



## **Soproni Szociális Intézmény**

---

# **SZAKMAI PROGRAM**

A Soproni Szociális Intézmény Szakmai Programját Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének Népjóléti Bizottsága a ...../2024. (.....) határozatával fogadta el.

Sopron, 20.....

Filep Márk  
Népjóléti Bizottság elnöke

## Tartalomjegyzék

|                                                                                                                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I. Általános információk.....                                                                                                                                                              | 2  |
| II. Intézetek, adatok.....                                                                                                                                                                 | 3  |
| II.1. Hajléktalanokat Ellátó Intézet .....                                                                                                                                                 | 3  |
| II.2. Szociális Alapellátási Intézet.....                                                                                                                                                  | 3  |
| II.3. Idősek Otthona.....                                                                                                                                                                  | 3  |
| III. Az ellátandó célcsoport.....                                                                                                                                                          | 4  |
| IV. Az intézmény ellátási területe.....                                                                                                                                                    | 4  |
| V. Az intézmény által nyújtott szolgáltatási elemek megnevezése.....                                                                                                                       | 4  |
| VI. A szolgáltatás célja; az ellátandó célcsoport a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek bemutatása..... | 5  |
| VI.1. Hajléktalanokat Ellátó Intézet.....                                                                                                                                                  | 5  |
| VI.1.1. Utcai Szociális Szolgálat.....                                                                                                                                                     | 5  |
| VI.1.2. Népkonyha.....                                                                                                                                                                     | 9  |
| VI.1.3. Nappali Melegedő.....                                                                                                                                                              | 10 |
| VI.1.4. Éjjeli menedékhely.....                                                                                                                                                            | 14 |
| VI.1.5. Hajléktalan személyek átmeneti szállása.....                                                                                                                                       | 16 |
| VI.2. Szociális Alapellátási Intézet .....                                                                                                                                                 | 21 |
| VI.2.1. Időskorúak nappali ellátása .....                                                                                                                                                  | 21 |
| VI.2.1/1. Demens személyek nappali ellátásának szabályai.....                                                                                                                              | 25 |
| VI.2.2. „Virágfüzér” Sérültek Napközi Otthona.....                                                                                                                                         | 28 |
| VI.2.3. Pszichiátriai betegek nappali ellátása.....                                                                                                                                        | 35 |
| VI.2.4. Közösségi pszichiátriai ellátás.....                                                                                                                                               | 42 |
| VI.2.5. Fejlesztő foglalkoztatás.....                                                                                                                                                      | 46 |
| VI.2.6. Étkeztetés.....                                                                                                                                                                    | 51 |
| VI.2.7. Házi segítségnyújtás.....                                                                                                                                                          | 53 |
| VI.3. Idősek otthona (Ikva Otthon és Balfi úti Idősek Otthona).....                                                                                                                        | 59 |
| VI.3.1. Időskorúak Gondozóháza.....                                                                                                                                                        | 70 |
| VII. Az ellátás igénybevételének módja.....                                                                                                                                                | 80 |
| VIII. Más intézményekkel történő együttműködés módja.....                                                                                                                                  | 82 |
| IX. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja.....                                                                                                                                  | 85 |
| X. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok.....                                                                                        | 87 |
| XI. Egészségügyi Alapellátási Intézet.....                                                                                                                                                 | 89 |
| XI.1. Ifjúság- és iskola-egészségügyi ellátás.....                                                                                                                                         | 90 |
| XI.2. Az ügyeleti ellátás .....                                                                                                                                                            | 93 |
| MELLÉKLETEK:                                                                                                                                                                               |    |
| 1. Megállapodások                                                                                                                                                                          |    |
| 2. Szervezeti és működési szabályzat                                                                                                                                                       |    |
| 3. Házirendek                                                                                                                                                                              |    |

## I. **Általános információk**

Jelen dokumentum a Soproni Szociális Intézmény szolgáltatásainak szakmai programját tartalmazza, intézetenkénti bontásban.

### **Alapadatok:**

|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Neve:</b>                                | <b>Soproni Szociális Intézmény</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Székhelye:</b>                           | 9400 Sopron, Kossuth Lajos utca 10.                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Az Intézmény szakágazati besorolása:</b> | 889900 M.n.s. egyéb szociális ellátás bentlakás nélkül                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Az Intézmény fenntartója:</b>            | Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzata<br>9400 Sopron, Fő tér 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Az alapítás időpontja:</b>               | 2013. január 1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Az alapító okirat száma:</b>             | 161/2013. (V.30.) Kgy. határozat                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Az Intézmény típusa:</b>                 | az intézmény személyes gondoskodás keretében szociális alap és szakellátást nyújt, valamint ellátja az önkormányzati egészségügyi alapellátási feladatokhoz kapcsolódó ügyeleti ellátást, iskola-egészségügyi ellátást, az egészségügyi alapellátáshoz szükséges, ahhoz tartozó önkormányzati ingó és ingatlan vagyon működtetésének biztosítását |
| <b>Az Intézmény vezetője:</b>               | Péli Nikoletta - intézményvezető                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

## II. Intézetek, adatok

### II.1. HAJLÉKTALANOKAT ELLÁTÓ INTÉZET

A működő szolgáltatások és engedélyezett férőhelyszámok

| Szolgáltatás                              | Cím, elérhetőség                    | Engedélyezett férőhelyszám |
|-------------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------|
| Népkonyha                                 | 9400 Sopron, Magyar utca 22.        | -                          |
| Nappali melegedő                          | 9400 Sopron, Magyar utca 22.        | 30 fő                      |
| Utcai szociális munka                     | 9400 Sopron, Magyar utca 22.        | -                          |
| Hajléktalan személyek éjjeli menedékhelye | 9400 Sopron, Kossuth Lajos utca 10. | 23 fő                      |
| Hajléktalan személyek átmeneti szállása   | 9400 Sopron, Kossuth Lajos utca 10. | 37 fő                      |

### II.2. SZOCIÁLIS ALAPELLÁTÁSI INTÉZET

A működő szolgáltatások és engedélyezett férőhelyszámok

| Szolgáltatás                                 | Cím, elérhetőség                    | Engedélyezett férőhelyszám/ellátható személyek száma |
|----------------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------------------------|
| Étkeztetés                                   | 9400 Sopron, Major köz 3.           | -                                                    |
| Házi segítségnyújtás                         | 9400 Sopron, Major köz 3.           | 256 fő                                               |
| “Lila Akác” Idősek Klubja                    | 9400 Sopron, Major köz 3.           | 40 fő                                                |
| “Ciklámen” Idősek Klubja                     | 9400 Sopron, Kossuth Lajos utca 10. | 25 fő                                                |
| “Virágfüzér” Sérültek Napközi Otthona        | 9400 Sopron, Kossuth Lajos utca 10. | 24 fő                                                |
| Pszichiátriai betegek nappali ellátása       | 9400 Sopron, Uszoda utca 9.         | 40 fő                                                |
| Pszichiátriai betegek közösségi alapellátása | 9400 Sopron, Uszoda utca 9.         | éves feladatmutató 40 fő                             |
| Fejlesztő foglalkoztatás                     | 9400 Sopron, Uszoda utca 9.         | 15 fő                                                |
|                                              |                                     |                                                      |

### II.3. IDŐSEK OTTHONA

A működő szolgáltatások és engedélyezett férőhelyszámok

| Szolgáltatás           | Cím, elérhetőség          | Engedélyezett férőhelyszám/ellátható személyek száma |
|------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------|
| Idősek Otthona         | 9400 Sopron, Balfi út 80. | 185 fő                                               |
| Időskorúak Gondozóháza | 9400 Sopron, Balfi út 80. | 8 fő                                                 |

|                              |                                       |       |
|------------------------------|---------------------------------------|-------|
| Idősek Otthona (Ikva Otthon) | 9400 Sopron, József Attila<br>utca 5. | 37 fő |
|------------------------------|---------------------------------------|-------|

### III. Az ellátandó célcsoport

A Hajléktalanokat Ellátó Intézet hajléktalan személyek részére nyújt szolgáltatásokat.

A Szociális Alapellátási Intézet szakmai egységei többségében három ellátotti csoport számára nyújtanak szolgáltatásokat:

- idősek
- fogyatékos személyek
- pszichiátriai betegek

Az Idősek Otthona Intézet a szociálisan rászorultak részére, illetve a gondozási szükséglettel rendelkezők - alapvetően idősek - részére nyújt ellátást.

A különböző szolgáltatások szorosan együttműködnek, munkájukat összehangoltan, egymásra épülve, a segítséget kérő szükségletét, igényét figyelembe véve végzik. Az intézményben dolgozó szakemberek a szociális munka olyan szintű megszervezésére törekednek, amely lehetővé teszi a szolgáltatásokat igénybe vevők számára, hogy a lehető legrövidebb időn belül a nekik legmegfelelőbb ellátásban részesüljenek. Az ellátás során kiemelt szempont az ellátottak egészségi-mentális-fizikai állapota, életkora, valamint az a szocio-kulturális környezet, amely aktuálisan körülveszi a szolgáltatást igénylőket.

### IV. Az intézmény ellátási területe

**Idősek otthona, időskorúak gondozóháza, pszichiátriai betegek részére nyújtott közösségi alapellátás, pszichiátriai betegek nappali ellátása, fejlesztő foglalkoztatás** esetén a Soproni Járáshoz tartozó települések közigazgatási területe (Sopron, Ágfalva, Csáfordjánosfa, Csapod, Csér, Ebergőc, Egyházasfalu, Fertőboz, Fertőendréd, Fertőd, Fertőhomok, Fertőrákos, Fertőszentmiklós, Fertőszéplak, Gyalóka, Harka, Hegykő, Hidegség, Iván, Kópháza, Lövő, Nagylózs, Nagycenk, Nemeskér, Pereszteg, Petőháza, Pinnye, Pustacsálád, Répcevis, Röjtökmuzsaj, Sarród, Sopronhorpács, Sopronkövesd, Szakony, Újkér, Und, Völcséj, Zsira)

**Étkeztetés, házi segítségnyújtás, időskorúak nappali ellátása, fogyatékosok nappali ellátása, valamint hajléktalan ellátás** tekintetében pedig Sopron Megyei Jogú Város közigazgatási területe

### V. Az intézmény által nyújtott szolgáltatási elemek megnevezése

A nyújtott szolgáltatási elemeket, tevékenységeket a személyes gondoskodást nyújtó intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet tartalmazza. A nyújtott szolgáltatási elemek az egyes szolgáltatásoknál alább kerülnek részletesen feltüntetésre.

## **VI. A szolgáltatás célja; az ellátandó célcsoport a megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek bemutatása**

### **VI.1. Hajléktalanokat Ellátó Intézet**

#### **A hajléktalan ellátás célja**

Az átmenetileg vagy tartósan hajléktalanná vált személyek felkutatása (szükség esetén életmentés), szociális és mentális segítése, felvilágosítása preventív célzattal, életvezetési képességeik javítása, vagy szinten tartása, a célcsoport társadalmi reintegrációjának elősegítése a szociális munka eszközeivel, illetve a kérelemre történő átmeneti intézményi elhelyezés biztosítása a szolgáltatást igénybe vevők emberi méltóságának, alapvető jogainak tiszteletben tartása mellett.

A hajléktalan személyeket segítő szakmai egységek segítséget nyújtanak a hajléktalan személyek életviteléhez, éjszakai pihenéséhez, nappali tartózkodásához, segítséget nyújt az érdekérvényesítéshez, érdekképviseléshez. A szociális munka eszközeivel és módszereivel támogatja és elősegíti a hajléktalanságból történő kilépést, egyéni szükségletnek megfelelő, más szociális szolgáltatás, ellátás igénybevételét.

Olyan szolgáltatásokat nyújt, amelyek lehetővé teszik a kialakult veszélyhelyzetek elhárítását, a rászorulóknak védelmét, a krízishelyzetbe jutott személyek létfenntartását, lehetőségeket biztosít a munkába állásra, és minden segítséget megad a társadalomba való visszaailleszkedésre.

A szociális biztonság megteremtéséhez kapcsolódó ellátásokról, szolgáltatásokról, azok hozzáférhetőségével és az igénybevételükre vonatkozó szabályokkal kapcsolatban széles körű tájékoztatást nyújt az ellátottak számára.

#### **VI.1.1. Utcai szociális szolgálat**

##### **A szolgáltatás célja**

Az ellátatlan, de az intézményes gondozással szemben bizalmatlan, az utcán életvitelszerűen tartózkodó egyének, csoportok szociális segítése, életüket vagy testi épségüket veszélyeztető helyzetük megszüntetése, az életmódjukkal járó ártalmak csökkentése. A szociális, egészségügyi szolgáltatások és ellátások igénybevételének segítése és szervezése, a hajléktalan személyeket ellátó intézménybe vagy más szálláshelyre juttatás, továbbá felvilágosítás preventív célzattal, valamint a célcsoport társadalmi integrációjának elősegítése a szociális munka eszközeivel.

##### **Az ellátandó célcsoport megnevezése**

Az utcai szolgálat célcsoportját a hajléktalan emberek képezik, azok, akik éjszakáikat nem lakás céljára szolgáló helyen töltik.

##### **Kapacitások (2023. évi adatok alapján)**

A tavalyi évhez képest az ellátást kérők száma csökkent. A regisztrált 29 fő közül csak 1 fő volt, aki krízisidőszakban igénybe vette az éjjeli menedékhely szolgáltatását, további 10 fő szabálysértés miatt került börtönbe, 2 fő egyéb bűncselekmény miatt hosszabb börtönbüntetését tölti, illetve betegsége miatt rövidebb-hosszabb ideig kórházban tartózkodik 4 fő.

A regisztrált ügyfelek száma:

29 fő

Nem regisztrált, de folyamatos a kapcsolat:

4 fő

|                                                                |       |
|----------------------------------------------------------------|-------|
| Krízis időszakban (nov. 1- ápr. 31.) látogatottak havi átlaga: | 59 fő |
| Krízis időszakon kívül látogatottak havi átlaga:               | 52 fő |

### **Szolgáltatáselemek**

**Megkeresés:** Sopron közigazgatási területén élő hajléktalan személyek, valamint tartózkodási helyük felkutatása, feltérképezése lakossági vagy más (intézményi, hajléktalanok általi) bejelentések nyomán, hogy releváns szolgáltatásokhoz való hozzájutást felkínálhassuk számukra. Olyan segítségnyújtás, amellyel megelőzhető a „fedélnélküliek” közvetlen vagy közvetett életveszélye.

- Sopron közigazgatási területén, az utcán, közterületeken életvitelszerűen tartózkodó hajléktalan egyének és csoportok feltérképezése,
- az utcán élő hajléktalan személyek életmódjának, szociológiai és demográfiai jellemzőinek megismerése,
- jelzés: hajléktalan személyekkel kapcsolatos (ismert vagy ismeretlen) információk, problémák rögzítése.
- információgyűjtés, helyzETFelmérés,
- romos épületek, pincék, közterületek, peremterületek, nem lakhatás célját szolgáló helyiségek felkutatása,
- hajléktalan csoportok, egyének felderítése,
- segítségnyújtás az esetleges veszély elhárításában,
- krízisintervenció (életmentés)

Az utcai szociális munkások az utcai felderítések alkalmával előkerülő, vagy előzetes információik szerint látókörükbe került ügyfelek tartózkodási helyét térképezik fel. (A jelzés érkezhethet közvetlenül telefonon, elektronikus formában, személyesen, vagy közvetett módon pl. önkormányzaton, egyéb hivatalos szervén keresztül. Amennyiben a megkeresés hivatalos szervtől érkezik, szükséges a megtett intézkedésekről szóló visszajelzés.)

A felderítő munka előzetesen elkészített terv segítségével történik, a felderített hajléktalanok szociológiai és demográfiai jellemzőiről feljegyzés, térkép készül. A térkép folyamatos frissítéssel követi a hajléktalan személyek településen való szóródását, mozgását, szociális és egészségügyi intézményekhez, különböző szolgáltatásokhoz való elhelyezkedésük viszonyát.

Az új kliensekkel való első találkozás alkalmával a segítők ismertetik az utcai szociális munka tevékenységét, illetve az ügyfelek által igénybe vehető szolgáltatások körét. A kapcsolatfelvétel menetét megkönnyítik különböző szóróanyagok (egészségügyi és szociális szolgáltatásokról szóló tájékoztató) kiosztása.

Életveszély, illetve testi épség veszélyének elhárítása érdekében intézkedik, különösen a -10 °C vagy annál alacsonyabb hőmérséklet, a 27 °C feletti napi középhőmérséklet vagy a meteorológiai szolgálat második szintű vészjelzésének időtartama alatt, vagy ha egyéb ok (fertőző betegség) miatt a helyszínen azonnali beavatkozásra van szükség (krízisintervenció).

A téli krízisidőszakban a felderítő munka – lehetőség és szükség szerint – gépkocsi-használattal egészül ki, különös tekintettel a város peremterületeinek elérése céljából, valamint kiterjed az esti időszakra is (18-22 óráig). A gépkocsi-használat lehetővé teszi meleg ruha, takaró, élelmiszer, gyógyszer szétosztását.

A téli időjárási viszonyok következtében a rászoruló személyeket fenyegető vészhelyzetek megelőzésével és kezelésével összefüggő rendőri feladatok végrehajtása érdekében együttműködik a területileg illetékes rendőrkapitánysággal és határrendészeti kirendeltség kijelölt személyével.

**Tanácsadás:** A felderítő munkához (is) kapcsolódó tevékenység; az utcán élők problémáit érintő kérdésekről, szociális, egészségügyi intézmények szolgáltatásairól, a hozzáférés feltételeiről nyújtott folyamatos tájékoztatás, amely egyrészt történhet az ügyfél lakókörnyezetében, a szolgálat irodájában ügyfélfogadási időben, szóban vagy írott formában (szórólapok). Az utcai szociális munkások az életvitel megkönnyítése érdekében rendszeres, általános tájékoztatást nyújtanak a különböző helyeken élő csoportoknak, de egyéni kérésre is utánajárnak az ügyfelet segítő információknak.

Az információnyújtás során az utcai szociális munkás tájékoztatja a klienst:

- a szükséges intézménybe kerülés módjáról és feltételeiről
- az étkeztetésről
- a tisztálkodás lehetőségeiről
- az ügyintézés módjairól
- az orvosi ellátásról
- a szociális ellátások igénybevételeiről
- a ruha-adományokhoz jutás lehetőségéről
- csomagmegőrzés lehetőségéről
- postacím adásáról

**Gondozás:** Az utcai szociális munkatársak tervszerű rendszerességgel és célzottan figyelemmel kísérik az életvitelszerűen utcán tartózkodó egyének testi(fizikai) állapotát, hogy szükség és/vagy együttműködési hajlandóság esetén gondoskodni tudjanak az igénybe vevő bizonyos fizikai szükségleteiről, életminőségének javítása érdekében (pl.: krízis időszakban meleg ital, takaró, bakancs, gyertya). A gondozási folyamat során bizalmi kapcsolatot kialakítva támogatják és az igénybe vevőt és ápolják lelki egyensúlyát. Segítik karbantartani aktivitásukat, fenntartani társas kapcsolataikat, annak hiányában kialakítását előmozdítják.

Az egyéneket, csoportokat figyelemmel kísérik.

- rendszeres látogatás a hajléktalan személy lakókörnyezetében
- a segítségnyújtás lehetőségeinek feltérképezése, rögzítése
- segítségnyújtás az ártalomcsökkentésben, élet és testi épség veszélyeztetése esetén a szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése
- segítségnyújtás a jogi képviselő megszervezésében, biztosításában,
- szociális csoport- és közösségi munka
- segítségnyújtás a hajléktalan személy társas és családi kapcsolatainak kialakításában, erősítésében
- adományok gyűjtése, közvetítése,
- szükség esetén utánpótlás.

A gondozás részét képezi, hogy az együttműködő hajléktalan személyek egészségügyi állapotának javítása, az utcai létből való kiemelkedés segítése érdekében, igyekeznek elősegíteni a hajléktalan ellátás további szolgáltatásainak igénybevétele, s ezzel megteremteni a lehetőséget a családba, társadalomba történő visszailleszkedésre.

A gondozási folyamat elején a szolgálat irodájában, ügyfélfogadás ideje alatt a személyes adatok kerülnek rögzítésre, amelyet a problémát feltáró beszélgetés alkalmával (állapotfelméréssel) kerül sor. Ezt követően az utcai szociális munkás és az ügyfél közösen határozzák meg a rövid és hosszú távú



célokat, az együttműködés feltételeit, időtartamát. Személyre szabott segítséget nyújtanak ügyfelüknek (segítő beszélgetés, célzott beszélgetés).

A csoportokkal történő szociális munka során a szociális munkások feltérképezik a segítségnyújtás lehetőségeit, tájékozódnak a szubkultúra normarendszerében és a csoporttal együttműködve végeznek segítő, preventív tevékenységeket.

Az utánkövetés meghatározott ideje alatt (6 hónap) a szociális munkás figyelemmel kíséri az utcai létből kikerült hajléktalan személy életvitelében bekövetkezett változásokat, konzultációs lehetőség biztosításával (szakemberek együttműködésével), tanácsadással segíti ügyfelét az önálló életvezetésben.

A nyújtott szolgáltatásokról a szociális munkás feljegyzést készít.

A gondozáshoz közvetetten és szorosan kapcsolódó egyéb szervezést igénylő tevékenysége a „hajléktalanság”, mint fogalom, és a soproni hajléktalansággal kapcsolatos ismeretek minél szélesebb körű megismertetése, valamint a témával kapcsolatos összetársadalmi párbeszédben való részvétel aktivizálása, a téli krízis időszakra irányuló aktívabb figyelem, egymással törődés elősegítése, lehetőségeinek előkészítése (lásd. krízisegyeztetés).

- téli krízisellátás megszervezése,
- ünnepek (karácsonyi, szilveszteri ebéd) előkészítése, lebonyolítása, adományok közvetítése,
- hajléktalanok éjszakájának szervezése, lebonyolítása, (esetleges)

Az évente ismétlődő eseményeket a szociális munkások az igények és lehetőségek felmérése után - előre egyeztetett tervek alapján, az éves munkatervben rögzítve – a fenntartó és az intézmény vezetőjének javaslatai alapján készítik elő, szervezik és bonyolítják le.

**Esetkezelés:** A szociális szakembernek a hajléktalan személlyel olyan kapcsolati formája jön létre, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek segítségével az egyén szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányul. Megállapodáson, illetve együttműködésen alapul. Segíti társas viszonyainak erősítését, rendezését, az intézményes környezettel való hatékony együttműködését.

A folyamat része elsősorban a segítő beszélgetés, az ügyintézés segítése, a hatóságokkal, intézményekkel való kapcsolattartás, érdekképviselés, az önálló életvezetésre, érdekérvényesítésre való felkészítés, személyre szabott segítségnyújtáson keresztül.

- segítségnyújtás a hajléktalan személy társas és családi kapcsolatainak kialakításában, erősítésében
- szociális és egyéb ügyintézés (iratpótlás, okmányok beszerzése, postacím és tartózkodási hely biztosítása),
- szociális és egészségügyi ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzájutás segítése
- jogosultságok megszerzésében való segítségnyújtás,
- pszichológiai és jogi tanácsadáshoz való hozzájutás segítése
- érdekvédelem, érdekképviselés
- kapcsolattartás más szociális intézményekkel, egyéb szervezetekkel,
- szükség esetén azonnali beavatkozás, intézkedések kezdeményezése,
- segítségnyújtás albérletek és munkakeresésben.

**Szállítás:** A kliens beleegyezésével, előre megszervezett (pl. időpontra történő megjelenés) esetben, illetve eseti jelleggel, rendkívüli helyzet kezelésére (pl. kórházba, menhelyre történő szállítás), vagy a szolgáltatások eljuttatása az igénybe vevőhöz.

## VI.1.2. Népkonyha

### A szolgáltatás célja

A népkonyha hétfőtől-vasárnapig helyben fogyasztással, napi egyszeri, egy tál meleg ételt biztosít azoknak a szociálisan rászorult személyeknek, akik más étkeztetési formát nem vesznek igénybe. Népkonyhai szolgáltatásban részesülhet, aki rászorultsága miatt nem képes étkezéséről más módon gondoskodni.

A népkonyha munkatársai akciókat, gyűjtéseket szerveznek és bonyolítanak az ellátás lehetőségének bővítésére, kiegészítésére (főként a téli időszakban).

### Az ellátandó célcsoport megnevezése

Az igénybe vevői kör jellemzően a nappali melegedő (éjjeli menedékhelyet igénybe vevők és közterületen vagy nem lakáscélú helyiségben éjszakázó hajléktalan személyek) ellátottjai közül kerül ki, a hajléktalan és nem hajléktalan rászoruló, krízishelyzetbe kerülő személyek, akik helyzetükből eredően nem tudnak saját étkezésükről gondoskodni.

A népkonyhai étkeztetés hiányában - munkanapokon - napi átlag 20-28 fő nem jutna egy tál meleg ételhez.

Tapasztalataink szerint szűk körben, de van igény erre a szolgáltatásra. Munkánkat nehezítő körülmények: válogatás, szitkozódás, türelmetlenség, érdektelenség.

### Kapacitások

A népkonyha-szolgáltatás igénybevétele a maximum 50 adaghoz képest évek óta nem éri el a 30 adagot. A szolgáltatást azok a hajléktalan személyek veszik igénybe, akik idejüket az ugyanezen a címen található nappali melegedőben töltik. A lakosság egyéb célcsoportjai (váratlanul bekövetkező élethelyzet miatt) nem veszik igénybe ezt a szolgáltatást.

|                                                 |           |
|-------------------------------------------------|-----------|
| Népkonyha maximális adagszáma:                  | 50 adag   |
| Az év során szolgáltatást kérők száma (összes): | 89 fő     |
| Az éves igénybe vétel:                          | 25 fő/nap |
| Krízisidőszakban:                               | 26 fő/nap |

### Szolgáltatáselem

**Étkeztetés:** A népkonyha szolgáltatás a nappali melegedő közösségi helyiségében kapott helyet, ahol a rászorulóknak alkalmi étkeztetésére nyílik lehetőség.

Az étel elfogyasztása helyben történik, melegítő konyhán történő tálalással, ennek megfelelően biztosított:

- kézmosási lehetőség, nemként elkülönített illemhely,
- evőeszköz és étkészlet,
- az étel osztásával megbízott személyzet.

Az étkezést igénybe vevők körében jelentkező problémák megoldására indokolt esetben a melegedő nyitvatartási idejében lehetőséget kínálunk.

A népkonyha naponta biztosítja az étkezéshez 12.00 órától 13.00 óráig az ebédlőt és az étkezéshez szükséges bútorokat, berendezési tárgyakat, illetve az étel elfogyasztásához szükséges tálaló edénye-

ket, étkezészeteket, poharakat. A népkonyhán dolgozó feladata a népkonyha működéséhez szükséges előkészítő, kiszolgáló és utómunkák ellátása. A szakszemélyzet feladata továbbá - az étkezők számának változása alapján - a napi adagok elégségének figyelemmel kísérése, ennek függvényében a megfelelő mennyiségre történő csökkentése, illetve növelése. A változásokat minden esetben írásban terjesztik elő.

Az intézmény gondoskodik arról, hogy az étel időben a helyszínre érkezzon, és a személyzet az étel-osztást rendben elvégezze.

Diétás, vagy egyéb speciális étkezés biztosítására nincs lehetőség. Az étkezés mellé heti egy alkalommal szezonális gyümölcs is beterveztet. A téli időszakban – a rendelkezésre álló források mentén – multivitamin készítményt biztosítunk minden étkezéshez, az igényeknek, szükségleteknek megfelelően.

### **VI.1.3. Nappali melegedő**

#### **A szolgáltatás célja**

Hajléktalan személyek részére nyújtott, önkéntesen igénybe vehető nappali ellátás. Olyan személyes szociális szolgáltatás, amely a hajléktalan státuszú személyek részére biztosít személyes életvitelt elősegítő, krízishelyzetben támaszt nyújtó, közösségi kapcsolatot is elősegítő támogatást napi 10 órában, 8:00-18:00 óráig, maximum 30 férőhelyen, folyamatosan.

#### **Az ellátandó célcsoport megnevezése**

A nappali melegedő lehetőséget biztosít a hajléktalan személyek részére közösségi együttlétre, a pihenésre, a személyi tisztálkodásra, a személyes ruházat tisztítására, az étel melegítésére, tálalására, elfogyasztására.

#### **Kapacitások**

|                                                          |           |
|----------------------------------------------------------|-----------|
| Az engedélyezett férőhelyek száma:                       | 30 fő     |
| Az év során szolgáltatást kérők száma (összes ellátott): | 110 fő    |
| Az éves átlag igénybevétel:                              | 28 fő/nap |
| Krízis időszakban:                                       | 29 fő/nap |

#### **A biztosított szolgáltatások**

- nappali tartózkodás, pihenés biztosítása,
- ételmelegítési lehetőség biztosítása,
- testi és ruházati higiéné biztosítása,
- mentális gondozás,
- a szolgáltatást igénybe vevő szociális helyzetének javítását szolgáló segítség nyújtása,
- bentlakásos intézményi ellátás előkészítése,
- érdekképviselés, érdekérvényesítés,
- a hajléktalan személyek foglalkoztatását, aktivitását előmozdító programok szervezése.
- háziiorvosi szolgáltatás
- személyi tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása,
- segítő beszélgetés (mentális gondozás),

- tanácsadás, mentálhigiénés segítségnyújtás,
- hivatalos ügyek intézésének segítése
- szabadidő hasznos eltöltésének elősegítése, abban közreműködés,
- egészségügyi ellátásokhoz kapcsolódó szervezőmunka,
- postai küldemények közvetítése,
- értékmegőrzés (az intézet erre vonatkozó szabályzatának megfelelően, illetve a szekrények befogadó kapacitásának mértékéig).

### **Szolgáltatási elemek:**

#### **Tanácsadás:**

A szociális munkatársak az ügyfelek életvitelének megkönnyítése érdekében rendszeres, általános tájékoztatást, valamint életvezetési tanácsadást biztosítanak az egyének élethelyzetéhez igazodóan.

#### **Esetkezelés:**

A szociális szakember és a hajléktalan személy közötti olyan kapcsolat, amely a szociális munka eszközeinek és módszereinek segítségével az egyén szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányul. Megállapodáson, illetve együttműködésen alapul. Segíti társas viszonyainak erősítését, rendezését, az intézményes környezettel való hatékony együttműködését. A folyamat része elsősorban a segítő beszélgetés, az ügyintézés segítése, a hatóságokkal, intézményekkel való kapcsolattartás, érdekképviselet, az önálló életvezetésre, érdekérvényesítésre való felkészítés, személyre szabott segítségnyújtáson keresztül.

### **Személyi tisztálkodás, személyes ruházat tisztítása, alapvető szükségletek**

Az ellátást igénybe vevő létfenntartásával összefüggő személyi szükségletek kielégítése érdekében szolgáltatások biztosítása, valamint segítő és szervezőmunka a kliens aktív közreműködésével.

#### **Formái:**

- nappali tartózkodás biztosítása közösségi helyiségben,
- ételmelegítési lehetőség biztosítása,
- igény szerint szociális étkeztetésben való részvételhez biztosított személyre szabott segítségnyújtás,
- személyi higiéné szükségleteinek kielégítése,
- ruházat karbantartása: mosás, szárítás (előjegyzés szükséges), az intézményhez érkező felajánlásokból, adományokból pótlás.

A hajléktalan rászorulóknak alapvető szükségleteinek, igényeinek kielégítése az ügyfelek (szóbeli) kérelmére, a segítők folyamatos felügyelte mellett történik. A szolgáltatásokhoz szükséges eszközöket (mosó- és szárítógép, mikrohullámú sütő, hajszárító) az igénybe vevők önállóan használják. Egyéb higiéné szükségletekhez, mint pl. kézmosási lehetőség, kézmosó szert, valamint egészségügyi papírt, egészségügyi betétet, borotvát biztosítunk.

A szolgáltatások formáit és napi igénybevételét a szociális munkatárs és a segítő a nappali ellátásban részesülők látogatási és eseménynaplójában rögzíti (pl. mosás, étkezés).

### **Segítő beszélgetés (mentális gondozás)**

Az ellátást igénybe vevő lelki egyensúlyának ápolása, karbantartása, aktivitásának, társas kapcsolatainak fenntartása, a hajléktalan létből való kiemelkedés elősegítése.

**Formái:**

- a szolgáltatást végző és az ellátott között segítő kapcsolat kiépítése,
- az ellátott helyzetéből fakadó negatív beállítódás feltárása, megváltoztatására irányuló tevékenység
- meglévő képességek és készségek felszínre hozása, erősítése,
- pszichés krízishelyzet kialakulásának felismerése és megelőzése,
- társas kapcsolatok építése, személyi támogató hálózat aktiválása, családi kapcsolatok újraépítése, társadalmi támogató hálózat építés segítése,
- napi programok, ünnepi programok tervezése, szervezése,
- izoláció veszélyének elhárítása

A szolgáltatás igénybevétele együttműködési szándék kinyilvánítását teszi szükségessé, amelyről a szociális munkatárs és az ellátott szóban vagy írásban szerződést köt az ellátást kérő szükségleteinek, igényeinek felmérését követően. Az együttműködő ügyfelek egyéni esetkezeléséről a szociális munkatárs feljegyzéseket készít, megjelölve benne a közösen megbeszélt célokat, feladatokat és határidőket.

A programokon (előadások, beszélgetések), ünnepeken való részvétel önkéntes.

**Tanácsadás, mentálhigiénés segítségnyújtás**

Az ellátást igénybe vevő életvitelére, önálló életvezetésére, produktivitására vonatkozó segítő tevékenység az igények és az ellátórendszer által nyújtott szolgáltatások, ellátások figyelembevételével.

**Formái:**

- a szolgáltatást végző és az ellátott között segítő kapcsolat, bizalom kiépítése,
- tájékoztatás, ismeretek nyújtása, felvilágosítás (egészségügyi, társadalombiztosítási, szociális ellátások és szolgáltatások, továbbá helyi foglalkoztatási, oktatási, lakhatási lehetőségek tekintetében)
- életvezetési tanácsadás,
- közvetítés más intézmények felé (megfelelő felderítése, a folyamat szervezése, pl. jogi, pszichológiai)
- munkahelykeresésben biztosított személyre szabott segítségnyújtás.

A szolgáltatás igénybevétele együttműködési szándék kinyilvánítását teszi szükségessé, amelyről a szociális munkatárs és az ellátott szóban vagy írásban szerződést köt az ellátást kérő szükségleteinek, igényeinek felmérését követően.

**Hivatalos ügyek intézésének segítése**

A hajléktalan létből adódó napi nehézségekkel összefüggő, vagy egyéb ügyeinek vitele, segítése.

**Formái:**

- a szolgáltatást végző és az ellátott között segítő kapcsolat, bizalom kiépítése,

- tájékoztatás, ismeretek nyújtása, felvilágosítás (egészségügyi, társadalombiztosítási, szociális ellátások és szolgáltatások, továbbá helyi foglalkoztatási, oktatási, lakhatási lehetőségek tekintetében)
- pl. kérelmek kitöltése, hivatalos levelek értelmezése, időpont egyeztetés, kísérés

A szolgáltatás igénybevétele együttműködési szándék kinyilvánítását teszi szükségessé, amelyről a szociális munkatárs és az ellátott szóban vagy írásban szerződést köt az ellátást kérő szükségleteinek, igényeinek felmérését követően.

### **Szabadidő hasznos eltöltésének elősegítése, abban közreműködés**

A testi, lelki egészség összehangolásának érdekében a kliens állapotának megfelelő elfoglaltság keresése, biztosítása, a szabadidő strukturálása a közösség tagjait nem zavaró formában. Állapotától függően fizikai aktivitás megőrzése, kulturális, szellemi foglalkoztatás.

#### **Formái:**

- képzési, átképzési programokhoz kapcsolódás elősegítése (munkaügyi központ),
- munkavállalás segítése (munkáltató, közfoglalkoztatás),
- médiatermékekhez, felvilágosító kiadványokhoz, írott sajtóhoz való hozzájárás biztosítása (újság, rejtvények, kiadványok, könyv stb.)
- vetélkedők, versenyek, társas játékok szervezése.

Szervezői munka, melynek segítségével a szociális munkás segíti az együttműködő hajléktalan személyeket az alkalmazkodás és az időbeli keretek kialakításában és betartásában, az egyén képességeihez és lehetőségeihez igazodva az érdeklődés felkeltésére, aktivitásra számot tartó programot állít össze a résztvevők véleményének, javaslatainak figyelembevételével. A programokon (előadások, beszélgetések), ünnepeken való részvétel önkéntes.

### **Egészségügyi ellátásokhoz kapcsolódó szervezőmunka**

Az ellátott egészségügyi állapotának figyelemmel kísérése, egészséges életmód ösztönzése. Az ellátott állapotának megfelelő egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzájárás biztosítása.

#### **Formái:**

- felvilágosítás
- betegség esetén háziorvos, szakrendelési ellátás megszervezése (kapcsolatfelvétel, időpont egyeztetés, kapcsolattartás kezelőorvossal)
- gyógyszer beszerzésének segítése,
- szüksége esetén gyógyászati segédeszköz biztosítása,
- egészségmegőréssel kapcsolatos tevékenységek szervezése, egészséges életmódra törekvés ösztönzése

Az ellátás alapja a szolgáltatást igénybe vevővel történő folyamatos kapcsolattartás és együttműködés. A szociális munkatársak az ellátás részeként egészségügyi felvilágosítást tartanak, vagy szerveznek más szakember bevonásával, valamint egyéni kérésre, illetve a közösséget is veszélyeztető egészségügyi állapot megszüntetésére vonatkozó azonnali intézkedéseket tesznek.

### **Postai küldemények közvetítése**

Az otthontalanságukból eredően a kliensek számára küldött minden küldemény, levél, csomag stb.

célba érése.

**Formája:** levelezési cím biztosítása, levélpostai küldemények, értesítők átvétele, rendelkezésre bocsátása. A szolgáltatást az erre vonatkozó nyomtatvány kitöltésével teljesítjük.

**Értékmegőrzés (az intézet szabályzatának, illetve a szekrények befogadó kapacitásának mértékéig).**

A személyes tárgyak biztonságos megőrzése, tárolása.

**Formája:** zárható fémszekrények biztosítása a nappali melegedő nyitvatartási idejében.

#### **Háziorvosi szolgáltatás**

Az egészségügyi intézménnyel szemben bizalmatlan hajléktalan személyek részére „helybe hozott” háziorvosi szolgáltatás (választható egészségügyi alapellátás) által biztosítja az egészségi állapot felmérését, orvosi vizsgálatot, szükség szerint receptek felírását, orvosi igazolások kiadását, tanácsadást.

