**Bischitz Johanna**

**Integrált Humán Szolgáltató Központ**

**Peterdy utcai Idősek Otthona**

1071 Budapest, Peterdy u.16.

**Szakmai Program**

2019

**Tartalomjegyzék**

1. Működésre vonatkozó általános adatok 3
2. Működésre vonatkozó jogszabályok 4
3. A szolgáltatás célja 5
4. A megvalósítani kívánt program bemutatása, a létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek leírása 7
   1. Létrejövő kapacitások 7
   2. Személyi feltételek 8
   3. Tárgyi feltételek 9
   4. Szolgáltatáselemek, tevékenységek 9
   5. Foglalkozások, programok 11
5. Az intézmény kapcsolatrendszere 12
   1. Humán Szolgáltatón belüli kapcsolatok 12
   2. Humán Szolgáltatón kívüli kapcsolatok 14
6. Az ellátandó célcsoport megnevezése 14
7. A Szolgáltató által biztosított szolgáltatási elemek 15
8. Az ellátás igénybevételének módja 15
9. A szolgáltatásról szóló tájékoztatás helyi módja 18
10. **Működésre vonatkozó általános adatok**

**Intézmény neve, székhelye:**

Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (Humán Szolgáltató)

1072 Budapest, Nyár u. 7.

Tel.: (1) 413 36 31

e-mail: [info@bjhuman.hu](mailto:info@bjhuman.hu)

web: [www.bjhuman.hu](http://www.bjhuman.hu)

**Az intézmény fenntartója, székhelye:**

Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata

1073 Budapest, Erzsébet krt. 6.

**Engedélyező neve:**

Budapest Főváros Kormányhivatala Gyámügyi és Igazságügyi Főosztálya

Szociális és Gyámügyi Osztály

1035 Budapest, Váradi utca 15.

**Az intézmény szakosított ellátást biztosító telephelye:**

Peterdy utcai Idősek Otthona

cím: 1071 Budapest, Peterdy utca 16.

tel.: +36 1 322 4489

e-mail: [peterdy.bentlakas@bjhuman.hu](mailto:peterdy.bentlakas@bjhuman.hu)

**Az intézmény adószáma:** 15507228-2-42

**Az alapító okirat száma:** 1/2018-TNY-507224

**Az alapító okirat kelte:** 2018.09.26.

**Működési engedély száma:** BP-0502/2085-11/2018.

**Szakosított ellátás keretében az intézmény által biztosított szolgáltatás:**

Ápolást, gondozást nyújtó intézmény, Idősek otthona demens ellátással

Átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény, Időskorúak gondozóháza

**Ellátási területe:** Magyarország közigazgatási területe

**Engedélyezett férőhelyek száma:** 44

* Idősek otthona, demens ellátással: 41 fő
* Időskorúak átmeneti gondozóháza: 3 fő

1. **Működésre vonatkozó jogszabályok:**

A szakmai program célja, hogy a szakterületi jogszabályokban meghatározottak alapján, az egyedi sajátosságok kiemelésével bemutassa az intézmény szakmai tevékenységét.

* 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.),
* 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban:Szt.),
* 2012. évi I. törvény a munka törvénykönyvéről (továbbiakban: Mt.),
* 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról (továbbiakban: Kjt.),
* mindenkor hatályos költségvetési törvény,
* 369/2013. (X.24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről (Sznyr.),
* 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről (továbbiakban: szakmai rendelet),
* 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről (továbbiakban: Ir.),
* 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról (továbbiakban: Tr.),
* 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről,
* 257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról,
* 9/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról,
* 8/2000. (VIII. 4.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek adatainak működési nyilvántartásáról,
* 381/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet az Integrált Jogvédelmi Szolgálatról,
* 36/2007. (XII. 22.) SzMM rendeleta gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól,
* 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról,
* Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének 6/2016. (II. 18.) önkormányzati rendelete a szociális támogatások és szociális szolgáltatások, valamint a pénzbeli, természetbeni és személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti ellátások igénybevételének helyi szabályozásáról (továbbiakban: önkormányzati rendelet).

1. **A szolgáltatás célja**

A szakmai program a szociális szolgáltatást nyújtó intézmény szakmai munkájának legfontosabb irányadó dokumentuma. A szakmai program a Humán Szolgáltató Alapító okiratában meghatározottak szerint a központi jogszabályok, valamint a fenntartó előírásai alapján, a helyi igények, a szakmai gyakorlat és tapasztalatok, valamint a lehetőségek figyelembevételével készült.

