) vér és vércépző szerek

ba) anticoagulánsok (ATC-B01 A)

bb) vérzéscsillapítók (ATC-B02 A, B02 B)

bc) vérszegénység elleni készítmények (ATC-B03 A);

c) cardiovascularis rendszer

ca) szívglycosidok (ATC-C01 A)

cb) szívbetegségben használt értágítók (ATC-C01 D)

cc) vérnyomáscsökkentők (ATC-C02)

cd) vizelethajtók (ATC-C03)

ce) peripheriás értágítók (ATC-C04)

cf) capilláris-stabilizáló szerek (ATC-C05)

cg) beta-blokkolók (ATC-C07)

ch) heveny vérnyomás-emelkedés csökkentésére szolgáló szerek (ATC-C08 C)

ci) ACE-gátlók (ATC-C09 A);

d) antibiotikumok (ATC-J01);

e) váz- és izomrendszer

ea) gyulladásgátlók és reumaellenes készítmények (ATC-M01)

eb) ízületi és izomfájdalmak kezelésének készítményei (ATC-M02)

ec) izomrelaxánsok (ATC-M03 B);

f) idegrendszer

fa) fájdalomcsillapítók, lázcsökkentők (ATC-N02)

fb) antiepileptikumok (ATC-N03)

fc) antikolinerg antiparkinson szerek (ATC-N04 A)

fd) dopaminerg antiparkinson szerek (ATC-N04 B)

fe) antipszichotikumok (ATG-N05 A)

ff) anxiolytikumok (ATC-N05 B)

fg) altatók, nyugtatók (ATC-N05 C);

- g) injekciózáshoz, infúzióhoz szükséges anyagok (fertőtlenítők, tűk, fecskendők, infúziós szerelékek);
- h) kötszerek;
- i) szűrővizsgálatokhoz szükséges reagensek, indikátorcsíkok.

### **Ápolási feladatok:**

#### Az ápolási - gondozási munka:

Egészségügyi gondozás: Célja az egészségmegőrzés, a különböző betegségek kialakulásának megelőzése, az állapotromlás megakadályozása, a gyógyíthatatlan beteg panaszainak enyhítése

Szociális gondozás: a lakók korának egészségügyi állapotának megfelelő fizikai és egészségügyi mentálhigiénés gondozás foglalkoztatás együttes alkalmazása, melynek célja a lakó segítése a mindennapi tevékenységében képességeinek megfelelően.

Ápolás: Az ápoltság személy szükségleteinek megfelelő ellátás, mely segíti őt egészsége visszanyerésében, felépülésében.

A mozgásképtelen, ágyhoz kötött lakók ellátása során az ápoló személyzet olyan mértékű segítséget kell, hogy nyújtson, amely segíti a lakó meglévő képességeinek megtartását:

1. segítségnyújtás a tisztálkodás során
2. segítségnyújtás a táplálkozásban, a fekvő betegek ételüket a szobában fogyasztják, szükség esetén az étkezésre képtelen lakókat az ápoló eteti.
3. Ürítés: Az inkontinens betegek esetében eldobható pelenkát, betétet kell alkalmazni. A pelenka rendszeres cseréjéről, a beteg mosdatásáról, az ágynemű cseréjéről az ápoló személyzet gondoskodik.
4. A mozgásában akadályozott, ágyhoz kötött betegek tornáztatását, mobilizálását, az orvos és a fizioterápiás asszisztens útmutatása szerint rendszeresen el kell végezni. Az ápoló személyzet feladata a keveset mozgó lakók sétáltatása, mozgásra ösztönzése.
5. Biztonság: az ápolási folyamat során a lakó részére olyan környezetet és ellátást kell biztosítani, mely fokozza a biztonságérzetet, enyhíti a kiszolgáltatottság érzését.