### **VI.1.4. Éjjeli menedékhely**

#### **A szolgáltatás célja**

Éjszakai pihenés lehetősége, higiéniai szükségletek kielégítése, továbbá életmentés, testi épség megóvása, krízishelyzetből menekülőknél oltalom, szakmai segítség biztosításával. Segítséget nyújt az utcai életformából való kiemelkedés első lépéseként.

Célja, hogy biztosítsa:

- alapvető fizikai szükségletek kielégítését,
- éjszakai pihenést,
- tanácsadást (tájékoztatást, információnyújtást),
- orvosi,
- jogi,
- pszichológiai tanácsadáshoz való hozzájutást.

#### **Az ellátandó célcsoport megnevezése**

A 18. életévet betöltött lakással vagy lakhatási lehetőséggel nem rendelkező, önállósra képes hajléktalan személyek.

#### **Kapacitások**

Az éjjeli menedékhely igénybevételekor a járványügyi helyzetre és előírásokra tekintettel csak kevesebb személyt tudunk elhelyezni a biztonságos távolság megtartása mellett. Így a korábbi évekhez viszonyítva alacsonyabb a szolgáltatást igénybe vevők száma.

|                                                           |           |
|-----------------------------------------------------------|-----------|
| Az éjjeli menedékhely engedélyezett férőhelyszáma:        | 23 fő     |
| Az év során a szolgáltatást igénybe vevők száma (összes): | 87 fő     |
| Az éves átlag igénybevétele:                              | 24 fő/nap |
| Krízis időszakban:                                        | 26 fő/nap |

## **Szolgáltatáselemek**

**Tanácsadás:** Kötelességtudat, rendszeresség, felelősségvállalás kialakítása, a társadalmi reintegráció előkészítése, prevenció.

- életvezetési tanácsadás
- állás- és albérletkeresésben megfelelő információ átadása,
- jogi és pszichológiai tanácsadás szükségessége esetén megfelelő információ átadása.

A szociális munkatársak az ügyfelek életvitelének megkönnyítése érdekében rendszeres, általános tájékoztatást, valamint életvezetési tanácsadást biztosítanak. Az ügyfelek tájékoztatása történhet az éjjeli menedékhelyre történt befogadást követően, illetve a délelőtti ügyfélfogadási időben. Az információnyújtás történhet szóban (tájékoztatás) vagy írásban (hirdetőtáblán kifüggesztve). A folyamatos információnyújtás érdekében a szociális munkatársak kapcsolatot tartanak az Intézet többi szolgálattal, és más intézményekkel is.

**Felügyelet:** Magába foglalja a nyugodt éjszakai pihenés lehetőségének, a higiéniai szükségletek kielégítésének és igénybevételének biztosítását, szükség esetén akár az életmentés, vagy a testi épség megóvását.

A szociális munkatárs és/vagy segítő személyes jelenlétével biztosít felügyeletet 14 órában az éjjeli menedékhelyen lakók számára. Takarodóig szűrőpróbaszerűen felügyeli az éjjeli menedékhely rendjét, majd ezt követően szükség vagy jelzés esetén avatkozik közbe.

**Esetkezelés:** az ellátást igénybe vevő szükségleteit figyelembe vevő segítő, segített kapcsolat, amely az ellátott problémáinak részbeni vagy teljes megoldására irányul.

## **Egyéb tevékenységek**

**Fizikai ellátás:** Az ellátást igénybe vevő létfenntartásával összefüggő személyi szükségletek kielégítése érdekében szolgáltatások biztosítása, valamint segítő, szervezőmunka, a társadalomba való beilleszkedés, a munkaerő-piacon való megjelenés elősegítése, erősítése.

- éjjeli szállás, pihenés biztosítása,
- tisztálkodás feltételeinek biztosítása,
- szükség szerint egészségügyi alapellátás megszervezése.

Az ellátást igénybe vevők alapvető szükségleteinek, igényeinek kielégítése a segítők folyamatos tájékoztatása és felügyelete mellett történik. Az éjszakai pihenés biztosítása érdekében a szociális munkatárs vagy segítő kijelöli az ügyfél számára a fekhelyet, a segítő pedig ellátja tisztálkodáshoz szükséges eszközökkel. Figyelemmel kísérik továbbá az ellátottak személyi higiéniáját, szükség esetén – a közösség érdekeit figyelembe véve – felszólítják őket a tisztálkodásra, környezetük tisztán tartására.

Az egészségi állapot felmérését, ellenőrzését, az ellátást igénybe vevők szakellátáshoz irányítását és gyógyító intézeti elhelyezését, heti 1 alkalommal 2 órában, megbízási szerződéssel orvos végzi.

A szolgáltatás során az intézmény az alábbiakat biztosítja:

- ágy (ágynemű nélkül),
- hideg-melegvizes fürdőhelyiség,
- textíliák (törülköző, takaró), tisztálkodó szerek (fürdéshez és borotválkozáshoz)



**Csomag-, és értékmegőrzés:** Az értékek biztonságos elhelyezése, megóvása, védelem az esetleges lopás ellen. Az intézményben töltött időre (18:00-08:00 óráig) zárható szekrények biztosítása a mindennapi személyes használatú tárgyaknak, nagyobb érték biztonságos megőrzésére.

Az esetlegesen készpénz vagy más érték megőrzésére a hajléktalan ellátás széfet biztosít. A szolgáltatás az ellátott kérésére indul, majd a szociális munkatárs vagy segítő átvételi elismervényt készít 2 példányban, melynek egyik példányát az igénybe vevőnek átad. Az átadott értéket zárt borítékban az intézet széfjében helyezi el.

## **VI.1.5. Hajléktalan személyek átmeneti szállása**

### **A szolgáltatás célja**

A hajléktalan személyek átmeneti elhelyezésének biztosítása, amennyiben az életvitelszerű szálláshasználat és a szociális munka eszközeinek segítségével képes az önálló életvezetésre.

Az intézmény székhelyén működik hajléktalan személyek átmeneti szállása szolgáltatás azoknak az önellátásra képes hajléktalan személyeknek, akik krízishelyzetben vannak és lakhatásuk átmenetileg nem megoldott.

### **Az ellátandó célcsoport megnevezése**

Az átmeneti szállás azoknak a hajléktalan személyeknek az elhelyezését biztosítja, akik az életvitelszerű szálláshasználat és a szociális munka segítségével képesek az önellátásra, valamint rendelkeznek rendszeres jövedelemmel, munkahellyel, szándékukban áll és képesek élethelyzetük megváltoztatására.

### **Kapacitások**

Az átmeneti szállás lehetőségét a székhelyen biztosítjuk. A Kossuth utcában (14 fő férőhely) azok az ellátottak nyernek felvételt, akiknek még szükségük van a szociális szakember segítségére, hogy élethelyzetükön változtatni tudjanak.

|                                                                       |          |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|
| Az átmeneti szállás engedélyezett férőhelyszáma két telephely együtt: | 14 fő    |
| Az év során a szolgáltatást igénybe vevők száma (összes):             | 20 fő    |
| Az éves átlag igénybevétel:                                           | 8 fő/nap |

### **Szolgáltatáselemek**

**Tanácsadás:** Olyan életvezetési célú segítségnyújtás, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nem kívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

- életvezetési tanácsadás,
- pszichológiai intervenció,
- mentálhigiénés intervenció.

A szociális munkatársak az ügyfelek életvitelének megkönnyítése érdekében rendszeres, általános tájékoztatást, valamint életvezetési tanácsadást biztosítanak. A kliens problémájának feltárása során személyre szólóan kell mérlegelni a segítségnyújtás legcélszerűbb módját és feltételeit. A beavatkozás krízis helyzetben lehet gyors, egyébként rövidebb-hosszabb együttműködést igénylő segítség, tanácsadási folyamat kidolgozására, megtervezésére kerül sor.

Az átmeneti szállásra történő felvételt követően feltárjuk és tisztázzuk az igénybe vevő problémáját, közösen kidolgozunk egy cselekvési/gondozási tervet, majd ennek megvalósítása érdekében taná-

csokkal támogatjuk őt a döntéshozatalban, a terv megvalósításában. Meg kell keresnünk azokat motivációs pontokat, mellyel az igénybe vevő élethelyzetét, életkörülményeit pozitív irányba viszi/viheti. A tanácsadás részét képezi az információnyújtás, amely lehet általános vagy speciális jellegű, történhet szóban (tájékoztató) vagy írásban (faliújságon történő kifüggesztés, szórólapok). A folyamatos információnyújtás érdekében a szociális munkatársak kapcsolatot tartanak az Intézet többi szolgálatával, és más intézményekkel is. A szolgáltatások igénybevételeéről a szociális munkatársak dátummal ellátott feljegyzést készítenek.

**Esetkezelés:** Az igénybevevő támogatása reális célok elérésében, konfliktuskezelésben, döntéshozásban, problémamegoldásban, kapcsolattartásban, érdekképviselésben és szociális kompetenciák fejlesztésében. Személyre szabott segítségnyújtással az önálló életvezetésre való felkészítés: az érdekérvényesítéshez a szociális juttatásokhoz való hozzáféréshez, az egészségügyi ellátások, szolgáltatások eléréséhez (információadás, ügyintézés, tanácsadás, szállás- és munka-lehetőség keresése stb.) nyújtott segítség

A segítségnyújtások között nagy hangsúlyt kap a szociális tanácsadás és ügyintézés. Az esetmunkát nagymértékben befolyásolhatja társadalmi, szociális környezet, valamint a rendelkezésre álló források. Egyéni esetkezelés során tisztázandó kérdések sora merülhet fel, melyet még az esetkezelés "nyitó fázisában" érdemes kielemezni, a klienst az adott problémával szembesíteni. Ugyanakkor fontosnak tartjuk, hogy a klienssel még az esetmunka kezdetén szembesíteni kell, hogy életproblémáira nincsenek receptszerű megoldások, csak közös munka révén juthat előbbre.

#### **A kezdeti fázis tisztázandó kérdései:**

- a kliens által megfogalmazott probléma természete – mivel kell szembenézni, mit lehet elérni,
- a probléma jelentősége – miért fontos, mit jelent a probléma a kliens számára,
- mik a probléma pszichés, szociális és jóléti, fizikai vonatkozásai,
- mi előzte meg és mi váltotta ki a problémát,
- milyen korábbi erőfeszítések történtek a probléma megoldására,
- mi az intézménnyel kapcsolatos elvárás, motiváció a segítségkérésben,
- milyen segítséget tud nyújtani az intézmény.

Ezen kérdések tisztázása után a segítő feltevéseket fogalmazhat meg a probléma természetéről, a lehetséges megoldásokról és a kliens helyzetéről, forrásairól.

Az esetkezelés folyamatának további részeként megállapodunk az igénybe vevővel a problémamegoldást, és a segítségnyújtási módszert illetően. Az esetkezelés során a segítség komplex, ennek középontjában a kliens és annak szociális környezetét helyezzük. Az eset kezelése kapcsán a kliens által választott döntések közül főként azokat támogatjuk mely a kliens előbbre jutását elősegíti. Az esetkezelés során a megfogalmazott célok cselekvéssé alakulnak, a kezdeményezéseket, a megvalósítást átengedjük, de saját motivációs szerepünket megtartjuk. Mind a kliensek, mind a szociális munkatárs elsősorban alapvető célok elérését tartják szem előtt közös munkájuk során – fizikai biztonság, viszonylagos testi-lelki egészség, állandó jövedelem megszerzése, életmód normalizálása stb. –, melynek háttere a szociális munkatárssal fenntartott segítő kapcsolat. Az igénybe vevő kérésére, illetve bármilyen jogosultságának fennállása esetén a jogosultság megszerzése érdekében a szociális munkatárs ügyintézésre tesz ajánlatot. Az ügyintézés feltétele az együttműködés, amit a szociális munkatárs szerződésben rögzít.

Az egészségügyi ellátást segítő, az intézet megbízott orvosa az igénybe vevőt kérésére megvizsgálja, szakorvoshoz utalja. Szükség esetén intézkedik a kórházi beutalásról.

Az igénybe vevők közül szinte valamennyien rászorulnak a szolgáltatásra. A kliensek egészségügyi-, anyagi-, szociális-, egzisztenciális-, pszichés helyzetének rendezéséhez, a valódi reszocializáció elősegítéséhez több szakterület összehangolt tevékenységére van szükség.

Az esetkezelés során támogatást kap az igénybe vevő abban, hogy szociális és krízishelyzetét változtatni, a családi és társadalmi kapcsolatait rendezni tudja, betegségéből kiutat találjon, valamint, hogy a szükségleteit (testi, lelki, szellemi, szociális téren) lehetőség szerint kielégítse, és ezek között egyensúlyt teremtsen.

### **Gondozás:**

A gondozási folyamat részét képezi:

- a szolgáltatást végző és az ellátott között segítő kapcsolat kiépítése,
- az ellátott helyzetének megváltoztatására irányuló magatartás kialakítása,
- meglévő képességek és készségek felszínre hozása, erősítése,
- pszichés krízishelyzet kialakulásának felismerése és megelőzése,
- családi kapcsolatok újraépítése, személyi támogató hálózat aktiválása, társadalmi támogató hálózat építés segítése,
- szabadidős programok szervezése, azokon való részvételre motiválás,
- szükség esetén utánkövetés.

A gondozási folyamat a problémát feltáró beszélgetéssel (állapotfelméréssel) kezdődik, amely után a szociális munkatárs és az ügyfél közösen határozzák meg a rövid és hosszú távú célokat, az együttműködés feltételeit, időtartamát. Az átmeneti szálláson töltött idő alatt személyre szabott segítséget nyújt ügyfelének (segítő beszélgetés, célzott beszélgetés).

Az utánkövetés során a szociális munkatárs figyelemmel kíséri az intézményből kikerült hajléktalan személy életvitelében bekövetkezett változásokat, konzultációs lehetőség biztosításával (szakemberek együttműködésével), tanácsadással segíti ügyfelét az önálló életvezetésben. A konzultációk tartalmáról a szociális munkatárs feljegyzést készít.

### **A gondozási feladatok jellege és tartalma**

Az átmeneti szállást igénybe vevő személy részére – ha az ellátást legalább hat hónap időtartamra veszi igénybe – a szociális munkatárs gondozási tervet készít. A gondozási terv egyénre szabottan határozza meg az ellátásban részesülő állapotának megfelelő gondozási feladatokat, valamint azok megvalósításának módszereit, határidejét. A gondozási terv eredményességének feltétele az ügyfél aktív közreműködése. A gondozási tervet az ellátás igénybevételét követően egy hónapon belül kell elkészíteni. Az állapotváltozást vagy a határidő lejártát követően új célok, feladatok, módszerek kijelöléséről a szociális munkatárs gondoskodik.

Az intézmény orvosa a gondozási terv orvos-szakmai kérdéseiről pontos és részletes tájékoztatást nyújt az ellátást igénybe vevő részére.

### **Gondozási anamnézis**

Az igénybe vevő állapotának, helyzetének, igényeinek és szükségleteinek felmérése.

- fizikai és egészségi állapot felmérése,
- mentális állapot felmérése,
- foglalkoztatásra (képességekre) vonatkozó megállapítások,
- hajléktalanná válásának körülményei és okai,

- természetes segítő támasza (környezete),
- családi vagy társas kapcsolatai,
- jövedelmi helyzete

Az anamnézist a szociális munkatárs az elláttal történő beszélgetés (interjú) alapján állítja össze.

### **Gondozási terv**

A tervezés magában foglalja:

- az esetmegbeszélést,
- a probléma definícióját,
- a probléma megoldását eredményező feladatok kijelölését,
- az értékelés időpontjának meghatározását,
- a kliens aktivizálását segítő módszereket,
- a gondozás hatékonyságát, eredményességét,
- az értékelést.

### **Az értékelés módja**

Félévente rendszeresen értékelő feljegyzést készít a szociális munkás a gondozási tervben szereplő feladatok, célkitűzések megvalósulásának eredményeiről, melyet kliensével is ismertet. Egy év elteltével összegző feljegyzést készít a szociális munkatárs az együttműködés eredményeiről, az ellátás meghosszabbítására, vagy megszüntetésére tett szakmai javaslatokkal kiegészítve. Az összegzést az Intézetvezetőjével személyesen egyeztetni.

**Készségfejlesztés:** A szolgáltatás az autonóm és méltó életvitelt, valamint a megismerést, a kommunikációt, a tanulást, az alkalmazkodást és a foglalkoztatást elősegítő készségek fejlesztésére, begyakorlására irányuló segítségnyújtás.

Társas készségek, társadalmi alkalmazkodást lehetővé tevő viselkedésformák kialakulását, fejlődését szolgáló helyzetek biztosítása.

Ide tartozhatnak a kognitív részképességek fejlesztése, kommunikáció fejlesztése, szociális készségek fejlesztése, valamint minden olyan intervenció, amely pedagógiai eszköztárat is használja.

A hajléktalan kliensek szociális kapcsolat rendszere nagymértékben sérült, melynek oka vagy következménye a szociális készségek, képességek zavara. A családi kapcsolatok rendezése, új kapcsolatok kialakítása, illetve a társadalomba való integrálódás esélye nagymértékben függ attól, hogy ezeket a sérüléseket és zavarokat milyen sikerrel lehet rendezni. A szociális készségek fejlesztéséhez járulnak hozzá a csoportfoglalkozások, melyet a szociális munkatársak vezetnek, esetenként más szakemberek segítségével. Fontosnak tartjuk, hogy a foglalkozások mindig a szükségletek szerint szerveződjenek, hangsúlyt kapjanak a konfliktuskezelő, kommunikációs és motivációs készségfejlesztő foglalkozások. Sajnos a gyakorlat azt mutatja, hogy ezen a téren nagyon nehezen motiválhatók, szükségességét nehezen, vagy egyáltalán nem ismerik fel.

Készségfejlesztésre irányuló tevékenységek:

- Hivatalos ügyek intézése
- Pénzkezelés, pénzbeosztás
- Érdekérvényesítés
- Döntéshozatal
- Kommunikáció, társas helyzetek

- Munkavállaláshoz szükséges pedagógiai intervenciók (Felkészülés, jelentkezés, interjú, munkába járás, stb.,)
- Önálló életvitel kialakítását támogató pedagógiai intervenciók

Szocializációs, pedagógiai, andragógiai és gerontológiai eszközökkel végzett tervszerű tevékenység, folyamat, amely olyan viselkedések, attitűdök, értékek, ismeretek és képességek átadásának közvetlen és közvetett módját teszi lehetővé, gyakoroltatja, aminek eredményeként az igénybe vevő lehetőséget kap képességei kiteljesítésére, fejlődésében egy magasabb szint elérésére, amely az élet bármely területén hasznosítható.

**Az ellátott egyéni szükségletei szerint felügyelet és háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:** Az önálló életvitelre képes személyek segítségének részét képezi, hogy szociális munkatárs és/vagy segítő 24 órás jelenléte lehetővé teszi az igénybe vevő szükségletei szerinti felügyeletét, segítségét. A háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás keretei között szükségletek szerint nyújtunk az igénybe vevőnek támogatást a bevásárlásban, rendrakásban, háztartási eszközök használatában, működtetésében, ruházat rendbetartásában, segédeszközök tisztán tartásában, étkezések előkészítésében, takarításban, szabadidős tevékenységek tervezésében és szervezésében, szórakoztató-elektronikai és szabadidős eszközök működtetésében.

### **Egyéb tevékenységek**

**Fizikai ellátás:** Az ellátást igénybe vevő létfenntartásával összefüggő személyi szükségletek kielégítése érdekében szolgáltatások biztosítása, valamint segítő, szervező munka. A társadalomba való beilleszkedés segítése, erősítése, egészségi állapot szinten tartása, javítása, betegségek megelőzése.

- az éjszakai pihenés biztosítása,
- személyes ruházat és a legszükségesebb tárgyak tárolásának biztosítása,
- a személyi tisztálkodás biztosítása (tisztálkodáshoz, tisztításhoz szükséges helyiség, textília és eszközök, tisztító- és fertőtlenítőszer),
- az étel melegítésének biztosítása (konyha-használat, mikrohullámú sütő, gáztűzhely, edények),
- a közösségi együttlét biztosítása.

Az ellátást igénybe vevők alapvető szükségleteinek, igényeinek kielégítése a segítő folyamatos tájékoztatása és felügyelete mellett. A szolgáltatásokhoz szükséges eszközöket az igénybe vevők önállóan használják, a nem rendeltetésszerű használatból eredő esetleges károkért a használatba vevő a felelős.

A tartózkodás idejére, az éjszakai pihenés biztosítása érdekében, a szociális munkatárs kijelöli az ügyfél számára a fekhelyet, a segítő pedig ellátja ágyneművel, huzattal. A segítő figyelemmel kíséri az ellátottak személyi higiéniáját, szükség esetén – a közösség érdekeit figyelembe véve – felszólítja őket a tisztálkodásra, környezetük tisztán tartására.

### **Csomag-, és értékmegőrzés:**

Az értékek biztonságos elhelyezése, megóvása, védelem az esetleges lopás ellen zárható szekrények biztosításával. Külön kérésre értékpapírok, betétkönyvek intézményben történő elhelyezése. Az érték (pénz, betétkönyv, értékpapír) az intézmény pánccs szekrényében történő elhelyezése az ellátott kérelmére indul. Kisebb összegű készpénz átvétele, megőrzése és kiadása, 2 tanú által igazoltan, az e

célra rendszeresített nyilvántartás pontos vezetése mellett történik. A szociális munkatárs megállapodásban rögzíti az elhelyezésre vonatkozó feltételeket és határidőt.

### **Egyéb tevékenységek**

- **szociális csoportmunka:** közreműködés a közös típusú problémák együttes megoldásában klubok, csoportok szervezésével.
- **közösségi szociális munka:** a közösség érdekeinek, érdekkülönbségeinek felismerése, felismertetése, érdekvédelemre tanítás
- **szakmaközi megbeszélések szervezése:** a kliensek érdekében együttműködünk más szociális, egészségügyi intézményekkel, hatóságokkal, civil és egyházi szervezetekkel, települési önkormányzattal. Szükség szerint szakmaközi, illetve esetmegbeszéléseket szervezünk.
- **kapcsolaterősítést, közösségépítést szolgáló programok, szolgáltatások:** pl. kirándulások (pályázat alapján tervezett és megvalósított programok).
- **együttműködő partnerként részvétel más szervezetek által szervezett programok szervezésében és lebonyolításában.**
- **prevenciós programok:** pl. egészségvédelemmel, egészségmegőrzéssel kapcsolatos, vagy arra irányuló kezdeményezések csoportos formában, közösségi munkában, illetve életmentés.
- **adományok közvetítése:** lakossági felajánlások regisztrációja, közvetítése, gyűjtési akciók szervezése, élelmiszer felajánlások továbbítása.
- **egyéb szolgáltatások:** a szolgáltatásokhoz kapcsolódóan ügyfeleink részére térítésmentesen biztosítunk faxtovábbítást, fénymásolást, Internet elérhetőséget. A Nappali melegedőben könyvek kölcsönzésére, olvasására van lehetőség.
- **továbbirányítás:** a szolgálat munkatársa gondoskodik a kompetenciájába nem tartozó eset szakintézményhez történő átirányításáról és a megfelelő fogadókészségről.
- **információnyújtás** egyéb intézmények és a lakosság számára.
- **képzés/oktatás:** terepintézményi feladatok ellátása (szakképző intézmények, főiskolák, egyetemek hallgatóinak), szakmai gyakorlatok vezetése megkeresésre, egyeztetés és szerződés alapján.
- **innovációs törekvések:** egyéni, csoportos és közösségi igény- és szükségletfelmérés, az adatok elemzése, rendszerezése, megoldási javaslat előterjesztése.

## **VI.2. Szociális Alapellátási Intézet**

### **VI.2.1. Időskorúak nappali ellátása: „Ciklámen” és „Lila Akác” Idősek Klubja**

#### **A szolgáltatás célja**

Az idősek nappali ellátásának alapvető célja, hogy az ellátást igénybe vevők számára elérhető, nyugodt, otthonos légkörű, egyéni szükségletekre épülő szolgáltatást nyújtson.

Az idősek nappali ellátásának nagyon széles körű igényeket kell kielégíteni, hogy megvalósítani kívánt programjaival a fiatalabb korosztály rekreációs igényeit, a fizikai és mentális hanyatlásban szenvedő réteg biztonsági, egyéni szükségleteit, az egészségi és szociális nehézségekkel küszködő idősek személyes gondoskodását és a jelentkező egyéb igényeket is maradék nélkül szolgálhassa.

Intézményünk két telephelyén, összesen 65 engedélyezett férőhelyen valósítjuk meg szakmai tevékenységünket, mely fizikai, egészségi, mentális, szociális segítségnyújtást, integrált formában demens

ellátást, valamint rekreációs elemeket tartalmaz. A klubok Sopron városának két különböző pontján, az adott ellátotti körnek, ugyanazon tartalommal rendelkező szolgáltatást nyújtanak.

A „sikeres” öregedés útja a minél aktívabb időskor, ami nem utolsósorban elősegíti azt is, hogy az idős ember saját lakókörnyezetében, családjá körében élje életét, tehermentesítve ezzel a bentlakásos intézmények amúgy is terhelt létszámhelyzetét.

#### **Az ellátandó célcsoport megnevezése**

Sopron közigazgatási területén, saját otthonukban élő időskorúak, valamint 18. életévüket betöltött – elsősorban egészségi állapotuk miatt – rokkantnyugdíjas vagy rehabilitációs ellátásban, vagy egyéb, nyugdíjszerű ellátásban részesülő személyek, akik önmaguk ellátására képesek, vagy részben képesek.

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

Az idősek klubja az ellátást igénybe vevők részére szociális, egészségi és mentális állapotuknak megfelelő, napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt. A helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervez, valamint helyet biztosít a közösségi szerveződésű programoknak, csoportoknak. Biztosítja, hogy a szolgáltatás nyitott formában történjen, az ellátotti kör, és a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön. Az idősek klubjai rendelkeznek a közösségi együttlétre, pihenésre, személyi tisztálkodásra alkalmas helyiségekkel, a személyes ruházat tisztításának lehetőségével.

A klub szolgáltatásait hétfőtől –csütörtökig 7.00-16.00 óra, pénteken 7.00-15.30 óra között vehetik igénybe az ellátottak. Szükség esetén rendkívüli ügyeleti időt biztosítunk, a nappali ellátás vezetője felé előterjesztett kérelemre. A rendkívüli ügyeletet a vezetővel egyeztetett időponttól biztosítjuk, annak indokoltságáig.

Demens ellátottak felügyeletét ugyancsak a nyitvatartási idő, illetve a rendkívüli ügyelet ideje alatt tudjuk biztosítani.

Ha az ellátott az ellátást meghatározott ideig nem tudja vagy nem kívánja igénybe venni (pl: betegség, kórházi kezelés, egyéb indokok), azt a távolmaradásának napján reggel 9.00 óráig, vagy az esemény bekövetkeztét követő legkorábbi időpontban, jelzi a nappali ellátás munkatársának. Távolmaradásának várható időtartamát is jelzi, főként a megrendelt étkezés lemondására tekintettel.

#### **Kapacitások**

A két idősek nappali ellátásában összesen 65 férőhely áll rendelkezésre az ellátás iránt érdeklődő ellátottak számára. A rendelkezésre álló és engedélyezett férőhelyszámok bár biztosítják városi szinten, hogy az egyre emelkedő idősek számával arányosan a nappali ellátásba bekerülhessenek új ellátottak, a valóságban azonban a Major közben található nappali ellátás egyetlen térből álló helyisége a 30 főnél nagyobb érdeklődés esetén az egy időben történő ellátását már csak nagyon szűkösen tudja biztosítani.

#### Az ellátottak számaránya telephelyenként a következőképpen alakult 2023-ban:

| <b>“Lila Akác” Idősek Klubja – 40 férőhelyre vetítve</b> | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
|----------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Az összes ellátott száma (megállapodással rendelkezők):  | 38 fő       | 32 fő       |

|                                                             |           |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Naponta megjelenők száma (éves átlag alapján):              | 15 fő/nap | 9 fő      |
| - normál szükségletű ellátott                               | 12 fő/nap | 8 fő      |
| - demens ellátott                                           | 3 fő/nap  | 1 fő      |
| A szolgáltatást egy időben igénybe vevők legmagasabb száma: | 22 fő/nap | 16 fő/nap |
| A nők és férfiak aránya:                                    | 71%- 29 % | 80% - 20% |

|                                                             |              |             |
|-------------------------------------------------------------|--------------|-------------|
| <b>“Ciklámen” Idősek Klubja – 25 férőhelyre vetítve</b>     | <b>2022.</b> | <b>2023</b> |
| Az összes ellátott száma (megállapodással rendelkezők):     | 30 fő        | 36 fő       |
| Naponta megjelenők száma (éves átlag alapján):              | 14 fő/nap    | 18 fő/nap   |
| - normál szükségletű ellátott                               | 9 fő/nap     | 13 fő/nap   |
| - demens ellátott                                           | 5 fő/nap     | 5 fő/nap    |
| A szolgáltatást egy időben igénybe vevők legmagasabb száma: | 17 fő        | 25 fő       |
| A nők és férfiak aránya:                                    | 67%-33%      | 78%-22%     |

### Szolgáltatáselemek

**Tanácsadás:** az igénybe vevő bevonásával történik, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelően életvezetési tanácsadás, egyéni beszélgetések, esetleges kríziskezelés történik. Amennyiben szükséges tájékoztatás a szociális ellátásokról, illetve segítségnyújtás az igénybe vevő ügyeinek vitelében. A tanácsadás keretében lehetőség van a problémamegoldó képesség növelésére, valamint a problémamegoldás segítése. Végül a tanácsadás keretében a demenciával élő személyek hozzátartozóinak mentális támogatást nyújtunk, tájékoztatás a betegség várható lefolyásáról.

**Esetkezelés:** az igénybe vevő szükségleteinek kielégítésére irányul, együttműködésen, valamint a gondozási tervdokumentáción alapuló (demens ellátás), illetve a háziorvos, hozzátartozó, esetkezelésben egyéb résztvevők bevonásával valósul meg. Az esetkezelés keretében a mentális támogatás mellett a kitűzött cél elérésében, a közösségbe való beilleszkedésben történik segítségnyújtás. A családi és egyéb kapcsolatok építése, ápolása, elősegítése a feladatok közé tartozik.

**Gondozás:** az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne. Személyi segítség (étkezés, tálalás, személyi higiéné, öltözés területén) az önellátásra részben képes klubtagoknál, inkontinencia esetén az önálló pelenka-, betét csere segítése (nem pelenkázunk). Segítség a helyválttatásban, az elvárt viselkedési normák betartásának segítése.

**Felügyelet:** az igénybe vevő a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll. Az igénybe vevő mentális, pszichés vagy fizikai biztonságának ellenőrzése és biztosítása a klubban töltött idő alatt, felelősség vállalása a klubtagért csak a klubban való tartózkodás ideje alatt, szükséges mértékű és típusú felügyelet biztosítása, a szükséges, időben történő jelzés megtétele az adott helyzetnek megfelelően a hozzátartozó vagy egyéb segítő szervezet részére.



**Háztartási segítségnyújtás:** az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, amennyiben ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani. Az igénybe vevőnek fürdés biztosítása a klubban, a ruházat rendben tartásához mosási lehetőség biztosítása, esetlegesen gondozói segítséggel. Szabadidős tevékenységek tervezése, szervezése (színház, kiállítások látogatása, kirándulás).

**Készségfejlesztés:** az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását segítő kommunikáció fejlesztése. A szociális készségek, társas helyzetek fejlesztése (játékok, egyéni és társas készségfejlesztő feladatok). A segédeszközzel való közlekedés, segédeszköz-használat elsajátításának segítése, illetve az utcai közlekedésben történő segítségnyújtás. Érdekérvényesítés segítése.

**Közösségi fejlesztés:** egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító, ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényt tár fel, szolgáltatást kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg. A más klubokkal való kapcsolattartás keretében közös programok szervezése, a klub környékén élő lakosságot is érintő programok szervezése (pl. bűnmegelőzési előadás). A nyílt napokon lehetőség van a klub tevékenységének megismerésére, ezzel is segítve a klubon belüli és kívüli társas kapcsolatokat.

## **Egyéb tevékenységek leírása**

### **Meleg étel biztosítása**

Az intézmény a klubtagok részére, igény szerinti, napi egyszeri meleg ételmező, ebézet biztosít, melyet az intézmény ebédlőjében, illetve az erre a célra kialakított helyiségben fogyaszthat el, hétfőtől péntekig 12.00 és 13.00 óra között.

### **Egyéb étkezési lehetőség biztosítása**

Az intézmény a klubtagok részére lehetőséget biztosít egyéb, behozott ételmező igény szerinti elfogyasztására, melegítésére, hűtésére, tárolására. Az idősek klubjában, az ellátottak étkeztetésének kulturált lebonyolítását (tálalás, kiszolgálás, melegítés, segítés, mosogatás stb.) a szakszemélyzet végzi.

### **Szabadidős programok szervezése**

A szabadidő aktív és kulturált eltöltése érdekében a klubtagok egyéni érdeklődésüknek megfelelően, részt vehetnek az alábbi tevékenységekben:

- házi könyvtár használata,
- újságok, folyóiratok olvasása,
- audiovizuális eszközök használata,
- erőnlét megtartására irányuló torna foglalkozások,
- manuális tevékenységek,
- szervezett programok, előadások,
- társadalmi és egyházi ünnepek,
- egyéb, igény szerinti tevékenység.

Idősek Nemzetközi Találkozójának szervezése, lebonyolítása, melyben az idősek fellépőként és segítőként is részt vesznek.

### **Egészségügyi ellátás, gondozás**

Az intézmény a klubtagok részére biztosítja:

- a szakdolgozók szakmai felkészültségén – obszerváció – alapuló, egészségügyi szempontú biztonságos tartózkodást, akut esetben elsősegélynyújtást, szakszerű intézkedést,
- rendszeres vérnyomás- és súlymérést, igény szerint vércukormérést,
- egészségügyi tanácsadást,
- egészségmegőrző előadások szervezését,
- szükség szerint alap és szakellátáshoz való jutás segítségét,
- igény szerint gyógyszerelésben való segítségnyújtást,
- mobilizációt segítő tornafoglalkozásokat,
- az ellátott egészségi állapotában történő változás jelzése hozzátartozónak, háziorvosnak.

### **Mentális gondozás**

A mentális gondozás keretein belül az intézmény biztosítja:

- életvezetési tanácsadást,
- ventillációs és egyéni segítő beszélgetést,
- problémamegoldó képességet növelő technikák elsajátítását,
- kríziskezelést,
- önsegítő csoportok szerveződését, vezetését,
- mentális képességek megőrzését és megtartását segítő technikák alkalmazását,
- külön jogszabályi előírások szerinti demens ellátást.

### **Szociális segítségnyújtás**

A szociális segítségnyújtás keretein belül az intézmény biztosítja:

- rendszeres tájékoztatás a szociális ellátásokról, lehetőségekről,
- a szociális ellátásokhoz való hozzájutás segítése,
- hivatalos ügyekben való eljárás segítése,
- a közösségbe való beilleszkedés segítése,
- családi és egyéb kapcsolatok építése, ápolása

Az idősek klubja fent említett szolgáltatásait folyamatosan és rendszeresen végzi. Napi szintre lebontott ellátási-foglalkoztatási tervet készít, ami kiszámítható, tervezhető, s az ellátottak részére felkészülési-rákészülési időt biztosít. Szolgáltatásainkat egyéni érdeklődésüknek megfelelően veszik igénybe ellátottjaink. A demencia kórképpel rendelkezőket a többségi ellátottnak nyújtott szolgáltatások körébe a lehető legteljesebb módon igyekszünk bevonni.

#### **VI.2.1.1. Demens személyek nappali ellátásának szabályai**

A demenciával élő idős emberek személyközpontú ellátásával, foglalkoztatásával alapvető célunk, hogy ellátottjaink a szellemi leépülés során életminőségüket megőrizve, jó közérzettel, pszichés és szomatikus egyensúlyuk megtartása mellett éljék életüket. Kognitív zavarai mellett is érzékeljék a jó bánásmódot, képesek legyenek az adott pillanatok élvezetére, állapotromlást késleltető támogatást

kapjanak. Önellátási képességük csökkenése mellett is kielégítettek legyenek szükségleteik és megtudják őrizni emberi méltóságukat.

Célunk mindazon beavatkozások és eljárások biztosítása, melyek hozzájárulnak a demens ellátottak jól-létének biztosításához.

A jól-lét itt azt jelenti, hogy a demenciával küzdő személy:

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

A jól-lét független a kognitív képességektől, hiszen a képességek fokozatos romlása ellenére a jó demencia program eredményes, mert az aktivitásoknak nem pusztán a képességfejlesztés lesz a célja, hanem a személyre szabott érzelmi támogatás.

A személyközpontú gondoskodás nem csupán technika, módszer, hanem értékrend, etikai állásfoglalás és szemlélet.

Értékrend – nagyobb hangsúlyt kap a személy, mint a betegsége.

Etikai állásfoglalás – a demenciával küzdő ember is egyszeri, értékes és megismételhetetlen személy.

Szemlélet – a segítő szakember „társa” a demenciával küzdőnek, aki pozitív szemlélettel a még meglévő képességekre fókuszál.

A demens személyek egyéni és csoportos foglalkoztatása napi szintű. A csoportos foglalkozásokat a többségi ellátotti körnek, havi tervek alapján szervezett programok képezik, melyekbe demens ellátottjaink beilleszthetők. Kiemelt fontossággal bírnak a különböző testmozgásos programok, kímélő és kondicionáló torna, játékos-mozgásos foglalkozások.

Egyéni, személyközpontú foglalkoztatásuk az "egyéni gondozási tervben" megjelölt célok alapján, egyéni igényeik-szükségleteik figyelembevételével történik.

Kiemelt feladatok:

- memóriatréning,
- realitás-orientációs tréning,
- élettörténet, ill. emlékezés tréning,
- kommunikációt segítő programok,
- szükséglet-kielégítést szolgáló programok: toalett-higiénés, személyi higiénés, kulturált étkezési,
- súlyosabb esetben folyamatos realitásorientáció, vezetett, segítő beszélgetés;

Az idősok klubjaiban a demens betegek ellátását a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I.7.) SZCSM rendeletének 84/A. § értelmében, a demens személyek nappali ellátására vonatkozó különös szabályok betartásával végézzük.

### **Demens személyek állapotfelmérése**

Családlátogatás szükség szerint az ellátott otthonában, a kérelem beadását követően történik.

Az állapot felmérésére a nappali ellátásra vonatkozó (anamnézis, fizikai, mentális, egészségi) állapot felmérési módszereken túl speciális demencia-szűrő módszereket alkalmazunk:

- Mini - Mentál teszt (MMSE): könnyen és gyorsan felvehető, értékelhető. Az iskolázottság és az életkor szerinti normál értéktől 3, vagy annál több ponttal elmaradó eredmény kognitív funkciózavart valószínűsít. Állapot-felmérő módszernek megfelelő a demencia gyanújának felmerülése esetén is.
- Órarájz-teszt: gyors és egyszerű demencia-szűrő módszer.