Alapelveink:

* Lakóink részére boldog, derűs, kiegyensúlyozott, tartalmas életet biztosítani.
* A demenciával küzdő idős ember gondozása során ügyelnünk kell arra, hogy életminőségét megőrizve, jó közérzettel, pszichés és szomatikus egyensúlyának megtartása mellet élje életét. Az ápolói és gondozói tevékenység során különös hangsúllyal bír, hogy a demens lakó érzékelje a jó bánásmódot, képes legyen az adott pillanatok élvezetére, illetve, hogy állapotromlását késleltető támogatást kapjon.
* Az emberi méltóság tiszteletben tartásával az ellátást igénybe vevők számára szociális, egészségi és mentális állapotuk és szükségleteik figyelembevételével a megfelelő gondoskodás, ápolás biztosítása.
* Fontosnak tartjuk az önállóság megtartásával az egyéni érdeklődésnek és képességnek megfelelő elfoglaltság és szabadidő szervezését.
* A harmonikus nyitott, őszinte ellátott-ellátó kapcsolat kialakításával, a hozzátartozók segítő együttműködésével a családias légkör megteremtésére, a kiszolgáltatottság érzésének csökkentésére törekszünk.
* Az ellátás színvonalának fejlesztését a dolgozók folyamatos szakmai képzésével és tárgyi eszközök biztosításával kívánjuk elérni.
* Lakóink saját életük mindennapi élményeinek aktív részesei lehessenek, képessé válva társas kapcsolatok kialakítására és fenntartására. Ezzel- életükben és mindennapjaikban- pozitív változást érhetünk el.

A fenti alapelvek figyelembevételével a Bischitz Johanna Integrált Humán Szolgáltató Központ (továbbiakban: Humán Szolgáltató) Peterdy utcai Idősek Otthona (továbbiakban: Otthon) legfőbb céljának tekinti az emberi méltóság tiszteletben tartásával az intézményben élő idős-, beteg-, demens embereknek olyan lakóhely teremtését, amely az élet utolsó szakaszában is igazi otthonná válik.

Tevékenységünk jó minőségét az ellátottak egyéni szükségleteit szem előtt tartva kívánjuk biztosítani.

Kötelességünk az idősotthoni ellátást a mindenkori szakmai követelményekkel összhangba hozni:

* ágazati törvényekkel, rendeletekkel, hatósági előírásokkal és módszertani ajánlásokkal,
* az ellátás során a szakmai és etikai szabályok betartásával,
* folyamatos a törekvésünk a korszerű gondozási formák alkalmazására, szem előtt tartva az ellátotti és partneri elvárásokat,
* az előírt és megkívánt biztonsági követelményekkel, mely vonatkozik az ellátottakra, dolgozókra és környezetre egyaránt.

Szociális tevékenységünk minőségi követelményeinek érdekében munkatársaink magas szakmai felkészültségű szakemberek, akik számára fontos a folyamatos szakmai fejlődés, a minőség iránti elkötelezettség és az ellátott-központú minőségi munkavégzés.

A Humán Szolgáltató 2012 óta integrált keretek között biztosít a VII. kerületben szociális alap- és szakosított ellátásokat, gyermekjóléti alapellátásokat, felnőtt és gyermek egészségügyi alap- és szakellátást; ezeken túl fejlesztési-, képzési- és projekt-feladatokat is ellát.

Az Otthon a Humán Szolgáltató különálló szakmai egységét képezi. Célunk maximálisan kihasználni és tovább erősíteni az integrált intézmény által nyújtott lehetőségeket. A külön álló szervezeti egységek közvetlen, szoros együttműködésének köszönhetően egy szélesebb palettájú és könnyen elérhető szolgáltatásrendszerhez való hozzáférést tudunk biztosítani az ellátottaknak.

Az Otthon a lakói számára olyan családias, otthonos légkört igyekszik megteremteni, melyben az idős kort nem problémaként élik meg, hanem átértékelik saját helyzetüket, felismerik ennek az életszakasznak a pozitívumait. Megmutatjuk nekik, hogy az öregség és az otthonba költözés nem azt jelenti, hogy lezárult az élet, hanem, hogy másképp is lehet élni.

A VII. kerületi lakosság körében, de országos szinten is egyre nő azoknak az idős személyeknek a száma, akik a mindennapi tevékenységeik során segítséget igényelnek. Mivel megváltozott a társadalmi struktúra, a család már sok esetben nem képes az idős hozzátartozó ellátására. Nagy terhet róna rájuk, ha az idős, beteg hozzátartozó ápolásának, vagy felügyeletének szükségessé válása miatt, egy keresőképes családtagnak otthon kellene maradnia. Gyakran már nem él közös háztartásban a gondozásra szoruló személy és a családja. Ennek következtében a hirtelen egészségromlás, fizikai és szellemi hanyatlás kockázata mellett kialakulhat a magányosság érzése és a depresszió, a családtagoktól és segítőktől való eltávolodás miatt.