### **6. A mentálhigiénés ellátás keretében az intézmény biztosítja:**

- a) a személyre szabott bánásmódot: az intézményi ellátásban részesülő állapotának megfelelően egyéni gondozási-ápolási terv készül, melynek kialakításában, rendszeres értékelésében és módosításában a lakó, illetve törvényes képviselője aktív közreműködése szükséges az eredményesség biztosítása érdekében,
- b) a konfliktushelyzetek kialakítása, megelőzése érdekében az egyéni és csoportos megbeszélést,
- c) a szabadidő kulturált eltöltésének feltételeit (ehhez az ebédlő áll rendelkezésre, ahol tévé, videó áll rendelkezésre),
- d) A könyv sarokban különböző témájú és műfajú könyvek megtalálhatók. Ezeket lehetőségeinkhez képest bővíteni. Amennyiben igény van lakóinkat elkísérjük a város könyvtárába is.

- e) szükség szerinti pszichoterápiás foglalkozást,
- f) a lakók családi és társadalmi kapcsolatainak fenntartásának feltételeit,
- g) a **hitélet gyakorlásának** feltételeit: Az intézményben aktív a hitélet gyakorlása. A hitélet gyakorlásának lehetőségét intézményi munkatársakkal és külső segítőkkel folyamatosan biztosítjuk (Római Katolikus). Heti egy alkalommal a Rózsafüzér társaság tagjaival közös imádságot tartunk, illetve minden hónap első péntekén áldozásra van lehetőség. Az intézményben rendelkezésre állnak Bibliák, imakönyvek.
- h) segíti és támogatja az intézményen belüli kis közösségek, társas kapcsolatok kialakulását és működését.
- i) A rendszeres tevékenység az egészséges élet alapja, ezért közös érdek, hogy a lakó az otthon által nyújtott lehetőségekkel élve részt vegyen - a testi-lelki aktivitás megőrzése érdekében - a lakók korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembe vételével szervezett programokon. Ennek érdekében rendszeresen szervezünk:
- aktivitást segítő fizikai tevékenységeket (séta, levegőztetés, stb.),
  - szellemi és szórakoztató tevékenységeket (felolvasás, tévénézés, kártya- és társasjátékok, stb.),
  - kulturális tevékenységeket (rendezvények, ünnepek, névnapok, kirándulás, stb.).
- Az aktuális programokról a folyamatos tájékoztatást az ebédlőben elhelyezett faliújságokon közöljük. A foglalkozásokon való részvétel önkéntes.

### **8. A foglalkoztatás megszervezése:**

Intézményünk a lakók meglévő képességeinek szinten tartása és fejlesztése érdekében szocioterápiás foglalkozásokat szervez. A szocioterápiás foglalkozások formáit az ellátást igénybe vevő életkorának és egészségi állapotának, valamint képességeihez alkalmazkodva az ellátásban részesülővel együttműködve választjuk meg, az egyéni gondozási, tervben megfogalmazott célkitűzésekkel összhangban. Gondozóházunk vállalkozói tevékenységet nem folytat.

### **9. Pénz- és értékkezelés, megőrzés:**

A lakók érték- és vagyontárgyainak megőrzéséről a pénz- és értékkezelésre vonatkozó szabályok szerint kell gondoskodni, melyről részletes információt az intézmény vezetője nyújt. A megőrzésre – két tanú jelenlétében – átadott értéktárgyokról letéti nyilvántartást kell vezetni, s azokat az intézmény páncélszekrényében kell elhelyezni.

A lakó készpénzét kérésére – a lakó, illetve a törvényes képviselője írásbeli nyilatkozata alapján – személyes nyilvántartású letétbe kell elhelyezni. A személyes letétben elhelyezhető készpénz havi összege a 200 ezer Ft-ot nem haladhatja meg. A lakó ezen felüli készpénzét az általa megjelölt formában takarékbetétkönyvben kell elhelyezni. A letétben elhelyezett összeg felhasználásáról szigorú elszámolást vezetnek a pénzügykezelésre előírt szabályok szerint.