Egyéni gondozási terv: Az ellátottak meglévő képességeinek feltérképezésére irányuló állapotfelmérés adja az egyéni gondozási-foglalkoztatási terv alapját, ez határozza meg a szinten tartó és a fejlesztésre irányuló tevékenységeket. Az egyéni gondozási tervet a szociális ellátásban résztvevő szakemberek együttesen készítik el az ellátott bevonásával.

### **Az ellátottak egyéni és csoportos foglalkoztatása**

Demens ellátott esetében rendkívül fontos a strukturált napirend kialakítása. Fontos az egyéni igények és személyiségek figyelembevétele. Olyan tevékenységeket kell biztosítani, melyek megfelelnek a még meglévő képességeiknek és kellő sikerélményt jelentenek számukra. A jó foglalkozás hozzájárul a pozitív érzelmekhez, segíti a képességek megőrzését, a kommunikációt és a közösségbe integrál. Próbáljuk elérni, hogy a demensek is bekapcsolódjanak az idők klubja rendezvényeibe, programjaiba. Az ilyen alkalmak az együtt-élmény többletét nyújtják.

A foglalkozások 15-20 percesek, kiscsoportban történnek, valamint törekszünk a csoport homogenitására, vagyis lehetőleg azonos fokú demensek kerülnek egy csoportba.

Mindennapi élettevékenységük segítése érdekében végzett tevékenységeknél folyamatosan figyelemmel kísérjük meglévő képességeiket. (Pl. étkezés, öltözködés, pihenés, személyi higiénia). Munkánk során a családdal történő együttműködés kiemelt fontossággal bír.

### **Állandó gondozói felügyelet a klub nyitvatartási ideje alatt**

A demens ellátottak az idők klubjában állandó gondozói felügyelet alatt állnak, ezzel törekszünk kivédeni az esetleges elkóborlásokat, vagy egyéb veszélyeztető helyzetek bekövetkezését.

### **Az ellátottak meglévő képességeinek megőrzésére és fejlesztésére irányuló csoportos és egyéni foglalkozások**

Az egyéni és csoportos foglalkozásokat napi rendszerességgel szervezzük. A havi foglalkoztatási terv tartalmazza az előre tervezett csoportos foglalkozások idejét, ezen kívül a napi aktualitások határozzák meg a további csoportos és egyéni foglalkozásokat.

#### Rendszeresen szervezett foglalkozások:

- Kímélő és kondicionáló torna; egyéb, megtanult mozgások, mozdulati egységek, testhelyzetek és mozgás-együttesek gyakoroltatása (labdajáték, egyensúlygyakorlatok). A mozgás öröm és energiaforrást biztosít.
- A zene eszköz és hatékony módszer az élménykeltésben és az élményfeldolgozásban. A hangulati és érzelmi életen keresztül jut el hozzájuk. Oldja vagy lágyítja a pszichés merevséget. Formái: éneklés, hangszeres zenélés, zenehallgatás.

- Manuális foglalkozás: lényege, hogy a demens személy azt fejezi ki, amit verbálisan nem tud már kifejezni. Az aktív tevékenység célja az alkotás (pl: rajzolás, festés, gyurmázás). A tevékenység oldja a szorongást, javul az önértékelés, elősegíti a személyiség szinten tartását.
- Közösségi és egyéni játékok alkalmazásának összessége (pl: memória, dominó, sakk, malom), a játék felszabadítja a gátlásokat, aktivizál és sikerélményhez juttat, ezáltal növeli a vitalitást, az önbizalmat.
- Irodalmi művek feldolgozása: lényege az elfojtott indulati tudattartalmak önmagára veszélytelen, az irodalmi alkotásra projektálása, ezáltal a belső feszültségek csökkentése. Az olvasmányok, irodalmi alkotások kiválasztásánál a demens személyek érdeklődési körének, mentális állapotának megfelelően kell dönten. Tartalmuk különböző lehet.
- Memóriafejlesztő foglalkozás: a megjegyző, megőrző és felidéző emlékezésre vonatkozó feladatok, játékok – mint rendszeres tevékenység – elősegítik a mindennapi életben nélkülözhetetlen információk megjegyzését, megőrzését és felidézését.

A demens ellátásban részesülőket a klub közösségi rendezvényeibe a lehető legteljesebb mértékben bevonjuk.

### **Biztonságos tárgyi környezetet biztosítása**

Az ellátásra szolgáló helyiségek, és azok tárgyi feltételei – könnyű megközelíthetőség, a helyiségek egymáshoz viszonyított közelsége, jelölése, - elősegítik a demens ember könnyű és biztonságos közlekedését, tájékozódását, hozzájárulva ezzel is biztonságérzetük növeléséhez.

A helyiségek berendezése a demens ellátottak biztonságának figyelembevételével került kialakításra. Kialakításra került természetesen a pihenőszoba, valamint az illemhelyek, illetve a tisztálkodáshoz szükséges helyiségek. A demens ellátottakkal történő foglalkozásokat elkülönítve is megoldhatóak az ebédlőben, illetve a foglalkozásokra, egyéni beszélgetésekre két kisebb szoba is rendelkezésre áll.

### **Szakorvosi ellátással való kapcsolattartás**

A demens ellátásban részesülők ellátási színvonalának biztosítása érdekében szükség esetén (hozzátartozó hiányában) a klub vezetője felveszi a kapcsolatot az ellátottak háziorvosával, a pszichiátriai szakellátással, illetve más szakemberekkel. Évente megszervezi az ellátottak állapotfelmérését, állapotromlás esetében jelzéssel él a hozzátartozó, illetve szakemberek felé. Kiemelt szerepe van a nappali demens ellátásban részesülők esetében a hozzátartozókkal való napi szintű, érdemi kapcsolattartásnak (hozzátartozói csoport szervezése). A hozzátartozói csoport havi rendszerességgel tartott ülésein a gondozó családtagok szűk körben, szakemberek jelenlétében megoszthatják problémáikat, kérdéseikre választ kapnak.

## **VI.2.2. „Virágfüzér” Sérültek Napközi Otthona**

**A szolgáltatás célja:** Célunk, olyan speciális szolgáltatások megszervezése, amelyek középpontjában a sérült személyek állnak, és meglévő képességeiknek hangsúlyozásával, fejlesztésével társadalmi életben való megjelenésükkel, szereplésükkel integrációjuk megvalósulhat.

- A szakmai munka hosszú távú célja a lehető legszélesebb körű társadalmi beilleszkedés elérése az önállóságra való törekvés ösztönzésével, melynek révén intézményünk az ellátást igénybe vevő személyeket hozzásegíti a társadalmi életben való helytálláshoz.

- A különböző életkorú, különböző típusú- és súlyosságú fogyatékossgal élő sérültek nappali ellátásával összefüggő szociális alapszolgáltatási feladatok ellátásának megszervezése és biztosítása.
- Az intézmény szolgáltatásait igénybe vevők szükségleteihez és igényeihez igazodó segítségnyújtást biztosítása, amelynek mértékét és módját a mindenkori segítségre szoruló ember mentális, pszichés, egészségügyi és szociális állapota alapján határozzuk meg,
- Céljaink megvalósulását eredményező feladataink az ellátottak meglévő képességeire építve elősegíteni az önállóság legmagasabb fokát és az egyén személyes szabadságának a lehető legteljesebb mértékben érvényre juttatását.
- A szolgáltatás működtetésével célja a fentiekén túl a lakosság körében a befogadó-elfogadó légkör, a tolerancia és segítségnyújtási képesség erősítése, ezáltal is elősegítve speciális bánásmódot igénylő fogyatékosok társadalmi esélyegyenlőségét.
- Célunk, olyan speciális szolgáltatások megszervezése, amelyek középpontjában a sérült személyek állnak, és meglévő képességeiknek hangsúlyozásával, fejlesztésével társadalmi életben való megjelenésükkel, szereplésükkel integrációjuk megvalósulhat.
- A napközi nyitvatartása:  
Hétfőtől – Csütörtökig 7.00-16.00 óráig  
Pénteken: 7.00- 15.30-ig
- Rendkívüli ügyeletet a napközi vezetőjével egyeztetett időponttól biztosítjuk, annak indokoltságáig.

### **Az ellátandó célcsoport megnevezése**

Sopron közigazgatási területén, saját otthonukban élő, 18. életévüket betöltött önkiszolgálásra részben képes, vagy önellátásra nem képes – de orvosi ellátást és állandó ápolást nem igénylő –, de felügyeletre szoruló fogyatékos, illetve autista személyek.

Indokolt esetben olyan fogyatékos személyek, akiknek hozzátartozójuk ápolási díjban részesül.

18. életévét betöltött, de oktatási intézménybe járó fogyatékos személyt csak az iskolai tanítási szünetekben fogadunk.

### **Sérültség szerint:**

**Értelmi akadályozott:** Akiknek értelmi akadályozottsága genetikai, illetőleg magzati károsodás vagy szülési trauma következtében, továbbá tizenegyedik életévét megelőzően bekövetkező súlyos betegség miatt enyhe- középsúlyos vagy annál nagyobb mértékű.

**Siketek és nagyothallók:** Akiknek hallásvesztése olyan mértékű, hogy a beszédnek hallás útján történő megértésére segédeszközzel sem képes és halláskárosodása mellett a hangzó beszéd érthető ejtése elmarad. (hallási fogyatékos)

**Vakok és gyengénlátók:** Akiknek segédeszközzel vagy műtéti úton nem korrigálható módon látóképessége teljesen hiányzik vagy alig látóként minimális látásmaradvánnyal rendelkezik és ezért kizárólag tapintó-halló életmód folytatására képes. (látási fogyatékos)

**Mozgásszervi fogyatékosok:** Akiknél a mozgásrendszer károsodása, illetőleg funkciózavara miatt helyváltoztatása a külön jogszabályban meghatározott segédeszköz állandó és szükségszerű használatát igényli, vagy a külön jogszabály szerint mozgásszervi betegsége miatt állapota segédeszközzel eredményesen nem befolyásolható. Mozgásuk nem kötött kerekesszék használatához.

**Autisták:** IQ értéktől függetlenül autistának kell tekinteni azt a személyt, aki a fejlődés átható (pervazív) zavarában szenved, és az autonómia – tesztek alapján állapota súlyos vagy középsúlyos.

**Halmazottan sérültek:** Ezen fogyatékoságok közül kettő vagy annál több akadályozottság együttes jelenléte.

### Kapacitások

Éves átlagban csak egy-egy esetben fordult elő, hogy a férőhelyszámot meghaladó létszámban jelentek meg ellátottak a nappali ellátásban. Nehézséget főleg az okoz a mindennapok során, hogy az ellátottak több mint 75 %-a halmazottan sérült, akiknek nagyobb odafigyelésre, illetve sérültségükből eredően több helyre van szükségük az ellátás során (pl. kerekesszékesek).

|                                                                                      | 2022.     | 2023      |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Az összes ellátott száma (megállapodással rendelkezők):                              | 27 fő     | 28 fő     |
| Naponta megjelenők száma (éves átlag alapján):                                       | 18 fő/nap | 19 fő/nap |
| A szolgáltatást egy időben igénybe vevők legmagasabb száma:                          | 25 fő     | 25 fő     |
| A nők és férfiak aránya:                                                             | 56-44 %   | 61-39 %   |
| Sérültség fokozata szerinti százalékos megoszlás<br>(enyhe, közép súlyos, halmazott) | 4-11-85 % | 3-11-86 % |

### Szolgáltatáselemek

**Tanácsadás:** az igénybe vevő bevonásával történő egyéni segítő beszélgetés, konfliktus és stressz kezelési technikák, valamint megküzdési módszerek elsajátításának segítése.

**Esetkezelés:** Iránymutatás, segítségnyújtás a probléma megelőzésben, az ügyek vitelében, a hivatalos ügyek intézésében való közreműködés. Az életvezetési stratégiák elsajátításában történő segítségnyújtás.

**Gondozás:** Az igénybe vevő személyi higiéniében történő segítségnyújtás, szükség szerint etetés és gyógyszerelés, az egészségi állapot nyomon követése és ellenőrzése (vérnyomás, testsúly mérés).

**Étkeztetés:** Gondoskodás az egyén egészségi, valamint korának megfelelő tápanyagbeviteléről, az étkezés napi három alkalommal történik (hideg és meleg étel), valamint az étkezésben történő segítségnyújtás.

**Felügyelet:** Folyamatos vagy visszatérő figyelem, amely fokozott azokban az esetekben, ahol a sérült személy állapotából adódóan magas az egészségügyi (pl. epilepszia), illetve viselkedési kockázat a nyitvatartás teljes ideje alatt.

**Háztartási segítségnyújtás:** Az ellátott környezete tisztántartására való ösztönzés, igény szint emelése pozitív megerősítéssel, önállóbb életre nevelés.

**Készségfejlesztés:** Egyéni fejlesztés, képességek szinten tartása, a szociális készségek megtartását segítő különböző foglalkozások és módszerek.

A szellemi és szórakoztató tevékenységeket (olvasás, felolvasás, tévénézés, játékok, kézműves tevékenységek, színjátszás, zenehallgatás, a zene terápia alkalmazása) alkalmazása.

A kulturális tevékenységeket (rendezvények, ünnepek, névnapok, színház-, mozi-, kirándulások) célja a társadalmi beilleszkedés elősegítése.

**Közösségi fejlesztés:** Az általános szabadidős tevékenységeken túl, generációs találkozók: óvodások, kisiskolások és idősek és a családok közötti kapcsolattartás. Az ünnepi megemlékezések és alkalmi ünnepek, intézeteken kívüli fellépések, kulturális programok.

**Gyógypedagógiai segítségnyújtás:** Személyre (fogyatékoság típusára és súlyosságára) szabott speciális fejlesztő tevékenységek, különböző technikák és módszerek az önállóbb feladatvégzés érdekében. A beszéd és kommunikáció fejlesztése, a gondolkodás és emlékezet fejlesztése, önállóságuk és önkifejezésük fejlesztése.

Az aktivitást segítő fizikai tevékenység (séta, torna, konditermi foglalkozás, gyógytorna, gyógy-masszázs és a konduktív fejlesztés, Korokan terápia)

**Pedagógiai segítségnyújtás:** a készségek szinten tartása, magasabb szintre emelése az önállóbb életre nevelés, a jártasságok gyakorlati alkalmazása.

Az egészséges életmódra nevelés során fokozott gondot fordítunk az egészséges táplálkozásra, a rendszeres testmozgásra, a szellemi frissesség megőrzésére, az aktív szabadidő-eltöltésre, az aktív és pihenőidő megfelelő, a sérültségi állapothoz és életkorhoz igazodó arányára

### **Egyéb tevékenységek leírása**

Fontos feladatunk a személyre szabott bánásmód, a szeretetteljes légkör megteremtése, ahol az egymásra való odafigyelés, a feltétel nélküli elfogadás, az emberi méltóság maximális tiszteletben tartása nyújt azt a biztonságot, melyben a sérült ember képes a tőle elvárható legteljesebb önállóságra, tartalmas, boldog életre.

A szolgáltatás keretében szervezzük az ellátottak korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével:

- Az aktivitást segítő fizikai tevékenységeket (séta, torna, konditermi foglalkozás),
- A szellemi és szórakoztató tevékenységeket (olvasás, felolvasás, tévénézés, játékok, zenehallgatás),
- A kulturális tevékenységeket (rendezvények, ünnepek, névnapok, színház-, mozi-, kirándulások).

### **Egészségnevelés keretében:**

- az önkiszolgálásra, a szükségletek kifejezésére képtelen halmozottan, súlyos, értelmi sérültek önkifejezésének, szükségleteik, jelzéseik, önállóságuk minél magasabb szintű elérésére,
- hozzásegítse, rábírja az egészséges élet szokásainak elfogadására és alkalmazására,
- a rendelkezésre álló egészségügyi szolgáltatások, a testmozgás megfontolt és ésszerű igénybevételére,
- az egészséges életmódhoz kapcsolódóan képesek legyenek önálló és közösségi döntéseket meghozatalára.

Az egészséges életmódra nevelés során fokozott gondot fordítunk az egészséges táplálkozásra, a rendszeres testmozgásra, a szellemi frissesség megőrzésére, az aktív szabadidő-eltöltésre, az aktív és pihenőidő megfelelő, a sérültségi állapothoz és életkorhoz igazodó arányára.

A sérültek napközi otthonához való alkalmazkodás elősegítése és az ellátottak mentálhigiénés ellátásának biztosítása, a napközi valamennyi dolgozójának a feladata.



A sérültek napközi otthona **gyógypedagógiai fejlesztő foglalkozásokat** szervez, amely az ellátottak szellemi aktivitásának fenntartását kívánja elősegíteni, így például:

- a beszéd és kommunikációfejlesztését,
- a gondolkodás és emlékezetfejlesztését,
- önállóságuk és önkifejezésük fejlesztését.

A szinten tartást és a fejlesztést további speciális foglalkozások segítik elő, egészítik ki, ilyenek a zene terápias alkalmazása, a gyógymasszázs és a konduktív fejlesztés a Hova Tovább Alapítvány szakemberei által, valamint a Korokan terápia.

A hétköznapiak szervezése, koordinálása tervezett, de nem merev keretek között történik. A napi-, illetve heti rend segít az idő strukturálásában, a szokások kialakításában és megszilárdításában.

A napközi otthona munkanapokon, 8.00 órától, 15.30 óráig biztosítja az ellátást. Rendkívüli ügyeleti időt az ellátottak, vagy hozzátartozóik igénye alapján, 7.00 órától, 8.00 óráig, illetve 15.30 órától, 16.00 óráig biztosítunk, a napközi vezetője felé előterjesztett kérelemre. A rendkívüli ügyeletet a napközi vezetőjével egyeztetett időponttól biztosítjuk, annak indokoltságáig.

### **Foglalkozások**

A közösen tartott, tervezett foglalkozásokra tízórait követően, ebédig kerül sor, a napközisek önkéntes részvételével.

Kiemelten fontos a közösségi szellem és együttműködés kialakítása egy olyan csoportban, ahol a képességek, készségek és az érdeklődés minden más emberi csoportnál sokkal eltérőbbek. Munkánk során egyénre szabott speciális habilitációs-rehabilitációs segítség alapján kívánjuk a sérült emberek méltóságát biztosító, a közösségi életben való tevékeny részvételt lehetővé tevő, önálló és önrendelkező életre nevelését biztosítani.

Minden program és tevékenység megtervezése az ellátottak valós szükségletei, igényei alapján történik. Az egyéni terápias munka olyan tevékenység, amely a gondozott személy különlegesen rugalmas fejlesztési formáját teszi lehetővé és igényeihez a lehető leginkább alkalmazkodik. A foglalkozások elsődleges célja készségek megtartása, elsajátítása, (kézműves és kreatív tevékenység, írás, olvasás stb.) és megismertetni, hogy létezik számukra is eredményes és értelmes tevékenység.

A napköziben 6-8 fős gondozási csoportok működnek, a tevékenységért a gondozók felelnek, a terápias munkatárs és a vezető szakmai irányítása mellett.

Az élményekben gazdag, elfogadó légkör biztosítása mellett, az életkori és egyéb sajátosságok (az eltérő fejlődési ütem, a sajátos nevelési igény, a sérültség mértéke és milyensége) a szakmai munka szervezésének alapja.

Az ellátottakról egyéni gondozási-nevelési tervet készítünk. Az egyéni gondozási terv az egyénre szabott bánásmód leírását, az önellátási képesség fejlesztését tartalmazó dokumentáció. Az egyéni fejlesztésekért felelős, azt kidolgozó munkacsoport évente, vagy szükség esetén gyakrabban értékeli az elért eredményeket, módosítja a kitűzött célokat.

A pedagógiai fejlesztési terv alapján, amely szintén évente kerül felülvizsgálatra, meghatározzuk a gyógypedagógiai szempontú egyéni fejlesztés irányát, tartalmát. Feladatunk továbbá az ellátottra vonatkozó, fejlesztéssel, szinten tartással kapcsolatos személyi anyagok rendszerezése, gyűjtése.

## **Biztosított szolgáltatások**

- igény szerint étkezés biztosítása
- alapvető testi higiénia megtartásának segítése (szükség esetén fürdetés)
- szabadidős programok szervezése
- szükség szerint az egészségügyi ellátás megszervezése, a szakellátáshoz való hozzájutás segítése
- hivatalos ügyek intézésének segítése
- munkavégzés lehetőségének felkutatása
- életvezetés segítése, életvitelre vonatkozó tanácsadás
- speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének szervezésének segítése
- egyéni fejlesztő programokra épülő foglalkozások szervezése
- a hétköznapi életfeltételek elérhetőségének segítése, melyek a társadalom megszokott feltételeinek és életmódjának lehető legteljesebb mértékben feleljenek meg
- társadalmi kapcsolatok megteremtéséhez széleskörű lehetőségének biztosítása
- önrendelkezési jog gyakorlásának biztosítása (a személyes mozgás, az idő, a tulajdon felett)
- a fogyatékos emberek segítése abban, hogy állapotuk és képességeik javítására érdembeli erőfeszítéseket tehessenek
- irányított, tervezett képesség- készségfejlesztő foglalkozás,
- torna, illetve mozgásképesség fejlesztése (egyéni, illetve kiscsoportos foglalkozás keretében)
- egyéb, mozgással összefüggő izomstimuláló, energetikai eljárások (KoroKan terápia)
- bazális stimuláció
- háztartási tevékenységek (sütemény sütés, takarítás gyakorlása, rendrakás)
- ház körüli tevékenységek (kertészkedés)
- kézműves foglalkozások során a manuális készségek fejlesztése
- a zene terápiás alkalmazása,
- önismereti foglalkozás
- mentálhigiénés foglalkozás (egyéni és csoportos)
- számítógép használata
- irányított szabadidős tevékenységek
- drámajáték.

## **A biztosított szolgáltatások**

### **Étkezés**

A napközi otthon napi háromszori étkezést biztosít. A három étkezés egyike meleg étel (ebéd).

Étkezések ideje:

|               |         |
|---------------|---------|
| 08.30 – 09.00 | reggeli |
| 12.00 – 13.00 | ebéd    |
| 14.30 – 15.00 | uzsonna |

Az étkezés képesség szerint, önkiszolgáló rendszerben történik, a helyes étkezési szokások (megfelelő evőeszközök használata, higiénia betartása) és a meglévő képességek folyamatos gyakorlása mellett, továbbá az ellátott állapotának megfelelően segítséggel (étel feldarabolása) vagy etetéssel történik.

## **Egészségügyi ellátás**

- A gondozók segítenek a személyi higiéne biztosításában, a napi higiéne segítése mellett (napi ritmusnak megfelelő tisztálkodás) esetenként és szükség szerint fürdetésre, fürdésre is van lehetőség.
- Az Intézmény az ellátott részére igény szerint, hetente egy alkalommal mosatást biztosít.
- Az egészségügyi ellátás körébe tartozik a különböző témájú felvilágosító előadások szervezése (évente legalább 2 alkalommal) és a tanácsadás, illetve életvezetési tanácsadás is.
- Az általunk vezetett dokumentáció – Egészségi személyi lap- az ellátott általános egészségi állapotával, illetve az orvosi diagnózisban, a sérültség ténye mellett a megállapított betegségekkel és azok gyógyszerelésével kapcsolatosak.
- Az egészségügyi szolgáltatások szervezésekor figyelembe kell vennünk a gondozottak korát és az ebből adódó speciális feladatokat, valamint fent említett orvosi diagnózisból adódó sajátosságokat (mozgáskorlátozottság, mozgáskoordinációs zavarokból, cukorbetegség, epilepsziából stb. adódó veszélyhelyzetek).
- Az alapellátás során vérnyomás, testsúly és vércukorszint mérést biztosítunk.
- A megállapodásban rögzítik, ha a szülő/törvényes képviselő/hozzá tartozó kéri a gyógyszerelésben való közreműködést. A gondozott által szedett gyógyszerekről a hozzátartozó gondoskodik és ő adja át a napközi dolgozójának, tájékoztat annak adagolásáról. A napközi dolgozó – a hozzátartozó tájékoztatása szerint – gyógyszerelnek, segítik a beadását, illetve ellenőrzik a gyógyszereszedést, melynek tényét a névre szóló gyógyszernyilvántartáson rögzítik. A gyógyszerek tárolása minden esetben zárható szekrényben történik. Az ellátott állapotában bekövetkezett hirtelen változásról, amely bármely rosszullét, akut megbetegedés vagy baleset következtében alakul ki az esetsúlyosságát figyelembe véve intézkedünk (orvos, mentő) és tájékoztatjuk a hozzátartozókat.

### **Mentálhigiénés ellátás**

- A napközi otthon gondozottjainak speciális állapotából adódóan a mentálhigiénés ellátás különösen hangsúlyos szerepet játszik. Élettörténetük szükségessé teszi, hogy különös gondot fordítsunk a személyre szabott bánásmód biztosítására, a konfliktus megelőzésre és a konfliktuskezelésre.
- A tevékenységek sikerességében meghatározó a rendszeresség, az állandóság és a kiszámítható napi ritmus, mely egy biztonságos környezetet hoz létre a különböző sérülésekből adódó problémák megfelelő kezelésére és képességeik kiaknázására. Különösen fontos az elfogadó légkör, a problémák megfelelő időben történő kezelése, a nyitottság és a tanácsadás. A mentálhigiénés ellátás része a testi-lelki egyensúly, a gondozottak erőnlétének megfelelő biztosítása és szellemi-kulturális igényeinek kielégítése.
- A normális éves ritmus meglétének fontos része a csoport ünnepekhez kapcsolódó viszonya, valamint a felkészülése és részvétele a saját, és a nemzeti és egyéb ünnepekre.
- A programok nyitottságával elősegítjük a családi és társadalmi kapcsolatok fenntartását, és új kapcsolatok teremtését, ezáltal is segítve a társadalmi beilleszkedést.

### **Kapcsolattartás**

- A családdal való folyamatos kapcsolattartás nemcsak lehetőség, hanem kötelezettség is a sikeres szolgáltatás biztosítása érdekében. A családi háttér jelenléte összetettebbé teszi a szolgáltatást igénylővel való foglalkozást, és egyben felveti a szociális munka szükségességét, valamint hangsúlyozza a különböző szociális, oktatási és egészségügyi intézményekkel való kapcsolattartás fontosságát.

- Mindennapi személyes kapcsolat van azokkal a szülőkkel, hozzátartozókkal, akik az ellátottakat kísérik.
- A szülőkkel, illetve a hozzátartozókkal szülői értekezletek alkalmával negyedévente, illetve szükség esetén rendkívüli értekezleten személyesen találkozunk.
- Levélben értesítünk mindenkit az őket érintő időpontokról, illetve írásban kérünk választ az eldöntendő kérdésekben. Bármilyen, gyors intézkedést igénylő ügyben telefonon tartjuk a kapcsolatot, illetve személyes találkozás során.

### **VI.2.3. Pszichiátriai betegek nappali ellátása**

#### **A szolgáltatás célja**

- A nappali ellátás az igénybe vevők öntevékenységre, önsegítésére épülve biztosítja a szociális, egészségi és mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust, közösségi együttlétet, igényeik és szükségleteik alapján a kulturális, szabadidős, tájékoztató, képzési, átképzési, állás-közvetítő, támogatott lakhatást elősegítő, lakossági és családi programok, találkozók szervezését, lebonyolítását.
- Lehetőséget biztosít továbbá a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére, igény szerint megszervezi az ellátottak étkeztetését. Az intézmény szolgáltatásai körében megfelelő kompetenciájú szakemberek biztosításával mediációt, egyéni, csoportos, pár-és családterápiákat is szervezhet.
- A nappali ellátás a szociális háló eleme, amelyet a pszichiátriai betegek, mentális problémákkal küzdők részére hoznak létre, hogy mindennapi életvitelükben komplex, szakszerű segítséget kapjanak, és ezáltal személyes céljaikat megvalósíthassák. Végső soron a legfontosabb cél, az egyén életminőségének javítása, amely magában foglalja a fizikai egészségét, pszichés állapotát, függetlenségének fokát, társadalmi kapcsolatait, személyes hitét, valamint a környezet lényeges jelenségeihez fűződő szubjektív viszonyát.
- A pszichiátriai betegek rehabilitációjának, re-integrációjának elősegítése, a helyi települési közösségbe, a foglalkoztatási rendszerbe történő beilleszkedésük támogatása. Hosszú távú cél a pszichiátriai betegek szociális kompetenciájának javítása, a stigmatizáció csökkentése. Aktivizálás az egészségügyi ellátás igénybevételeiben, a foglalkozási rehabilitációban, a társadalmi szerepvállalásban.

#### **A szakmai tevékenységünk szemléleti alapja:**

- ellátottak emberi méltóságának tiszteletben tartása,
- tolerancia, megértés, türelem,
- kedvesség, megbízhatóság,
- megbecsülés a munkatársak és az ellátottak iránt,
- szakmai tudás, következetesség, kreativitás, összetartás.

A pszichiátriai betegek nappali ellátása komplex segítséget nyújt a pszichiátriai betegséggel élő emberek számára szolgáltatások nyújtásával, másrészt tehermentesíti a pszichiátriai betegséggel küzdő emberek hozzátartozóit, családját.

A nappali ellátás a közösségi ellátással szorosan együttműködve igyekszik megelőzni a kliensek pszichés állapotának romlását, hogy kórházi kezelésre minél ritkábban kerüljön sor, és kitolható legyen a bentlakásos otthoni elhelyezés időpontja.

### Az ellátandó célcsoport megnevezése

A nappali ellátásban azon pszichiátriai betegek részesülnek, akik elsősorban a BNO 10 kódkönyv szerint F20-29 diagnózis, illetve e diagnózisokba nem besorolható pszichiátriai betegség valamelyikével rendelkeznek.

Elsősorban azokat a személyeket látjuk el, akik:

- tizennyolcadik életévüket betöltött, fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek,
- a saját otthonukban élő, nem akut veszélyeztető állapotú pszichiátriai betegek, akiknek a betegsége ambuláns szakellátás mellett egyensúlyban tartható, és akik életvitelükben, szociális helyzetük javításában igényelnek segítséget,
- a korábban kezelt pszichiátriai betegek, de pszichiátriai kezelés alatt – állapotuk javulása miatt - jelenleg nem állnak.

### Kapacitások

A nappali ellátásban megjelenők száma az elmúlt évhez képest kismértékben emelkedett. 2020-ban a kialakult járványhelyzet miatt azonban a többhónapos elrendelt bezárás, majd később a csökkentett létszámmal működés okán a kapacitással gondok egyelőre nem merültek fel. A tágas helyiségek biztosítják jelen létszámmal történő kényelmes napi programszervezést.

Az ellátást a férfiak veszik évek óta nagyobb számban igénybe, amelynek oka lehet, hogy a nappali ellátásban terápiás munkára és fejlesztő foglalkoztatásra is van lehetőség, mely által lehetőség adódik a jövedelem kiegészítésére.

|                                                             | 2022      | 2023      |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
| Az összes ellátott száma (megállapodással rendelkezők):     | 49 fő     | 45 fő     |
| Naponta megjelenők száma (éves átlag alapján):              | 23 fő/nap | 27 fő/nap |
| A szolgáltatást egy időben igénybe vevők legmagasabb száma: | 30 fő     | 34 fő     |
| A nők és férfiak aránya:                                    | 54-46 %   | 40%-60%   |

### BNO kódkönyv szerinti besorolás alapján:

|                                                |      |      |
|------------------------------------------------|------|------|
| F 20-29 (skizofrénia)                          | 65 % | 71 % |
| F 31-33 (bipoláris affektív zavar, depresszió) | 25 % | 16 % |
| F 40-42 (szorongásos betegségek)               | 10 % | 13%  |

### Szolgáltatási elemek

**Tanácsadás:** A nappali ellátás esetében a tanácsadás célcsoportja az intézményi jogviszonnyal rendelkezők és természetes támogatóik csoportja, valamint igény és lehetőségek fennállása esetén az intézményi jogviszonnyal nem rendelkező mentális problémákkal, szocializációs nehézségekkel küzdő, diagnózissal nem rendelkező személyek. A tanácsadás során információnyújtással ösztönözzük az igénybe vevőt adekvát cselekvések megvalósítására. Célja, hogy a szolgáltatás eredményeként az azt igénybe vevő saját maga elégítse ki individuális szükségleteit a megfelelő instrukciók birtokában.

Megvalósulhat általános információnyújtással, vagy egyénre szabott tanácsadással.

**A tanácsadás szolgáltatási elem tevékenységei ellátásunkban az alább felsoroltakból állnak:**

- tanácsadás, szociális szolgáltatásokhoz és támogatásokhoz való hozzájárulás
- egészségügyi ellátással kapcsolatos tanácsadás, útbaigazítás
- életvitelre vonatkozó tanácsadás
- tanácsadás a közüzemi szolgáltatókkal való kapcsolattartás lehetséges formáiról, számlák értelmezéséről
- hivatalos ügyek intézésében nyújtott segítség
- mentális és fizikális jólléttel kapcsolatos segítségnyújtás, javaslatok

**Esetkezelés:** Az esetkezelés célcsoportja az intézményi jogviszonnyal rendelkező, mentális problémával küzdő személy és ehhez kapcsolódóan az őt körülvevő természetes támogatók. Az igénybe vevő szükségletei mentén, egyénre szabottan történik, és nagyban támaszkodik az igénybe vevő belső erőforrásaira, megküzdési stratégiájára. Nagy jelentősége van az esetkezelés során, a rendelkezésre álló közösségi erőforrásoknak, illetve azok feltárásának. Célja, hogy létrehozza, kialakítsa az egyének, a családok – csoportok – környezete között a lehető legjobb alkalmazkodást. Az esetkezelés során hangsúlyos, hogy a szolgáltatás igénybe vevője felismerje, elérje és használja belső és külső forrásait.

Az esetkezelés szolgáltatási elem ellátásunkban az alább felsoroltakból áll:

- problémaelemzés, problémakezelés
- pszicho-educáció – egészségügyi szakember segítségével
- családi és társas kapcsolatok támogatása, facilitálása
- korai figyelmeztető tünetek felmérése
- elérhető támogatóforrások felmérése
- kapcsolati háló feltérképezése

Az ellátottak ügyeinek intézése az ellátott bevonásával, közreműködésével történik. Szociális és egyéb típusú támogatásokhoz való hozzájárulás ügyintézésében is segítséget adunk (pl: nyomtatványok beszerzése, értelmezése, kitöltése).

**Gondozás:** A pszichiátriai betegek nappali ellátásában a gondozás a mentális gondozás keretei között valósul meg. Professzionális segítő munka, amely a mentális egészség megtartását, a pszichés egészség megőrzését szolgálja, közösségi tevékenység kiterjesztésével, társadalmi integrációra irányuló törekvésekkel, közösségi programokkal. Alapvető feladata a saját és munkatársai megfigyelésén keresztül, változások mentén megjelenő feszültségek, szorongás, depresszív hangulat felismerése, és azokkal való foglalkozás egyéni esetkezelés formájában. A közösségi együttélést támogatják a különböző csoportok, mint a rendszeres időközönként szervezett klubgyűlések. Itt történik a nappali intézményi élet szabályainak közös kialakítása, a feszültségek, problémák felszínre hozása és kanalizálása, illetve a felvetődő praktikus gondok közös megbeszélése. Ugyancsak ide tartoznak azok a közösségi programok, amelyek ünnepekhez kötődően vagy kulturális rendezvényeként kerülnek meghirdetésre. A mentális egészséget szolgálják az élménycentrikus foglalkozásterápiák, amelyek támogatják a személyiség kibontakozását, a társas kapcsolatok kialakítását.

**A gondozás szolgáltatási elem ellátásunkban az alább felsoroltakból áll:**

- egyéni segítő beszélgetések
- életviteli támogatás

- közösségi és szabadidős programok szervezése
- klubprogramok szervezése
- napi időbeosztás, a napi tevékenységek szervezésének támogatása, monitorozása
- a kezeléssel történő együttműködés segítése, gyógyszereszedési napló kontrollálása
- művészetterápiás csoportok
- táncfoglalkozás, játékfoglalkozás
- motiváció fokozás csoporton való részvételre

A programokat az ellátást igénybe vevők korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével szervezzük.

Az ellátottak igényeire támaszkodva aktív szabadidős programok szervezése a szabadidő hasznos eltöltése, az ellátottak bevonásával történik, társasjátékok, szórakoztató elektronikai berendezések (CD-, DVD-lejátszó), számítógép is rendelkezésükre áll.

A szabadidős programok magukba foglalják a különböző csoportfoglalkozásokat, a relaxációs programokat, rekreációs tevékenységeket, illetve az életvezetéshez szükséges tevékenységeket. A szervezett tevékenységeken túl fontos, hogy az ellátottaknak legyen lehetőségük a szabadon választott szabadidő eltöltési, pihenési módra.

Sopron kulturális rendezvényeinek közös látogatását (ünnepségek, színház, mozi, kiállítások), sétát, erdei túrákat is gyakran szervezünk ellátottjainknak. A különböző programokat igényfelmérés és részletes tájékoztatás előzi meg.

Az ellátottak számára egyéni igények és képességek alapján különböző tevékenységeket kínálunk:

- Kreatív foglalkozások: a különböző technikák (rajzolás-festés, montázs, kollázs készítés, termékek felhasználása, bábok készítése, gipszöntés, üvegfestés, gyöngyfűzés) alkalmazása fejleszti a résztvevő kreativitását és általános készségeit, alkalmas arra, hogy érzelmi állapotokat jelenítsen meg.
- Mozgásfoglalkozások: kondicionáló terem használata – bordásfal, szobakerékpár, súlyzók, játékos torna, szabadidős játékok, jóga. A sport hozzájárul a kiegyensúlyozott életvitel kialakításához, feszültségoldáshoz. A mozgások tervezésénél igyekszünk betartani a fokozatosság elvét.
- Irodalmi, zenés foglalkozások: különböző irodalmi művek feldolgozása, felolvasás, zeneművek hallgatása, az élmények megbeszélése, színjátszó-csoport működtetése. Ez a foglalkozási forma gyarapítja az ismereteket, szélesíti a látókört, pozitív mintát ad.

Az ellátottak állapotának folyamatos figyelemmel kísérése és szükség esetén a háziorvos, kezelőorvos értesítése is megtörténik. Az ellátottal kötött megállapodás szerint, a nappali ellátás kollégája az ellátott szakorvosa által felírt gyógyszereinek beadásában is segítséget nyújt.

Egészségnapokon, ismeretterjesztő kiadványokkal ösztönözzük az ellátottakat arra, hogy megjelenjenek szűrővizsgálatokon, szakrendeléseken. Heti egy alkalommal lehetőség van pszichiáter szakorvossal történő konzultációra a nappali ellátást nyújtó intézményen belül.

**Étkeztetés:** Napi egyszeri étkezés biztosításával, a helyben fogyasztás kulturált körülményeinek kialakításával vagy az étkeztetés lehetőségét biztosító együttműködés keretében oldható meg.