Az Otthon segítséget kíván nyújtani azoknak az idős embereknek és családjaiknak, akik a megváltozott szükségletekre való tekintettel, az intézményi elhelyezést választják.

Azokat az ellátottjainkat, akiknél középsúlyos vagy súlyos demencia kórkép lett megállapítva az idősek otthonán belül külön csoportban látjuk el.

Az idősek átmeneti gondozóháza vonatkozásában 2022-ig kiemelt célja az intézménynek, hogy ellátást nyújtson azoknak az igénylőknek, akik a VII. kerületben laknak, átmenetileg önmagukról egészségi állapotukból kifolyólag, illetve más okból gondoskodni nem tudnak és a 18. életévüket betöltötték.

Az Otthon a VII. kerület frekventált részén, tömegközlekedéssel jól megközelíthető helyen, mégis nyugodt, csendes, környezetben fekszik. Ez az adottság, továbbá a 44 fős férőhelyszám lehetővé teszi számunkra, hogy családias légkört alakítsunk ki.

Országos lefedettségünk ellenére, lakóink nagy része a beköltözést megelőzően is a VII. kerületben élt, így gyakori, hogy az ellátottak már a beköltözést megelőzően is ismerték egymást. Fontosnak tartjuk ezeknek az ismeretségeknek az ápolását, továbbá a társas kapcsolatok és kis közösségek erősítését, támogatását.

Az alacsony ellátotti és dolgozói fluktuációnak köszönhetően a lakók, a hozzátartozók és a dolgozók kapcsolata sokkal személyesebb, mint egy nagy létszámú otthonban. Így, egyéni bánásmóddal, a személyes kapcsolati- és közösségi háló erejével segítjük az Otthon lakóit a méltóságteljes időskor megélésében.

Lakóink nagy része fennjáró, aktív, így az Otthon célja az aktivitás megőrzése, adott esetben fejlesztése. Fontosnak tartjuk az intergenerációs kapcsolatok építését, ezért a jövőben szorosabb együttműködést szeretnénk a közeli óvodával. Folyamatosan keressük az új lehetőségeket, amivel színesebbé tehetjük lakóink hétköznapjait. A jövőben szeretnénk megvalósítani az idősek kerékpároztatását és terápiás kutya behozatalát az intézménybe.

1. **A megvalósítani kívánt program bemutatása, létrejövő kapacitások, a nyújtott szolgáltatáselemek, tevékenységek bemutatása**
   1. **Létrejövő kapacitások:**

**Intézményi ellátás összesen: 44 fő**

Tartós férőhely demens ellátással: 41 fő

Átmeneti férőhely: 3 fő

Férőhelyeinkre az egész országból kerülhetnek be a kérelmezők, azonban a soron kívüli elhelyezés iránti igény sorrendben megelőzi a többi kérelmet. Az önkormányzati rendelet 3. §-a alapján a hetedik kerületi lakosok előnyt élveznek a felvételnél, hiszen az Ő elhelyezésükről kell elsődlegesen gondoskodni. Az otthon nyitott, lakóink személyiségi és alkotmányos jogait tiszteletben tartjuk.

Intézményünk az átmeneti ellátás keretében az Szt. és a szakmai rendeletben meghatározott feltételek mellett az engedélyezett 3 átmeneti férőhelyre az üres férőhelyek függvényében - az ellátás céljának megfelelően a lehető legrövidebb időn belül köt megállapodást a kérelmezővel.

* 1. **Személyi feltételek:**

Az Otthon dolgozóinak összehangolt munkája során az ellátottak széles spektrumú gondoskodásban részesülnek. Elmondható, hogy az intézményben a szakképzett dolgozók aránya meghaladja az összdolgozói létszám 80 %-át az alábbi beosztásokban:

1 fő intézményvezető/szakmai vezető,

1 fő csoportvezető,

1 fő terápiás munkatárs/szociális munkatárs,

2 fő ápoló,

10 fő gondozó,

1 fő gyógytornász (gyógytornász), aki a Fejlesztési csoport munkatársa

1 fő mosodai munkatárs és

2 fő takarító munkatárs,

+ 1 fő portás 12 órás műszakokban, aki az Üzemeltetési csoport munkatársa.

A jogszabály szerinti előírás alapján intézményi orvost is foglalkoztatunk heti négy órában.

A *szakmai vezető* irányítja, összehangolja és ellenőrzi az otthon szakmai tevékenységét. Részt vesz az intézmény stratégiai céljainak elérését szolgáló feladatok meghatározásában és végrehajtásában. Közreműködik a munkaerő szükséglet tervezésében. A jogszabályi előírásoknak megfelelően, az abban foglalt dokumentációs és szakmai elvárások betartásával működteti az ellátást.