A behozott, használatban tartott holmik, értékek megőrzésére, megóvására az intézmény vezetője és személyzete fokozott figyelmet fordít, a lakókat is erre kéri, de teljes felelősséget csak az értékmegőrzési szabályoknak megfelelően leadott tárgyakért, értékekért vállal. Ezért is célszerű csak a személyes szükségletnek megfelelő értéktárgyakat magunknál tartani. A megőrzésre átadott tárgyakról az intézmény egység

vezetője átvételi elismervényt készít. Az elismervény tartalmazza a tárgy megnevezését, anyagát és értékét. A tárgy értékét és anyagát (pl.: arany esetében) igazolni szükséges.

**A megőrzésre át nem adott pénzért, értéktárgyakért az intézmény felelősséget nem vállal, azok elvesztése esetén az intézménnyel szemben kárigény nem érvényesíthető.**

**10. A lakó elhalálása esetén** az intézmény gondoskodik az elhunyt lakó

- a) elkülönítéséről, végtisztességre való felkészítéséről,
- b) a törvényes képviselő és a hozzátartozó értesítéséről,
- c) az ingóságok számbavételéről és – a hagyatéki eljárás lezárásáig – megőrzéséről.

Az intézmény a lakó eltemettetéséről abban az esetben gondoskodik, ha az elhunyt halála előtt erre vonatkozóan rendelkezett és az e célt szolgáló takarékbetétje elhelyezésekor kedvezményezettként az intézményt jelölte meg. Ilyen rendelkezés hiányában az eltemettetésről az örökösök gondoskodnak.

Ha nincs, vagy nem lelhető fel az eltemettetésre köteles személy, az intézményvezető a köztemetés elrendelését kezdeményezi a települési önkormányzatnál.

## **2. Az intézmény alapfeladatát meghaladó programok, szolgáltatások köre és térítési díja**

- a.) Az intézmény a lakói részére szabadidős programokat (kirándulás, üdülés, stb.) szervez. Az ezeken résztvevők a felmerülő aktuális költségeket megtérítik. Amennyiben a programokat az intézménnyel jogviszonyban nem álló személyek veszik igénybe, a költségek megtérítése részükről is szükséges. A szabadidős programokon történő részvételt a foglalkoztatónál kell bejelenteni. A kísérőként munkát végző dolgozó (feladatuk: gyógyszerelés, rosszulletek ellátása, felügyelet, segítségnyújtás) költségét az önköltség számításakor – mint járulékos költséget – figyelembe kell venni. A kísérők számát az intézményvezető és a mentálhigiénés munkatárs határozza meg a csoporttagok egészségi és pszichés állapotának figyelembe vételével.
- b.) Az intézmény által nyújtott olyan szolgáltatásokért, amelyek nem tartoznak az alapfeladatok körébe (pl.: fodrász, kozmetika, pedikűr); valamint az intézmény által szervezett szabadidős programokért (pl. kirándulás, színházlátogatás) eseti térítési díjat kell fizetni a szolgáltató árlistája vagy a szolgáltatás önköltsége figyelembe vételével. Az intézmény jelen Megállapodás megkötésének időpontjában az alábbi szolgáltatásokat nyújtja eseti térítési díj ellenében:

**Szolgáltatás megnevezése:**

Fodrász, pedikűr

**Fizetendő térítési díj:**

Kifüggesztett árlista alapján

A fent megnevezett szolgáltatásokért fizetendő eseti térítési díj összegének megváltoztatása nem minősül jelen Megállapodás módosításának, így arra a szolgáltatást nyújtó egyoldalúan is jogosult.