**Az étkeztetés szolgáltatási elem ellátásunkban az alább felsoroltakból áll:**

- kulturált étkezés feltételeinek megteremtése

- közösségben való normák szerinti elfogyasztása
- étkezések közbeni kommunikáció tartalmára és az étkezés stílusára való figyelem megtartása
- étkezés előtt, alatt, után a higiénés elvárásoknak való megfelelés, elvárás teljesítése.

A nappali ellátásban résztvevők egyéni igényeik szerint kérhetnek egyszeri meleg ebédet. Az étkezés az épület étkezőjében, önkiszolgáló rendszerben – az arra rászorulóknak segítségnyújtással – történik. Az étkeztetés a Balfi úti idősek otthonában működő konyháról történik.

Az ellátottaknak lehetőségük van saját ételmelegítésére, tárolására és helyben való elfogyasztására az étkezőben történik, tárolására külön hűtő áll az ellátottak rendelkezésére.

**Felügyelet:** A felügyelet szolgáltatási elem célja az igénybe vevő fizikai biztonságának fenntartása az intézményben, olyan esetekben, amikor a felügyelt speciális tudás, végzettség nélkül megoldható.

**A felügyelet szolgáltatási elem ellátásunkban az alább felsoroltakból áll:**

- viselkedési és egészségügyi kockázat miatt figyelem biztosítása az igénybe vevő számára
- saját személyes biztonságának érdekében az igénybe vevő tevékenységének figyelemmel kísérése

**Háztartási segítségnyújtás:** A nappali intézmény lehetőséget biztosít az igénybe vevő személyek komfortérzetének, jóléti állapotának eléréséhez azáltal, hogy az egyén környezetében hiányzó feltételeket, eszközöket biztosítja.

**A háztartási segítségnyújtás szolgáltatási elem ellátásunkba az alább felsoroltakból áll:**

- a személyi higiéniához szükséges eszközök, anyagok biztosítása
- ruházat mosása, szárítása, szükség szerinti vasalása az igénybe vevő aktív részvételével
- segédeszközök használata és tisztántartása
- telefon és internethasználat biztosítása

Az intézmény biztosítja az ellátottak számára a személyes higiénia fenntartásához a megfelelő helyiségeket és eszközöket, illetve szükség esetén segítséget nyújt az ellátottak részére a higiéniai feladatok ellátásában.

**Készségfejlesztés:** A készségfejlesztés olyan strukturált tanulási folyamat, amely során az egyén a mindennapi élethelyzetekben az optimális közösségi működéshez szükséges hiányzó, vagy nem megfelelő hatékonysággal működő készségeit helyzetgyakorlatokkal, majd önálló gyakorlattal elsajátítja.

A tréning célja, hogy segítse az igénybe vevőknek a közösségen belül maximalizálni életminőségüket, különös tekintettel a hatékony kommunikációra és a problémamegoldásra, az önállóságra, a munkára, a kapcsolatok kialakítására, valamint a szabadidő eltöltésére.

A szociális készségfejlesztés fő célja a pszichiátriai problémával élő ember önállósági szintjének megtartása, fejlesztése, azért, hogy független, kompetens, mások segítségére nem szoruló, autonóm személlyé váljon.

A készségfejlesztés történhet egyénileg, de hatékonyságukat tekintve előnyösebbek a csoportos készségfejlesztő tréningek. A csoporttagok erősíthetik a megfelelő készségek használatát, és gyengíthetik az adaptációt nem szolgáló viselkedést azzal, hogy pozitív, illetve konfrontatív visszajelzést adnak. A készségfejlesztés nem ér véget a készségfejlesztő csoportokban vagy az egyéni fejlesztéssel, a valós



helyzetekben való gyakorlás segíti a készségek generalizációját, így a segítővel közösen végzett napi tevékenységek során folyamatos visszajelzést szükséges adni a személynek.

**A készségfejlesztés szolgáltatási elemei ellátásunkban az alább felsoroltakból áll:**

- önálló életviteli készségek fejlesztése
- szabadidő örömteli és hasznos eltöltése készségének fejlesztése
- kulturált étkezési szokások kialakítása
- agresszió és konfliktuskezelés
- az időjárásnak megfelelő ruházat kiválasztásához, és az öltözködéshez kapcsolódó készségek kialakítása
- bevásárlólista, az ételek elkészítéshez szükséges készségek fejlesztése
- kulturált étkezési szokások kialakítása
- a személyi és környezeti higiéne önálló biztosításához szükséges készségek fejlesztése
- pénzkezeléshez, pénzbeosztáshoz, az önálló lakhatáshoz szükséges készségek elérése
- szomszédokkal való kapcsolattartás lehetséges módjai
- biztonságos emberi kapcsolatok, barátságok, partnerkapcsolatok kialakítása
- pozitív és negatív érzések, pozitív kérés kifejezése, az aktív figyelem képességének kialakítása
- önéletrajzírás, állásinterjú, munkatársak informálása a mentális problémáról, munkahelymegtartás, nehéz helyzetek kezelése a munkahelyen
- asszertív viselkedés kialakítása

Életmóddal, életvezetéssel kapcsolatos foglalkozásokat tartunk, ennek témája a mindennapi életvitelhez szükséges ismeretek, a bevásárlástól kezdve a különböző hivatalos ügyek intézésén át, a káros szokásoktól az egészséges életmód kialakításáig. Szükség esetén – a közösségi pszichiátriai ellátást igénybe véve - a kliens lakókörnyezetében is segítünk az életvitellel kapcsolatos teendők ellátásában.

**Közösségi fejlesztés:** A nappali ellátásban részesülők motiválása az önszerveződésre, a célcsoportra jellemző speciális igények azonosítására, feltárására, majd különböző cselekvésekre. A közösségfejlesztés során nem csak célcsoport fejlesztésére kell fókuszálni, hanem a szűkebb vagy tágabb közösség érzékenyítésére is.

**A közösségi fejlesztés szolgáltatási elem tevékenységei ellátásunkban az alább felsoroltakból áll:**

- média érzékenyítése
- közösségi és szabadidős programok külső helyszínen történő megvalósítása
- kártya, sakk, társasjáték szellemi fejtető programok ösztönzése
- érdekvédelmi szervezetekkel történő együttműködés

**Egyéb tevékenységek leírása**

**Személyi és környezeti higiéne**

- A rendszeres tisztálkodás minden igénybevevő számára kötelező.
- Az ellátottak igény és szükség szerint vehetik igénybe a fürdőhelyiséget.
- Igény esetén az ellátottaknak lehetőségük van személyes ruházatuk tisztítására.

## Mentálhigiénés ellátás biztosítása

Az intézmény a mentálhigiénés ellátás keretében biztosítja:

- a személyre szabott bánásmódot
- egyéni és csoportos beszélgetéseket
- az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatainak fenntartását
- segíti és támogatja az intézményen belüli kisközösségek, társas kapcsolatok kialakulását és működését
- szociális ügyekben felvilágosítást ad, szükség esetén segít az ügyintézésben
- rendszeres szórakoztató, kulturális, sport és aktivitást segítő foglalkozások szervezése. A szabadidős és sportprogramok, klubfoglalkozások esetében fontos, hogy előtérbe kerüljenek a nappali intézmény falain kívül megvalósuló programok, amelyek csökkentik a stigmatizációt és önstigmatizációt, segítik a reintegrációt.
- Lehetőség szerint az intézmény szervezett elfoglaltságot biztosít az ellátottak részére. Így különösen: egyéni, csoportos beszélgetések, készségfejlesztő, kreatív foglalkozások, vetélkedők stb. Az intézmény nevezetes napokon, vagy azokra emlékezéssel közös műsorokat szervez intézményen belül. Ilyenek különösen: farsang, tavaszváró, anyák napja, húsvét, kerti party, karácsony stb. Ezek az események az ellátottak hozzátartozói számára is nyitottak.
- Az intézményben rendelkezésre álló közösségi terek, szórakoztató eszközök, társasjátékok, s az ellátottak számára telepített számítógép – egymás igényeinek kölcsönös figyelembevételével – a személyzet felügyelete mellett korlátozás nélkül használhatók. Folyóiratokat, könyveket a közös helyiségben olvashatják az ellátottak.
- **Eseti térítési díj:** Az intézmény rendszeresen szervez közös kirándulásokat, szabadidős programokat, amelyeknek egy része térítésmentes, de konkrét költségek felmerülése esetén – előzetes megbeszélés alapján – ennek költségeit az igénybe vevőnek kell fedeznie. Ezen programokból az intézménynek bevétele nincs.

## Az intézményen belüli munkavégzés lehetőségei:

- A pszichiátriai betegek nappali ellátása munkatársainak feladata az igénybe vevők ösztönzése a foglalkoztatási lehetőségek igénybevételére, választására.
- Az ellátottak meglévő képességei, kora, egészségi és mentális állapota alapján történik a foglalkoztatási forma kiválasztása az ellátott és hozzátartozója/gondnoka bevonásával.
- A foglalkoztatási formák: **terápiás célú foglalkozás (munkaterápia), valamint fejlesztő foglalkoztatás.**
- A fejlesztő foglalkoztatás részletes szabályozása a vonatkozó jogszabályokban és ezen szakmai programban kerül meghatározásra.

A nappali ellátáson belüli munka jellegű foglalkoztatást az ellátottak meglévő képességeire építve, életkorának, fizikai és mentális állapotának megfelelően, munkaterápiás foglalkozások keretében biztosítjuk.

**Munkaterápia:** elsődleges célja a munkaképesség fejlesztése annak érdekében, hogy az ellátott alkalmassá váljon fejlesztő foglalkoztatásban való részvételre.

Az ellátott munkaterápiájára fordítható idő nem érheti el a napi négy órát és a heti húsz órát. A munkaterápiában részt vevő ellátott munkaterápiás jutalomban részesül. A munkaterápiás jutalom a mun-

kavégzés jellegétől függően differenciált, amelynek havi összegét a munkalapon rögzített tevékenység jellege és a munkavégzéssel töltött idő alapján az Intézmény vezetője határozza meg.

Az intézményen belül, különálló egységként működik a **fejlesztő foglalkoztatás**, de ezen túlmenően is törekszünk arra, hogy ellátottjaink a nyílt munkaerőpiacon is megjelenhessenek. Ennek érdekében segítjük az ellátottak – egyéni képességeik szerinti - munkakeresését és az ehhez szükséges ügyintézését.

#### **A feladatellátás tárgyi feltételei**

A pszichiátriai betegek nappali ellátása tömegközlekedési eszközzel, autóval megközelíthető, a legközelebbi buszmegálló kb. 50 m-re található az épülettől. Az épület teljeskörűen akadálymentes. A külső, tágas udvar a közösségi élet színtere.

A személyzeti irodákban folyik az adminisztratív munka. Korszerű technikai eszközök –telefon, fénymásoló, számítógép - állnak a dolgozók és ellátottak rendelkezésére.

A bútorzat megfelel az ellátottak korának, egészségi állapotának, cseréjük az elhasználódás függvényében történik.

Az ellátottak részére rendelkezésre áll társalgó, foglalkoztatók, média szoba, pihenőszoba, ebédlő, tornaszoba, fürdőszoba, udvar.

A szolgáltatás munkanapokon 8.00 órától 16.00 óráig érhető el. Kérelemre, igény esetén, 7.30 órától, 8.00 óráig rendkívüli ügyeleti időt tartunk.

### **VI.2.4. Községi pszichiátriai ellátás**

#### **A szolgáltatás célja**

A községi ellátás önálló alapszolgáltatás a szociális szolgáltatások között. Célcsoportját az otthonukban élő, intenzív támogatást igénylő, hosszantartó pszichiátriai problémával élők képezik, akik pszichiátriai kezelésben részesülnek, betegségük ambuláns szakorvosi ellátás mellett egyensúlyban tartható, ugyanakkor a szükségleteiknek megfelelő életvitelük, rehabilitációjuk és szociális biztonságuk intenzív községi ellátással segíthető optimálisan.

A községi ellátás a pszicho-szociális rehabilitáció eszközeivel nyújt segítséget a saját lakókörnyezetükben élő krónikus pszichiátriai betegeknek. Célja, a betegségből adódó károsodás, pszicho-szociális fogyatékoság okozta hátrányok leküzdése annak érdekében, hogy a pszichiátriai betegek a számukra lehetséges legteljesebb mértékben részt vehessenek a község életében.

A községi ellátást nyújtó szociális szakemberek munkájának fókuszában a krónikus pszichiátriai betegek felépülési lehetősége áll. Felépülésüket igyekeznek elősegíteni az érintettek megküzdési képességének erősítésével, önsegítő aktivitásuk ösztönzésével, felelősségérzetük ébren tartásával, készségfejlesztéssel, személyes szabadságuk tiszteletben tartásával, az erőforrások felkutatásával, a segítő intézmények közti együttműködés serkentésével. A községi ellátás hosszú távú segítséget nyújt a pszichiátriai betegek szociális kompetenciájának javításában, a stigmatizáció csökkentésében, az egészségügyi ellátás igénybevételeiben, a foglalkoztatási rehabilitációban, a társadalmi szerepvállalásban, ezáltal az ellátottakat képessé teszi személyes céljaik elérésére.

A közösségi ellátás nem gyógyító tevékenység, a közösségi ellátások a pszichiátriai problémával küzdő emberek komplex pszicho-szociális rehabilitációjára szerveződnek. A közösségi szolgáltatás alapja az a meggyőződés, hogy a pszichiátriai problémával élők képesek életüket irányítani és eredeti lakókörnyezetükben a közösség más tagjaival azonos szintű teljes életet élni. A szolgáltatások kialakításában a felhasználók és természetes támogatóik igényeire szükséges alapozni. A hatékonyabb beavatkozás érdekében figyelembe kell venni az egyén és környezete közötti kölcsönhatások rendszerét (a lehetőségeket és korlátokat). A szolgáltatás hatékony segítséget kizárólag a pszichiátriai betegek ellátásában érintett társszakmák és az ellátottak lakóhelyén illetékes szociális szolgáltatások együttműködésének keretei között tud nyújtani.

A gondozási folyamat célja, a szolgáltatás ellátottjaival és segítőivel közösen meghatározott célok elérése, önellátási képességének vagy kapcsolatrendszerének fejlődése, a munka világával kapcsolatos eredmények elérése.

A Soproni Szociális Intézmény a pszichiátriai betegek közösségi és nappali ellátásának együttes működtetésével, illetve az ellátási területen található alap-, és szakosított szociális és egészségügyi szolgáltatásokkal való szoros együttműködés révén komplex segítséget nyújt a pszichiátriai betegséggel élő emberek számára.

#### **Az ellátandó célcsoport megnevezése**

Elsősorban azokat a személyeket látjuk el, akik:

- tizenharcadik életévüket betöltött, fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek,
- a saját otthonukban élő, nem akut veszélyeztető állapotú pszichiátriai betegek, akiknek a betegsége ambuláns szakellátás mellett egyensúlyban tartható, és akik életvitelükben, szociális helyzetük javításában igényelnek segítséget,

A szolgáltatást igénybe vevők diagnózis kódjai az alábbiak:

BNO 10 kódkönyv F 00-09 vagy F 20-99 diagnóziskódba tartozó

Továbbá a fenti diagnóziskódokba nem besorolható F-es pszichiátriai BNO-val rendelkező ellátottak 10%-ban.

#### **Kapacitások**

A közösségi ellátásban 2 fő 8 órás munkatársra vetítve az ellátottak száma átlépi ugyan a 40 főt, a jogszabálynak megfelelő. Az 1/2000. SZCSM rendelet 39/G §-a alapján: *“Egy munkatárs legfeljebb 25 fő ellátotttól gondoskodhat. A 25 fő ellátotti létszám további legfeljebb 10 fővel növelhető, ha a gondozottak legalább felénél a rehabilitációs folyamat intenzitása nem haladja meg a havi 4 találkozást.”*

Az ellátást a nők nagyobb arányban veszik igénybe, mint a férfiak.

|                                                         | <b>2022</b> | <b>2023</b> |
|---------------------------------------------------------|-------------|-------------|
| Az összes ellátott száma (megállapodással rendelkezők): | 44 fő       | 43 fő       |
| A nők és férfiak aránya:                                | 65%-35%     | 65%-35%     |

#### **BNO kódkönyv szerinti besorolás alapján:**

|                                                |      |
|------------------------------------------------|------|
| F 20-29 (skizofrénia)                          | 63 % |
| F 31-33 (bipoláris affektív zavar, depresszió) | 26 % |

**Szolgáltatási elemek**

A közösségi pszichiátriai ellátásban alkalmazott tevékenységek, résztvékenységek a komplex pszichoszociális problémákra rugalmasan és gyorsan reagálva, gyakran egymással párhuzamosan, különböző tevékenységkombinációkkal fejtik ki rehabilitációs hatékonyságukat.

Az alkalmazott tevékenységek szükségességét mindig az ellátottak és természetes támaszként megjelenő hozzátartozók személyes örömteli céljai és szükségletei határozzák meg, és a felépülés irányába hatnak.

**Tanácsadás:** A tanácsadás a kliens adott készségszintjén felmerülő, egy adott problémára, bizonytalanságot okozó élethelyzetre fókuszáló, rövid időtávú szolgáltatási elem. Célcsoportja elsősorban a mentális zavarral élő személy, ugyanakkor a hosszan tartó pszichiátriai problémával élőket támogató, természetes támaszként megjelenő hozzátartozók és barátok is fókuszba kerülnek a tevékenység során. A tanácsadás személyre szabott, kiindulópontja a kliens szüksége. Fontos az akadálymentes kommunikáció, a stigmatizáció elkerülése. Célja általános és speciális információk megadása, az információhoz való hozzáférés segítése, a támogatott döntéshozatalhoz szükséges tényezők figyelembevételét segítő információadás, keresés támogatása; életvezetési, foglalkoztatási vagy rehabilitációs célú segítségnyújtás.

Kapcsolódó tevékenységek:

- információszolgáltatásra épülő tevékenységek – felépülésüknek fontos eleme, hogy kellő információval rendelkezzenek az őket megillető lehetőségekről; olyan szociális szolgáltatásokról, ellátási formákról, intézményi, pénzügyi, valamint egészségügyi ellátási lehetőségekről szóló információknak legyenek a birtokában, amelyek a pszichoszociális rehabilitációjukat támogatják. A cél, hogy a megszerzett információkat saját jóllétük érdekében használni tudják.
- életvezetési tanács nyújtása
- életvitelre vonatkozó tanácsadás
- szociális ügyekben való segítség
- egészségügyi ellátásokhoz való hozzájutás segítése

**Esetkezelés:** Az esetkezelés a hosszan tartó pszichiátriai problémával élők esetében a szolgáltatásnyújtás teljes időtartama alatt folyamatosan megjelenik az egyes pszichoszociális rehabilitációs tevékenységi elemeken keresztül. A korszerű esetmunka meghatározó koncepciója a rendszerszemléletű megközelítés. Az esetkezelés során a segítő alapvetően azt helyezi a figyelem középpontjába, hogy az egyén hogyan képes fejlődési és életívét kibontani, szükségleteit és törekvéseit realizálni egy olyan fizikai és szociális környezetben, amely állandóan változó adaptációs kihívások közepette folyamatos kölcsönhatásban, interaktív viszonyban van az egyénnel.

Kapcsolódó tevékenységek:

- állapot, életvitel felmérése
- szükségletfelmérés
- személyre szabott gondozási terv elkészítése
- problémaelemzés – kezelés
- krízisintervenció
- családi, társadalmi kapcsolatok fenntartásának támogatása
- utánkövetés

- ügyintézés
- munkahely feltárásának segítése

**Gondozás:** A mentális zavarral élő személyek gondozásának a célja, hogy a kliens a személyes örömteli céljait el tudja érni, az önhatékonyasága növekedjen; hogy a kliens a felépülését elősegítő pszichoszociális rehabilitációs intervenciókban részesüljön. A gondozói tevékenység egészét áthatja a humanisztikus szemlélet, a mentális zavarral élő személy a természetes támaszként megjelenő hozzátartozók felépülésért tett erőfeszítéseit támogató, pozitív megerősítő gondozói jelenlét. Az alkalmazott rehabilitációs tevékenységek a személyes hatékonyságot növelik, hozzájárulnak az állapotrosszabbodás megelőzéséhez, a munkaerőpiaci aktivitáshoz, a közösségben való aktív élethez. Cél továbbá, hogy a mentális zavarral élő személyek természetes támaszként megjelenő hozzátartozói, baráti felvilágosítást, támogatást kapjanak hozzátartozójuk megváltozott élethelyzete kapcsán. A rehabilitációs folyamat jellemzően hosszú távon nyújtott, ismétlődő tevékenységek mentén, fokozatosan, a kliens meglévő képességeire alapozottan, a betegség aktuális fázisait szem előtt tartva történik.

Kapcsolódó tevékenységek:

- pszichoedukáció
- korai figyelmeztető tünetek felismerésének segítése
- stresszkezelés
- agressziókezelés
- gyógyszer-compliance segítése

**Készségfejlesztés:** Társas készségek, társadalmi alkalmazkodást lehetővé tevő viselkedésformák kialakulását, fejlődését szolgáló helyzetek biztosítása. Ide tartozhat az életviteli képességek fejlesztése, kommunikáció fejlesztése, szociális, társas viselkedési készségek, munkavállalással kapcsolatos készségek fejlesztése. A mentális zavarral élő személyek a különösen sérülékeny (vulnerábilis) kliens csoportba tartoznak. A készségfejlesztés egyik fő célja a stresszkezelő technikák elsajátítása (kommunikációs készségek fejlesztése, problémamegoldó készség fejlesztése, asszertív viselkedésformák elősegítése). A készségfejlesztés további célja az önálló életvitelhez, a közösségben való aktív részvételhez szükséges készségek fejlesztése. A hosszan tartó pszichiátriai problémával élőket a készségfejlesztés nem csak saját személyes céljaik elérésére tanítja, hanem a családtagokkal fenntartható kapcsolatra is.

Kapcsolódó tevékenységek:

- életviteli készségek fejlesztése
- kommunikációs készségek fejlesztése
- problémamegoldó készség fejlesztése
- asszertív viselkedés fejlesztése
- szabadidő hasznos eltöltésének támogatása

**Megkeresés:** A megkereső munka egy sokrétű, sok résztvevő bevonásával járó, a gondozási folyamat megvalósítását támogató tevékenységből áll. Célja részben, hogy a célcsoport tagjainak és hozzátartozóiknak elérhetővé tegyük a szolgáltatást. A megkereső munka alapfeltétele, hogy a szolgáltatás ismertetése közérthető nyelven, az érintetteket és családtagjaikat megszólítva történjen. A megkereső munka a koordinációs feladatokat ellátó terápiás munkatárs egyik fő tevékenysége. Célunk a célcsoport elérésén túl, az információszolgáltatás. Alapeleme még a megkereső munkának a jelzőrendszer kiépítése, illetve tagjainak folyamatos együttműködésre invitálása, jelzőrendszeri konferenciák biztosítása. A megkereső munkához tartozik még, azoknak a rendezvényeknek, konferenciáknak a szer-

vezése, amelyek a lakosság érzékenyítését szolgálják, továbbá a média kommunikációs csatornáinak igénybevétele, szórólapok, plakátok kihelyezése.

Kapcsolódó tevékenységek:

- szakmai intézmények, lakókörnyezet közötti kapcsolat kialakítása
- jelzőrendszer, közösségi munkacsoport működtetése, tájékoztatása
- esetkonferencia szervezése
- anti-stigma programok, szakmai rendezvények szervezése
- tájékoztató anyagok közzététele, szakmai információszolgáltatás

### **A feladatellátás rendszeressége**

A feladatellátás történhet rendszeresen és esetenként. Az ellátott lakókörnyezetében való felkeresésének gyakorisága függ az ellátottal való megállapodástól, az ellátott állapotától, a kezelt probléma jellegétől. A látogatáson túl fontos feladat az ellátott bevonása különböző foglalkozásokba, tevékenységekbe az otthonán kívül. A számukra szervezett kiscsoportos foglalkozásokat a csoporttagok igényeinek megfelelően, adott időpontban és rendszerességgel tartjuk.

A fenti diagnózissal élők komplex támogatást igényelnek, a betegségük fázisos jellegű, a jelenlevő pszichiátriai, addiktológiai és szomatikus társbetegségek, valamint az egyéni és családi, kapcsolati, munkahelyi, anyagi helyzetük miatt, amelyekre a közösségi pszichiátriai ellátás személyre szabott támogatást adhat. A pszichotikus problémákkal élők betegségstádiumaira tekintettel, azok változásaira reagálva többszintű adaptív feladata van a közösségi ellátásnak.

A közösségi ellátás szolgáltatásait leghatékonyabban a remissziós, fenntartó, kiegyensúlyozott fázisban tudja nyújtani, ahol tere van a rehabilitációs, fejlesztő tevékenységeknek.

A szolgáltatást igénylők közvetett körei közé sorolhatjuk az ellátott személyes céljainak megvalósításába bevont családtagokat, hozzátartozókat.

### **Az orvosi vagy egyéb terápiás kezelésen, szolgáltatásban való részvétel ösztönzése és figyelemmel kísérése**

Közösségi pszichiátriai ellátás prevenciós feladatot is ellát, mivel a rendszeres gondozás biztosítja az esetek korai észlelését, megfelelő (szakorvosi, szükség szerinti osztályos kezelés) ellátáshoz irányítását, ezáltal megelőzve a pszichiátriai betegség fellángolását.

A pszichoedukáció részeként a közösségi gondozó minden esetben kiemeli a szakorvosi kezelés fontosságát, szükség esetén közvetlen segítséget nyújt az egészségügyi ellátás eléréséhez (segít időpontot egyeztetni, a szakorvos felé kérdéseket megfogalmazni, elkísérni a klienst az orvoshoz)

A közösségi pszichiátriai ellátás nem gyógyító tevékenység, nem váltja ki a kliensek pszichiáter szakorvos általi kezelését. A kialakult gyakorlat alapján a szakorvosi ellátás – gyógyszeres terápia beállítása, módosítása, pszichés állapot követése – a Soproni Gyógyközpont Pszichiátriai Osztályán, ill. Gondozójában történik. A kliens állapotáról átadott közösségi gondozói jelzések segítik az orvosi kezelés kialakítását.

## **VI.2.5. Fejlesztő foglalkoztatás**

### **A fejlesztő foglalkoztatás célja**

A fizikai és mentális állapota miatt időlegesen, vagy tartósan a nyílt munkaerőpiacról kiszorult, pszichiátriai betegséggel és/vagy fogyatékkal élő, megváltozott munkaképességű ellátottak munkavégzés jellegű foglalkoztatása, annak érdekében, hogy rövid és hosszú távon képessé váljanak a nyílt munkaerőpiacra kilépni, ott tartósan munkát vállalni, illetve védett körülmények között értékteremtő munkát végezni. Az ellátott személy munkakészségének, valamint testi és szellemi képességeinek munkavégzéssel történő helyreállítása, megőrzése, illetve fejlesztése, új munkafolyamatok megismerése, elsajátítása. Az ellátott felkészítése a nyílt munkaerőpiacon való munkavégzésre.

Olyan ellátottak bevonása a cél, akiknek a fejlesztő foglalkoztatás hosszú távon perspektívát jelenthet a nyílt munkaerőpiacra történő kijutáshoz.

Ezért a munka világába történő integráció /reintegráció, és az inaktivitás csökkentése kiemelt fontosságú célcsoportunk számára. Számukra szükséges biztosítani, a folyamatos eredményt is magában foglaló fejlesztő foglalkoztatást.

A munkakapcsolatok révén a marginalizálódás megszűnik, életminőségük javul, ezáltal a betegség tüneteinek a fellángolása is számottevően csökken, mivel a szociális krízis, mint stresszhelyzet megszűnik.

### **A fejlesztő foglalkoztatás célcsoportja**

Egy csoportban, 12 fő részvételével történik a foglalkoztatás, pszichiátriai betegek nappali ellátásban részesülő ellátottak és pszichiátriai betegek közösségi gondozásában részesülő ellátottak részvételével.

### **A célcsoport sajátosságainak figyelembevétele:**

- Figyelembe vesszük az egyéni szükségleteiket, és a gondozási munkában az ellátottak cselekvő együttműködésére építünk.
- Intézetünkben lehetőség szerint biztosítjuk a fejlesztő foglalkoztatást a szakértői bizottság/ munka- és szervezetpszichológus javaslata alapján és az ellátott meglévő képességei, kora, fizikai és mentális állapota figyelembevételével.
- Különösen figyelmet fordítunk az ellátottak adatainak, személyiségi jogainak védelmére.

### **Fejlesztendő területek az ellátottaknál:**

- Önálló munkavégzéshez szükséges készségek, képességek szinten tartása, fejlesztése
- Önálló életvezetési képességük kialakítása, illetve helyreállítása.
- Munkaerőpiacon való tájékozódás elősegítése, anyagi jellegű problémák rendezése.
- Családi kapcsolataik megerősítése, viszonyok rendezése.
- Stabil pszichés állapot elérése.

### **Kapacitások**

A foglalkoztatás 2017. évben 15 fővel indult, a jelentkezők képességeit, alkalmasságát követő vizsgálatot követően. A pályázatban megjelölt, elvégzendő kisszámú feladategység miatt ez a szám 12 főre módosult az utóbbi két évben. (Az ellátottak a pályázat által előírt feladategységnél jóval több munka elvégzésre képesek.)

|                                       | 2022.   | 2023.   |
|---------------------------------------|---------|---------|
| A foglalkoztatásban részt vevők száma | 13 fő   | 13 fő   |
| Nők és férfiak aránya:                | 60-40 % | 62-38 % |



## Szolgáltatáselemek

**Tanácsadás, információnyújtás:** a munkavállaláshoz szükséges hivatalos iratok összeállítása, a hiányzók pótlása. Munkavállalást befolyásoló egészségügyi problémák kivizsgálása, orvosi szakvélemény kérése

**Gyógypedagógiai segítségnyújtás:** Munkafeladatok megtanulása. Az ellátott speciális szükségletei, adottságai alapján a munkafeladatok ellátáshoz szükséges adaptációk, támogató módszerek és segédeszközök meghatározása.

**Készségfejlesztés:** A munkatípus, foglalkoztatási forma megfelelőségének rendszeres vizsgálata az ellátott változó állapotához, igényeihez, szükségleteihez igazodva.

**Esetkezelés:** Egyéni konzultációk biztosítása, a foglalkoztatás során fellépő új elvárások, problémák kezelése. A problémák megoldásához, az új szükségletekhez kapcsolódó feladatok elvégzése.

### A fejlesztési szerződés tartalmazza:

- a fejlesztő foglalkoztatás keretében végzett tevékenység részletes leírását
- a fejlesztő foglalkoztatás időbeosztását és helyét
- a fejlesztő foglalkoztatási óradíj összegét
- szándéknyilatkozatot arra nézve, hogy az ellátott testi és szellemi képességeihez mérten elvárható módon közreműködik a fejlesztő foglalkoztatásban
- a fejlesztő foglalkoztató munkavégzéssel összefüggő kötelezettségeit

### Egyéb rendelkezések:

- A foglalkoztatás napi időtartama nem haladhatja meg a napi 6 órát és a heti 30 órát
- A foglalkoztatás időbeosztását egyénileg határozzuk meg, az egyéni szükségleteire tekintettel, az ellátott egyenlőtlen napi munkaidő-beosztással is foglalkoztatható.
- Az ellátott fejlesztő foglalkoztatási díjban részesül, melynek összege nem lehet kevesebb a mindenkori kötelező legkisebb órabér 30%-ánál.
- A fejlesztő foglalkoztatás keretében csak olyan feladatot végezhet az ellátott, amelyet egészségi állapota és szellemi képességei alapján tartósan és folyamatosan képes ellátni.

### A jogviszony megszűnése:

- Az intézményi jogviszony megszűnése esetén a fejlesztési jogviszony is megszűnik.
- Az intézmény vezetője a fejlesztő foglalkoztatásra vonatkozó megállapodás módosítását, illetve megszüntetését kezdeményezheti, ha az ellátott a foglalkoztatás során saját, illetve más személy testi épségét veszélyezteti, illetve egyébként olyan magatartást tanúsít, amely mellett biztonságos foglalkoztatása nem tartható fenn.

### A fejlesztő foglalkoztatás keretében végzett tevékenység:

TEÁOR: 82.92 Csomagolás (gumialkatrészek sorjázása, válogatása)

- Gumi és műanyag idomrészek sorjázása, válogatása. Ezek ellenőrzése, csomagolása.
- A termékek előírt megmunkálásának elvégzése, ezek folyamatos minőségellenőrzése.
- Szállításkor munkaerőt biztosítunk a fel- és lerakodáshoz.

Az intézeti telephelyekre a nyersanyag raklapokon, boxban vagy műanyag-ládákban érkezik ömlesztve, mozgatása kézi erővel történik a helyszínen. A tároló helyről az adott terméket a munkavégzés helyére kell készíteni. A végkikészítés során a műveleti utasításban előírt eszközt vagy megmunkálási módot kell alkalmazni. A kész és megfelelőnek minősített terméket az utasításban megadott módon kell

csomagolni és a megfelelően kitöltött kontroll cédulával ellátni. A művelet végzése közben a hibás, sérült darabokat el kell különíteni és dobozban leszámolva kell elhelyezni, tetejére piros „selejt” feliratú címkét kell ragasztani. A végkikészítés közben keletkezett hulladékot használt dobozba kell helyezni, ragasztócsíkkal lezárni, amire a termékszámot és a „hulladék” feliratot kell rávezetni.

### **Személyi és tárgyi feltételek bemutatása**

#### **Személyi feltételek:**

- Munkatársak: az 1/2000. SZCSM rendelet 50 főre vetítve határozza meg a fejlesztő foglalkoztatásban dolgozó munkatársak számát (1 fő vezető, 2 fő segítő).
- Az ellátás jól megközelíthető helyen van, rendelkezésére állnak a működéséhez szükséges tárgyi feltételek. Az épület korszerű, akadálymentes, a kialakított helyiségek a törvényi előírásoknak megfelelnek. Az épületben külön foglalkoztató helyiségek, nappali, tornaszoba, pihenő, ebédlő áll az ellátottak rendelkezésére.
- A fejlesztő foglalkoztatás tárgyi feltételeinek biztosítása során a munkahelyek munkavédelmi követelményeinek minimális szintjéről szóló 3/2002. (II.8.) SzCsM-EüM rendelet alkalmazása szempontjából a fejlesztő foglalkoztatást szervezett munkavégzésnek kell tekinteni. A fejlesztő foglalkoztatásban feltüntetett helyiségek akadálymentesek, megfelelnek az előírt munkavédelmi követelményeknek.
- A helyiség alapterülete 28 m<sup>2</sup>, mely jól megvilágított, szellőztethető.
- A foglalkoztatottak részére munkaasztalok és székek állnak rendelkezésre a könnyű fizikai munka végzéséhez. 4 db fa asztal, 15 db támlás szék, melyek a munkavédelmi előírásoknak megfelelnek, továbbá 4 db fa, tároló szekrény. A bútorzat tisztítható, fertőtleníthető.
- Az intézet rendelkezik a munkaterületekre is vonatkozó munka-, tűz-, és balesetvédelmi szabályzattal. A fejlesztő foglalkoztatásban résztvevők számára évente (tartós betegség, szabadság után ismételt) tartunk oktatást.
- A tisztálkodó és mellékhelyiségek biztosítottak a foglalkoztatók közelében, illetve folyóvízes kézmosási, illetve kézfertőtlenítési lehetőség biztosított.
- Az elsősegélynyújtásra kijelölt személy biztosított.
- A helyiségek berendezése és eszköz ellátottsága megfelel az ellátottak speciális igényeinek.
- A fejlesztő foglalkoztatáshoz a szükséges kéziszerszámokat, a szükséges segédanyagokat, csomagolóanyagokat, a munkafolyamatoknak megfelelően, a SCHAHO Bt. biztosítja a foglalkoztatottaknak.

#### **A betanítás tematikája:**

- Csoportalakítás, tagok helye, szerepe a munkafolyamatban
- Egymásra figyelés, egymás segítése a munkafolyamat során
- Egyén és csoport viszonya
- A munkába érkezés, munkavégzés, hiányzás szabályai
- Az értékelés rendszere, a fejlesztés egyéni irányai, céljai
- Alapanyagtól a végtermékig, a munkafolyamatok megismerése
- Anyagismeret
- Eszközismeret
- Munkavédelmi ismeretek
- Anyagelőkészítés
- A méretek szerinti, válogatás
- Dobozok összeragasztása

- Azok címkézése
- Az adott termék tasakokba helyezése
- Tasakok összehegesztése
- Azok dobozba rendezése
- Dobozok lezárása
- Dobozok raklapon történő elhelyezése

#### **A fejlesztő program tematikája:**

- Biztonságos környezet: munkavédelmi oktatás (szervezett keretek között évente kétszer, igény szerint, folyamatosan), a munkavégzés helyiségeinek, helyszínének biztonságossá tétele (intézmény kötelezettsége).
- Munkaeszközök (szerszámok, vegyszerek, eszközök) megfelelő használatának képessége, az újak megismerése, rendeltetés szerinti használata.
- Munkafázisok széttagolása.
- Igény szerinti ismételése.
- Részfeladatok ellenőrzése.
- Hiányosságok felismerése, közös kijavítása, szükség szerint ismételése.
- Hiányosságok felismerése, egyéni kijavítása, begyakorlása.
- A kijavított vagy újonnan megtanult és begyakorolt munkafázis beillesztése a komplex folyamatba.
- A teljes feladat önálló elvégzése folyamatos felügyelet mellett.
- A teljes feladat önálló elvégzése és az azt követő közös ellenőrzés

#### **Előállított termék**

A foglalkoztatás során a SCHAHO Gumi- Műanyagtermékipari és Kereskedelmi Bt. által hozott gumi és műanyag idomrészek megmunkálása, csomagolása zajlik. A kész termékeket a SCHAHO Bt. szállítja el és értékesíti.

Az itt készített termékek az autóiparban, építőiparban nyernek felhasználást, minek folytán rendkívül magas minőségi normáknak felelnek meg.

A SCHAHO Bt. a fejlesztő foglalkoztatás során előállított termékekért - negyedévente összesítve - darabért fizet, az átvételi elismervényben szereplő összes darabszám után, az együttműködési megállapodás – évente felülvizsgált – mellékletében leírt darabonkénti értékben az Intézménynek. A bevétel nagysága a teljesítmény függvényében alakul.

#### **A fejlesztő foglalkoztatásban részt vevő személy munkavégzés terén történő továbblépéséhez biztosított lehetőségek**

- **Alapozás a meglévő ismeretekre, képességekre, készségekre:** A tervezésnél a meglévő tapasztalatokra, ismertekre alapozunk. Több ellátott rendelkezik végzettséggel bizonyos munkaterületen. Sajnos a mindennapi életben a sérült emberek hiába rendelkeznek szakiskolai képesítéssel, még sincs számukra megfelelő munkahely, ahol ezt a gyakorlatban alkalmazni tudnák.
- **Differenciálás:** A fejlesztő foglalkoztatás kiválasztása a differenciálás elve alapján történik. Az ellátott részére képességeinek megfelelően választunk munkatevékenységet. A személyre szabott fejlesztés miatt fontos a munkafolyamatok felosztása.