Heti 4 órában *intézményi orvosi* rendelést biztosítunk a lakók számára, általában csütörtöki napokon, délután. Havi 8 órában pszichiáter szakorvosi ellátás is elérhető, melynek időpontja változó. Az intézmény gondoskodik a szakmai rendeletben meghatározott gyógyszerekről, gyógyászati segédeszközökről, segítséget nyújt egyéni gyógyszerek beszerzésében.

A *vezető ápoló* (munkarendje: hétfőtől péntekig napi 8 órában) felelős az otthonban lakók egészségügyi ellátásának, korszerű, magas színvonalú ápolásának, gondozásának megszervezéséért, irányításáért. Feladata a közegészségügyi és járványügyi szabályok, és egyéb szakmai előírások betartása és betartatása. Gondoskodik az otthonban lakók számára szükséges gyógyszerek felíratásáról, beszerzéséről, a gyógyszerek nyilvántartásáról. Vezeti az egyéni gyógyszer-felhasználási nyilvántartó lapot. Folyamatosan ellenőrzi a lakók étkeztetését, különös tekintettel a fekvőbetegekre, gondoskodik a diétára szorulók nyilvántartásáról, a diéta igénybevételéhez szükséges szakorvosi igazolások beszerzéséről és a megfelelő diéta biztosításáról. Kapcsolatot tart az intézményi orvossal, és az egészségügyi ellátást biztosító intézményekkel.

Az *ápolók és gondozók* 24 órában gondoskodnak az igénybe vevők ápolási, gondozási szükségleteinek kielégítéséről (fizikai, mentális, szociális) az orvosi utasítások figyelembevételével, a vezető ápoló és szakmai vezető irányítása, felügyelete és ellenőrzése mellett.

*Mentálhigiénés kolléga* (munkarendje: hétfőtől péntekig napi 8 órában) gondoskodik a lakók mentális állapotának megőrzésben, szinten tartásában, illetve javításában, az állapotváltozást okozó esetleges rizikótényezők feltárásában, és kiszűrésében szakdolgozói szintű részvétellel, önálló hatáskörben. Biztosítja a szabadidő kulturált eltöltésének feltételeit, szabadidős tevékenységeket, terápiás és készségfejlesztő foglalkozásokat szervez és lebonyolít. Segítséget nyújt az ellátottak hivatalos ügyeinek intézésében. Érdeklődés esetén, felvilágosítást ad a bentlakásos intézményi elhelyezés feltételeiről, tájékoztatást ad a beköltözéshez szükséges ügyintézésekről és megállapodás esetén segítséget nyújt az intézménybe történő beköltözéshez. Ellátja a tevékenységéhez kapcsolódó adminisztrációs feladatokat.

* 1. **Tárgyi feltételek:**

Az épület tömegközlekedéssel jól megközelíthető, mégis nyugodt, csendes utcában helyezkedik el. A közlekedés akadálymentes, rámpák és liftek segítik lakóink mindennapi közlekedését az épületen belül. Az ellátottakat 2, illetve 3 fős apartmanokban helyezzük el, nemenkénti megoszlásban. A bebútorozott apartmanokhoz teakonyha (hűtővel mikrohullámú sütővel), fürdőszoba és WC tartozik. A szobákban kábeltévé szolgáltatást is biztosítunk lakóink kényelmének érdekében. A hozzátartozókkal való közös idő eltöltésére, intézményen belül, lehetőség van a társalgókban, imateremben, könyvtárban, vagy akár a kertben is. A nyári időszakban a kert lehetőséget nyújt közös bográcsozásokra és egyéb kültéri programok lebonyolítására. Az intézmény földszinti ebédlőjében a VII. kerületben élő szociális étkezőknek és a nappali ellátásban részesülőknek is biztosítjuk az ebédet, és annak elfogyasztásának lehetőségét.

* 1. **Szolgáltatáselemek, tevékenységek:**

Az Otthon az ellátást igénybe vevők számára teljes körű ellátást biztosít, ennek megfelelően lakhatás, takarítás, étkeztetés és textília ellátás biztosított, továbbá az érték- és vagyonmegőrzés a házirendben részletezettek alapján.

Egészségügyi ellátás keretében gondoskodunk az orvosi ellátásról, alapápolásról, szakorvosi ellátáshoz és kórházi kezeléshez való hozzájutásról, és a gyógyszer-gyógyászati segédeszköz biztosításáról.