**V. fejezet**

**1. Az együttélés szabályai**

1. Az általános napirend a Gondozóház valamennyi lakójára érvényes. Ettől indokolt esetben, engedéllyel el lehet térni.

**2. Az intézmény általános napirendje:**

Reggeli felkelés, reggeli tisztálkodás:	6,00 – 8,00
<b>Étkezések:</b>	
Reggeli	8,30
Ebéd	12,00
Vacsora	17,30
Gyógyszerosztás az étkezéskor, illetve az orvos előírása szerint.	
Csendes pihenő:	13,00 – 14,00
Esti tisztálkodás:	19,00 órától

**Foglalkozások:**

délelőtt:	9,00 – 10,00
délután:	14,00 - 15,00

**Látogatási idő:**

délelőtt	9 órától 11 óráig
délután	15 órától 17 óráig

Súlyos betegség esetén a látogatás korlátlan, az intézmény vezetőjével történő egyeztetést követően.

3. A tévénézés a nap bármely szakában megengedett. A közös készülékek ki- és bekapcsolását, valamint szabályozását a gondozónő végezheti. A közös helyiségben lévő eszközök, berendezések használhatók az esti lefekvés után is, azonban figyelembe kell venni, hogy a többi lakótárs nyugalma nem zavarható. Az elektromos készülékek üzemzavarát haladéktalanul jelenteni kell az ügyeletes dolgozónak.

**4. Lakó- és betegszobák általános rendje:**

- a) minden lakónak saját maga és lakótársai érdekében vigyázni kell a rendre, tisztaságra, erejéhez mérten köteles a saját szobájában és környezetében tisztaságot tartani, abban tevékenyen részt venni,
- b) az éjjeli szekrényben tisztálkodási eszközök és egyéb személyes tárgyak tarthatók,
- c) a lakószobákban romlandó élelmiszert nem lehet tárolni, száraz árút (pl.: kekszet) fedett dobozban kell tartani. A szobákban tárolt élelmiszereket az ebédlőben kérjük elfogyasztani.
- d) az ebédlőből élelmiszert, evőeszközöket, edényeket a lakószobákba bevinni nem lehet,

- e) a lakó- és betegszobák rendjének ellenőrzésekor kérjük, működjön együtt a beosztott dolgozóval (szekrények, polcok stb.),
  - f) a lakószobák bezárásakor nem szabad a kulcsot a zárban hagyni, a bent felejtett kulcsot a gondozónőnek át kell adni, az erről készült jegyzőkönyvet az intézmény vezetőjéhez el kell juttatni.
  - g) Tilos a dohányzás az intézmény valamennyi helyiségében. Dohányzóhelyeket kizárólag az épületen kívül, azok bejáratától 5 m távolságra kell kijelölni.
  - d.) A Gondozóházban a lakóknak az alkoholfogyasztás életvitelszerűen megengedett, mindaddig amíg az együttélés szabályait meg nem szegi. Kivétel az orvos utasítása.
  - e.) A kóbor állatok etetése és befogadása intézményünkben nem megengedett.
  - f.) Az otthon vezetője évi két alkalommal – szükség esetén többször is – **lakógyűlést** tart, melyen tájékoztatja a lakókat az őket érintő kérdésekről, az intézmény életéről, eredményeiről és terveiről. A lakógyűlésen a lakók elmondhatják kifogásaikat, véleményeiket és javaslataikat. A lakógyűlésről feljegyzés és jelenléti ív készül.
5. **Az otthon háziarendjének súlyos megsértése** az intézményi jogviszony megszüntetését vonhatja maga után. A háziarend súlyos megsértésének minősül, ha az ellátást igénybe vevő:
- a) lakótársai nyugalma, pihenését magatartásával tartósan zavarja,
  - b) ha a lakó ittas magatartásával a lakótársait és a szolgálatban lévő dolgozót zaklatja,
  - c) lakótársaival és az intézmény dolgozóival szemben durva, agresszív, kötekedő és emberi méltóságot sértő módon viselkedik,
  - d) az intézményből több alkalommal előzetes bejelentés nélkül távozik, és 24 órán belül nem érkezik vissza vagy visszaérkezésének akadályát nem jelzi. Erre az időre teljes összegű térítési díjat tartozik fizetni.
6. A lakó az intézmény dolgozójánál munkát nem vállalhat.