- **Participáció:** Nem csak egy bizonyos munkafolyamatba vonjuk be az ellátottakat, hanem képességeik szerint a folyamat teljes körébe próbáljuk. Célunk, hogy fokozzuk munkamotivációjukat, elősegítsük az elismerés örömét
- **Továbblépési lehetőség:** Intézetünk folyamatosan keresi a védett munkahelyi, illetve a nyílt munkaerő-piaci, foglalkoztatási továbblépési lehetőségeket. Támogatjuk, hogy az az ellátott, aki szeretné kipróbálni képességei máshol, az megpróbálhassa. Ha sikerül tartósan elhelyezkednie, közösségi ellátás keretében tovább támogatjuk, többek között azért, hogy munkahelyét megőrizhesse, s ha esetleg nem sikerül, akkor is tovább segítjük akár nappali ellátásban, vagy közösségi gondozással.

A fejlesztő foglalkoztatás célkitűzései azonosak az intézmény célkitűzéseivel, nevezetesen az ellátottak minél teljesebb életlehetőségeinek megteremtése, ehhez a megfelelő személyi, tárgyi feltételek biztosítása, melynek révén ellátottjaink sikerélményhez és örömhöz juthatnak.

## VI.2.6. Étkeztetés

### A szolgáltatás célja

Sopron város területén életvitelszerűen élő, lakó – és tartózkodási hellyel rendelkező személyek részére legalább napi egyszeri meleg étel biztosítása. A szociális rászorultság feltételeit a törvényi előírásoknak megfelelően a települési önkormányzat rendeletben szabályozta (életkora miatt rászoruló az a személy, aki 65. életévét betöltötte, egészségi állapota miatt rászorulónak kell tekinteni azt a személyt, aki mozgásában korlátozott, krónikus, vagy akut megbetegedése, fogyatékosága miatt önma- ga ellátásáról -részben vagy teljesen - nem tud gondoskodni, fogyatékosága miatt rászorulónak kell tekinteni azt a személyt, aki a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény alapján fogyatékosági támogatásban részesül, vagy aki fogyatékosága miatt saját jogon emelt összegű családi pótlékban részesül, pszichiátriai betegsége, illetve szenvedélybetegsége miatt rászorulónak kell tekinteni azt a személyt, aki betegségéről szakorvosi véleménnyel rendelkezik, és fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igényel, a hajléktalan személyeket, a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény 5. §-a) pontja szerinti, válsághelyzetben lévő várandós anyát).

A rászorulóak közül elsősorban azt a személyt kell étkeztetésben részesíteni, aki egyedülálló és havi jövedelme nem haladja meg a nyugdíjminimum kétszeresét, illetve aki családban él, és családjában az egy főre jutó jövedelem nem haladja meg a nyugdíjminimum másfélszeresét.

Az étkeztetés szervezése a Szociális Alapellátási Intézet vezetőjének feladata. Az étkeztetést külső szolgáltatók, illetve a Balfi úti Idősek Otthonában működő főzőkonyháról biztosítják a Soproni Szociális Intézmény részére, a vonatkozó jogszabályi előírásoknak megfelelően

### Az ellátotti célcsoport megnevezése

Az idősek életszínvonala a lakosság egészéhez hasonlóan csökkenő tendenciát mutat. Az idős korcsoporton belül azonban jelentős jövedelmi különbségek mutatkoznak. Az időskorúak jelentős részének megélhetését általában a nyugdíjból származó jövedelmek biztosítják. Az ellátottjaink között az egyszemélyes háztartásokban élők arányszáma magas, így az anyagi lehetőségeik erősebben korlátozottak.

### Kapacitások

Az ellátottak nem és jövedelem szerinti megoszlása (2023. december 31-i adatok alapján)

#### Nem szerinti megoszlás

| Nők:   | Férfiak: |
|--------|----------|
| 277 Fő | 126 Fő   |
| 69 %   | 31 %     |

#### Jövedelem megoszlás szerint:

| 150 Ft/<br>adag | 200 Ft/<br>adag | 300 Ft/<br>adag | 400 Ft/<br>adag | 500 Ft/<br>adag | 600 Ft/<br>adag | 700 Ft/<br>adag | 800 Ft/<br>adag |
|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 6 fő            | 6 fő            | 10 fő           | 27 fő           | 37 fő           | 64 fő           | 60 fő           | 193 fő          |
| 1,5 %           | 1,5 %           | 3,5 %           | 6 %             | 9 %             | 15,5 %          | 15 %            | 48 %            |

#### Szolgáltatáselemek / tevékenységek

**Étkeztetés:** Az étkeztetés szervezése, a város közigazgatási területén működő főzőhelyekről, vásárolt ebéd formájában, a beszállító – mint főzőhely – kapacitásától függően.

| Feladat:                                                    | Tartalom:                                                                                                                                        |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Napi egyszeri meleg ebéd biztosítása                     | Főzőhelyekről biztosított ebéd (menü = adag) formában<br>főzőhelyenként változó kapacitással:<br>b/hétfőtől- szombatig<br>c/hétfőtől- péntekig   |
| 2. Napi egyszeri meleg ebéd helyben történő elfogyasztással | Menü elfogyasztásának lehetősége intézményen belül (idősek klubjai), illetve az arra alkalmas főzőhelyeken (vendéglők)<br><br>hétfőtől- péntekig |
| 3. Napi egyszeri meleg ebéd házhoz szállítással             | Menü ebédhez tartozó további vásárolt szolgáltatással (gépjárművel történő házhoz szállítás formájában)<br><br>b/hétfőtől- szombatig             |
| 4. Napi egyszeri meleg diétás ebéd kiszállítással           | Orvosi igazolás ellenében, a dietetikust foglalkoztató kapacitás mértékéig a 3. pontban foglalt tartalom mellett.<br>hétfőtől- szombatig         |

Az étkeztetés a lakosság szükségleteinek megfelelően (munkanapokon, illetve igény szerint munkaszüneti és ünnepnapokon) az egyszeri meleg étel biztosításával történik. Háziorvos javaslatára vagy a kérelmező kérésére diétás étkeztetést is biztosítunk.

Az étkeztetés biztosításának ideje: naponta 10.00 –14.00 óra között.

Az ellátás biztosításának módja:

- kiszolgálással, egyidejű helyben fogyasztással,

- elvitel lehetővé tételével,
- lakásra szállítással valósul meg.

Az étel házhoz szállításához 2 db csere éthordó biztosítása szükséges, melynek tisztántartásáról az ellátott köteles gondoskodni.

A szolgáltatást igénybe vevők számára biztosítjuk az étel minőségi és tápanyagtartalmi feltételeit a vendéglátó-ipari termékek előállításának és forgalomba hozatalának élelmiszerbiztonsági feltételeiről szóló 62/2011 (VI. 30.) VM. rendeletben foglaltaknak megfelelően. Az étkeztetésért az ellátottak személyi térítési díj fizetésére kötelezettek. Összege a helyi rendeletnek megfelelően, a kérelmező havi jövedelme alapján kerül megállapításra.

## VI.2.7. Házi segítségnyújtás

### A szolgáltatás célja

A házi segítségnyújtásban részesülő személy saját otthonában, megszokott lakókörnyezetében kapja meg az élethelyzeti sajátosságainak megfelelő ellátást, a megállapított gondozási szükséglet alapján, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 5. II. mellékletében felsorolt résztevékenységek körében.

Olyan ellátási forma, amely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartásában – szükségleteinek megfelelően – lakásán, lakókörnyezetében biztosítja a segítségnyújtást. Személyre szabott ellátást nyújt az igénybe vevő fizikai, mentális és szociális szükségleteinek, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően.

Ellátási kapacitás: szakmai létszámtól függően maximum 1 szakképzett gondozó/ 7 fő ellátott.

### Az ellátandó célcsoport megnevezése

Azok a Sopron területén élők, akik önmaguk ellátására nem, vagy csak részben képesek, akik egészségi állapotuknál fogva segítséget igényelnek ahhoz, hogy az önálló ételvitelt továbbra is fenntartsák.

### Kapacitások

A város különböző övezeteiben más és más a korösszetétel. Legjobban öregedő a belváros, amelyben a lakosság egyötöde 65 éves vagy ennél idősebb, de ez a tendencia évről évre kitolódik a lakótelepekre (Jereván, Kazinczy tér és környéke), valamint a kertvárosi és családi házas övezetekre (Löverek, Kurucdomb), és Bánfalva városrészre, valamint a városhoz tartozó külső övezetekre (Balf, Bánfalva, Görbehalom, Brennbergbánya). Ez utóbbiak, komoly kihívást jelentenek az otthon gondozás tekintetében, a házi segítségnyújtás szervezési feladataira. Az egészségügyi ellátás biztosítása szempontjából az idősek ellátása komoly nehézséget okoz a túlterhelt, magas ellátotti számmal rendelkező háziorvosi körzetekre. Az intézményi ellátásra szorulóknak száma évek óta magasabb mértékű, mint intézményi ellátás kapacitása. Ennek terhei szintén a házi segítségnyújtás feladatkörében csapódnak le. Bár a bentlakásos otthonok száma növekedett, a térítési díjat megfizetni képes lakosság aránya nem változott.

| Életkor | Nők: | Férfiak: |
|---------|------|----------|
| 18-39   | -    | -        |
| 40-59   | 2    | 2        |

|           |               |               |
|-----------|---------------|---------------|
| 60-64     | -             | -             |
| 65-69     | 2             | 4             |
| 70-74     | 10            | 6             |
| 75-79     | 11            | 6             |
| 80-89     | 44            | 12            |
| 99-       | 24            | 2             |
| Összesen: | <b>93 fő</b>  | <b>32fő</b>   |
| %         | <b>74,4 %</b> | <b>25,6 %</b> |

**Ellátási forma szerinti megoszlás 2023.12.31:**

|                            |                           |
|----------------------------|---------------------------|
| <b>Szociális segítség:</b> | <b>Személyi gondozás:</b> |
| 12 fő                      | 113 fő                    |
| 9,6 %                      | 90,4 %                    |

**Jövedelem megoszlás szerint 2023.12.31-én:**

| 300<br>Ft/óra | 400<br>Ft/óra | 500<br>Ft/óra | 600<br>Ft/óra | 750<br>Ft/óra | 900<br>Ft/óra | 1.200<br>Ft/óra | 1.500<br>Ft/óra | 1.800<br>Ft/óra |
|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| 0 fő          | 0 fő          | 0 fő          | 4fő           | 7 fő          | 14fő          | 18 fő           | 25 fő           | 57 fő           |
| -             | -             | -             | 3,5 %         | 5,5 %         | 11 %          | 14,5 %          | 20 %            | 45,5 %          |

**Szolgáltatáselemek**

**Szociális segítség keretében**

| <b>Feladat:</b><br><b>Végezheti: szakképzett és szakképzettséggel<br/>nem rendelkező gondozó</b>                                                                                  | <b>Tartalom:</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| I. A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 1. takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemlhelyiségben)<br><br>Amennyiben a levegőzés más módon nem megoldott→ | szükség szerint: porszívózás, seprés, felmosás, WC –mosdó- fürdőkád, vagy zuhanyzó tisztítása, fertőtlenítése, portalanítás, hűtő, tűzhely, mikro-hullámú sütő tisztaságának megőrzése;<br><br>balkon, erkély seprése, felmosása<br>Minimum negyedévente: ablaktisztítás, ajtókcsempék- konyhaszekrény ki- és lemosása;<br><br>a szükséges, és biztonságos tisztítószerokről és háztartási eszközökről további minden esetben is az ellátott, vagy hozzátartozója köteles gondoskodni; |
| 2. mosás                                                                                                                                                                          | ellátott saját lakásában, ha erre alkalmas eszköz-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                      | zel rendelkezik, vagy központi mosodában, térítési díj ellenében;                                                                    |
| 3. vasalás                                                                                                                                                                                                                                           | ellátott lakásán, megfelelő eszközök biztosítása mellett;                                                                            |
| II. A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                      |
| 1. bevásárlás                                                                                                                                                                                                                                        | személyes szükségletek mértékében, maximum 5 kg / vásárlás mértékéig;                                                                |
| 2. gyógyszer kiváltása                                                                                                                                                                                                                               | ellátott által átadott vényköteles gyógyszerek kiváltása                                                                             |
| 3. segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében                                                                                                                                                                                     | ételkészítéshez szükséges alapanyagok előkészítése (mosás, vágás, darabolás);<br>kész ételek melegítése, terítés, tálalás, leszedés; |
| 4. mosogatás                                                                                                                                                                                                                                         | éthordók, és étkezéshez használt eszközök elmosása;                                                                                  |
| 5. ruhajavítás                                                                                                                                                                                                                                       | gombfelvarrás, befűző gumi cseréje, szakadások megvarrása;                                                                           |
| 6. közkútról, fűtkútról vízfordás                                                                                                                                                                                                                    | maximum 5 kg terhelésig / forduló;                                                                                                   |
| 7. tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása<br>(kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)                                                                                                                           | csak előkészített tüzelő esetén,<br>maximum 5 kg terhelésig / forduló;                                                               |
| 8. télen hóeltakarítás és síkosság mentesítés a lakás bejárata előtt                                                                                                                                                                                 | tiszteletdíjas, vagy privát segítői tevékenység megszervezésével;                                                                    |
| 9. kísérés                                                                                                                                                                                                                                           | maximum a megállapodás szerinti gondozási idő keretében;                                                                             |
| III. Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában:                                                                                                                                        |                                                                                                                                      |
| a/ egészségi állapotra vonatkozóan:                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>figyelmeztetés és jelzési kötelezettség (hozzátartozó, és/ vagy vezető gondozó),</li> <li>orvos, mentő hívása,</li> <li>újraélesztés megkezdése,</li> <li>vérzéscsillapítás,</li> </ul>                       |                                                                                                                                      |
| b/ környezeti hatásokra vonatkozóan:                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>figyelmeztetés és jelzési kötelezettség (hozzátartozó, katasztrófavédelem, és/ vagy vezető gondozó),</li> <li>közüzemi hibaelhárítás értesítésében, vagy szakember keresésében, való közreműködés;</li> </ul> |                                                                                                                                      |
| IV. Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése:                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                      |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>csomagolás segítése,</li> <li>hozzátartozó hiányában, az eljutás megszervezése,</li> </ul>                                                                                                                    |                                                                                                                                      |

#### Személyi gondozás keretében

|                                                          |                  |
|----------------------------------------------------------|------------------|
| <b>Feladat:</b><br><b>Végezheti: szakképzett gondozó</b> | <b>Tartalom:</b> |
|----------------------------------------------------------|------------------|



| I. Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| információnyújtás                                                                  | minden esetben az ellátott érdekeit előtérbe helyező, tájékozott, hiteles, és félreérthetetlen információ közlése;<br>köteles gondoskodni;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| tanácsadás                                                                         | a szakmai kompetencia határokon belüli ismeretek átadása, továbbá a kompetens szakemberig való eljutás segítése;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| mentális támogatás                                                                 | tevékenységbe ágyazott, lelki és kognitív értelemben vett segítői attitűd mentén folytatott szakmai tevékenység, az ellátott életminőségének támogatására (elfogadás, → megértés, → azonosulás, → támogatás képessége);                                                                                                                                                                                                                                      |
| családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése                              | szükség szerint felkutatás; megkeresés; együttműködés → az ellátott érdekét képviselő folyamatos információ cserével;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés | érdeklődési körnek megfelelő információk átadása (pl. programok elérhetősége, megtekintésük lehetősége, illetve a szabadidős tevékenységet támogató eszközök beszerzése (pl. könyvtár, kézimunka szaküzlet, stb...));                                                                                                                                                                                                                                        |
| ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében                                       | szükség szerint ügyeinek vitelében nyújtott segítség (pl. postai feladások, egyéb befizetések) egészségügyi és szociális ellátásokhoz való hozzáférés, valamint anyagi érdekeinek segítése (kérelmek kitöltésében és továbbításában nyújtott segítség; személyiségi jogainak védelme (ellátott-jogi képviselőkkel való kapcsolatfelvétel támogatása, ügyvédi jogorvoslat elősegítése, hatósági segítségkérés –különös tekintettel bántalmazás gyanúja esetén |
| II. Gondozási, ápolási feladatok körében                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 1. mosdatás                                                                        | fürdőszobában, mosakodás, illetve ágyban történő lemosás, szakmai protokoll szerint;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 2. fürdetés                                                                        | kárban, zuhanyzóban az ellátott egészségi állapotát követő felszereltség követelménye mellett (kapaszkodók, belépő, fürdető-szék stb..)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 3. öltöztetés                                                                      | szükség és lehetőség szerint a szennyezett ruházat környezeti hatásokhoz igazodó cseréje (tisztá, kényelmes, szellőző, és kellő hőmérsékletet biztosító);                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4. ágyazás, ágyneműcsere                                                           | felkelést követően az ágynemű átszellőztetése, majd bevetése;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |

|                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                 | szennyezett ágynemű áthúzása és a folyamat végrehajthatóságának szervezése;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5. inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése | szennyezett inc. betét/ pelenka levétele, testfelület lemosása, szükség szerint testfelület fertőtlenítése, szakszerű kezelése;<br>tisztá betét/ pelenka felhelyezése;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 6. haj, arcszőrzet ápolás                                       | hajmosás, borotválás→ szakmai protokoll előírásainak megfelelően;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 7. száj, fog és protézis ápolása                                | fog és protézis tisztítása→ szakmai protokoll előírásainak megfelelően;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 8. körömápolás, bőrápolás                                       | körömápolás: külön szakértelmet nem igénylő körömök esetén→ szakmai protokoll előírásainak megfelelően;<br>bőrápolás: külön orvosi utasítás hiányában, a bőr hidratáltságának megőrzése érdekében, ép bőrfelületen alkalmazott testápoló krémek használata;<br>minden más esetben az orvosi utasítás szerint;                                                                                                                                                                                      |
| 9. folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)              | gondozási időben történő maximális folyadékpótlás (készítés, vagy itatás), valamint az önálló folyadékpótlás biztosítása (mennyiség,- minőség-hozzájutás);<br>az étkeztetés a gondozott állapotának függvénye. mely lehet: <ul style="list-style-type: none"> <li>• odakészített önálló elfogyasztással</li> <li>• gondozói etetéssel (türelmes!)</li> </ul> Mindkét esetben meghatározó, a nyelési reflex (folyékony ételek)-, és a rágási képesség állapota (fogak, fogpótlók, falatok mérete!); |
| 10. mozgatás ágyban                                             | ültetés, fektetés, elfordítás, kitámasztás, ágytorna;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 11. decubitus megelőzés                                         | forgatás ágyban biztonságos kitámasztással, decubitus megelőző szerek és eszközök alkalmazása, masszírozás;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12. felületi sebkezelés                                         | orvosi utasításnak megfelelően, szakmai kompetenciákon belül;                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| 13. sztomazsák cseréje                                          | higiénés előírásoknak megfelelően, észlelt gyulladások, vagy kritikus sztomazsák tartalom azon-                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

|                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                   | nali jelzésével;                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 14. gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása                                                               | adagolás, csak maximális áttekinthetőség mellett (a szolgálat kezeli a gyógyszerkészletet); gyógyszerbevétel ellenőrzése, és eltérések azonnali jelzése a gyógyszerkészletet kezelő hozzátartozó, vagy az általa felhatalmazott személy felé);                                                                           |
| 15. vérnyomás és vércukor mérése                                                                                  | általános esetben az ellátott-, kivételes esetben a szolgálat eszközeivel;<br>orvosi utasítás, vagy az ellátott kérelmének megfelelően, adott, vagy rendelkezésre álló dokumentációban rögzítve;                                                                                                                         |
| 16. hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül                                                   | rövid, vagy hosszabb távú séta, néha lépcsőzéssel, személyi segítség és biztonság mellett, esetenként gyógyászati segédeszköz használata mellett;                                                                                                                                                                        |
| 17. kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés                                         | szükség szerint: segédeszköz felírása, megrendelése, kiváltása, és házhoz szállítása;                                                                                                                                                                                                                                    |
| 18. kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás         | szükség szerint: előírás szerinti használat magyarázata, megmutatása, és gyakoroltatása;<br>ahol szükséges, a személyre szabott beállítások elvégzése (méretre igazítás, kényelmesség);<br>tisztítások, meghibásodások javításának intézése;                                                                             |
| 19. a háziorvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig) | gyógyszer szedésével kapcsolatban lsd.: 14.-ban foglaltak;<br>kontroll vizsgálatok időpontjának figyelése, szükség szerint az eljutás megszervezése;<br>egyebek: étkezés és diéták, folyadékbevitel, mennyiségi és tartalmi elemeinek követése;<br>mortalitási tényezők gátlása, nyomon követése, és jelzések megtétele; |

A személyes szükségletek kielégítése érdekében folytatott segítő tevékenység szakmai tartalma magába foglalja a komfortérzet biztosítását, a szervező feladatokat, a fizikai és mentális ellátást. A házi segítségnyújtás módját, formáját és rendszerességét a vezető gondozó vagy a gondozás irányítója, az ellátást igénybe vevő egészségi állapota, szociális helyzete, az orvos javaslata, illetve a szakmai team által meghatározott gondozási szükséglet vizsgálat eredményének tükrében határozza meg.

Szociális segítség és vagy személyi gondozás keretében, minden esetben az egyéni szükségleteknek megfelelően az ellátást igénybe vevővel közösen kerül kialakításra az ellátandó résztevékenység, illetve az ellátáshoz biztosított időbeosztás. Ha a szolgáltatást igénylő személy egészségi állapota vagy személyes körülményei a szolgáltatás halaszthatatlan biztosítását teszik szükségessé, a házi segit-

ségnyújtás legfeljebb 30 napos időtartamra akkor is nyújtható, ha a gondozási szükséglet vizsgálata még nem fejeződött be.

A gondozók a gondozási feladatokat gondozási körzetekben végzi, amely körzetek átfogják a teljes ellátási területet. A gondozó a ténylegesen elvégzett feladatokról gondozási naplót vezet, amelyben az elvégzett feladatokat ellátottanként, a tevékenység leírásával és annak időtartalmával rögzíti. Az ellátásban részesülő személy a segítségnyújtás tényét a látogatások alkalmával aláírásával igazolja. A házi gondozó a házi segítségnyújtás során együttműködik az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel és az otthonápolási szolgálattal, a komplex ellátás érdekében.

A gondozási központvezető a zavartalan szakmai munka biztosítása érdekében felügyeli a heti ütemtervet, és ellenőrzi az egyes ellátottak részére nyújtott szolgáltatások megvalósulását.

A házi segítségnyújtás szociális segítői feladatait szakképzett és szakképzetlen gondozók vagy társadalmi szerződéses gondozók, a személyi gondozási feladatait szakképzett főállású dolgozók végzik/végezhetik. A főállásban foglalkoztatott dolgozók hétfőtől péntekig, 8.00 órától, 16.00 óráig biztosítanak szolgáltatást.

### **Az alapszolgáltatáson túli szolgáltatások köre**

Fodrász, manikűr, pedikűr, kozmetikus, gyógytornász igény szerint az ellátott otthonába szervezése. A szolgáltatásokért a díjat a tevékenységet szolgáltató határozza meg, amely az ellátottat terheli.

## **VI.3. Idősek Otthona (Ikva Otthon és Balfi úti Idősek Otthona)**

### **Az Otthonok filozófiája**

Mindkét otthon alapvetően azt a filozófiát követi, hogy a benne élő lakók, saját otthonukként, a lehető legtermészetesebb módon élhessék mindennapjaikat, a rendelkezésükre álló szolgáltatások, és szakemberek munkájával kiegészítve. Ennél fogva ez a szolgáltatás típus speciális ötvözete a házi segítségnyújtásnak, és idősothonnak, hisz saját otthonukként megélhető lakóterükbe viszi a szolgáltatást, igényeik, és egészségi állapotuk függvényében.

Éppen ezért, a feladatot teljesítők szakmai tudása mellett, kiemelt jelentőséggel bír a lakók szuverenitásának tisztelete, az egyénre szabott, ugyanakkor egyenlő bánásmód, a gondozási folyamatba ágyazott mentális támogatás készsége, a bizalomra épülő kapcsolattal összefüggő teljes titoktartás képessége. Szakmai etikai követelmény, hogy az ellátottak a szolgáltatás igénybevétele során ne kerülhessenek kiszolgáltatott, függő helyzetbe a dolgozóktól. A szociális munka alapja a humánus, empatikus, támogató magatartás, hogy ellátottjaink otthonuknak érezhessék az intézetünket.

Alapvető evidencia, hogy a lakók az életük utolsó otthonának választott helyen, szeretetteljes légkörben élhessék meg a biztonságot, egy olyan szakmai légkörben, és tudásközösségben, mely nem csak érti – p.l. validáció -, de kiemelkedő módon alkalmazni is tudja azokat a módszereket, melyeket Virginia Bell, és Elizabeth Kübler-Ross képviselnek.

Az ellátás során az intézmény által nyújtott szolgáltatásban alapvető követelmény:

- a szolgáltatásokat igénybe vevők emberileg természetes, illetőleg szakmailag indokolt elvárásaival összhangolni
- a hazai és a nemzetközi gyakorlatban alkalmazott módszerekkel, eljárásokat alkalmazni, (kiadott módszertani ajánlásokkal),
- a törvények, rendeletek, a hatósági előírások, illetve egyéb előírások betartása,
- a Szociális Munka Etikai Kódexének gyakorlása

### **Az Otthonok bemutatása**

Mivel a városban egyre nőtt az emelt szintű egy, illetve kétszemélyes elhelyezés iránti igény. 1996-ban Sopron városa a meglévő Balfi úti Idősek Otthona mellé újabb emelt szintű otthon létrehozásáról döntött. Az **Ikva Otthon** jó levegőjű, csendes, ugyanakkor jól megközelíthető környezetben, a József Attila u. 5. szám alatt került kialakításra, ahol 30 apartmanban 37 lakó talált otthonra. Az otthon átadására 1997-ben került sor.

**Az Idősek Otthona (Balfi út 80.),** ill. annak elődje 1873. március 2-án kezdte meg működését Szegényárpolda néven. A Városi Tanács 1949-ben az intézmény nevét Sopron Város Szeretetházára változtatta át. 1951-ben Szociális Otthon elnevezést kapott, ekkor 250 idős ember ellátásról gondoskodtak. Az évtizedek során elhasználódott, tönkrement, a kor elvárásainak nem megfelelő épületet 1981-től kezdve fokozatosan felújították. A felújított épületrész hivatalos átadására 1986 tavaszán került sor. A felújított épületrész Győr-Moson-Sopron vármegye egyetlen fekvőbetegeket ellátó ápoló intézményeként funkcionált. A rendszerváltást közvetlen megelőző időben az intézmény működtetése Sopron város feladata maradt. Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzata tartós használatba vétellel megváltható Gondozóház építését határozta el, melyet a Közgyűlés 1991. január 15-i előterjesztés szerint jóváhagyott. 1992 decemberében 46 lakrészből álló emelt szintű otthont adtak át, elsőként az országban. Ekkor az intézmény 150 fő szociális otthoni gondozott és 48 fő gondozóházi lakó számára biztosított idős emberhez méltó körülményeket és életet. Az igény egyre nőtt az egy-, ill. kétszemélyes elhelyezés iránt, ezért 1996-ban Sopron városa újabb emelt szintű otthon létrehozásáról döntött, elfogadta a József Attila utca 5. szám alatt kialakításra került Nyugdíjasház beruházási programját, ahol 30 apartmanban 37 lakó talált otthonra. Az otthon átadására 1997-ben került sor és egészen 2018-ig egy intézményként működött a Balfi úti Idősek Otthonával. Az Időskorúak Gondozóháza 1991-ben nyitotta meg kapuit a rászorulóknak előtt, 8 férőhellyel Bánfalván. 2004-ben az épület korszerűsítésre került, a férőhelyek száma 15 főre emelkedett. A Gondozóház 2012-ben költözött be a Balfi út 80. szám alatti épületbe, ahol a férőhelyek száma ismét 8 főre csökkent.

### **A szolgáltatás célja**

Az ellátott egyéni szükségleteihez igazodva élethosszig tartó lakhatást és gondozást, teljes körű ellátást biztosít. Az Ikva Otthon emelt szintű ellátást biztosít egyszeri hozzájárulás befizetésével, egy és két személyes lakrészekben.

### **Az ellátás során az otthon:**

- tiszteletben tartja az ellátottak alkotmányos jogait, különösen az élethez, az emberi méltósághoz, a testi épséghez, a testi és lelki egészséghez való jogot,
- az Otthon lakóinak családi elhelyezést nyújt,
- megteremti a nyugalmas, békés öregség feltételeit,
- hasznos és élmény dús időtöltést biztosít,
- gondoskodik a méltóságteljes elmúlás feltételeiről.

### **Az ellátandó célcsoport megnevezése**

Az előgondozás során tapasztaltak szerint az ellátás igénybevételét elsősorban a kérelmező idős kora, megromlott egészségi állapota indokolja, és anyagi lehetőségei adottak, a használatba vételi díj befizetésére.

A felvétel csak a külön jogszabályban meghatározott III. fokozatú vagy jogszabályban meghatározott egyéb körülményeken alapuló gondozási szükségletet igazoló szakvélemény alapján nyújtható azon személyek részére, akik rendszeres fekvőbeteg gyógyintézeti kezelést nem igényelnek, és a rájuk irányadó öregségi nyugdíjkorhatárt betöltötték.

Ellátás nyújtható továbbá azon személyeknek is, akik a 18. életévüket betöltötték, azonban betegségük vagy fogyatékosságuk miatt önmagukról gondoskodni nem képesek és III. fokozatú gondozási szükséglettel rendelkeznek.

Az idősek otthonában ellátás nyújtható a férőhely 15%-áig a gondozási szükséglettel nem rendelkező személyeknek is, ha vállalják a szolgáltatási önköltséggel megegyező személyi térítési díj megfizetését. Ebben az esetben a központi költségvetésből normatíva nem igényelhető.

Az Otthonba a kérelmezővel együtt az ellátás igénylésekor legalább egy éve együtt élő házastársa, élettársa, testvére és fogyatékos közeli hozzátartozója a gondozási szükséglet hiányában is felvehető.

### Kapacitások

Ikva Otthon: Az otthon teljes kihasználtsággal működik. Évente 11 ember nyer felvételt. A bentlakók többsége részleges önellátásra képes. A demens lakók aránya évről évre növekszik. Most a bentlakók 8 %--a demens ellátott,

2023.12.31. adat

| Életkor  | Nő | Férfi |
|----------|----|-------|
| 50-59 év | 2  | -     |
| 60-69 év | 1  | 1     |
| 70-79 év | 3  | 3     |
| 80-89 év | 18 | 1     |
| 90 év-   | 7  | 0     |

Az Ikva Otthon emelt szintű ellátást biztosít egyszeri hozzájárulás befizetésével, egy és két személyes lakrészekben. Minden lakrészhez külön fürdőszoba tartozik, mely magába foglalja az illemhelyet és tusolót, vagy fürdőkádát.

A lakrészek jelenlegi mutatója:

Fszt.: 5 egyágyas és 1 kétágyas lakrész.

Első emelet: 11 egyágyas, 1 kétágyas lakrész

Második emelet: 9 egyágyas és 4 kétágyas lakrész

Házaspár jelenleg nem lakik az otthonban.

**A Balfi úti Idősek Otthonába** évente átlagosan 89 ember nyer felvételt. A bentlakók többsége önellátásra képes. A demens ellátottak aránya évről évre növekszik, jelenleg 48 fő, ez a lakók 27%-a

Lakóink nem és kor szerinti megoszlása a következőképpen alakult 2023.12.31-én

| Életkor  | Nő | Férfi |
|----------|----|-------|
| 18–59 év | 5  |       |

|          |    |    |
|----------|----|----|
| 60-69 év | 18 | 16 |
| 70-79 év | 25 | 19 |
| 80-89 év | 48 | 11 |
| 90-      | 16 |    |

A lakók 1-2-3-4-ágyas szobákban kerülnek elhelyezésre, az 1/2000. (1.7) SzCsM rendeletnek megfelelő fürdőszoba- és WC-számmal, nemenkénti megoszlásban.

A gondozás 3 gondozási egységben történik.

Az Idősek Otthona intézetvezetőjének alárendelten működnek a következő szervezeti egységek:

- I: a Balfi úti épületrész bal oldali szárnya földszint, 1 emelet és tetőtér – 42 fő fent járó, eszközzel jár
- II. a Balfi úti épületrész 1 emelet és tetőtér – 70 fő segédeszköz
- III. a Híd utcai épületrész földszint, 1 emelet és tetőtér - tisztán demens ellátás - 70 fő

## Szolgáltatáselemek

**Az intézmény teljeskörű ellátást biztosít.**

### A teljeskörű ellátás tartalma:

- a lakhatásról való gondoskodás 24 órás felügyelet mellett,
- napi legalább ötszöri étkezés biztosítása,
- gondozási, ápolási feladatok ellátása, demens betegek ellátása külön szakmai elvek szerint
- a külön jogszabályban meghatározott egészségügyi ellátás nyújtása,
- mentálhigiénés ellátás biztosítása,
- az ellátottak intézményen belüli foglalkoztatása,
- szükség esetén ruházattal és textíliával való ellátás,
- a lakók ruházatának, textíliájának mosása, vasalása, javítása.

#### a. Lakhatásról való gondoskodás 24 órás felügyelet mellett

- Biztosítjuk a lakrészek biztonságos kialakítását, megfelelő világítását, a lakószobák, fürdők, mellékhelyiségek, kiszolgáló helyiségek fűtését és tisztaságát. Biztosítjuk az egyéni és csoportos foglalkoztatás céljára szolgáló helyiségeket. Elhelyeztünk tájékozódást segítő eszközöket, feliratokat. Biztosítjuk a látogatások zavartalanosságát.
- Intézményünk szépen kialakított, padokkal felszerelt udvarral rendelkezik, melyet lakóink a házirendben rögzített módon használhatnak. Rendelkezünk parkolóhellyel, a mentő számára biztonságos megállási lehetőséggel.

A fizikai ellátás keretein belül biztosítjuk a lakók testi komfortjához szükséges ellátást:

- tisztálkodás segítése (mosdás, fürdés, lemosás)
- incontinens beteg testi komfortjának megőrzése (pelenkacsere, lemosás, bőrápolás)
- napi háromszori étkezés, és szükség szerint diéta biztosítása (egészségi állapottól függően az otthon ebédlőjében, éttermi kiszolgálással, vagy lakásban történő felszolgálással, ágyban fekvők esetén odakészítéssel, illetve etetéssel)

- mozgásszükséglet kielégítése: (egészségi állapot függvényében: felügyelt mozgássegítő eszközök használatának lehetősége, sétáltatás, illetve mozgássegítő eszközök használatának betanítása, gyógytornász segítségének igénylése, ülő vagy ágytorna, illetve forgatás alkalmazásával)

## **b. Étkeztetés**

- Az Intézmény saját konyhával rendelkezik, amely a HACCP minőségbiztosítási rendszer szerint működik.
- Az étkeztetést a bentlakók életkori sajátosságainak, a közétkeztetésre vonatkozó jogszabályi előírások betartásával, valamint az egészséges táplálkozás követelményeinek megfelelően biztosítjuk a szociális étkeztetésre vonatkozó szabályok figyelembevételével.
- Az ellátottak étkeztetése keretében ötszöri étkezést, ebből legalább egy alkalommal – meleg ételt biztosítunk. Ha az ellátást igénybe vevő egészségi állapota indokolja, részére – orvosi vagy dietetikus javaslatra – diétás étkezést biztosítunk.
- Az intézményben megalakult, 2017. évben az Élelmezési Bizottság, melyben a lakók, az élelmezés-vezető, az ellátottjogi képviselő és a szervezeti egységek munkatársai képviseltetik magukat.
- E szervezet az Élelmezési Szabályzatban megfogalmazottak szerint évente kétszer ülésezik, és javaslatokat ad az étlap összeállításához, melyeket az érvényes szabályzónak megfelelően az élelmezés-vezető figyelembe vesz a tervezésnél.

### **Az étkeztetés formái:**

Az Otthonban jelenleg a következő étrendek vannak:

- normál étrend
- diétás étrendek jelenleg:
  - cukros,
  - cukros-epés,
  - cukros-epés tejmentes
  - pépes,
  - tejmentes,
  - glutén- és laktózmentes,
  - fehérjeszegény,
  - mesterséges táplálás speciális gyógytápszerekkel.

Amennyiben a szakorvos a meglévő diétákon kívül mást rendel el a lakó számára, az intézet szakképzett dietetikusa személyre szabott diétát állít össze, amit a saját konyhánkon készítünk el, valamint a Soproni Gyógyközponttól vásároljuk. Az étkeztetés az otthon étkezőiben történik, szükség esetén az ellátott szobájában történő felszolgálással

## **c. Gondozás, ápolás**

### **Gondozás**

- A fizikai állapot megőrzéséhez szükséges gondozási tervet, annak módosítását az ellátást igénybe vevő személlyel, illetve törvényes képviselőjével közösen készítjük el. A gondozási terv eredményességének feltétele az ellátást igénybe vevő aktív közreműködése.



- A gondozási tervet, vezető ápoló, szociális gondozó, terápiás munkatárs készíti el valamennyi gondozotról az egyéni szükségleteket figyelembe véve. Az ellenőrzést az intézetvezető végzi rendszeresen.
- A gondozási terv gondozási anamnézis alapján készül, magába foglalja a fizikai ellátást, az egészségügyi szolgáltatást, a mentálhigiénés gondozást és az egyénre szabott foglalkoztatást. A gondozási dokumentáció felülvizsgálatát félévente végezzük. Módosítjuk, ha a lakó gondozási problémája megoldódott, ha nem értük el a kitűzött célt, új problémát állapítottunk meg vagy kiderül, hogy a célok nem reálisak.
- Gondozási lapon dokumentáljuk a gondozási tervben meghatározott tevékenységek elvégzését. A gondozási terv végrehajtása team-munkában történik.

### **Gyógyszeres kezelés:**

Az ellátásban részesülő személyek gyógyszerfelhasználását egyéni gyógyszer-felhasználási nyilvántartó lapon rögzítjük.

Az intézmény a lakók számára a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendeletben szereplő gyógyszereket térítésmentesen biztosítja. Az előgondozás során, illetve az intézetbe történő felvételkor a gyógyszer listáról részletes tájékoztatást nyújtunk, a jelentkezők és a hozzátartozók részére.

Az alap gyógyszerkészlet összeállításánál figyelembe vesszük az ellátást igénybe vevők egészségi állapotát, valamint az esetleg előforduló sürgősségi ellátást. A gondozottak valamennyi személyes gyógyszerét, a háziorvos által kiállított recept alapján igényeljük a gyógyszertárból.