A középsúlyos vagy súlyos demencia kórképpel rendelkező ellátottak részére külön csoportos és egyéni foglalkozások vannak. Ezek elsődleges célja a kognitív státusz rendszeres felmérése, a meglévő funkciók gyakorlása és fenntartása, valamint a romló funkciók gyakoroltatása és a további hanyatlás megelőzése. A foglalkozások jellege személyre szabott, az állapothoz igazított. Az aktuális állapot felmérését a MiniMentál teszttel, ill. hasonló, egyénre szabott feladatokkal végezzük. Cél továbbá a demens személyek hangulatának, pszichés állapotának megfigyelése, a betegséggel járó apátia vagy depresszió kezelése. A demenciával küzdő idős ember gondozása során ügyelnünk kell arra, hogy életminőségét megőrizve, jó közérzettel, pszichés és szomatikus egyensúlyának megtartása mellet élje életét. Az ápolói és gondozói tevékenység során különös hangsúllyal bír, hogy a demens lakó érzékelje a jó bánásmódot, képes legyen az adott pillanatok élvezetére, illetve, hogy állapotromlását késleltető támogatást kapjon.

Heti két alkalommal gyógytornász dolgozik az Otthonban. Általában hétfői és szerdai napokon délelőtt 10 órától szükség szerinti óraszámban. Először 10 órától az ellátottaknak lehetőségük van részt venni az általa szervezett csoportos foglalkozásokon, majd a csoportos foglalkozás után igény szerint a gyógytornász személyre szabott gyakorlatsorokat is összeállít, továbbá látogatja és tornáztatja az ágyban fekvő betegeket is.

Pedikűrös és fodrász is elérhető az ellátottak számára. A pedikűrös hetente, a fodrász havonta áll a lakóink rendelkezésére, akik előre meghatározott díj ellenében nyújtják a kiválasztott szolgáltatást, melyet az ellátottak önmaguk fizetnek meg.

Az ellátottak számára biztosítjuk házon belül, az értékmegőrzést trezorban, továbbá a helyben történő ki és befizetés lehetőségét, a pénzügyi csoport kollégájának segítségével.

Az ellátottaknak igény szerint tanácsadást nyújtunk élethelyzetüknek, szükségleteinek megfelelően, akár speciális felkészültséget igénylő témákban is. Ilyen esetekben nem csak az Intézményben dolgozó szakemberek, hanem a Humán Szolgáltató szakemberei is segítséget nyújtanak az ellátottaknak.

Az ellátottakkal együttműködve, a mentálhigiénés kolléga elkészíti a gondozási tervet, - átmeneti ellátás vonatkozásában akkor, ha a gondozás meghaladja a hat hónapot. Szükség esetén számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe. Ezekbe a folyamatokba szakmai team is bekapcsolódik, a Humán Szolgáltató széles spektrumban tud szakembereket biztosítani.

Az Otthon biztosítja a napi legalább háromszori főétkezést, szakorvosi javaslat esetén a diétás étrendet: szénhidrát csökkentett diéta, epekímélő diéta, tejmentes diéta és ezeknek pépes, valamint folyékony pépes változatai formájában. Az étkeztetést külső konyhával történő megállapodás alapján, a Menzaminta Kft. útján látja el a Humán Szolgáltató. Az ételek átvétele minden nap reggel és délben az intézményben található tálaló konyhán történik. A reggelit és az ebédet a földszinti ebédlőben tudják elfogyasztani ellátottjaink. A vacsorát az ápolók, gondozók mindenkinek a szobában osztják ki. Akinek szükséges, a szobában tálalják az ételeket és szükség esetén segítséget nyújtanak azok elfogyasztásában.

Az intézményi étkezést a térítési díj magában foglalja. Külön írásbeli kérésre, illetve a megállapodás alapján lehetőség van a jogszabályok figyelembevételével az étkezések nélküli bentlakásos szolgáltatás igénybevételére. Az étkezésekre vonatkozó jelzéseket a szakmai vezető felé kell továbbítani. Távollét esetén szintén lehetőség van az étkezés lemondására, azonban kórházi ellátás esetén automatikusan lemondásra kerül az étkezés. Mindkét formának általában 3 nap az átfutási ideje.

Az étkeztetéssel kapcsolatos jelzéseket a Humán Szolgáltató Ellátottirányítási és Étkeztetési csoportja felé kell jelezni. A jelzéseket a mentálhigiénés kolléga, a vezetőápoló, vagy a szakmai vezető teszi meg. Az étkezés visszarendelése a kórház, az ellátott vagy hozzátartozója jelzésére történik. Igazolt távollét esetén az étkezés visszarendelését előzetes megbeszélés alapján tesszük meg.

Az ellátottak biztonságát szolgáló 24 órás portaszolgálat működik az Otthonban.