## 2. Eltávozás

1. **A lakók személyes szabadsága nincs korlátozva**, azonban távollét nem engedélyezhető, ha a kezelőorvos nem javasolja a lakó önmagát vagy másokat veszélyeztető egészségi állapota miatt.
2. Az intézményből való **eltávozást** a részegység-vezetőnek, vagy az intézmény vezetőjének előzetesen be kell jelenteni. Az eltávozást és az érkezést a gondozónőnek is jelezni szükséges! Az intézményből történő távozáskor a lakónak az általa elvitt, az intézmény tulajdonát képező ingóságokról bejelentést a műszakban lévő gondozónőnek kell tennie, aki azt rögzíti az átadó füzetben. Visszaérkezéskor hasonlóképpen jelezni és bemutatni kell a visszahozott holmikat. A visszaérkezés olyan időpontban történjen, hogy az a többiek nyugalma ne zavarja.
3. A távollét **kimenőnek minősül**, ha egy napon belüli időtartamú, s a nap folyamán a lakó legalább egy étkezést igénybe vesz.
4. Nem minősül távollétnek a rendszeres hétvégi távollét.



### **3. Az ellátásban részesülő személyek egymás közötti, valamint a hozzátartozóikkal való kapcsolattartása**

1. Az intézmény köteles gondoskodni a lakó és a hozzátartozói közötti személyes kapcsolattartás kulturális és zavartalan körülményeiről.
2. A csendes pihenő és az étkezések idejét kivéve lakóink hozzátartozóikat szobájukban vagy az ebédlőben, illetve nyári időszakban a teraszon fogadhatják. Amennyiben étkezési idő alatt történik a látogatás, kérjük az előtérben történő várakozást.
3. Fekvőbeteg látogatásakor az intézményvezető ad engedélyt a lakószobában történő látogatásra.  
Látogatók csak az erre a célra kijelölt helyen dohányozhatnak.
4. Amennyiben a látogató a közösséget súlyosan megzavarja, a szolgálatban lévő gondozónő felszólítására köteles elhagyni az intézményt. Ittas személy kerülje a látogatást, magatartásával ne zavarja a lakók nyugalmát. A szolgálatban lévő haladéktalanul köteles jelenteni a zavaró eseményt az intézményvezetőnek, vagy helyettesének, intézkedését az eseménynaplóban és az osztályos átadóban rögzíteni. A látogatókat is kérjük az együttélés alapvető szabályainak betartására és alkalmazkodni az intézmény napirendjéhez.  
A látogatás rendjét szándékosan és súlyosan megsértő személlyel szemben az intézményvezető intézkedést tehet, melyben korlátozhatja a látogatás idejét és helyét.
5. Telefonálási lehetőséget az intézmény biztosítja.

## **VI. fejezet**

### **1. A térítési díj**

1. Az intézményi ellátásért a jogszabályok előírásai és Csanádpalota Város Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos rendelete alapján térítési díjat kell fizetni, havonta, a tárgyhoz 20. napjáig az intézményegység vezetőjének, vagy az általa megbízott személynek számla ellenében.
2. Az intézményi térítési díjat a fenntartó évente rendeletben határozza meg. Az érvényes intézményi térítési díjról az intézmény vezetője lakógyűlésen, a faliújságra való kifüggesztéssel, illetve írásbeli értesítésben ad tájékoztatást a lakók (törvényes képviselőik) részére.
3. A személyi térítési díj összegét – az intézményi térítési díj változását követően – évente két alkalommal lehet felülvizsgálni. A felülvizsgálathoz szükséges adatokat a lakó (törvényes képviselője) és hozzátartozója köteles megadni.
4. A 29/1993. (II. 27.) Korm. rendelet 28. §-a értelmében a gondozott két hónapot meg nem haladó távolléte idejére – a rehabilitációs célú lakóotthoni ellátás kivételével – a távollét minden napjára a napi személyi térítési díj 20 %-át fizeti. A távolléti napok naptári éves szinten összesíthetők.  
A gondozott a két hónapot meghaladó távolléte idejére – a rehabilitációs célú lakóotthoni ellátás kivételével –:
  - egészségügyi intézményben történő kezelésének időtartama alatt, a távollét minden napjára a napi személyi térítési díj 40 %-át;

- az előző pontban nem említett esetben a távollét minden napjára a napi személyi térítési díj 60%-át.