A gyógyszerelést a kezelőorvos által előírt gyakorisággal, a gyógyszerelés szabályainak betartásával végezzük, a gyógyszerelést szakdolgozók végzik.

- gyógyszer beszerzés
- gyógyszerelés
- gyógyszeresedés monitorozása
- gyógyszerbeadás
- lejárt, illetve feleslegessé vált gyógyszerek előírás szerinti megsemmisítése

### **Rehabilitáció**

Minden embernek lehetőséget kell adni arra, hogy elvesztett képességeit visszaszerezze, így új értelmet kapjon az élete.

Rehabilitációs szemléletünk célja javítani a gondozottjaink pszichés, egészségi és fizikai állapotán.

Foglalkoztatás keretében tartunk naponta csoportos tornát, ahol játékos gyakorlatokat végeznek az idősök.

Egyéni gyógytornát az intézmény gyógytornásza végzi.

### **Az ápolók feladata a rehabilitációban**

- a gondozottak mobilizálása, sétáltatása, gyógytornásszal együttműködve
- légző torna alkalmazása
- a kiesett fizikális és kognitív funkciók pótlása
- a kóros funkciók, mozgásformák rögzülésének megakadályozása

### **Demens betegek ellátása**

Szakirodalmi adatok szerint a világon a leggyorsabb öregedési tendenciát az Európai Unióban lehet megfigyelni. Az öregedés gyakorta jár együtt a kognitív képességek meggyengülésével, valamint eh-

hez tartozó viselkedészavarokkal Ezek a problémák az érintett személyek esetében alkalmazkodási és megküzdései nehézséget idéznek elő, mely kihat az érintettek családjára, és a globális társadalomra is. Hazánkban 250-300 ezerre tehető a kórképben szenvedők aránya.

A demens személy ellátásának, gondozásának és ápolásának alapelve a személyközpontú gondolkodás és gondoskodás. Az ellátásban az első a személy!

A demens személyek életminőségét az alábbiak határozzák meg:

1. a környezet
2. a segítő hozzáállása
3. a kommunikáció minősége
4. egészségügyi és fizikai ellátás minősége
5. az szakemberek jól-léte és biztonsága

A demens ellátottak gondozása - ápolása során szükség van:

1. biztonságos, pozitív hatású környezetre,
2. struktúrált napirendre,
3. individuális gondozásra, ápolásra, Virginia Henderson és Dorothea Orem ápolási modelljei, valamint Virginia Bell – Legjobb Barát megközelítés alapján
4. személyre szabott tevékenységek, elfoglaltságok biztosítására,
5. az esetleges viselkedészavarok megfigyelésére, és korrekt beavatkozásra,
6. a személyzet biztonságának megteremtésére,
7. a szakemberek folyamatos képzésére, továbbképzésére, elsődlegesen a hatékony kommunikációs technikák elsajátítására
8. a hozzátartozókkal jó kapcsolattartás és együttműködés kialakítására

## Ápolás

Ha a gondozott egészségi állapota indokolja, az intézmény orvosának elrendelésére ápolást/[szakápolást](#) végzünk, egyénre szabott ápolási terv alapján, ami a beteg állapotától függően történhet meghatározott időintervallumban vagy határozatlan időre.

Az ellátottak valamennyien III. fokozatú gondozási szükséglettel rendelkeznek mindkét ellátási típusban. Morbiditási adataik megegyeznek a hazai vezető morbiditási adatokkal és jellemzően multimorbiditás állapítható meg minden lakó esetében. Meglévő alap- és kísérőbetegségeik szoros háziorvosi és szakorvosi kontrollt igényelnek. Ápolási és gondozási szükségleteik kielégítéséhez jelentős mértékű szakápolási tevékenység elvégzésére van szükség a mindennapokban. Az ápolás és gondozás során a Henderson és Orem féle ápolási modell alapjaival készülnek az individuális ápolási-gondozási tervek. Az ellátó team rendszeres intézményi orvosi felügyelet keretében gondoskodik a lakók egészségi állapotának folyamatos monitorizálásáról, szükség szerint és a lehetőséghez mérten a prevenció hármas szintjének megvalósításáról, szűrővizsgálatok elvégzéséről, és a terminális állapotú lakók palliatív ellátásáról. Az intézmény menedzsmentjének közös célja, hogy a lakó otthonában, jelen esetben az időotthonokban részesülhessen megfelelő terápiában és ápolásban, és a betegszállítás okozta idő és személyzet kiesést a minimálisra lehessen csökkenteni.

### **Jellemzően az alábbi szakápolási feladatok elvégzése indokolt:**

- rendszeres konzultáció a házi és szakorvosokkal, kezelőorvosokkal,
- ápolási folyamat megvalósítása, valamint dokumentálása

- vér és egyéb váladékok mintavétele
- perifériás vénakanül behelyezése és gondozása,
- szondán keresztül tápláláshoz, folyadékterápiához kapcsolódó szakápolási feladatok elvégzése,
- gyógyszerelés,
- női beteg katéterezése, katétercseréje,
- folyadékpótló infúzió bekötése orvosi elrendelés alapján,
- intravénás elektrolitpótláshoz, parenterális gyógyszerbeadáshoz kapcsolódó egyéb szakápolási feladatok,
- műtéti területek ellátása, különböző drain-ek kezelése, gondozása
- sztómaterápia,
- szövődményes, és krónikus sebek, fekélyek szakápolási tevékenysége,
- gyógylámpák alkalmazása
- nyomási fekély prevenciója,
- betegség következményeként átmenetileg vagy véglegesen kiesett, vagy csökkent funkciók helyreállításához kapcsolódó szakápolási tevékenységek,
- gyógyászati segédeszközök, protézisek használatának tanítása gyógytornász bevonásával
- tartós fájdalomcsillapítás szakápolási feladatai
- haldokló beteg szakápolása,
- EKG készítése orvosi utasításra,
- oxigénterápiához kapcsolódó szakápolási feladatok,
- légzés és inhalációs terápiához kapcsolódó szakápolási feladatok
- asszisztálás minimal invazív tevékenységeknél
- minden egyéb orvos által elrendelt, és felügyelt szakápolási tevékenység

A fentieket figyelembe véve a szakápolási feladatok szakszerű, helyben történő elvégzésével javítható a gondozottak életminősége, és elégedettségi szintje.

Az alapápolási feladatokat szakképzett személyzet végzi.

A gondozottak egészségi állapotát érintő változásokról, illetve a velük kapcsolatos jelentősebb eseményekről eseménynaplót, illetve személyre szóló gondozási dokumentációt vezetünk.

#### **d. Egészségügyi ellátás**

Az Otthon biztosítja az igénybe vevők egészségügyi ellátását az alábbiak szerint:

- rendszeres orvosi felügyelet
- az orvos által javasolt diéta, és tanácsadás
- szakorvosi ellátáshoz, kórházi kezeléshez való hozzájutás
- törvényben meghatározott gyógyszer- és gyógyászati segédeszközökkel való ellátás
- az alapgyógyszerlistába tartozó gyógyszerek ingyenes biztosítása
- a lakók számára a gyógyszerek beszerzése
- a szükséges szűrővizsgálatok, az orvosok által elrendelt vizsgálatokra való eljutást
- az Intézmény keretein belül megoldható gyógykezeléseket:
- **Háziorvosi ellátás:** az Otthon orvosai egyben betegeink háziorvosai is, elvégzik a szükséges betegvizsgálatokat, gyógyszerrendeléseket, szűrővizsgálatokat. Javaslatot adnak a gondnokság alá helyezéshez, fogyatékosági támogatásokhoz és mindennemű háziorvosi teendővel kapcsolatos feladatot látnak el.

- **Pszichiátriai szakellátás:** heti 4 órában foglalkoztatott pszichiáter szakorvos, pszichiátriai betegség esetén szakellátást nyújt, szakvéleményt ad.
- **Neurológiai szakellátás:** hetente 2 órában működik, engedélyes egészségügyi szolgáltatásként. A szakorvos megadja a gyógyszerek, inkontinencia betétek rendeléséhez szükséges javaslatokat, felírja az általa rendelhető segédeszközöket. Koordinálja a demenciában szenvedő betegeink kivizsgálását és gyógykezelését

A Balfi úti Idősek Otthonának keretein belül megoldható gyógykezeléseket:

- Pszichiáter szakorvos
- Belgyógyászati szakorvos
- Szemész szakorvos
- Neurológiai szakorvos
- Bőrgyógyász szakorvos végzi
- **Háziorvosi ellátás:** betegeink házi orvosai elvégzik a szükséges betegvizsgálatokat, gyógyszerrendeléseket, szűrővizsgálatokat. Javaslatot adnak a gondnokság alá helyezéshez, fogyatékossági támogatásokhoz és mindennemű háziorvosi teendővel kapcsolatos feladatot látnak el.
- **Pszichiátriai szakellátás:** pszichiáter szakorvosunk közreműködői szerződéssel foglalkoztatott, rendelési ideje heti 2 óra, terápiás javaslatot ad, pszichiátriai betegség esetén szakellátást nyújt, szakvéleményt ad.
- **Belgyógyászati szakellátás:** engedélyes egészségügyi szolgáltatóként intézményünk heti 12 órában belgyógyász szakorvost alkalmaz, aki a belgyógyászati eredetű megbetegedések ellátásával foglalkozik mindkét telephelyen.
- **Szemészeti szakellátás:** szemész főorvos heti két órában, megbízási szerződéssel végzi az ellátást. Az Otthon minden lakójánál elvégzi a szemészeti szűrővizsgálatokat, gondozási feladatokat lát el főként glaukómás, kataraktás, diabéteszes megbetegedések esetén. Szemüveget ír fel gondozottjaink részére.
- **Neurológiai szakellátás:** hetente 2 órában működik, engedélyes egészségügyi szolgáltatásként. A szakorvos megadja a gyógyszerek, inkontinencia betétek rendeléséhez szükséges javaslatokat, felírja az általa rendelhető segédeszközöket. Koordinálja a demenciában szenvedő betegeink kivizsgálását és gyógykezelését.
- **Bőrgyógyászati szakellátás heti 1 órában - megbízási szerződés alapján, térítésmentesen - működik** a bőrgyógyászati megbetegedések diagnosztikája, terápiás javaslata és a terápia nyomonkövetése céljából.

#### e. Mentálhigiénés ellátás

A mentális gondozás a pszichés állapotrosszabbodás megelőzésére szolgál, ami már az otthonba kerülés előtt az előgondozásban is megjelenik. Az intézményi elhelyezést követően a lelki egyensúly helyre állítására, megtartására irányul. Az időotthoni életformához való alkalmazkodás elősegítése az intézmény valamennyi dolgozójának feladata.

- Az új életvitelbe való beilleszkedés és szociális beilleszkedés elősegítése.
- Életútinterjú felvétele.
- A veszteségélmények feldolgozása–gyász.
- Örömkészség felszínre hozása.
- Önbizalom erősítése.
- Aktivitásra, a szabadidő hasznos eltöltésére való ösztönzés.

- A kialakult feszültségek, konfliktusok, krízishelyzetek kialakulásának megelőzése, kríziskezelés.
- Professzionális segítő beszélgetések, segítő kapcsolat kialakítása.
- Pszichés támogatás – magány, depresszív állapot, fizikális leépülés feldolgozásának segítése.
- A konfliktushelyzetek oldása, megelőzése érdekében az egyéni, csoportos megbeszélések.
- a szabadidő kulturált eltöltésének keretében az udvari tartózkodás esetén, biztosítottak az elegendő számú kerti székek, párnák, napernyő, valamint az udvaron történő folyadékpótlás lehetősége, kancsóban kihelyezett tea és ivóvíz formájában. Továbbá az ebédlőben bármikor rendelkezésre áll a lakók számára, a nagyképernyős televízió online filmek megtekintése, és internet lehetőséggel a számítógép használat (melynek használatát informatikus bevonásával sajátíthatják el az érdeklődők).
- Az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatainak segítése, erősítése.
- A hitélet gyakorlásának segítése.
- Társas kapcsolatok kialakulásának és működésének segítése. Az ebédlőben lehetőségük van a lakóknak akár családtagjaik meghívásával, akár társaik kis csoportját bevonva, a névnapok és születésnapok megünnepléséhez. A barátságok kialakulását, megerősödését segíti, a havi 1-2 alkalommal megrendezésre kerülő kávéházi program. Ezen felül, folyamatosan biztosítottak a különböző társas játékok eszközei az ebédlőben (dominó, társas, kártyák, sakk). A tematizált foglalkozások közül, a műélvezet terápia szintén emocionális támogatója, a hasonló karakterrel rendelkező lakók egymásra találásának. Ugyancsak ezt a célt szolgálja, az előtérben kialakított beszélgető sarok, a kihelyezett sajtótermékekkel.
- Az ellátottak testi-lelki aktivitásának fenntartása, megőrzése érdekében előre megtervezett egyéni és csoportos foglalkozások tartása. A csoportfoglalkozások tematizált rendszerben, heti beosztással készülnek, az aktuális eseményekhez, ünnepekhez kapcsolódva. Rendszerüket tekintve, öt nagy egységben:
  - vizuális, vagy kézműves foglalkozások (színezés, rajz, gyurmázás, illetve egyéb saját alkotások elkészítése, kreativitást segítő, széles skálán mozgó anyagok felhasználásával).
  - ének-zene foglalkozások (zenehallgatás, interaktív közös ének, hangszerek bevonásával –dobok, csörgők, shakerek stb..).
  - biblioterápiás foglalkozások (különböző típusú irodalmi alkotások közös meghallgatása, értelmezése, verstanulás, illetve egyéni szereplések lehetősége a lakók által hozott, számukra kedve irodalmi mű átadásán, befogadásán keresztül).
  - mozgásos foglalkozások (gyógytornász által javasolt ülőtorna, meridián torna, senior tánc, labdajátékok).
  - memória fejlesztő foglalkozások (különös tekintettel a demens lakókra, a meglévő képességek szinten tartását szolgáló foglalkoztatási típus, egyszerű puzzle, szó jelentés, kvíz formájában, nem csak demens lakók részére is).
- Haldokló kísérése, hozzátartozó segítése, támogatása

#### **f. Foglalkoztatás**

Az Otthon lakói részére hasznos, élmény dús időtöltés biztosítása, az egyéni gondozási tervben foglaltak szerint, az ellátott meglévő képességeire építve, korának, fizikai és mentális állapotának megfelelően. A foglalkoztatás napi, heti, havi, illetve éves foglalkoztatási terv szerint.

#### **A foglalkoztatás formái:**

- Az aktivitást segítő fizikai tevékenységek

- Kognitív képességek szinten tartása, fejlesztése
- Nagyon népszerű a dalárda, melynek tagjai rendszeresen fellépnek az intézmény rendezvényein. A nosztalgia kávéház keretében régi dalok hallgatásával, finom sütemények és kávé mellett az emlékek felidézésére van lehetőség. Az irodalmi kávéházban irodalmi műveket beszélnek meg, olvasnak fel
- A szellemi és szórakoztató tevékenységek (pl. előadások, olvasás, felolvasás, rádióhallgatás, tévézés, kártya- és társasjátékok, vetélkedők, zenehallgatás)
- A kulturális tevékenységek (pl. rendezvények, ünnepek, színház-, mozi-, múzeumlátogatások, kirándulások, kiállítások stb.)
- Megünnepeljük lakóink névnapját, születésnapjait
- Kreatív foglalkozások pl.: hímzés, varrás, tojásfestés, díszek készítése, az intézmény évszakhoz, illetve eseményekhez kötött feldíszítése, közös sütés és főzés stb.
- A szabadidő hasznos eltöltését célzó tevékenységek szervezése (pl. növénygondozás, sakk olimpia, tekeverseny,)

#### **g. Ruházat, és egyéb textíliával való ellátás**

Az intézmény lakói alapvetően saját ruházatát és textíliáját használja. Amennyiben nem rendelkezik megfelelő és elegendő saját ruházattal, úgy az intézmény

- hiányzó ruhaneműt (három váltás fehérneműt és hálóruhát), szükség szerint az évszaknak megfelelően két váltás felső ruházatot és utcai cipőt,
- a ruházat és egyéb textíliák mosását vállalja,
- ruházat és egyéb textíliák javítása (kisebb átalakításokat, varratásokat lehet elvégeztetni térítésmentesen), illetve az egész Otthon textília javítási munkáit elvégzi a házirendben rögzített módon.

#### **h. Egyéb szolgáltatások**

Opcionálisan, és egyénileg finanszírozott szolgáltatások köre:

- fodrász
- pedikűrös
- masszőr
- kirándulás
- színházlátogatás

### **VI.3.1. Időskorúak Gondozóháza**

#### **Az Időskorúak Gondozóházának bemutatása**

Az Időskorúak Gondozóháza 1991-ben nyitotta meg kapuit a rászorulóknak, 8 férőhellyel Bánfalván. 2004-ben az épület korszerűsítésre került, a férőhelyek száma 15 főre emelkedett. A Gondozóház 2012-ben költözött be a Balfi út 80. szám alatti épületbe, ahol a férőhelyek száma ismét 8 főre csökkent.

#### **A szolgáltatás célja**

Azon ellátottak részére nyújt szolgáltatást, akikről átmeneti jelleggel saját otthonukban nem tudnak gondoskodni. Cél az ellátott visszahelyezése lakókörnyezetébe. Amennyiben erre nincs lehetőség, úgy a tartós ellátásba történő áthelyezés. Az ellátás keretében az intézmény teljes körű ellátást biztosít.

### Az ellátandó célcsoport megnevezése

Azok az időskorúak, illetve 18. életévüket betöltött személyek, akik önmagukról betegségük miatt vagy más okból otthonukban időlegesen nem képesek gondoskodni.

Átmeneti elhelyezésben részesülhet tehát az az idős ember, akinek átmenetileg a saját családjában nem megoldott az állandó felügyelete. Felvételt kérhetnek azok az idős személyek is, akiket a családjuk gondoz, de ez a tevékenység átmenetileg akadályba ütközik, (betegség, költözés, nyaralás stb.), ill. a család mentális tehermentesítése indokoltá teszi a szolgáltatás igénybevételét.

Az időskorúak gondozóházában ideiglenes jelleggel legfeljebb egy évi időtartamra nyújtható teljes körű ápolás-gondozás. Az átmeneti elhelyezés különös méltánylást érdemlő esetben az intézmény orvosának szakvéleményét figyelembe véve egy alkalommal, egy évvel meghosszabbítható.

Az átmeneti ellátás szolgáltatásai megegyeznek a tartós ellátás szolgáltatásaival azzal a különbséggel, hogy a gyógyászati segédeszközöket nem kell biztosítani, illetve egyéni gondozási tervet abban az esetben kell készíteni, ha a gondozást legalább 6 hónapig igénybe veszi.

### Kapacitások:

Évente átlagosan 13 fő ellátott kerül felvételre. Az ellátások 25%-ában volt arra szükség, hogy az egy év maximális gondozási időt, plusz egy évvel meghosszabbítsuk.

### Gondozottjaink nem és korösszetétele a következőképpen alakult 2023.12.31-én:

| Életkor  | Nő | Férfi |
|----------|----|-------|
| 18-59 év |    |       |
| 60-69 év | 1  |       |
| 70-79 év | 0  | 2     |
| 80-89 év | 2  |       |
| 90-      |    |       |

Jelenleg 1 fő demens ellátott van.

Az Időskorúak Gondozóháza az épület Balfi úti épületszárnyának földszintjén található.

Egy háromfős, két kétfős és egy egyfős szoba áll az átmenti ellátás rendelkezésére. Minden szoba saját fürdőszobával ellátott lakrész.

### Szolgáltatáselemek

A teljeskörű ellátás az intézményben az alábbi szolgáltatási forma esetében is biztosított, de átmeneti jelleggel.

### A teljeskörű ellátás tartalma:

- a lakhatásról való gondoskodás 24 órás felügyelet mellett,
- napi legalább ötszöri étkezés biztosítása,
- gondozási, ápolási feladatok ellátása, demens betegek ellátása külön szakmai elvek szerint

- a külön jogszabályban meghatározott egészségügyi ellátás nyújtása,
- mentálhigiénés ellátás biztosítása,
- az ellátottak intézményen belüli foglalkoztatása,
- szükség esetén ruházattal és textíliával való ellátás,
- a lakók ruházatának, textíliájának mosása, vasalása, javítása.

#### **a. Lakhatásról való gondoskodás 24 órás felügyelet mellett**

- Biztosítjuk a lakrészek biztonságos kialakítását, megfelelő világítását, a lakószobák, fürdők, mellékhelyiségek, kiszolgáló helyiségek fűtését és tisztaságát. Biztosítjuk az egyéni és csoportos foglalkoztatás céljára szolgáló helyiségeket. Elhelyeztünk tájékozódást segítő eszközöket, feliratokat. Biztosítjuk a látogatások zavartalanságát.
- Intézményünk szépen kialakított, padokkal felszerelt udvarral rendelkezik, melyet lakóink a házirendben rögzített módon használhatnak. Rendelkezünk parkolóhellyel, a mentő számára biztonságos megállási lehetőséggel.

A fizikai ellátás keretein belül biztosítjuk a lakók testi komfortjához szükséges ellátást:

- tisztálkodás segítése (mosdás, fürdés, lemosás)
- incontinens beteg testi komfortjának megőrzése (pelenkacsere, lemosás, bőrápolás)
- napi háromszori étkezés, és szükség szerint diéta biztosítása (egészségi állapottól függően az otthon ebédlőjében, éttermi kiszolgálással, vagy lakásban történő felszolgálással, ágyban fekvők esetén odakészítéssel, illetve etetéssel)
- mozgásszükséglet kielégítése: (egészségi állapot függvényében: felügyelt mozgássegítő eszközök használatának lehetősége, sétáltatás, illetve mozgássegítő eszközök használatának betanítása, gyógytornász együttműködésével, ülő vagy ágytorna, illetve forgatás alkalmazásával)

#### **b. Étkeztetés**

- Az Intézmény területén működő központi üzemeltetésű konyha HACCP minőségbiztosítási rendszer szerint működik.
- Az étkeztetést a bentlakók életkori sajátosságainak, a közétkeztetésre vonatkozó jogszabályi előírások betartásával, valamint az egészséges táplálkozás követelményeinek megfelelően biztosítjuk a szociális étkeztetésre vonatkozó szabályok figyelembevételével.
- Az ellátottak étkeztetése keretében ötszöri étkezést ebből legalább egy alkalommal – meleg ételt biztosítunk. Ha az ellátást igénybe vevő egészségi állapota indokolja, részére – orvosi vagy dietetikus javaslatra – diétás étkezést biztosítunk.
- Az intézményben megalakult, 2017. évben az Élelmezési Bizottság, melyben a lakók, az élelmezés-vezető, az Ellátottjogi képviselő és a szervezeti egységek munkatársai képviseltetik magukat.
- E szervezet az Élelmezési Szabályzatban megfogalmazottak szerint évente kétszer ülésezik, és javaslatokat ad az étlap összeállításához, melyeket az érvényes szabályzónak megfelelően az élelmezés-vezető figyelembe vesz a tervezésnél.

#### **Az étkeztetés formái:**

Az Otthonban jelenleg a következő étrendek vannak:

- normál étrend
- diétás étrendek jelenleg:
- cukros,



- cukros-epés,
- cukros-epés tejmentes
- pépes,
- tejmentes,
- glutén és laktózmentes,
- fehérjeszegény,
- mesterséges táplálás speciális gyógytápszerekkel.

Amennyiben a szakorvos a meglévő diétákon kívül mást rendel el a lakó számára, intézet szakképzett dietetikusa személyre szabott diétát állít össze, amit a saját konyhákon készítünk el. A gluténmentes étkeztetést a Soproni Gyógyközpontból vásároljuk. Az étkeztetés az Otthon étkezőiben történik, szükség esetén az ellátott szobájában történő felszolgálással

### **c. Gondozás, ápolás**

#### **Gondozás**

- A fizikai állapot megőrzéséhez szükséges gondozási tervet, annak módosítását az ellátást igénybe vevő személlyel, illetve törvényes képviselőjével közösen készítjük el. A gondozási terv eredményességének feltétele az ellátást igénybe vevő aktív közreműködése.
- A gondozási tervet, vezető ápoló, szociális gondozó, terápiás munkatárs készíti el valamennyi gondozotról az egyéni szükségleteket figyelembe véve. Az ellenőrzést az intézet vezető végzi rendszeresen.
- A gondozási terv gondozási anamnézis alapján készül, magába foglalja a fizikai ellátást, az egészségügyi szolgáltatást, a mentálhigiénés gondozást és az egyénre szabott foglalkoztatást. A gondozási dokumentáció felülvizsgálatát félévente végezzük. Módosítjuk, ha a lakó gondozási problémája megoldódott, ha nem értük el a kitűzött célt, új problémát állapítottunk meg vagy kiderül, hogy a célok nem reálisak.
- Gondozási lapon dokumentáljuk a gondozási tervben meghatározott tevékenységek elvégzését. A gondozási terv végrehajtása team-munkában történik.

#### **Gyógyszeres kezelés:**

Az ellátásban részesülő személyek gyógyszerfelhasználását egyéni gyógyszer-felhasználási nyilvántartó lapon rögzítjük.

Az intézmény a lakók számára a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendeletben szereplő gyógyszereket térítésmentesen biztosítja. Az előgondozás során, illetve az intézetbe történő felvételkor a gyógyszer listáról részletes tájékoztatást nyújtunk, a jelentkezők és a hozzátartozók részére.

Az alap gyógyszerkészlet összeállításánál figyelembe vesszük az ellátást igénybe vevők egészségi állapotát, valamint az esetleg előforduló sürgősségi ellátást. A gondozottak valamennyi személyes gyógyszerét, a háziorvos/szakorvos által kiállított recept alapján igényeljük a gyógyszerből.

A gyógyszerelést a kezelőorvos által előírt gyakorisággal, a gyógyszerelés szabályainak betartásával végezzük, a gyógyszerelést szakdolgozók végzik.

- gyógyszer beszerzés
- gyógyszerelés
- gyógyszeresedés monitorozása
- gyógyszerbeadás
- lejárt, illetve feleslegessé vált gyógyszerek előírás szerinti megsemmisítése

## **Rehabilitáció**

Minden embernek lehetőséget kell adni arra, hogy elveszett képességeit visszaszerezze, így új értelmet kapjon az élete.

Rehabilitációs szemléletünk célja javítani a gondozottjaink pszichés, egészségi és fizikai állapotán.

Foglalkoztatás keretében tartunk naponta csoportos tornát, ahol játékos gyakorlatokat végeznek az idősök.

Az intézmény gyógytornásza egyéni és csoportos torna keretében végzi a mozgásterápiát.

## **Az ápolók feladata a rehabilitációban**

- a gondozottak mobilizálása, sétáltatása, a gyógytornász együttműködésével
- légző torna alkalmazása
- a kiesett fizikális és kognitív funkciók pótlása
- a kóros funkciók, mozgásformák rögzülésének megakadályozása

## **Demens betegek ellátása**

Szakirodalmi adatok szerint a világon a leggyorsabb öregedési tendenciát az Európai Unióban lehet megfigyelni. Az öregedés gyakorta jár együtt a kognitív képességek meggyengülésével, valamint ehhez tartozó viselkedészavarokkal. Ezek a problémák az érintett személyek esetében alkalmazkodási és megküzdései nehézséget idéznek elő, mely kihat az érintettek családjára, és a globális társadalomra is. Hazánkban 250-300 ezerre tehető a kórképben szenvedők aránya.

A demens személy ellátásának, gondozásának és ápolásának alapelve a személyközpontú gondolkodás és gondoskodás. Az ellátásban az első a személy!

A demens személyek életminőségét az alábbiak határozzák meg:

1. a környezet
2. a segítő hozzáállása
3. a kommunikáció minősége
4. egészségügyi és fizikai ellátás minősége
5. az szakemberek jól-léte és biztonsága

A demens ellátottak gondozása - ápolása során szükség van:

1. biztonságos, pozitív hatású környezetre,
2. struktúrált napirendre
3. individuális gondozásra, ápolásra, Virginia Henderson és Dorothea Orem ápolási modelljei, valamint Virginia Bell – Legjobb Barát megközelítés alapján
4. személyre szabott tevékenységek, elfoglaltságok biztosítására,
5. az esetleges viselkedészavarok megfigyelésére, és korrekt beavatkozásra,
6. a személyzet biztonságának megteremtésére,
7. a szakemberek folyamatos képzésére, továbbképzésére, elsődlegesen a hatékony kommunikációs technikák elsajátítására
8. a hozzátartozókkal jó kapcsolattartás és együttműködés kialakítására

## **Ápolás**

Ha a gondozott egészségi állapota indokolja az intézmény orvosának elrendelésére ápolást/szakápolást végzünk, egyénre szabott ápolási terv alapján, ami a beteg állapotától függően történhet meghatározott időintervallumban vagy határozatlan időre.

Az ellátottak valamennyien III. fokozatú gondozási szükséglettel rendelkeznek mindkét ellátási típusban. Morbiditási adataik megegyeznek a hazai vezető morbiditási adatokkal, és jellemzően multimorbiditás állapítható meg minden lakó esetében. Meglévő alap és kísérőbetegségeik szoros háziorvosi és szakorvosi kontrollt igényelnek. Ápolási és gondozási szükségleteik kielégítéséhez jelentős mértékű szakápolási tevékenység elvégzésére van szükség a mindennapokban. Az ápolás és gondozás során a Henderson és Orem féle ápolási modell alapjaival készülnek az individuális ápolási-gondozási tervek. Az ellátó team rendszeres intézményi orvosi felügyelet keretében gondoskodik a lakók egészségi állapotának folyamatos monitorizálásáról, szükség szerint és a lehetőséghez mérten a prevenció harmadik szintjének megvalósításáról, szűrővizsgálatok elvégzéséről, és a terminális állapotú lakók palliatív ellátásáról. Az intézmény menedzsmentjének közös célja, hogy a lakó otthonában-jelen esetben az idősoththonokban részesülhessen megfelelő terápiában és ápolásban, és a betegszállítás okozta idő és személyzet kiesést a minimálisra lehessen csökkenteni.

### **Jellemzően az alábbi szakápolási feladatok elvégzése indokolt:**

- rendszeres konzultáció a házi és szakorvosokkal, kezelőorvosokkal,
- ápolási folyamat megvalósítása, valamint dokumentálása
- vér és egyéb váladékok mintavétele
- perifériás vénakanül behelyezése és gondozása,
- szondán keresztül tápláláshoz, folyadékterápiához kapcsolódó szakápolási feladatok elvégzése,
- gyógyszerelés,
- női beteg katéterezése, katétercseréje,
- folyadékpótló infúzió bekötése orvosi elrendelés alapján,
- intravénás elektrolitpótláshoz, parenterális gyógyszerbeadáshoz kapcsolódó egyéb szakápolási feladatok,
- műtéti területek ellátása, különböző drain-ek kezelése, gondozása
- sztómaterápia,
- szövődményes, és krónikus sebek, fekélyek szakápolási tevékenysége,
- gyógylámpák alkalmazása
- nyomási fekély prevenciója,
- betegség következményeként átmenetileg vagy véglegesen kiesett, vagy csökkent funkciók helyreállításához kapcsolódó szakápolási tevékenységek,
- gyógyászati segédeszközök, protézisek használatának tanítása gyógytornász bevonásával
- tartós fájdalomcsillapítás szakápolási feladatai
- haldokló beteg szakápolása,
- EKG készítése orvosi utasításra,
- oxigénterápiához kapcsolódó szakápolási feladatok,
- légzés és inhalációs terápiához kapcsolódó szakápolási feladatok
- asszisztálás minimal invazív tevékenységeknél
- minden egyéb orvos által elrendelt, és felügyelt szakápolási tevékenység

A fentieket figyelembe véve a szakápolási feladatok szakszerű, helyben történő elvégzésével javítható a gondozottak életminősége, és elégedettségi szintje.

Az alapápolási feladatokat szakképzett személyzet végzi.

A gondozottak egészségi állapotát érintő változásokról, illetve a velük kapcsolatos jelentősebb eseményekről eseménynaplót, illetve személyre szóló gondozási dokumentációt vezetünk.

Ha a gondozott egészségi állapota indokolja az intézmény orvosának elrendelésére ápolást végzünk, egyénre szabott ápolási terv alapján, ami a beteg állapotától függően történhet meghatározott időintervallumban vagy határozatlan időre. A szakápolási feladatokat szakképzett ápolók végzik.

#### **Az ápolás feladatai:**

- Szondán át történő táplálás.
- Speciális tevékenységek alkalmazása (EKG, szívó alkalmazása, gyóglámpák alkalmazása).
- Baleseti és egyéb műtétek utáni ápolási feladatok, és az önellátás korlátozottsága esetén a testi higiéne biztosítása, valamint a mozgás segítése, gyógytorna kivitelezése
- Decubitus megelőzése, decubitálódott területek, kompetenciahatárig történő ellátása.
- Betegség következményeként átmenetileg vagy véglegesen kiesett vagy csökkent funkciók helyreállításához, fejlesztéséhez kapcsolódó ápolási feladatok (gyógyászati segédeszközök használatának tanítása, hely- és helyzetváltoztatás segítése).
- Tartós fájdalomcsillapítás szigorú orvosi utasítás és ellenőrzés mellett.
- A beteg állapotától függően mozgásterápia gyógytornász alkalmazása.
- Eszméletlen beteg ápolása, haldokló beteg ellátása, orvosi utasítás és rendszeres ellenőrzés mellett.
- Vér és testváladékok mintavétele laboratóriumi vizsgálat céljából.

A gondozottak egészségi állapotát érintő változásokról, illetve a velük kapcsolatos jelentősebb eseményekről eseménynaplót, illetve személyre szóló gondozási dokumentációt vezetünk.

#### **d. Egészségügyi ellátás**

Az Otthon biztosítja az igénybe vevők egészségügyi alapellátását:

- rendszeres orvosi felügyelet
- az orvos által javasolt diéta, és tanácsadás
- szakorvosi ellátáshoz, kórházi kezeléshez való hozzájutás
- törvényben meghatározott gyógyszer- és gyógyászati segédeszközökkel való ellátás
- az alapgyógyszerlistába tartozó gyógyszerek ingyenes biztosítása
- a lakók számára a gyógyszerek beszerzése
- a szükséges szűrővizsgálatok, az orvosok által elrendelt vizsgálatokra való eljutást
- az Intézmény keretein belül megoldható gyógykezeléseket:
  - Pszichiáter szakorvos
  - Belgyógyászati szakorvos
  - Szemész szakorvos
  - Neurológiai szakorvos
  - Bőrgyógyász szakorvos

- **Háziorvosi ellátás:** betegeink háziorvosai elvégzik a szükséges betegvizsgálatokat, gyógyszerrendeléseket, szűrővizsgálatokat. Javaslattal adnak a gondnokság alá helyezéshez, fogyatékossági támogatásokhoz és mindennemű háziorvosi teendővel kapcsolatos feladatot látnak el.
- **Pszichiátriai szakellátás:** pszichiáter szakorvosunk közreműködői szerződéssel foglalkoztatott, rendelési ideje heti 2 óra, terápiás javallatot ad, pszichiátriai betegség esetén szakellátást nyújt, szakvéleményt ad.
- **Belgyógyászati szakellátás:** engedélyes egészségügyi szolgáltatóként intézményünk heti 12 órában belgyógyász szakorvost alkalmaz, aki a belgyógyászati eredetű megbetegedések ellátásával foglalkozik mindkét telephelyen.
- **Szemészeti szakellátás:** szemész főorvos heti két órában, megbízási szerződéssel végzi az ellátást. Az Otthon minden lakójánál elvégzi a szemészeti szűrővizsgálatokat, gondozási feladatokat lát el főként glaukómás, kataraktás, diabéteszes megbetegedések esetén. Szemüveget ír fel gondozottjaink részére.
- **Neurológiai szakellátás:** hetente 2 órában működik engedélyes egészségügyi szolgáltatásként. A szakorvos megadja a gyógyszerek, inkontinencia betétek rendeléséhez, szükséges javaslatokat, felírja az általa rendelhető segédeszközöket. Koordinálja a demenciában szenvedő betegeink kivizsgálását és gyógykezelését.
- **Bőrgyógyászati szakellátás heti 1 órában működik önkéntes szerződés alapján.** végzi a bőrgyógyászati megbetegedések diagnosztikáját, terápiás javaslatát és a terápia nyomonkövetését.

#### **e. Mentálhigiénés ellátás**

A mentális gondozás a pszichés állapotrosszabbodás megelőzésére szolgál. Mentálhigiénés tevékenységünk már az intézménybe kerülés előtt az előgondozás során is elkezdődik. Az előgondozás alkalmat ad arra, hogy a várakozó információt kapjon az intézményről, válaszokat kapjon a kérdéseire. Ezáltal csökkentjük frusztrációját, félelmeit az intézményi elhelyezéssel kapcsolatban. A várakozás ideje alatt kapcsolatot tartunk a várakozókkal évente egyszer írásban, szükség szerint telefonon és személyesen ügyfélfogadási időben, ezzel növeljük bizalmukat az intézménnyel szemben. Az intézményi elhelyezést követően a mentális gondozás az új élethelyzet elfogadására, a beilleszkedés elősegítésére, lelki egyensúly helyreállítására, megtartására irányul. Az intézmény életformához való alkalmazkodás elősegítése az intézmény valamennyi dolgozójának feladata.

#### **A mentálhigiénés ellátás feladata:**

A normális pszichés működést biztosítása, ami szorosan kapcsolható a gerontológiai feladatokhoz.

#### **A mentálhigiénés ellátás célja:**

Az idősök személyiség-szerkezetének fenntartása, hogy belső lelki harmóniáját megőrizve beilleszkedjen környezetébe és ott békében, konfliktus nélkül éljen.

A mentálhigiénés ellátást egyéni, kis- és nagycsoportos formában tartjuk.

#### **Mentálhigiénés ellátás tartalma:**

- Személyre szabott bánásmód.
- A konfliktushelyzetek oldása, megelőzése érdekében az egyéni, csoportos megbeszélések.
- A szabadidő kulturált eltöltésének szervezése
- Az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatainak segítése, erősítése.

- Az egyéni gondozási tervek megvalósítása.
- A hitélet gyakorlásának segítése.
- Segíti és támogatja a kis közösségek, társas kapcsolatok kialakulását és működését.
- Az ellátottak testi-lelki aktivitásának fenntartása, megőrzése érdekében előre megtervezi a megvalósítás folyamatosságát és rendszerességét.

A szakdolgozók kompetenciahatárát meghaladó feladatok esetén pszichiáter segítségét kérjük.

#### **f. Foglalkoztatás**

Az Otthon lakói részére hasznos, élmény dús időtöltés biztosítása, az egyéni gondozási tervben foglaltak szerint, az ellátott meglévő képességeire építve, korának, fizikai és mentális állapotának megfelelően. A foglalkoztatás napi, heti, havi, illetve éves foglalkoztatási terv szerint történik.