Lakóink környezetének rendben tartásáról takarítói és mosodai személyzet gondoskodik. Biztosítják az intézmény tisztaságát és rendjét, a kulturált környezet, a higiénés rend kialakítását, valamint az intézmény helyiségeinek napi takarítását, és tisztán tartását. A mosoda a VI. emeleten került kialakításra, a gépek korszerűek, piperemosásra is van lehetőség. A textília leadása a kialakított rendszer szerint történik, mely alapján a szennyest napi gyakorisággal, a gondozók, ápolók összeszedik, leadják a mosodában, majd a tiszta textíliákat a mosodai dolgozó szintén napi szinten adja vissza a nővéreknek. Erről mosási jegyzéket vezetnek.

A kerületben működő ingyenes közösségi személyszállítás keretében, lehetőségünk van előre egyeztetett időpontban, igénybe venni a szolgáltatást, kerületen belüli szállításra. Ellátottjaink leggyakrabban szakorvosi rendelésekre való eljutásra és vásárlásokhoz veszik igénybe ezt a szolgáltatást.

* 1. **Foglalkozások, programok:**

Az Otthonban fontosnak tarjuk, hogy a mentálhigiénés kolléga által szervezett foglalkozások differenciáltak legyenek. A nagy és kis csoportos foglalkozások mellett, nagy hangsúlyt fektetünk az egyéni foglalkozásokra is. Az így biztosított komplex foglalkozásnak köszönhetően az ellátottak képességeit igyekszünk szinten tartani és fejleszteni, az esetleges hanyatlást pedig lassítani. Ilyen foglalkozásaink például a Kedves emlékeink, melyen egy adott témához kapcsolódóan (pl.: nyaralás, főzés stb.) kis és nagycsoportban is elmondhatják emlékeiket a résztvevők. Szellemi totó foglalkozáson egy adott téma megbeszélése után, a témakörből teszünk fel kérdéseket, a helyesen válaszolók apró jutalmakban részesülnek. Születésnapi- és névnapi köszöntések alkalmával nagycsoportban ünnepeljük a lakókat, és hallgatjuk meg az élettörténetüket. A zene hallgatás nagy csoportban kívánság műsorként működik, melynek vége jókedvű közös éneklés. A kis csoportos vagy egyéni zenehallgatás szintén a lakók kívánságain alapul, de annak célja emlékek felidézése, és az azokról történő beszélgetés. Ezt leginkább demens ellátottaiknál alkalmazzuk. Foglalkozásaink körébe tartozik továbbá a lakóink igényeihez igazodva: kézműves foglalkozások, jenga és memória klub, városnéző séták, felolvasás, kreatív foglalkozások.

Újra kihangsúlyozva az integrált intézmény előnyeit, kihasználjuk a lehetőséget, hogy az épületen belül működik az idősek nappali ellátása, így a napi szintű kapcsolatnak köszönhetően a lakóinknak és a bejáró nappali klubosoknak lehetősége van ismerkedni, barátságokat kötni. Erre kiváló alkalmak a nappali ellátás által szervezett programok, mint például kiállítás megnyitók, kávé és teadélutánok, városnéző séták, programok a Történetek Kávézójában.

Heti egyszeri alkalommal az intézmény lakói és a nappali klub néhány tagja összejönnek és zenés-énekes foglalkozást tartanak önállóan. Jó kapcsolatot ápolnak az intézmény lakói a klubok tagjaival és részt vesznek aktívan egymás rendezvényein.

A Humán Szolgáltató Fejlesztési Csoportjának a kerületben lakó idősek számára nyújtott színes és változatos foglalkozásai, programjai elérhetőek a bentlakók számára is. Így az idősotthoni szakosított ellátást igénybe vevőknek az általános és jogszabályban meghatározott szolgáltatásoknál sokkal színesebb kínálatot tudunk nyújtani (vízi torna, zenés torna, gerinc torna stb.). A Fejlesztési Csoport szakemberi szükség és jelzés esetén az idősotthonban is elérhetőek (pl.: pszichológus, adósságkezelési tanácsadó stb.)

A VII. kerületi Önkormányzat a Humán Szolgáltatóval együttműködve rendszeresen szervez kerületi lakosoknak közösségi programokat, (pl. tematikus buszos kirándulások, hajós kirándulások, szűrések, bálok, koncertek, ismeretterjesztő előadások, irodalmi estek stb.), melyeken lakóink is részt vesznek/vehetnek. Tekintettel arra, hogy ezen programok elsődleges célcsoportja a nyugdíjas korosztály, így az ellátottaknak ezeken az alkalmakon újabb lehetősége nyílik kapcsolatépítésre.

**Összességében elmondható, hogy tevékenységünk során gondoskodunk az igénybe vevők ápolási, gondozási szükségleteinek kielégítéséről fizikai, mentális és szociális területen egyaránt. Orvosi utasítások figyelembevételével, a vezető ápoló valamint szakmai vezető irányításával, felügyeletével és ellenőrzésével, ápolóink, gondozóink és mentálhigiénés kollégánk segíti elő ellátottjaink számára a körülményekhez képest legjobb életminőség nyújtását.**

1. **Az intézmény kapcsolatrendszere**
   1. **Humán Szolgáltatón belüli kapcsolatok**

Az Otthon a Humán Szolgáltató részeként, de külön szervezeti egységeként működik.