## **2. Kártérítés**

1. A lakónak használatra kiadott minden felszerelés az intézmény tulajdonát képezi, melyet elidegeníteni, megrongálni, megsemmisíteni NEM SZABAD! A szándékosan okozott kárért a lakó kártérítési felelősséggel tartozik a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint. A szándékosan okozott kár összegének megállapításánál az elhasználódás mértékét figyelembe kell venni.
2. A kártérítést az intézmény vezetője a lakónak a térítési díj befizetése után visszamaradó jövedelme, készpénzvagyonra, illetve a költőpénze terhére állapítja meg. Kivételt képez a munkajutalom. A kártérítésnek részletekben történő megfizetése engedélyezhető. Kártérítés címen a visszamaradó jövedelemnek, illetőleg a költőpénznek 50%-át lehet havonta levonni, illetőleg a készpénzvagyonból a teljes kár összegét követelni lehet.
3. Amennyiben a lakó a szobáját, annak berendezését, felszerelését nem a rendeltetésének megfelelően használja, a helyreállítás (festés, javítás, stb.) költségeit köteles megtéríteni.
4. Az ittasságból eredő mentőszolgálati igénybevétel és egyéb költségek a lakót terhelik.

## **VII. Fejezet**

### **1. Áthelyezés**

1. Az intézményi jogviszony tartama alatt a lakó más intézménybe történő áthelyezését kezdeményezheti: a lakó, illetve törvényes képviselője, valamint az intézmény vezetője.
2. Az intézmény vezetője az áthelyezést akkor kezdeményezheti, ha az igénybe vevő:
  - a) egészségügyi állapotának megváltozása miatt indokolt, vagy nem az egészségügyi állapotának megfelelő intézménybe került elhelyezésre,
  - b) a házirendet többször, súlyosan megsért.
3. A 2/a pont esetében a lakó kezelőorvosának javaslatát, valamint az igénybe vevőnek, illetve törvényes képviselőjének egyetértő nyilatkozatát be kell szerezni. Ha az érintett személy az egyetértő nyilatkozatot nem adja meg, az intézményi jogviszony megszüntethető.
4. Az áthelyezéshez az igénybe vevő, illetve törvényes képviselője és a másik intézmény vezetőjének közös megegyezése szükséges.

### **2. Az intézményi jogviszony megszűnése**

1. Az intézményi jogviszony megszűnik:
  - a) az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
  - b) a lakó halálával,
  - c) a lakónak, illetve törvényes képviselőjének a jogviszony megszüntetésére vonatkozó bejelentést követően 30 nap elteltével,

- d) határozott idejű elhelyezés esetén a megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha az elhelyezés időtartama – az igénybevevő kérésére – meghosszabbítható.
2. A megszüntetésről is az intézményvezető dönt. Ha döntésével az igénybevevő, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához – Csanádpalota Város Önkormányzatának Képviselő-testületéhez – fordulhat.
3. Az intézményi jogviszony megszüntetése esetén az intézmény vezetője értesíti a lakót, illetve törvényes képviselőjét:
- a) a személyes használati tárgyak és megőrzésre átvett értékek, vagyontárgyak elvitelének határidejéről és feltételeiről,
  - b) amennyiben az intézményi jogviszony megszűnését követő 30 napon belül a személyes használati tárgyakat a jogosult nem veszi át, s az ezt követő 8 napon belül tett felszólításra sem jelentkezik, úgy további igényt nem támaszthat, azokat az intézmény vezetője a lakók között szétoszthatja, illetőleg megsemmisítheti,
  - c) az esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetési kötelezettségéről,
  - d) az intézménnyel, illetve az igénybevevővel szembeni követelésről, kárigényről, azok előterjesztési és rendezési módjáról
4. A jogviszony megszűnésekor:
- a) az eltávozást megelőzően a lakó köteles az intézeti és saját leltár elkészítésében közreműködni. Az elkészült leltár papírjait az intézményvezető a pénzügyi előadónak adja át, és itt készül a végleges elszámolás fizetendő térítési díjról,
  - b) ha az intézményi jogviszony az ellátást igénybevevő halálával szűnik meg, a szolgálatba lévő dolgozó köteles a záró leltárt haladéktalanul elkészíteni,
  - c) amennyiben a lakó rendelkezésében a halála esetére megjelöli az ingóságainak azonnali átvételére jogosult személyt, az kiadható, kivételt képeznek a 10.000 Ft-nál nagyobb értéket képviselő tárgyak, a betétkönyvek, egyéb letétbe helyezett tárgyak, melyek a közjegyzői eljárás lefolytatása és rendelkezései után adhatók ki.