A foglalkoztatásban jelentős szerepe van a foglalkoztatás szervezőknek, akik szervezik a programokat, de természetesen részt vállalnak a feladatok megvalósításából a szakmai TEAM tagjai is, illetve az otthon összes dolgozója.

Jó kapcsolatokat építettünk ki a város óvodáival, általános, illetve középiskolaival: így például a Szent Orsolya Római Katolikus Gimnázium, Általános Iskola, Óvoda-Bölcsődével, a Petőfi Sándor Általános Iskolával, a Fenyő téri Általános Iskolával, Deák téri Általános Iskolával. A középiskolák közül az Eötvös Gimnázium, Egészségügyi Technikum és Művészeti Szakgimnázium, a Berzsényi Dániel Evangélikus Líceummal, akik ünnepi előadásokat tartanak, kulturális programjainkon részt vesznek.

Ünnepi rendezvényeinken szerepelnek intézményünk dolgozói és azok gyermekei is.

#### **A foglalkoztatás célja:**

Hasznos időtöltés, szórakozási lehetőség, kikapcsolódás biztosítása, mellyel csökkentjük a feleslegesség érzését, eltereljük az aktuális problémáról az idős emberek gondolatait.

A foglalkoztatás formái:

- Az aktivitást segítő fizikai tevékenységek (séta, sporttevékenység, fekvőbetegek levegőztetése, ágytorna, mobilizálás stb.).
- A szellemi és szórakoztató tevékenységek (pl. előadások, olvasás, felolvasás, rádióhallgatás, tévézés, kártya- és társasjátékok, vetélkedők, zenehallgatás)
- Nagyon népszerű a dalárda, melynek tagjai rendszeresen fellépnek az intézmény rendezvényein. A nosztalgia kávéház keretében régi dalok hallgatásával, finom sütemények és kávé mellett az emlékek felidézésére van lehetőség. Az irodalmi kávéházban irodalmi műveket beszélnek meg, olvasnak fel.
- A kulturális tevékenységek (pl. rendezvények, ünnepségek, színház-, mozi-, múzeumlátogatások, kirándulások, csereüdülések, kiállítások stb.).
- Részlegeinken megünnepeljük lakóink névnapját, kerek születésnapjait.
- Kreatív foglalkozások pl.: hímzés, varrás, tojásfestés, díszek készítése, az intézmény évszakhoz, illetve eseményekhez kötött feldíszítése stb.
- A szabadidő hasznos eltöltésének keretében a lakók kisegítő tevékenységet végeznek (növények gondozása, varrás, takarítás)
- A foglalkoztatás keretében a lakók besegíthetnek az intézeti sírok gondozásába.

#### **g. Ruházat, és egyéb textíliával való ellátás**

Az intézmény lakói alapvetően saját ruházatát és textíliáját használja. Amennyiben nem rendelkezik megfelelő és elegendő saját ruházattal, úgy az intézmény

- hiányzó ruhaneműt (három váltás fehérneműt és hálóruhát), szükség szerint az évszaknak megfelelően két váltás felső ruházatot és utcai cipőt,
- a ruházat és egyéb textíliák mosását vállalja,
- ruházat és egyéb textíliák javítása (kisebb átalakításokat, varratásokat lehet elvégeztetni térítésmentesen), illetve az egész Otthon textília javítási munkáit elvégzi a házi rendben rögzített módon.

#### **h. Egyéb szolgáltatások**

Az intézményben fodrászati, pedikűrös, varrodai és mosodai szolgáltatás is igénybe vehető.

- Fodrászat és pedikűr: heti egy alkalommal áll lakóink rendelkezésére a városi áraknál lényegesen olcsóbban.
- Varroda: kisebb átalakításokat, varratásokat lehet elvégeztetni térítésmentesen, illetve az egész intézet textília javítási munkáit elvégzi a házi rendben rögzített módon.
- Mosoda: a teljes körű ellátás része, az Otthonban keletkező szennyest és a személyes ruhadarabokat is lehet itt mosatni, a mosodai rend szerint.

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

Az ellátások igénybevétele önkéntes, kérelem formanyomtatványon kérelmezhető, a csatolt melléletek kitöltésével.

#### **Alapszolgáltatások és bentlakásos ellátások**

Az ellátások igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére történik. A kérelmeket írásban vagy szóban kell előterjeszteni. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, a kérelmet – az érintett személy véleményét lehetőség szerint figyelembe véve – a törvényes képviselője terjeszti elő. Az igénybevételére irányuló kérelmet a szolgáltatást nyújtó intézetekben kell előterjeszteni.

A kérelem előterjesztésekor mellékelni kell a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 1. számú melléklet I. része szerinti orvosi igazolást vagy a fekvőbeteg-gyógyintézeti ellátás ideje alatt, illetve annak megszűnését követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentést *házi segítségnyújtás, idősök nappali ellátása esetén, és bentlakásos intézmény esetén, az éjjeli menedékhely kivételével*.

Az ingyenes vagy a fenntartó döntése által térítésmentesen biztosított szolgáltatások kivételével a jövedelemnyilatkozatot, *tartós bentlakásos ellátás (idősök otthona)* esetén a vagyonynyilatkozatot mellékelni kell. Amennyiben az ellátást igénylő vállalja a mindenkor intézményi térítési díjjal megegyező összegű személyi térítési díj megfizetését, úgy a jövedelemnyilatkozatot / vagyonynyilatkozatot nem kell kitölteni.

A nappali melegedő, a népkonyha és a hajléktalanok éjjeli menedékhelye, valamint az utcai szociális szolgálat esetében, külön eljárás nélkül történik az igénybevétel. Amennyiben kizáró ok nem áll fenn, a szolgáltatások azonnal igénybe vehetők. A szociális munkatárs tájékozik az ügyfél egészségi és mentális állapotáról, családi vagy társas kapcsolatairól, jövedelmi helyzetéről, a kialakult élethelyzet

okairól, szükségleteiről, igényeiről. Ezt követően megoldási javaslatokat tesz a rászorulóknak, és vele közösen állítja össze az elvégzendő feladatokat, jelöli ki az együttműködés kereteit és határidejét. A szociális munkatársak - szükség szerint és meghatározott ideig – után követéssel segítik az ellátásból kikerülő hajléktalan személyt.

A hajléktalanok átmeneti szállására történő befogadásra – a szakmai team javaslata alapján – az intézetvezető mérlegelése és engedélyezése után kerülhet sor.

Hajléktalan személyek ellátását biztosító szolgáltatások, a közösségi ellátások, és a nappali ellátás esetén az a személy is ellátható, aki a szolgáltató vagy intézmény külön jogszabályban meghatározott ellátási területén tartózkodik, de ott nem rendelkezik bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel. Bentlakást nyújtó intézmény esetén - az intézmény férőhelyeinek 10%-áig - az a személy is ellátható, aki az intézmény külön jogszabályban meghatározott ellátási területén nem rendelkezik bejelentett lakóhellyel vagy tartózkodási hellyel.

### **Az egyes szolgáltatások igénybevételéhez szükséges szakvélemények**

*A fogyatékos személyek nappali ellátásának* igénybevétele iránti kérelemhez mellékelni kell a fogyatékoság fennállását igazoló,

- a) a tanulási képességet vizsgáló szakértői és rehabilitációs bizottság, illetve az országos szakértői és rehabilitációs tevékenységet végző bizottság szakértői véleményét vagy
- b) a fogyatékoság jellege szerinti szakorvosi leletet vagy
- c) az Szt. 65/C. §-ának (5) bekezdése szerinti dokumentumokat.

*A Pszichiátriai betegek nappali ellátásának* igénybevétele iránti kérelemhez mellékelni kell az igénybevevő szakorvosának, kezelőorvosának szakvéleményét.

*A közösségi pszichiátriai ellátás* igénybevételére irányuló kérelemhez mellékelni kell a pszichiáter vagy neurológus szakorvos szakvéleményét a pszichiátriai betegség fennállásáról. Ha a szolgáltatást igénylő nem rendelkezik szakvéleménnyel, a szolgáltatás részére a kérelem benyújtásától számított legfeljebb három hónapig átmeneti jelleggel biztosítható.

*Demens személyek ellátása* esetén az igénybevételre irányuló kérelemhez be kell nyújtani a pszichiáter, neurológus szakorvos által kiállított,

- a) nappali ellátás esetén a demencia kórképet igazoló,
- b) bentlakásos intézményi ellátás esetén a demencia kórkép legalább középsúlyos fokozatát megállapító szakvéleményt.

*Étkeztetés* igénybevétele esetén a szociális rászorultság vizsgálata a helyi rendelet előírásai szerint megvizsgálásra kerül.

*Házi segítségnyújtás* esetén az előgondozás szakaszában sor kerül a gondozási szükséglet vizsgálatára. A vizsgálat eredményének függvényében megállapítható, hogy az ellátott személyi segítségre vagy szociális gondozásra jogosult. A gondozási szükséglet vizsgálatot az előgondozással megbízott munkatársak végzik az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól szóló 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet alapján. Az értékelő adatlap kitöltésében a háziorvos, a kezelőorvos, a fekvőbeteg intézmény orvosa közreműködik.

**Szociális alapszolgáltatás** igénylése során a fentebb említett szakvélemények, a szociális rászorultság igazolása, valamint a jövedelemnyilatkozat másolatként is benyújthatók, feltéve, hogy három hónapnál nem régebbiek. Nem szükséges ismételt benyújtani ezen dokumentumokat, amennyiben az igénylő ugyanannál az integrált intézménynél igényel más ellátást, ahol ellátásban részesül, feltéve,



hogy a dokumentumok három hónapnál nem régebbiek. Ez esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a másolatként csatolt, illetve korábban csatolt dokumentumok tekintetében időközben nem következett be változás.

**Bentlakásos ellátás** esetén az előgondozás során az intézményvezető vagy az általa megbízott más személy tájékoztodik az intézményi ellátást igénybe vevő életkörülményeiről, egészségi állapotáról, szociális helyzetéről a megfelelő, személyre szabott szolgáltatás biztosítása érdekében, továbbá felkészíti az ellátást igénybe vevőt az intézményi elhelyezésre.

Előgondozást kell végezni bentlakásos intézményi elhelyezés előtt, az éjjeli menedékhely és a hajléktalan személyek átmeneti szállása kivételével. Ha az intézmény szolgáltatása az igénybe vevő szükségleteinek, állapotának nem felel meg, az előgondozást végző személy más ellátási forma igénybevételére tesz javaslatot.

Az Intézményvezető, illetve az általa megbízott személy az előgondozás során átadja a megállapodás tervezetét és ismerteti a házirend tartalmát. *Időszotthoni ellátás* esetében az előgondozás során kell elvégezni a gondozási szükséglet vizsgálatot. Az ellátás az értékelő adatlap alapján III. fokozatú személy esetében vagy az egyéb körülményeken alapuló gondozási szükséglet esetén nyújtható.

Az előgondozás során tájékoztatni kell az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét az intézménnyel kötendő megállapodás tartalmáról, valamint a térítési díj várható mértékéről, illetve az egyszeri hozzájárulás mértékéről, amit a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásokról, azok igénybevételéről, valamint a fizetendő térítési díjakról szóló Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzatának aktuális rendelete szabályoz. Az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője tájékoztatást kap a férőhely elfoglalásának idejéről, illetve az elhelyezéssel kapcsolatos teendőkről.

A kérelmek a beérkezését követően a nyilvántartásba vétel megtörténik.

Az intézetvezető a rendelkezésére álló információk alapján, valamint az elhelyezési kérelmek beérkezésének sorrendjében, az intézményvezető jóváhagyásával gondoskodik az ellátást igénylők elhelyezéséről és a soron kívüli elhelyezésről.

A bentlakásos ellátás keretében kiértécsítés a férőhely elfoglalásáról szóban vagy írásban történik. Az igénylő a férőhelyet a kiértécsítéstől számított 8 napon belül foglalhatja el. Amennyiben a kiértécsített várakozó a férőhelyet nem foglalja el, a soron következő várakozó kiértécsítésére kerül sor. Az igénybevételek sorrendje a szabad kapacitások függvényében történik.

Az intézet vezetője az ellátás igénybevételének megkezdésekor az ellátást igénylővel, illetőleg annak törvényes képviselőjével megállapodást köt, a népkonyha, a nappali melegedő, az utcai szociális munka és az éjjeli menedékhely kivételével.

A soron kívüli elhelyezés iránti igény sorrendben megelőzi a többi kérelmet. A soron kívüli felvételtől szóló döntést nyilvántartásban rögzíti.

Soron kívüli elhelyezést csak az intézményben rendelkezésre álló üres férőhelyekre lehet biztosítani.

## VIII. Más intézményekkel történő együttműködés módja

### Szakmai együttműködés a feladatellátás érdekében

- A Soproni Járási Hivatal Népegészségügyi Osztállyal, működési engedélyezettetés, hatósági ügyintézés, ellenőrzés kapcsán évente több alkalommal.
- Az ellátottjogi képviselővel havi rendszerességgel a fogadóóráján, telekommunikációs eszközön keresztül, és az Élelmezési Bizottság ülésein keresztül.

- Betegjogi képviselővel szükség esetén.
- Gyógyszertárakkal a lakók havi és eseti gyógyszer-beszerzéseivel kapcsolatosan folyamatosan.
- Házi orvosokkal történő eseti és vagy rendszeres kapcsolattartás, az ellátást kérelmező, illetve a már ellátott érdekében –gyógyszer és gyógyászati eszközök felírása, valamint jelzések, krízishelyzetek megoldása érdekében.
- Soproni Gyógyközpont Soproni Erzsébet Oktató Kórház és Rehabilitációs Intézet valamennyi klinikai és diagnosztikus egységével a gondozottak gyógykezelésének menedzselésével megegyező gyakorisággal.
- a fenntartó önkormányzattal, SMJV Humánszolgáltatási Osztállyal.
- a Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Gyámügyi és Igazságügyi Főosztályával.
- a Győr-Moson-Sopron Vármegyei Kormányhivatal Soproni Járási Hivatal Foglalkoztatási Osztályával.
- Módszertani intézményekkel.

## **Az együttműködés intézetenkénti bontásban**

### **Hajléktalanokat Ellátó Intézet**

- Regionális Diszpécser Szolgálat.
- Rendszeresség: évente 2-3 alkalom, illetve krízisidőszakban napi szintű egyeztetés.  
A tájékoztatás telefonon történik, az éjjeli menedékhely és az átmeneti szállást igénybe vevők létszámáról, illetve szakmai műhelyen való részvétel a diszpécser szolgálat szervezésében.
- Rendőrséggel a krízis időszak kezdete előtt személyes egyeztetés történik.
- Más városok hajléktalanokat segítő szolgálataival szükség szerinti egyeztetés a szakmai megoldások, tapasztalatok egyeztetése többnyire telefonon történik, de ritkán személyes találkozások során tekintettük meg más intézmények működését.
- Sopron és Környéke Család és Gyermekei Ellátás Intézete által szervezett éves települési szakmai tanácskozáson való részvétel, szakmaközi megbeszélések.
- Krízisegyeztető fórum keretében minden év november 1. előtt a polgármesteri hivatalban személyesen veszünk részt a polgármester által a téli krízis időszakban érintett intézmények számára meghirdetett megbeszélésen.
- Katasztrófavédelemmel havonta a krízisidőszakban. havonta megküldik a várható időjárás adatait, illetve krízis-, vagy katasztrófahelyzetre tekintettel, szükség szerint adategyeztetés történik.

### **Szociális Alapellátási Intézet**

#### **Ciklámen és Lila Akác Idősek Nappali Ellátása**

- Soproni Egyetem Benedek Elek Pedagógiai Kar, évente egy-két alkalom, melynek keretében gyakorlati helyszínt biztosítunk a hallgatók részére.
- Szent Márton Házzal előre egyeztetett időpontban, meghirdetett előadások látogatása, a legraszorultabb idősök támogatása.
- Soproni rendőrséggel évente több alkalommal, előadásokon történő részvétel előre egyeztetett időpontban az időskorúak sérelmére elkövetett bűncselekmények megelőzése témában.
- Soproni Gyalogló Idősek Klubjával hetente szervezett túrák látogatása, egészségi, fizikai állapot megőrzése céljából.
- Győr, Mosonmagyaróvár idősök nappali ellátást nyújtó intézményekkel szükség szerint szakmai kapcsolat.

- Védőnői szolgálattal évente 2-3 alkalommal szervezeten egészségügyi állapot időszakos ellenőrzése, illetve egészségmegőrzés témában előadások tartása.

#### **Virágfüzér Sérültek Napközi Otthona**

- SMJV Humánszolgáltatási Osztállyal az ellátotti kör számára a szociális segélyek igénylése céljából, illetve informálódás az adott év változásairól.
- Sopron és Környéke Család és Gyermekegészségügyi Ellátás Intézetével, akik részére évente 2-3 alkalommal az észlelt problémák jelzése, valamint szakmai megbeszéléseken való aktív részvétel.
- Értelmileg Sérültek és Segítőik Egyesülete tekintetében a közgyűlésen való részvétel Győrben, érdekképviselői találkozók mellett negyedéves, célzott programok látogatása. Fogyatékkal élők érintő szakmai tanácskozások.
- ÉNO Csorna napközis ellátás - közös programokon való részvétel évente 1-2 alkalommal
- FÁNO Győr (Fogyatékosok Átmeneti és Napközi Otthona – közös programokon való részvétel évente 1-2 alkalommal
- Nyitott KAPU-VÁR Napközis Csoportja Kapuvárral évente kb. 4 alkalom keretében közös programok szervezése, az ellátottak között kialakult kapcsolatok fenntartása, részvétel a szakmai napokon.
- Győr-Moson-Sopron Vármegyei Alpokalja Szociális Központtal tájékozódás a későbbi vagy ideiglenes bentlakásos intézményi elhelyezés lehetőségeiről, egyéb információk, rendezvényeken való részvétel.
- Módszertani - Oktatási Intézményekkel: Doborjáni Ferenc Nevelési-Oktatási Központ, Kozmutza Flóra EGYMI, Tóth Antal Nevelési-Oktatási és Módszertani Központtal évente 2-3 alkalommal a szülői értekezlet alkalmával az ellátás bemutatása, illetve szakmaközi találkozók. A napközis rendezvény keretén belül a foglalkozások és az ellátás bemutatása, programokon való részvétel (leendő napközisek és szüleik tájékoztatása).
- Foreno Foglalkoztatási és Rehabilitációs Nonprofit Kft.-vel a munkába állás lehetőségeiről való tájékozódás, szakmai megbeszélés.
- Hova Tovább Közhasznú Alapítvánnyal a kölcsönös segítség és a programlátogatások folyamatosak (szomatopedagógus, konduktor).
- Soproni Egyetem Benedek Elek Pedagógiai Karral évente 4-5 alkalommal, az intézmény ugyanis gyakorlati helyszín gyógypedagógus és szociálpedagógushallgatók számára. Közös programok az érzékenyítés jegyében.
- Civil segítő szervezetek: Máltai Szeretetszolgálat, Magyar Vöröskereszt, Szent Márton Ház. Az együtt működés keretében az adományközzvetítésen kívül a fogyatékkal élők számára meghirdetett programokon való részvétel.

#### **Pszichiátriai Betegek Nappali Ellátása**

- Kórház Pszichiátriai Osztállyal napi kapcsolatban vagyunk a közös ügyfelek állapotának egyeztetése céljából.
- Árvácska Alapítvánnyal heti egy alkalommal élelmiszeradománnyal kapcsolatban.
- Hivatásos gondnokok.
- SMJV Polgármesteri Hivatal Szociális Csoporttal a segítség lehetőségeinek kiterjesztése céljából lehetőségek átbeszélése az érintett ügyfelek kapcsán.

### **Idősek Otthona**

- Eötvös József Evangélikus Gimnázium Egészségügyi Technikum és Művészeti Szakgimnázium, mely a 14. évfolyamban gyakorlati helyszínt nyújt a képzésben résztvevő ápoló hallgatóknak. Gárdonyi Géza Általános Iskola, Szent Orsolya Római Katolikus Gimnázium, Általános Iskola, Óvoda-Bölcsőde, Soproni Petőfi Sándor Általános Iskola és AMI, Deák téri Általános Iskola, Soproni Horváth József Alapfokú Művészeti Iskola városi óvodák gyermekek érzékenyítése közös rendezvények szervezésével, állami és egyházi ünnepeken előadások fogadása.
- VLS és egyéb szociális gondozókat képző intézményekkel – gyakorlati helyszín biztosítása évenként több alkalommal.
- A Soproni Szociális Intézmény felvételt nyert a Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara duális képzőhely nyilvántartásába.
- Idősek Emberek Gondozásáért Alapítvány, évente több alkalommal támogatja anyagok, eszközök beszerzésével foglalkozásainkat.
- Idősek Európai Háza Alapítvány, az Alzheimer Café rendezvényein keresztül havi rendszerességgel.
- Idős Emberek Magyar Ápolási Egyesület, részvétel évente többször a rendezvényeken, továbbképzéseken.
- Magyar Egészségügyi Szakdolgozói Kamara, évente többször részvétel szakmai pontszerző továbbképzéseken.
- Egyházakkal történő rendszeres kapcsolattartás az egyházi ünnepek megtartása miatt, ezen kívül a helyi plébániával az intézményben történő hitélet gyakorlása kapcsán.

### **Mindhárom Intézetre vonatkozóan:**

- Betegszállító szolgálat eseti de rendszeres együttműködés, a szakrendelések várakozási idejét nélkülözni kívánó lakók kérelmére.
- Soproni Egyetem Benedek Elek Pedagógiai kar, folyamatos kapcsolattartás, eseti nagy gyakorlatosok fogadása.
- VLS Szakképző Centrum, szociális gondozó és ápoló képzés gyakorlatosainak fogadása, teoretikus biztosításával.
- Hivatásos gondnokokkal rendszeres kapcsolattartás, bentlakásos intézményben eseti formában, étkeztetés, házi segítségnyújtás vonatkozásában, havi rendszerességgel történő tapasztalatcseré, a térítési díjak befizetésekor.
- Sopron és Környéke Család és Gyermejkölési Ellátás Intézetének családgondozóival a közös ellátott érdekében történő rendszeres kapcsolattartás, eseti, vagy havi rendszerességgel, a térítési díjak befizetésekor.
- Rendszeres, az ünnepekhez, vagy a mindennapokat színesítő programok kapcsán, előadókkal, zeneterapeutaival való folyamatos kapcsolattartás (zeneterapeuta; Lila Akác dalkör; Csendtörők zenekar stb, helyi általános iskolák és óvodák...)
- Hitélet gyakorlását segítő rendszeres kapcsolattartás a Soproni Evangélikus Egyházközséggel, valamint a katolikus Szent Margit plébániával.

## **IX. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja**

- Intézményünk szolgáltatásairól saját honlapunkon találnak információt ([www.soszi.hu](http://www.soszi.hu)) az érdeklődők, amelyet folyamatosan aktualizálunk és tartalommal töltünk meg.
- Saját szórólap anyaggal rendelkezünk, amelyeket folyamatosan terjesztünk.
- A helyi médiában is gyakorta megjelenő felhívás segítségével próbáljuk megszólítani a Sopron és térségének érintettjeit.
- Széles körű kapcsolatrendszerünknek köszönhetően gyakran informálódunk mi is az adott célcsoport egyes tagjainak problémáiról, nehézségeiről, veszélyeztető körülményeiről.
- Önkormányzati és egyéb, a település lakosságát érintő fórumokon keresztül.
- Háziorvosok számára tájékoztatót készítünk a szolgáltatásainkról.
- az Idősek Otthonáról szóló prospektust elhelyezzük a Humánszolgáltatási Osztályon.
- Alzheimer Café rendezvényeinek történő részvétellel tájékoztatást nyújtunk az érdeklődőknek.

### **Ügyfélfogadás**

Ügyfélfogadási időben minden érdeklődőt a helyszínen tájékoztatunk szolgáltatásokról, az igénybevétel, elhelyezés feltételeiről és ekkor lehetőséget is biztosítunk az intézmény megtekintésére is. Intézményvezetői ügyfélfogadás előre egyeztetett időpontban történik.

#### **Hajléktalanokat Ellátó Intézet**

**Utcai szolgálat/ Magyar utca 22.**

tel.: 30/827-37-61

Krízisidőszakban (naponta): 14-16 óráig

Krízisidőszakon kívül (naponta): 10-12 óráig

#### **Nappali melegedő / Magyar utca 22.**

tel.: 20/489-41-85

Hétfő-vasárnap 8-18 óra között folyamatos

#### **Átmeneti szállás / Kossuth Lajos utca 10.**

tel.: 20/489-04-76

Hétfő-vasárnap 8-18 óra között folyamatos

#### **Éjjel menedékhely / Kossuth Lajos utca 10.**

tel.: 20/489-04-76

Hétfő-vasárnap 9-11 óra között

#### **Szociális Alapellátási Intézet**

**Ciklámen Idősek Napközi Otthona / Kossuth Lajos utca 10.**

tel.: 20/488-15-49

Hétfő: 9-11 óráig

Kedd: 13-15 óráig

**Lila Akác Idősek Napközi Otthona / Major köz 3.**

tel.: 20/487-31-27

Szerda: 9-11 óráig

Csütörtök: 13-15 óráig

**Virágfüzér Sérültek Napközi Otthona** / Kossuth Lajos utca 10.

tel.: 20/488-92-44

Hétfő-szerda-péntek: 9-10 óráig

Kedd-csütörtök: 13-14 óráig

**Pszichiátriai Betegek Nappali Ellátása** / Uszoda utca 9.

tel.:20/503-18-02

kedd: 8-12 óráig

csütörtök: 12-16 óráig

**Étkeztetés, házi segítségnyújtás** / Sopron, Major köz 3.

Telefonos, és személyes felkereséssel történő információ nyújtás:

99/ 505-599 és 99/ 505-598

Hétfőtől- csütörtökig: 9.30 – 14.30 óra között

Pénteken: 9.30 – 13.30 óra között

**Idősek Otthona**

**Ikva Idősek Otthona** / Sopron, József Attila utca 5.

tel.: 99/523-026

Hétfőtől- péntekig: 9 - 16 óra között

Személyes ügyfélfogadás:

Ügyfélfogadásra, telefonos egyeztetést követően, a lehetőség adott.

**Idősek Otthona** / Sopron, Balfi út 80.

Telefonon keresztüli információ nyújtása: hétfőtől péntekig 9 és 15.30 óra között

Intézetvezető:

Személyes ügyfélfogadásra telefonon egyeztetett időben van lehetőség.

Lakópénztár

(tel: 505-217 / 21mellék)

szerda: 9-és 11 óra között

Hozzá tartozók részére, kedden 14.00-16.00 óra között.

Az ettől elérő ügyintézési időpontra csak előzetese megbeszélést követően kerülhet sor.

Szociális munkás:

hétfő:10-12

szerda: 12.30-15

## **X. Az ellátottak és a szociális szolgáltatást végzők jogainak védelmével kapcsolatos szabályok**

**Az ellátottak jogai:**

- Az intézményi ellátást igénybe vevő ellátottnak joga van szociális helyzetére, egészségi és mentális állapotára tekintettel a szociális intézmény által biztosított teljes körű ellátásra, vala-

mint egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján az egyéni ellátás, szolgáltatás igénybevételére.

- Az ellátást igénybe vevőnek nyújtott szolgáltatásokban figyelemmel vagyunk az alkotmányos jogok (különösen az élethez, emberi méltósághoz, testi épségéhez, testi-lelki egészségéhez) maradéktalan és teljes körű biztosítására.
- Az ellátottnak az intézményi ellátás során joga van az egyenlő bánásmódhoz.
- Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az intézmény nem korlátozhatja az ellátottat, a személyes tulajdonát képező tárgyai, illetve mindennapi használati tárgyai használatában, kivéve a házirendben meghatározott tárgyak körét. Az erre vonatkozó korlátok helyhiány miatt kerültek beiktatásra és ezzel kapcsolatban a felvételi beszélgetés során tájékoztatást adunk.
- Az intézetvezető gondoskodik az ellátást igénybe vevők intézménybe bevitt vagyontárgyainak, személyes tárgyainak és értékeinek megfelelő és szükség esetén biztonságos elhelyezéséről. Az intézet csak a megőrzésre leadott tárgyakért vállal felelősséget. Ha az ellátott vagyontárgya vagy értéktárgya a megőrzés során speciális feltételeket igényel, a bentlakásos ellátásban segítséget nyújt a megfelelő elhelyezéshez, illetve annak eléréséhez.
- Az ellátottnak joga van az szabad mozgásra, figyelemmel a saját és társai nyugalma, biztonságára. Otthonon belüli és kívüli mozgások rendjét a házirend tartalmazza, illetve ezekről az előgondozás során és a felvételi elbeszélgetés során tájékoztatást adunk.
- Az ellátást igénybe vevőnek joga van családi kapcsolatainak fenntartásához, rokonok, látogatók fogadásához. A látogatások részletes rendjét a házirend tartalmazza. Az ellátottak a szobán kívül a közösségi helyiségekben is fogadhatnak látogatókat.
- Az ellátását igénybe vevőknek joga van az állapotának felülvizsgálatával kapcsolatos információk megismerésére, a felülvizsgálatot megelőzően, illetve követően, írásban.
- Az ellátást igénybe vevő betegség miatt gyógykezelésre szorul, ezért az ellátása során figyelembe kell venni az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény beteg jogait szabályozó rendelkezéseit.
- Az ellátottak jogait a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 94/E. §-a szerint biztosítjuk. Az Otthonokban Érdekképviselői Fórum működik, melyről külön szabályzat rendelkezik.
- Az ellátással kapcsolatos panasz esetén az intézetvezető 15 napon belül írásban értesíti a panasztevőt a panasz kivizsgálásának eredményéről. A felek elsősorban tárgyalás útján rendezik vitás kérdéseiket. Ha a panaszt ily módon nem sikerül tisztázni, akkor az igénylő először a Soproni Szociális Intézmény igazgatójához fordulhat. Ha panaszával kapcsolatosan továbbra sem történik érdemi intézkedés, vagy a hozott döntéssel nem ért egyet, úgy 8 napon belül a fenntartóhoz (Sopron MJV Önkormányzata) fordulhat.
- Az ellátott jogai gyakorlásához igénybe veheti az ellátottjogi képviselő segítségét, akinek személyéről és elérhetőségéről a szakmai egységek vezetői az ellátottnak tájékoztatást adnak. Amennyiben az ellátást igénybevevő egészségi állapotánál vagy egyéb körülményeinél fogva közvetlenül nem képes az illetékes szervek megkeresésére, a szakmai egység vezetője segítséget nyújt ebben, illetve értesíti az ellátott törvényes képviselőjét, vagy az ellátottjogi képviselőt az ellátott jogainak gyakorlásához szükséges segítségnyújtás céljából.

**Ellátottjogi képviselő:** Bukovics Szilvia

E-mail: [szilvia.bukovics@ijsz.bm.gov.huramona.pakozdi@ijb.emmi.gov.hu](mailto:szilvia.bukovics@ijsz.bm.gov.huramona.pakozdi@ijb.emmi.gov.hu)

Telefonszám: 0620/4899 585

### **Betegjogi képviselő**

Az ellátottak az 1997. évi CLIV. egészségügyi törvény alapján, egészségügyi ellátásukkal kapcsolatos problémáikkal, panaszaikkal a betegjogi képviselőhöz fordulhatnak. A betegjogi képviselő elérhetősége valamennyi részlegen, illetve a főbejáratnál lévő faliújságon is kifüggesztésre került.

**Betegjogi képviselő:** Dr. Baranyai Roland  
e-mail: roland.baranyai@ijsz.bm.gov.hu  
Telefonszám: mobil: +36-20-4899-567

A fenti elérhetőségek sikertelensége esetén az IJSZ zöldszáma hívható: +36-80-620-055  
IJSZ levelezési címe: 1365-Budapest, Pf.: 646

### **A személyes gondoskodást végzők jogainak védelme:**

- A szociális ágazatban foglalkoztatottak, vagy munkaviszonyban álló személyek esetében biztosítani kell, hogy a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülést megkapják, tiszteletben tartásuk emberi méltóságukat és személyiségi jogait, munkájukat elismerjék, valamint a munkáltató megfelelő munkavégzési körülményeket biztosítson számukra.
- Joga van személyes tapasztalatait kinyilvánítására, olyan formában, hogy az mások személyiségi jogait ne sértse.
- Az ellátást végző ellen felmerülő panasz esetén megilleti őt az ártatlanság védelme.
- A szociális szolgáltatást végző kérheti a segítői kapcsolat megszüntetését, ha annak okát a Szociális Munka Etikai Kódexe is alátámasztja, de gondoskodnia kell a szolgáltatás folyamatosságáról és az ellátottra vonatkozó dokumentációk, információk átadásáról.
- A segítő munka során a szociális munkát végző szakember védelemre jogosult a vele, az intézményével vagy a kliensével szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben. Ha etikai sérelem éri, akkor joga van munkáltatójához, illetve annak fenntartójához vagy az Etikai Kollégiumhoz fordulni.
- Az Intézményben foglalkoztatott szakemberek munkavégzésük során közfeladatot ellátó személynek minősülnek, fokozott büntetőjogi védelem illeti meg őket.

## **XI. Egészségügyi Alapellátási Intézet**

### **Általános célja és feladata**

Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlésének 142/2015. (VI. 25.) számú Kgy. Határozatában foglaltak szerint 2015. október 1-jétől a védőnői ellátás mellett az iskola- és ifjúság-egészségügy, valamint a fogorvosi ügyelet feladatellátása is a Soproni Szociális Intézmény keretein belül került megszervezésre.

Az Intézményen belül önálló szakmai egység jött létre (Egészségügyi Alapellátási Intézet), ahol a szakmai koordinációs feladatokon túl az új egészségügyi törvény által célul kitűzött népegészségügyi, prevenciós és szakmai koordinációs feladatok kellő hatékonysággal szervezhetők.

### **Az Egészségügyi Alapellátási Intézet szakmai egységei**

- ifjúság- és iskola-egészségügyi ellátás
- fogorvosi ügyeleti ellátás



## **Az intézet szakmai programjának jogszabályi háttere**

2015. évi CXXII. tv. Az egészségügyi alapellátásról

1997. évi CLIV. tv. az egészségügyről

26/1997. (IX. 3.) NM rendelet az iskola-egészségügyi ellátásról

47/2004. (V. 11.) ESzCsM rendelet az egészségügyi ellátás folyamatos működtetésének egyes szervezési kérdéseiről

2011. évi CLXXXIX. tv. Magyarország helyi önkormányzatairól

12/2012. (V. 1.) NEFMI rendelettel módosított 20/2009. (VI. 18.) EüM rendelet (Infekciókontroll tevékenység folytatása az ellátási szintnek megfelelően)

36/2016. (XII.21.) EMMI rendelet az Elektronikus Egészségügyi Szolgáltatási Térrel kapcsolatos részletes szabályokról

## **XI.1. Ifjúság- és iskola-egészségügyi ellátás**

A települési önkormányzatok egészségügyi alapellátási feladatát az egészségügyről szóló 1997. évi CLIV. törvény 42. §-a szabályozza, mely magában foglalja az iskola-egészségügyi ellátás biztosítását is.

A 3-18 éves korosztály megelőző jellegű, az egészségügyi alapellátás keretében szervezett iskola-egészségügyi ellátásban való rendszeres részvételét az iskola-egészségügyi ellátásról szóló 26/1997. (IX. 3.) NM rendelet tartalmazza.

Az iskola-egészségügyi ellátás iskolaorvos és védőnő együttes szolgáltatásából áll, amelyet fogorvos és fogászati asszisztens közreműködésével látnak el.

Az iskola-egészségügyi ellátást valamennyi nevelési-oktatási intézményre kiterjesztve iskolai körzetekben, főállású iskolaorvosok alkalmazásával látjuk el.

### **Az ellátás célja**

- Az ifjúság-egészségügyi gondozás célja a kiskorúak harmonikus testi és lelki fejlődésének elősegítése.
- Személyes és közösségi ellátást nyújt az egészségi állapot megőrzése, a betegségek megelőzése, korai felismerése, valamint az egészségfejlesztés céljából.

### **Az ellátás feladata**

- Az ifjúság-egészségügyi szolgáltatás az ellátás során kiemelt figyelmet fordít a gyermekek egészségét veszélyeztető tényezők megelőzésére, felismerésére és megszüntetésére.
- Ennek érdekében együttműködik a közoktatási, a szociális és családsegítő, valamint a gyermekek védelmét ellátó intézményekkel, személyekkel, és szükség esetén megfelelő intézkedést kezdeményeznek.
- A gyermekek, tanulók egészségügyi ellátását az orvos és a védőnő a nevelési-oktatási intézmény vezetőjével egyeztetett rend szerint végzi.
- A tanulók egészségügyi ellátásán kívüli egyéb iskola-egészségügyi feladatokat (környezet-egészségügy, ételmeztetés-egészségügy, balesetvédelem, egészségnevelés, pályaválasztási tanácsadás) az iskolaorvos és a védőnő az oktatási intézmény vezetőjével, illetőleg a szakmai szervezetekkel együttműködve végzi.

**Megelőző ellátások:**

- életkornak megfelelően az anyagcserére, az érzékszervek működésére vonatkozó, valamint teljes körű fizikális szűrővizsgálat
- a fogazati rendellenességek felismerését célzó vizsgálat, valamint a teljes fogászati státusz rögzítése
- életkornak megfelelő, fejlődésre vonatkozó vizsgálatok
- a környezeti tényezők rizikófaktorainak feltárása, az általuk indukált betegségek megelőzését és korai felismerését célzó szűrővizsgálatok, tevékenységek
- részvétel az iskolai egészségfejlesztésben
- az egészségügyi, szociális, mentális problémákkal élő, hátrányos helyzetű tanulók kiemelt gondozása, megfelelő iskolai körülmények, életvitel kialakításában történő segítségnyújtás, pályaválasztás segítése
- a tanulók szakmai alkalmasságának vizsgálata
- a fertőző betegségek megelőzésével kapcsolatos feladatok,
- az iskolai életkorhoz kötött, és önkéntesen igénybe vehető kampányoltások elvégzése
- együttműködés a köznevelés szereplőivel, szülőkkel, az alapellátás más szereplőivel, gyermekjóléti szolgálattal
- egyéni tanácsadás

**Az ifjúság-egészségügyi gondozás speciális feladata**

- a veszélyeztetett rendellenességgel élők, krónikus megbetegedésben vagy testi, érzékszervi, értelmi fogyatékoságban szenvedők – a háziorvossal történő együttműködésen alapuló – fokozott ellenőrzése, lelki gondozása és az egészséges közösségekbe történő beilleszkedés elősegítése,
- az iskolai testneveléssel, könnyített és gyógytestneveléssel, a diáksporttal kapcsolatos egészségügyi feladatok ellátása,
- a harmonikus testi és lelki fejlődést veszélyeztető körülmények, alkohol- vagy drogfogyasztás észlelése esetén a szülőkkel és a pedagógusokkal történő konzultáció után tanácsadás biztosítása, szükség esetén intézkedés kezdeményezése.