A Humán Szolgáltató számos szociális és egészségügyi alapellátást biztosít. Az integrált működés miatt lehetőségünk van több, az ellátásunkhoz kapcsolódó szolgáltatással az általánosan megszokottnál sokkal szorosabb szakmai együttműködésre. Ez nem csak a szabadidős programkínálatunkat és az ellátottaknak nyújtott szolgáltatásainkat színesíti, hanem lehetővé teszi egyedi helyzetekben a szakmai team összehívását is.

A kapcsolattartásra mód van a rendszeresen tartott szakmai vezetői értekezleteken, a szakmai vezetői tréningen.

* Az Étkeztetési és ellátott-irányítási csoporttal nagyon szoros az együttműködés, a bentlakásos elhelyezési kérelmek benyújtása is itt történik. Ez az ún. „egy ablakos rendszer”, ahová minden idős ellátási kérelem beérkezik. Nekik jelezzük az étkeztetéssel kapcsolatos változásokat, problémákat.
* Az Ellátotti pénz-és értékkezelési csoport biztosítja a helyben történő térítési díj, gyógyszerköltség ki és befizetést, továbbá az értékmegőrzést. A szakmai egység egy kollégája a telephelyünkön mindennap elérhető.
* Az Idősek nappali ellátása helyben szervez színes programokat, amelyeken a bentlakók is részt vehetnek. Külsős programjaik szintén elérhetőek az ellátottjainknak.
* Az Üzemeltetési csoport a ház üzemeltetési problémáinak elhárításában segít, továbbá biztosítják a 24 órás porta szolgálatot.
* A Humánerőforrás gazdálkodási csoport, a dolgozói bérezéssel, új munkatársak felvételével, dolgozók ki és belépésével, foglalkoztatásával kapcsolatban segíti munkánkat.
* Az Otthoni szakápolási szolgálat munkatársai jelzik felénk, ha rossz egészségi, fizikai és mentális állapotban lévő ellátottjuk van, akinek a bentlakásos intézményben lenne szükségszerű az ellátása.
* A Házi segítségnyújtás és jelzőrendszeres házi segítségnyújtás munkatársai szintén jelzéssel élnek felénk, ha úgy látják ellátottjuknak bentlakást nyújtó szolgáltatásra lenne szüksége.
* A Felnőtt egészségügyi alapellátással (felnőtt háziorvosi, 0-24 órás ügyelet) lévő kapcsolatunk alapján a háziorvosoktól kapunk jelzést az idősotthoni ellátásra szoruló, illetve előbb-utóbb, állapotuk romlása miatt ellátást igénylő lakosokról. Az ügyelettel pedig a bentlakásos ellátás nyújtása során felmerülő, ügyeleti ellátást igénylő esetekben vagyunk kapcsolatban.
* A Képzési, Fejlesztési és Projekt csoporttal több szálon is kapcsolatban vagyunk: belső képzések a kollégák számára, szakemberek elérhetőségének biztosítása, szabadidős program elemek bővítése stb.
  1. **Humán Szolgáltatón kívüli kapcsolatok**

A Péterfy Kórház-Rendelőintézet és Manninger Jenő Országos Traumatológiai Intézet – krónikus belgyógyászati osztályával, traumatológiai osztályával, pszichiátriai és krízis intervenciós osztályával, neurológiai osztályával, urológiai osztályával és a laboratóriummal vagyunk kapcsolatban. Lakóink legtöbb esetben ezeket az egészségügyi ellátásokat igénylik, rövidebb-hosszabb ideig ezeket a kórházi ellátásokat veszik igénybe. Adott esetben a kórház él jelzéssel felénk, ha olyan ellátottjuk van, akinek bentlakást nyújtó szolgáltatásra lenne szüksége.

A MAZSIHISZ krónikus belgyógyászati osztályával is kapcsolatban vagyunk, jelzéssel élnek felénk, ha olyan ellátottjuk van, akinek bentlakást nyújtó szolgáltatásra lenne szüksége.

A BFKH VII. Kerületi Hivatal Gyámügyi és Igazságügyi Osztályával, akikkel leginkább gondnoksági ügyek intézésében működünk együtt.

Kerületi civil szervezetekkel alkalomszerű a kapcsolatunk.

Piaci szereplőkkel adománygyűjtés kapcsán, alkalomszerűen vesszük fel kapcsolatot.