## VIII. fejezet

### Az intézmény alkalmazottaira vonatkozó szabályok

1. Az intézmény vezetője gondoskodik a dolgozók foglalkozásbeli titoktartási kötelezettségének érvényesüléséről és a lakók személyiségi jogai tiszteletben tartásáról.
2. A dolgozó nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó híret veszélyezteti, a házirendet köteles betartani.
3. Az intézmény dolgozóinak titoktartási kötelezettsége van. Az gondozóház lakóitól, illetve lakóiról szerzett bármilyen információt illetéktelen személynek átadni nem szabad. Az intézmény lakóival, azok hozzátartozóival udvariasan és előzékenyen kell viselkedni.

4. A dolgozóknak a munkaköri kötelessége teljesítéséért ajándékot, pénzt vagy bármilyen más vagyoni előnyt kérnie és elfogadnia nem szabad.
5. Az intézményben dolgozó, valamint közeli hozzátartozója az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.
6. A dolgozó munkavégzése során óvja és védelmezza az intézmény vagyonát, azért anyagi felelősséggel tartozik.
7. Az ellátást igénybevevőknek tiszteletben kell tartani a szolgáltatást nyújtók emberi méltóságát, személyiségi jogait.
8. Az előgondozást végző dolgozó közfeladatot ellátó személynek minősül.
9. Az intézmény rendelkezik Veszélyhelyzet kezelésére vonatkozó belső utasítással (1. sz. melléklet). A belső utasítás hatálya kiterjed az intézményi ellátást igénybe vevő személyekre, az intézmény dolgozóira, az intézményben tartózkodó látogatókra, illetve más személyekre. Célja: veszélyhelyzet esetén az ellátottak és a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében szükséges teendők meghatározása.

## **IX. Fejezet**

### **Záró rendelkezések**

Jelen házirend 2012. szeptember 1. napjával lép életbe.

Csanádpalota, 2012. augusztus 15.

\_\_\_\_\_  
intézményegység vezető

\_\_\_\_\_  
intézményvezető

#### **Záradék:**

Jelen Házirendet Csanádpalota Város Önkormányzatának Képviselő-testülete a ...../..... Kt. h. számú határozatával jóváhagyta.

Csanádpalota, 2012. ....

\_\_\_\_\_  
Kovács Sándor  
polgármester

Szakosított szociális ellátási egység  
„Naplemente” Idősek Gondozóháza

**Veszélyhelyzet kezelése esetén  
követendő eljárás  
(belső utasítás)**

2012.

**Veszélyhelyzet kezelése esetén  
követendő eljárás**

Belső utasítás hatálya kiterjed az intézményi ellátást igénybe vevő személyekre, az intézmény dolgozóira, az intézményben tartózkodó látogatókra, illetve más személyekre.

Célja: Veszélyhelyzet esetén az ellátottak és a szolgáltatásban foglalkoztatottak védelme érdekében szükséges teendők meghatározása.