**A nevelési- oktatási intézmény orvosának feladatai:**

- a gyermekek, tanulók egészségi állapotának szűrése, követése
- alkalmassági vizsgálatok elvégzése
- közegészségügyi és járványügyi feladatok
- elsősegélynyújtás
- részvétel a nevelési-oktatási intézmény egészségnevelő tevékenységében.
- környezet-egészségügyi feladatok
- az ellátott gyermekekről, tanulókról nyilvántartás vezetése, a külön jogszabályok szerinti jelentések elkészítése

**Az ellátottak köre**

- a tanulói jogviszony megkezdésétől a 18 éves korosztályig,
- valamint a 18 év feletti, középfokú, nappali rendszerű iskolai oktatásban részt vevő személyek

**Az ellátás igénybevételének feltételei**

Az iskola-egészségügyi szolgálat közreműködésével nyújtott tevékenységek az OEP által finanszírozottak. Preventív ellátásként az igénybevétel térítésmentes.

## Tárgyi és személyi feltételek

### Tárgyi feltételek

**A tárgyi feltételek közül az iskola-egészségügyi feladatok ellátásához az iskola biztosítja:**

- az orvosi vizsgálathoz a helyiséget,
- az informatikai hátteret.

**A Soproni Szociális Intézmény biztosítja:**

- az egészségügyi eszközökkel való felszerelését,
- az egészségügyi eszközök fertőtlenítéséhez szükséges szereket,
- gyógyszeres szereket és eszközöket.
- dokumentációhoz szükséges informatikai program
- működéshez szükséges egyéb felszereléseket, fertőtlenítőszeret, védőeszközöket.

### Személyi feltételek

- |                           |       |
|---------------------------|-------|
| • iskolaorvos             | 4 fő  |
| • iskolaorvos asszisztens | 7 fő  |
| • iskolai védőnő          | 11 fő |

Az iskolaorvosok közül 1 fő nyugdíj mellett, 3 fő pedig egészségügyi szolgálati jogviszonyban foglalkoztatott, munkaidejük heti 40 óra. Rendelkezésre állás a munkanapokon a nevelési- oktatási napokon történik. Az iskolaorvosok és az iskolavédőnők feladataikat előre egyeztetett terv alapján végzik.

## A tanulók és az egészségügyi alapellátást végzők jogai

### A tanulók jogai

Az oktatási- nevelési intézménybe járó diáknak joga van egészségi és mentális állapotára, szociális helyzetére tekintettel az iskola-egészségügyi ellátás igénybevételére.

A szolgáltatás biztosítása során az egyenlő bánásmód elvét meg kell tartani.

Az intézmény az általa biztosított szolgáltatást oly módon végzi, hogy figyelemmel legyen az igénybe vevőket 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 egészségügy alapellátást igénybe vevő személyt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem.

Az ellátó orvos és védőnő köteles biztosítani, hogy az ellátott egészségi állapotával, személyes körülményeivel kapcsolatos információkról más ellátást igénybe vevő, valamint arra illetéktelen személy ne szerezhesen tudomást.

A tanuló, ill. törvényes képviselője szóban vagy írásban benyújtott panasza esetén az alábbi fórumokhoz fordulhat:

- az Egészségügyi Alapellátási Intézet vezetőjéhez

- a Soproni Szociális Intézmény igazgatójához
- a szakmai felügyeletet végző Népegészségügyi Osztály tiszti főorvosához
- a fenntartóhoz (SMJV Önkormányzata)
- a panaszos fordulhat a betegjogi képviselőhöz is, amennyiben problémája megoldása a fenti fórumokon nem szolgálnak megoldással számára.

A betegjogi képviselő elérhetősége az intézmény telephelyein, az orvosi szobákban jól látható helyen kifüggesztésre kerültek.

### **A szolgáltatást végzők jogai**

Az iskola-egészségügyi munkát végző dolgozók esetében biztosítani kell:

- a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsülés,
- emberi méltóságuk és személyiségi jogaik tiszteletben tartása,
- munkájuk elismerése,
- megfelelő munkavégzési körülmények biztosítása

## **XI.2. Az ügyeleti ellátás**

A fogorvosi ügyelet a sürgősségi fogorvosi feladatok ellátására szervezett szolgálat.

### **Ellátási terület:**

- A fogorvosi ügyelet: Sopron város, valamint Sopron és Térsége Önkormányzati Társulás társult községei lakosságának ellátására terjed ki. A társult települések: Ágfalva, Csáfordjánosfa, Csapod, Csér, Egyházasköze, Fertőboz, Fertőendréd, Fertőd, Fertőhomok, Fertőrákos, Fertőszentmiklós, Fertőszéplak, Harka, Hegykő, Hidegség, Iván, Kópháza, Lövő, Nagycenk, Nemeskér, Pereszteg, Petőháza, Pustacsanak, Sarród, Sopron, Újkér, Völcséj, Zsira
- További társult települések: Babót, Beled, Cirák, Csorna, Dénesfa, Ebergőc, Gyóró, Mihályi, Nagylózs, Sopronhorpács, Sopronkövesd, Pinnye, Répcevis, Rőjtökmuzsaj, Und, Páli

### **Az ügyeleti szolgálatban közreműködők**

#### **Fogorvosi ügyeleti szolgálatban résztvevők**

- Sopron város alapellátásában résztvevő fogszakorvos, valamint közreműködőként résztvevő fogszakorvos, szájszész,
- fogorvosi ügyeleti tevékenységhez kapcsolódó feladatok ellátására fogászati asszisztens, klinikai fogászati higiénikus szakképesítéssel rendelkező szakdolgozó bízható meg.

### **Fogorvosi ügyeleti szolgálat**

#### **Az egészségügyi szolgáltatás tevékenységi körének bemutatása:**

Sopron Megyei Jogú Város Önkormányzata a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. tv. 13. § (1) bek. 4. pontja és az egészségügyi ellátás folyamatos működtetésének egyes szervezési kérdéseiről szóló 47/2004 (V. 11.) ESzCsM rendelet 17. § (1) bekezdésében foglalt kötelezettségének eleget téve fogorvosi ügyeletet működtet. Az ügyelet működési rendjét, ellátási területét, az ügyeletet ellátók szolgálati feladatait és a térítési díj ellenében igénybe vehető orvosi szolgáltatások térítési díjait a Sopron Megyei Jogú Város Közgyűlésének Népjelölési Bizottsága által jóváhagyott „A központ ügyelet működési szabályzata” tartalmazza.

**Alapelvek:**

- emberközpontúság
- szakmai, etikai normák betartása
- betegjogok figyelembevétele,
- esélyegyenlőség biztosítása
- egészségügyi adatok kezelésére vonatkozó előírások betartása
- a működésre vonatkozó belső szabályzatok (pénzkezelési, informatikai, köte-  
lezettségvállalási stb.) betartása

**Az ügyeleti szolgálatot ellátók feladatai:****Ügyeletos fogorvos feladatai:**

- fogorvosi ellátásban részesíti az ügyeleti szolgálaton megjelenteket,
- gondoskodik a szájszabószeti szakorvos-ellátásra szoruló beteg kórházi beutalásáról,
- hatósági megkeresésre, vagy a sérült kérelmére orvosi látogatást készít, és azt kiadja a hatóság részére,
- elvégzi a fogászati ügyelet körébe tartozó feladatokat:
  1. fogeltávolítás,
  2. vérzéscsillapítás,
  3. idegentest eltávolítás,
  4. törött fog lecsiszolása,
  5. gyökércsatorna megnyitása,
  6. caries ellátása,
  7. az előzőekhez szükséges érzéstelenítés és fogászati röntgen.
- az ügyeletos asszisztenssel együttműködve adatokat szolgáltat az EESZT-be.

**Az ügyeletos fogászati asszisztens feladata:**

- köteles az ügyeleten jelentkező beteg esetén haladéktalanul értesíteni a szolgálatban lévő or-  
vost,
- előkészíti és asszisztál a fogászati kezeléseknél,
- szükség esetén elsősegélyben részesíti a sérülteket,
- fogröntgen-felvételeket készít,
- elvégzi az ügyeleti adminisztrációs feladatokat,
- gondoskodik a fogászati kezelőegység folyamatos rendelkezésre állásáról, meghibásodás,  
üzemzavar esetén értesíti a fogorvosi ügyeleti szolgálatért felelős fogorvost,
- műszak kezdetekor a kijelölt helyről elkészíti az ügyeletben használatos kézi műszereket,  
gyógyszereket és gyógyászati anyagokat, záraskor gondoskodik az eszközök visszahelyezé-  
séről, valamint az elhasznált fogászati műszerek és eszközök tisztán tartásáról, fertőtlenítésé-  
ről, sterilizálásáról,
- vasárnap a műszak végén ellenőrzi az ügyelet során felhasznált készletet és jelenti a hiányzó  
gyógyszer- és segédanyagokat,
- gondoskodik a területen kívüli, illetve a fogorvosi ügyeleti ellátás során kizárólag térítési díj el-  
lenében igénybe vehető beavatkozások térítési díjainak beszedéséről.
- orvosi útmutatás és ellenőrzés mellett vezeti az ügyeletos naplót, valamint a számítógépes  
dokumentációt,
- az ügyeletos orvossal együttműködve adatot szolgáltat az EESZT-be.

## **Dokumentáció rendje**

Az ügyeleten a dokumentáció vezetése az ambuláns naplóban, valamint számítógépen történik az alábbiak szerint:

- dátum, szolgálatot teljesítő team tagjainak neve
- az eset sorszáma, beteg azonosító adatai (név, TAJ szám, születési idő)
- a beteg vizsgálati és ellátási adatai (panaszok, vizsgálati eredmény, gyógykezelés)
- a felhasznált gyógyszerek dokumentálása
- a kiadott lelet a fenti adatokon kívül tartalmazza a beutaló kódot, az ügyeletes pecsétet
- a leletet két példányban kell kinyomtatni, egy példányt a beteggel vagy hozzátartozójával aláírni, és napi forgalmi jelentésbe lefűzni

Az ellátás során különös figyelmet kell fordítani az egészségügyi adatok védelmére, archiválására.

## **Munkavédelmi és higiénés szabályok:**

- a munkavégzés ideje alatt a védőruha használata kötelező,
- az ügyeletben dolgozók kötelesek a higiénés és munkavédelmi szabályzatban foglaltakat betartani, évente a munkáltató által szervezett munka- és tűzvédelmi oktatásban részt venni.

## **A szolgáltatónál működő infekciókontroll főbb elemei**

Az egészségügyi szolgáltatók infekciókontroll-tevékenységét az egészségügyi ellátással összefüggő fertőzések megelőzéséről, e tevékenységek szakmai minimumfeltételeiről és felügyeletéről szóló 20/2009. (VI. 18.) EüM rendelet határozza meg.

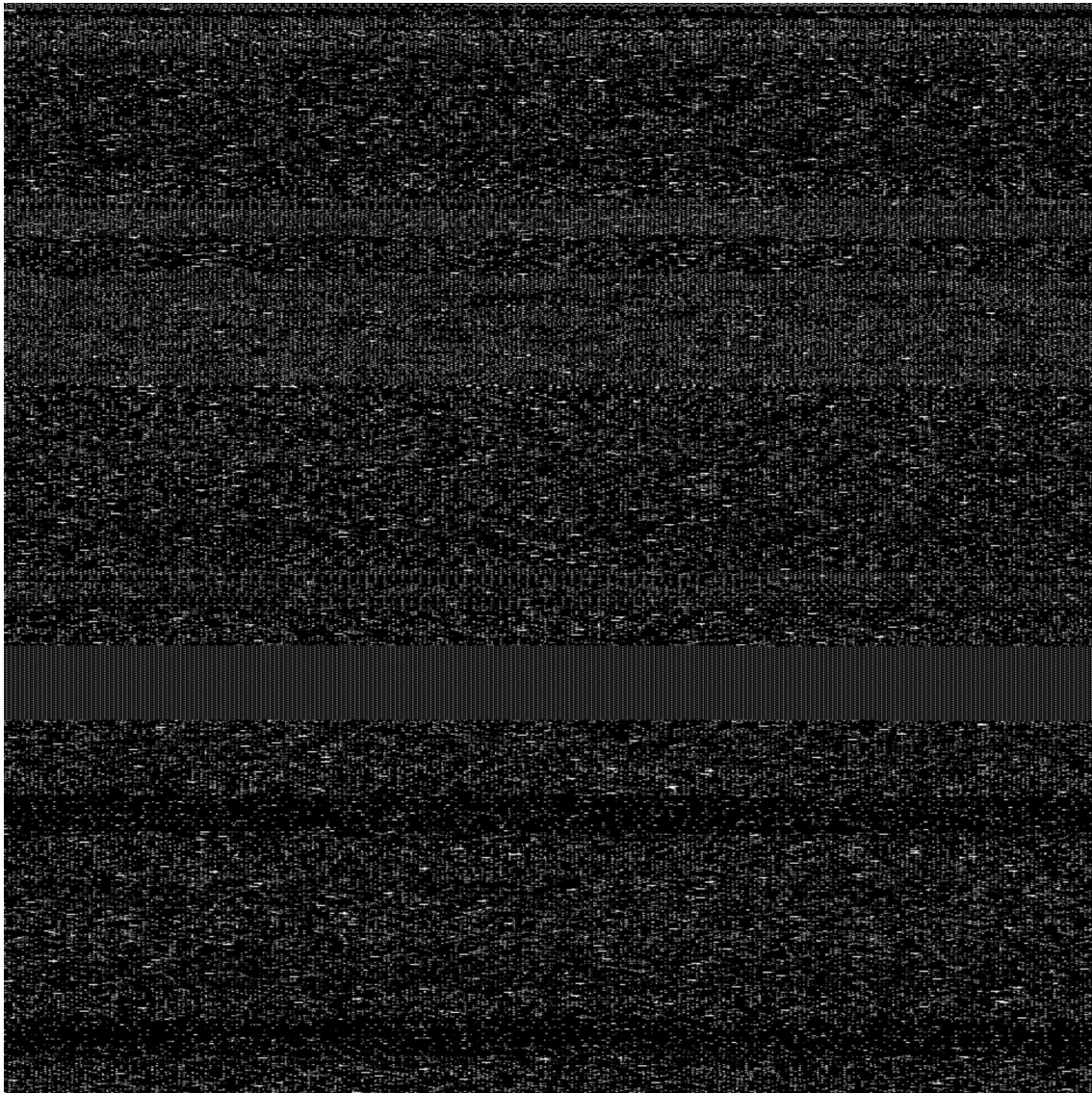
## **Fertőtlenítés**

Formái:

- higiénés kézfertőtlenítés
- beavatkozás helyének fertőtlenítése
- eszköz- és műszerfertőtlenítés
- fertőtlenítő takarítás
- környezet fertőtlenítése fertőző beteg kezelése után

Higiénés kézfertőtlenítés: eljárás, melynek során biocid hatóanyagot tartalmazó kézfertőtlenítő készítménnyel a kezeken (és az alkarokon) pusztítjuk el a bőr felületén lévő ún. átmeneti (tranzitórikus) mikroflórát. A higiénés kézfertőtlenítésnek két formája van: a fertőtlenítő kézmosás és az alkoholos kézbedörzsölés.

- Fertőtlenítő kézmosás: eljárás antimikrobiális hatóanyagot és felületaktív anyagot (tenzidet) is tartalmazó kézfertőtlenítő készítménnyel víz hozzáadása mellett, elpusztítva a bőr felületén lévő átmeneti (tranzitórikus) mikroflórát, valamint feloldva és eltávolítva a kezeken (és az alkarokon) lévő szennyeződéseket (egyfázisú tisztító/fertőtlenítő hatású kézfertőtlenítés).
- Alkoholos kézbedörzsölés: eljárás alkohol alapú kézfertőtlenítő készítmény alkalmazásával, mely a kezek bőrfelületén egyenletesen eloszlatva, majd a kéz bőrébe bedörzsölve, víz hozzáadása és letörlés nélkül csökkenti vagy gátolja a kéz bőrfelületén lévő átmeneti (tranzitórikus) mikroflórát (a higiénés kézfertőtlenítés egyik formája). Főként abban az esetben alkalmazható, ha a kézen nincs szemmel látható szennyeződés.



**Cél:** a tranziens baktériumflóra távol tartása a kéz bőrtől, illetve e flórának a bőrről való eltávolítása, ha odakerült.

Higiénés kézfertőtlenítést kell végezni:

- a munkavégzés megkezdése előtt,
- az ételmezési munkában való részvétel előtt (köpeny váltás is !!!),
- váladékokkal, váladékelfogó eszközökkel való érintkezés után,
- WC használat előtt és után,
- dohányzás előtt és után,
- fertőtlenítő munka befejezése után,
- munkaidő befejezése után,
- minden egyéb olyan esetben, amikor a kéz / alkar szennyeződött vagy szennyeződhet.

Higiénés kézfertőtlenítésről csak abban az esetben beszélhetünk, ha betartjuk az előírt műveleti sorrendet és a megfelelő behatási időt.

Az egészségügyi szakdolgozók személyi higiéniája első lépés a hatékony kézfertőtlenítés elvégzéséhez:

- tiszta, rövidre vágott, az ujjbegynél végződő körmök,

- ékszerek eltávolítása a kezekről, alkarról,
- töredezett mentes körmök,
- műköröm és körömlakkmentes kezek,
- ép és ápolt kézről.

A higiénés kézfertőtlenítést az EN 1500: 1997 számú Európai Szabvány előírásai alapján kell végezni. Az egy fázisú (egy lépésben tisztító és fertőtlenítő hatás) készítményt, karos fali adagolóból juttatja ki a dolgozó tenyerére, az előírt mennyiségben. Alkalmazásukkal elkerülhető az egyes kórokozók egyik egyénről a másikra juttatása. A higiénés előnyökön túl a könnyű használhatóság és gazdaságosság is a szerkezetek előnyei közé tartoznak.

A szer bedörzsölése 6 fázisban az előírt behatási idő betartásával történik. A bedörzsölési művelet alatt a kezét víz nem érheti.

A behatási idő letelte után, ha szükséges meleg vizes öblítés alkalmazandó. A kezeket és az alkart egyszer használatos papír kéztörölővel kell megszáritani. Textil törülköző használata nem engedélyezett.

A különböző mozzanatokat ötször kell megismételni, és a tevékenység alatt a kéz bőrének mindig nedvesnek kell maradnia. Az egyszer használatos védőkesztyűt csak azt követően lehet felvenni, ha készítményt már teljesen bedörzsölték. Az egyes tanulmányok alapján a fenti 6 lépéses módszer, kellő gyakorlás után még stresszhelyzetben is tökéletesen alkalmazható.

### **Műszer- és eszközfertőtlenítés**

Mindazon fizikai, kémiai, kombinált eljárások összessége, mellyel az eszközökre került kórokozók elpusztítására, illetőleg fertőzőképességük megszüntetésére, inaktiválására irányul.

Célja: Az eszközökön, műszereken, anyagokon visszamaradt szennyeződések (vér, váladék, zsír, gyógyszer stb.) kémiai, mechanikai módszerek kombinált alkalmazásával történő eltávolítása, majd fertőtlenítéssel a kórokozók elpusztítása.

### **Az eszközfertőtlenítés végrehajtása**

- Kézi módszerrel
  1. az enzimatiszós áztatószer leöblítése folyó vízzel,
  2. áztatás eszközfertőtlenítő oldatban a szerhez mellékelt használati utasítás szerinti koncentráció és behatási idő alkalmazásával,
  3. mechanikus tisztítás a behatási idő letelte után a fertőtlenítő oldatban (műszermosogató kefe, sűrített levegős átfúvás alkalmazásával),
  4. öblítés folyó vízzel, (desztillált vagy ioncserélt vízzel fejezzük be az öblítést),
  5. szárítás (szobahőmérsékleten spontán vagy törléssel),
  6. átvizsgálás, karbantartás, olajozás.

Speciális gépi tisztító, fertőtlenítőszer választása a géphez mellékelt használati utasítás figyelembevételével történik!

### **Fertőtlenítő takarítás**

Eljárás, amelynek alkalmazása során a betegellátásra szolgáló helyiségekben, ezek padló- és falfelületein, berendezési, felszerelési tárgyain lévő kórokozó mikroorganizmusokat – a szennyeződések egyidejű eltávolítása mellett – fertőtlenítő hatású tisztítószerrel oldataival, mechanikus hatással kombinálva elpusztítjuk.



Egészségügyi szolgáltatást nyújtó intézményekben a takarítás csak fertőtlenítő takarítás kivitelezését jelentheti.

Száraz tisztítási módszer, pl.: seprés a betegellátó helyiségekben (rendelő, vizsgáló, váró stb.) nem alkalmazható!

A fertőtlenítő takarítás kizárólag OTH engedéllyel rendelkező fertőtlenítő szerek felhasználásával és – a jelenleg érvényes „Tájékoztató a fertőtlenítésről. A betegellátásban és járványügyi gyakorlatban alkalmazható fertőtlenítő eljárások.” c. kiadványnak a fertőtlenítő takarításra vonatkozó előírásai alapján történhet.

#### **A fertőtlenítő takarítás a következőkre terjed ki:**

- szemét, hulladék összegyűjtése, a szemetes edények kiürítése, szemét gyűjtőhelyre való szállítása, (a szelektív hulladékgyűjtés szabályai szerint: fertőző, kommunális),
- szemetes edények fertőtlenítő átmosása, új szemetes nylon zsákkal való ellátása, padozat fertőtlenítő felmosása
- bútorok, berendezési és felszerelési tárgyak külső felületének fertőtlenítő áttörése,
- rendelési idő után a székek, padok lemosása, fertőtlenítése, a rendelőkben és váróhelyiségekben egyaránt
- radiátorok, csővezetékek (2 méterig), ablakközök fertőtlenítő áttörése,
- mosdók körüli csempefelületek, mosdók, tükrök, piperepolcok, törölközőtartók, szappanadagolók tisztítása, fertőtlenítése,
- peremek, kapaszkodók, faliszekrények, csatlakozók fertőtlenítő áttörése a közvetlen elektromos részek kivételével,
- ajtókilincs fertőtlenítő áttörése,

#### **A felhasznált fertőtlenítő szerek**

Kézfertőtlenítés: célja az egészségügyi ellátással összefüggő kontakt fertőzések megelőzése, a beteg és egészségügyi dolgozó védelme

- **Inno-Sept higiénés kéztisztító és fertőtlenítő koncentrátum**

Alkalmazása: 3 ml Inno-sept koncentrátumot kell a száraz tenyérbe juttatni, majd alaposan eldörzsölni. A behatási idő után folyó csapvízzel leöblíteni és a kéz bőrét egyszer használatos papír kéztörölővel megszáritani

Behatási idő: 1-2-3 perc

Hatásspektrum: baktericid (MRSA), yeasticid, tuberculocid, Hepatitis B vírus 1 perc, szelektív virucid (burkos vírus, H5N1 is) 2 perc, fungicid 3 perc

- **Desderman pure gel (csak a fogászati ellátásban)**

Gél állagú, színezék és illatanyagmentes higiénés és sebészeti kézfertőtlenítő szer.

Hatásspektrum: Baktericid (tuberculocid, MRSA) fungicid, virucid hatású pl. poliovírus, rotavírus, vaccinia, HBV, HCV, HIV és norovírus

norovírus elleni behatási ideje 15 másodperc

rendkívül kíméletes a bőrrel a visszazsírozó adalékanyagnak köszönhetően

színtelen, szagtalan, ezért hypoallergén

az etanol bázisú alkoholnak köszönhetően egyedülállóan gyors hatású és hamar szárad Behatási idő: 30 másodperc

Eszközfertőtlenítés: minden a beteggel tartósan vagy időlegesen kapcsolatba kerülő, bőrrel érintkező eszközt vagy felszerelési és berendezési tárgyat használat előtt fertőtleníteni kell.

- **Gigasept Instru AF Kombinált, aldehidmentes eszköz és műszertisztító és fertőtlenítő koncentrátum, friss illattal (csak a fogászatban)**

Alkalmazási terület

Alkalmas mindenfajta hőálló, és hőérzékeny műszer, eszköz (kivéve flexibilis endoszkópok) tisztítására és fertőtlenítésére.

Köszönhetően széles mikrobiológiai hatásspektrumának és kitűnő tisztítási és véreltávolító tulajdonságának (különösen ultrahang kádakban), a gigasept® instru AF rendelkezik minden olyan tulajdonsággal, amelyek kielégítik a gyógyászati segédeszközökkel (CE 0297) szemben állított követelményeket a kórházi és általános felhasználásban. Mikrobiológiai hatásspektrum

Baktericid és fungicid hatású a DGHM\* által kifejlesztett új tesztmódszereinek megfelelően; Virucid (HBV, HCV, HIV, adeno-, rota-, papova SV40 vírus) hatással rendelkezik. Ultrahangos tisztítókádkban baktericid, fungicid és retro vírusok (HIV, HBV, HCV) ellen hatá-  
sos.

Megfelel az új Európai szabványoknak. Az elkészített gigasept® instru AF munkaoldat mikrobiológiai hatásossága és tisztító hatása szérumerhelés mellett 7 napig garantált.

Alkalmazás módja

A gigasept® instru AF egy koncentrátum, mely egyszerűen hígítható a táblázatban leírt koncentrációk valamelyikére. A fertőtlenítés során ügyeljünk arra, hogy a munkaoldat a fertőtlení-  
tendő eszközöket teljesen ellepje, üreges műszerek, eszközök (pl. légzőcsövek) fertőtlenítése esetén el kell kerülni a légbuborékok kialakulását. A behatási idő letelte után a műszereket, eszközöket folyóvíz alatt öblítsük le. Soha ne lépjük túl az alkalmazott behatási időt és az előírt koncentrátumot. A gigasept® instru AF optimális tisztítóhatásának köszönhetően nem szükséges egyéb tisztító adalékok hozzáadása a munkaoldathoz.

Felhasználás időtartama

A gigasept® instru AF munkaoldat szérumerhelés mellett 7 napig használható. Esetleges erős szennyeződés esetén ajánlott a munkaoldatot az előírt 7 napnál hamarabb lecserélni (mikor a fertőtlení-  
tendő műszer, eszköz már nem tisztán felismerhető a fertőtlenítőkád alján).

Anyag kompatibilitás

A gigasept® instru AF a következő anyagokon alkalmazható: fém, gumi, üveg, porcelán, mű-  
anyag (csak néhány polycarbonnal kompatibilis).

Ultrahangos tisztítókádban történő alkalmazása

A gigasept® instru AF alkalmas ultrahangos tisztítókádkban történő alkalmazáshoz. Az oldat kémiai stabilitása tudományosan bizonyított. A teszteredmények bizonyítják, hogy kitűnő tisztítóhatás érhető el már néhány másodperces behatási idő után. (Ezen teszteredményeket külön kérésre eljuttatjuk önhöz is.)  
ügyni kell arra, hogy a munkaoldat soha ne melegedjen 40°C fölé. A munkaoldatot az ultra-

hangos tisztítókádban naponta egyszer cserélni kell.

#### Reakciókészség

Mind a gigasept® instru AF koncentrátum, mind az elkészített munkaoldat reakcióba léphet aldehid bázisú szerekkel és egyéb tisztítószerekkel, ami kedvezőtlen hatásokhoz vezethet (üledékképződés, elszíneződés, hatékonyság elvesztése). Ezért a gigasept® instru AF első alkalommal történő alkalmazása előtt ajánljuk a fertőtlenítőkádak és egyéb segédeszközök vízzel történő alapos elmosását.

#### Figyelmeztetés

Az Európai Unió egészségügyi és munkavédelmi előírásainak megfelelően védőkesztyű használata minden esetben kötelező, bármiféle fertőtlenítőszer használata esetén, ami nem kézfer-tőtlenítésre szolgál.

Soha ne használja a szert a csomagoláson feltüntetett lejáratí idő után!

#### Környezeti

információk

A gigasept® instru AF az előírt koncentrációra történő hígítása esetén a szennyvíz csatornába üríthető, biológiailag lebomló és semmiféle veszélyt nem jelent a víztisztító üzemekre.

- **Kliniko speed folyékony fertőtlenítőszer**

Alkalmazása: mosható felületek (munkafelületek, vizsgáló és étkezőasztalok, eszközök, berendezési tárgyak, ágyak és egyéb felületek fertőtlenítésére hígítatlanul alkalmazni, a behatási idő leteltével letörölni.

Behatási idő: tiszta felületen 2-5 perc,  
szennyezett felületen 10-15 perc

#### Fertőtlenítő takarítás

- **Innofluid Acid SX oldat vízkő- és rozsdoldó szer**

Alkalmazása:

1-5 % töménységben, 20-60 fok celsius oldatban 5-30 perc, enyhe vízkövesedésnél,

5-20% töménységben, 20-90 fok celsius oldatban 3-20 perc közepes vízkövesedésnél,

töményen, 20-60 fok celsius között 1-2 óra vastag vízkőlerakódásnál

- **Flash folyékony vízkőoldó, tisztítószer**

Alkalmazása: hígítatlanul, 20-60 fok celsius között 5perc-2 óra a szennyezés mértékétől függően

- **Maya Dez folyékony fertőtlenítő koncentrátum**

Alkalmazása: hígítás nélkül 5 perc behatási idő elteltével, a szer maradványait, alapos i v ó-vízzel le kell öblíteni,

5%-os hígításban 60 perc behatási idő elteltével, a szer maradványait, alapos i v ó-vízzel le kell öblíteni,

Hatásspektrum: baktericid, fungicid

#### Bőr és nyálkahártya fertőtlenítés

- **Cutasept F Színtelen alkoholos bőrfertőtlenítő szer**

Hatásspektrum: Baktericid, élesztőgomba elleni hatás, tuberkulocid, burokkal  
rendelkező vírusokkal szemben virucid (beleértve HBV, HIV, HCV).  
Hatékony Rota vírussal szemben is

Felhasználási terület:

A termék bőrfertőtlenítésre: injekciók, punkciók, vérvétel előtt, műtéti bőrterület fertőtlenítésére, sebfertőtlenítésre, valamint higiénés kézfertőtlenítésre és sebészeti bemosakodásra alkalmazható.

Adagolás

Bőrfertőtlenítés: Injekciók, vérvétel előtt a Cutasept®F-be mártott steril tupferrel kezeljük a bőrfelületet, vagy szórófejes adagolóból juttassuk a készítményt közvetlenül a kezelendő bőrfelületre. Behatási idő: 15 mp

Intraartikuláris injekciók, kanülálás, punkciók és arthroscopia előtt a Cutasept® F oldatba mártott steril tupferrel kezeljük a bőrfelületet, vagy szórófejes adagolóból juttassuk a készítményt közvetlenül a kezelendő bőr felületre.

Behatási idő: 2,5 perc

Műtét előtti bőrfertőtlenítés és műtét utáni sebkezelés esetén, a bőrfelületet Cutasept® F-el átitatott steril tupferrel alaposan átmoszuk úgy, hogy a kezeletlen bőrfelületen, ún. „ablak” ne maradjon. A műveletet, egymást követően 2-3-szor megismételjük. Behatási idő: 5 perc

- **Betadine oldat bőr és nyálkahártya-fertőtlenítő szer**

A Betadine oldat széles antimikrobiális spektrummal rendelkező fertőtlenítőszer, mely bőr- és nyálkahártya-fertőtlenítésére alkalmas

Hatásspektrum: baktericid, fungicid, szelektív virucid, protocid

Alkalmazása: töményen 1-2 perces behatási idővel

1%-os oldatban 2 perces behatási idővel,

10 %-os oldatban

## **Kisegítő folyamatok bemutatása**

### **Takarítás**

Fertőtlenítő takarítás általános szabályai:

1. Fertőtlenítéshez kizárólag a „Tájékoztató a fertőtlenítésről” című kiadványban nevesített fertőtlenítő szerek alkalmazhatók
2. A tisztító-fertőtlenítő szerek tárolása külön helyiségben történik
3. A tisztító és fertőtlenítő oldatot a dobozon lévő utasításnak megfelelően ki kell mérni, majd a megfelelő mennyiségű vizet hozzá kell adni, az oldat feloldódás után használható
4. A szerek lejáratát havonta kell ellenőrizni
5. Takarítási sorrend: bútorok, vizsgálóágyak, radiátorok, mosdókagyló, piperepolc, csempe stb., WC-k, piszoárok, hulladékátrolók, padozat felmosása
6. egy moppal 4-5 m<sup>2</sup> terület mosható fel
7. a takarítást, fertőtlenítést, úgy kell elvégezni, hogy ne zavarja az intézmény munkarendjét

### **Módszerei:**

- Egy munkafázisban: fertőtlenítő hatású tisztítószerrel

Kétedényes módszer: egyik edényben takarítószer, másik üresben a használt felmosó eszköz kicsavarása

- Két munkafázisban:
  - a. detergens oldattal felülettisztítás
  - b. felületkezelés fertőtlenítő oldattal

## **Veszélyes hulladék kezelése**

### **Hulladékkezelés**

Minden tevékenységet úgy kell megtervezni és végezni, hogy az ne okozzon környezetveszélyeztetést vagy környezetszennyezést, biztosítsa a hulladékképződés megelőzését, a képződő hulladék mennyiségének és veszélyességének csökkentését, a hulladék hasznosítását, továbbá környezetkímélő ártalmatlanítását.

### **1. Nem veszélyes hulladékok**

- a betegek és a munkavállalók napi ellátása, tevékenysége folyamán keletkező települési szilárd és folyékony hulladékok;
- a gyógyító tevékenységből, és az üzemeltetési technológiákból származó nem veszélyes hulladékok.

### **2. Veszélyes hulladékok**

Veszélyes hulladék a veszélyességi jellemzők jegyzékében felsorolt tulajdonságok közül eggyel vagy többel rendelkező, illetve ilyen anyagokat vagy összetevőket tartalmazó, eredete, összetétele, koncentrációja miatt az egészségre, a környezetre kockázatot jelentő hulladék.

Valamely anyag vagy tárgy veszélyes hulladéknak minősül, ha az a hulladékjegyzékről szóló miniszteri rendeletben meghatározott hulladékjegyzékben veszélyes hulladékként szerepel.

#### **A veszélyes hulladékok az alábbi szerint csoportosíthatók:**

- különleges kezelést igénylő egészségügyi, betegellátási (fertőző) veszélyes hulladékok,
- vegyi összetételük miatt veszélyes hulladékok.

#### **A veszélyes hulladékok gyűjtésével és a gyűjtőedényekkel szemben támasztott követelmények**

A veszélyes hulladékot a települési hulladéktól és az egyes hulladékfajtákat egymástól elkülönítve, szelektíven kell gyűjteni.

A gyűjtőedények minden esetben a jogszabályi előírásoknak megfelelő, a települési hulladéktól egyértelműen megkülönböztethetőek legyenek.

Különleges kezelést igénylő egészségügyi (fertőző) veszélyes hulladékok gyűjtése és ártalmatlanítás céljából történő átadása

- Az egészségügyi (fertőző) veszélyes hulladék gyűjtésére szolgáló elsődleges, speciális edények az előírt minőségi követelmények mellett, mint orvostechnikai eszköz, gyártói megfelelőségi nyilatkozattal, az ORKI által kiadott engedéllyel, a gyártó vagy forgalmazó az Orvostechnikai Hivatal regisztrációjáról szóló igazolással kell, hogy rendelkezzen.
- Az egészségügyi (fertőző) veszélyes hulladékok gyűjtésére szolgáló elsődleges gyűjtőeszközök (papírdoboz, műanyag edény /badella/, műanyag zsák) egyszer használatosak, az egészségügyi (fertőző) veszélyes hulladékkal együtt ártalmatlanításra kerülnek.
- Az egészségügyi (fertőző) veszélyes hulladékot átönteni, a véglegesen lezárt gyűjtőedényt felnyitni, abból egészségügyi (fertőző) veszélyes hulladékot kivenni, és a gyűjtőedényt újra használni tilos!

- Az elsődleges, speciális gyűjtőedényeken fel kell tüntetni az egészségügyi (fertőző) veszélyes hulladék termelőjének (szervezeti egység neve) nevét és az egészségügyi (fertőző) veszélyes hulladék keletkezésének dátumát, altípusát.
- A műanyag zsákot a gyűjtés ideje alatt lábbal működtethető tetejű, merev falú edényben /vagy állványon kell elhelyezni.

#### **A veszélyes hulladék átadás-átvétel dokumentációja**

- A veszélyes hulladékok útját a keletkezéstől az ártalmatlanításig dokumentumokkal kell kísérni.
- Az intézményi gyűjtőhely a környezet szennyezését, ill. károsítását kizáró módon kialakított, ahol a veszélyes hulladék hűtés nélkül maximum 48 óráig, hűtve 0 és 5 fok közötti hőmérsékleten legfeljebb 30 napig tárolható.
- A veszélyes hulladék szállítmány a megfelelő adattartalommal és veszélyességi kód (EWC jelöléssel) ellátott.
- Az intézmény csak olyan kezelőnek ad át veszélyes hulladékot, aki a környezetvédelmi felügyelőség engedélyével rendelkezik az adott veszélyes hulladék kezelésére, szállítására, megsemmisítésére.
- A veszélyes hulladék nyilvántartás 10 évig nem selejtezhető!

A fogorvosi ügyelet tekintetében a Sopron MJV Erzsébet Oktató Kórházzal kötött megállapodás alapján, a kommunális, valamint veszélyes hulladékok kezelését a kórház látja el.

Az iskola-egészségügyi ellátás során keletkezett veszélyes hulladék kezelését, szállítását – szerződés alapján – a Septox Kft. végzi.

#### **A sterilizáló berendezések ellenőrzése**

Indikátorok:

- Műszaki: a sterilizáló berendezések indítása előtt a folyamatokért felelős dolgozó (gépkezelő) köteles ellenőrizni a gép műszaki állapotát minden nap.
- Kémiai: az ellenőrzés kémiai indikátorokkal történik.

Indikátorok elhelyezése:

1. Asepta doboz, műszerkonténer
2. indikátor csík v. integrátor a doboz belsejében, indikátor szalag a doboz külső felületére,
3. Tálcák esetében: (papír, vagy textíli csomagolásban)
4. indikátor csík v. integrátor a doboz belsejében, indikátor szalag a doboz külső felületére.
5. Egyedi csomagolás esetén: indikátor csík a csomag belsejébe + a csomagoló anyagon lévő indikátor a kontroll (műtéti felhasználás esetén)
6. csak a csomagoló anyagon lévő indikátor a kontroll (műtőn kívüli felhasználás esetén).

#### **MELLÉKLETEK:**

1. SZ. MELLÉKLET: MEGÁLLAPODÁSOK
2. SZ. MELLÉKLET: HÁZIRENDEK
3. SZ. MELLÉKLET: SZERVEZETI ÉS MŰKÖDÉSI SZABÁLYZAT

Sopron, 2024. ....

.....

Péli Nikoletta  
intézményvezető