**Alapelvek**

- Az intézményben élők nyugalomát, kiegyensúlyozottságát csak úgy tudjuk biztosítani, ha a konfliktusokat, problémákat kellő határozottsággal, de következetesen, tisztelettel és indulatok nélkül kezeljük.
- A lakó általános állapotának, hangulatának, kapcsolatainak, tartózkodási helyének folyamatos nyomon követése, rendszeres beszélgetések sok olyan információt kínálnak, amelyek előre jelezhetik komolyabb konfliktusok kialakulását.
- Az ápoló/gondozó, foglalkoztató személyzet kötelessége, hogy időben észlelje a problémát és tegyen kísérletet annak rendezésére.

**Útmutató előre nem látható helyzetben tehető intézkedésekre**

**1. Veszélyhelyzet megelőzése**

A házirendet a személyzet egységesen tartsa be.

Az ellátott napirendje legyen állandó és könnyen áttekinthető, a változások észlelése így könnyebb.

Az ellátást igénybevevőt rendszeresen vagy szükség szerint tájékoztassuk a körülötte folyó és őt érintő eseményekről.

Az ellátott bizalmát nyerjük el. Rendszeres megnyugtatóra gondot kell fordítani.

**2. A várható veszélyhelyzet korai felismerése**

A lakó állapotát folyamatosan nyomon kell követni.

Fáradtság vagy növekvő feszültség esetén csökkentjük az ellátottat ért ingereket.

Adjunk pozitív visszajelzést, ha az egyén tud uralkodni magán.

Kerüljük a vitákat. A személyzet viselkedése ne provokáljon konfliktust.

Minden az ellátottal kapcsolatos rendkívüli eseményt dokumentálni szükséges.

Kóros tendenciák észlelése esetén értesíteni kell az orvost.

Váratlan erőszakosságra készüljünk fel.

**3. Teendők konfliktus helyzet esetén**

Nyugodtan és határozottan viselkedjünk.

Feszült idegállapot esetén e maradjon a lakó felügyelet nélkül.

Ne jusson sérülést okozó tárgyhoz

Amennyiben az ellátott részéről fizikai támadás veszélye áll fenn, a dolgozó mindent köteles megtenni ennek elkerülése érdekében.

Tudatosítani kell a lakókban a cselekedet helyességét.



A dolgozó egyedül ne közelítsen az ellátotthoz, kérjen segítséget munkatársától. A megközelítés nyugodt, biztos modorban történjen.

Amennyiben a dolgozó olyan helyzetbe kerül, hogy a menekülés számára lehetetlen, akkor is az ellátottal szembeni védekezés csak arányos és az adott helyzetben a lehető legkíméletesebb módját alkalmazza.

Amennyiben a lakó magatartása továbbra is fennáll, az orvosi ügyelet értesítése szükséges.

Minden fizikai támadás esetében haladéktalanul értesíteni kell az intézmény vezetőjét, annak elérhetetlensége esetén helyettesét. Az esetről 24 órán belül írásos jelentést kell készíteni, melyben rögzíteni kell az alábbiakat:

- az ellátott neve,
- születési ideje,
- az esemény bekövetkezéének időpontja,
- az esemény leírása,
- a megtörtént intézkedések leírása,
- a beavatkozás során szolgálatot teljesítő dolgozó neve,
- az esemény szemtanúi,
- az intézményvezető tájékoztatásának időpontja.

#### **4. Teendők veszélyhelyzet lezajlása után**

A környezet megnyugtatása, a felgyülemlett indulatok levezetése.

A személyzetben esetlegesen fellépő indulatok okaink felderítése, tudatosítása.

A lezajlott konfliktus lehetséges okainak feltárása és megbeszélése csoportértekezlet keretében, a további veszélyhelyzetek kialakulásának megelőzése érdekében.

Csanádpalota, 2012. augusztus 15.

Zsurka Éva  
intézményegység vezető

Szabóné Székely Renáta  
intézményvezető