A fent említett szervezetekkel az együttműködés módja:

* személyes, illetve telefonos kommunikáció,
* levél, illetve e-mail útján történő információ csere,
* személyes tapasztalatcsere,
* konferenciákon, továbbképzéseken való részvétel.

1. **Az ellátandó célcsoport megnevezése**

Erzsébetváros lakossága előrehaladott mértékben elöregedett, kedvezőtlenebb az összetétele, mint Magyarország, illetve Budapest népességének. A fiatalkorúak aránya alacsony, amely a népességszám fenntartását veszélyezteti, és további jelentős mértékű természetes alapú népességfogyást vetít előre hosszabb távon.

Az Otthon az ország valamennyi településéről fogadhat idős embereket. A beadott kérelmek alapján a kérelmezők fele kerületi lakos, és több mint fele nő. A kérelmezők életkori megoszlás szerint 60 és 70 év közé tehetőek, természetesen előfordulnak eltérések. Általánosságban elmondható, hogy valamilyen krónikus betegségben szenvednek, legtöbbször magas vérnyomás és/vagy cukorbetegség. Problémát jelent nekik az egyedüllét és az öngondoskodás. Sok esetben az emeletes házakban nincs lift, így a lépcsőzés is megnehezíti a mindennapjaikat. A kérelmezők sok estben még nem szorulnak segítségre, de már előrelátóan öngondoskodásból adják be elhelyezés iránti igényüket. Más esetekben előfordul, hogy már valamilyen kapcsolata van a kérelmezőnek a Humán Szolgáltatóval, akár házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása, vagy szociális étkeztetés formájában, de ez a fajta segítségnyújtás már nem elegendő számára, ezért adja be az elhelyezés iránti kérelmet.

Középsúlyos, súlyos demencia kórképpel rendelkező ellátottjaink részére külön tervezett és megvalósított foglalkozásaink vannak.

Idősek Otthonában és Idősek átmeneti gondozóházába történő elhelyezés csak jogszabályban meghatározott jogosultság fennállása esetén biztosítható a kérelmező számára.

Jogosultságot az Intézménybe:

- gondozási szükséglet alapján a III. fokozatú gondozási szükséglet megléte Idősek Otthona vonatkozásában,

- az átmeneti gondozóházba az egészségi állapot vagy szociális helyzet miatt fennálló egyéb körülmények megléte alapján

lehet megállapítani.

Idősek otthonában a fent említett jogosultsággal rendelkező, de rendszeres fekvőbeteg- gyógyintézeti kezelést nem igénylő öregségi nyugdíjkorhatárt betöltött személyek helyezhetők el.

Az Otthonba az ellátást igénybe vevő személlyel az ellátás igénylésekor legalább egy éve együtt élő házastárs, élettárs, testvér, fogyatékos hozzátartozó gondozási szükséglet hiányában is felvehető.

Ellátható a 18. életévét betöltött, betegsége vagy fogyatékossága miatt önmagáról gondoskodni nem képes gondozási szükséglettel rendelkező személy is, ha ellátása más típusú intézményben nem biztosított. Amennyiben az igénylő pszichiátriai vagy szenvedélybeteg, ellátásáról más intézmény keretében kell gondoskodni.

1. **A Szolgáltató által biztosított szolgáltatási elemek**

Az ápolást, gondozást nyújtó intézményekre vonatkozó, a Szociális törvényben rögzített teljes körű szolgáltatást nyújtjuk. A bentlakásos intézményben folyó gondozási tevékenység alatt az intézményi szolgáltatását igénybe vevő személy részére nyújtott olyan fizikai, mentális és életvezetési segítséget kell érteni, amelynek során az igénybe vevő szociális, testi és szellemi állapotának megfelelő egyéni bánásmódban való részesítése keretében a hiányzó, vagy csak korlátozottan meglevő testi-szellemi funkcióinak helyreállítására és szinten tartására kerül sor.

1. **Az ellátás igénybevételének módja**

A Humán Szolgáltató integrált működéséből eredően az idősellátási formák igénylése Erzsébetvárosban ún. egyablakos modellben működik. A szervezeten belül külön szakmai egység foglalkozik a kérelmek rögzítésével, ők adnak teljeskörű tájékoztatást az integrált intézményben a célcsoport számára elérhető szolgáltatásokról. Ezen felül megállapítják a térítési díjakat, rögzítik az adatokat az elszámolási rendszerben és részt vesznek az előgondozási folyamatban is.

1. *Kérelem benyújtása*

Ellátásaink igénybevétele önkéntes, amelyet maga az igénylő vagy törvényes képviselője kérelmezhet szóban vagy írásban kezelőorvosi javaslattal kiegészített indítvánnyal. (A kérelem hivatalos formanyomtatványa igényelhető személyesen az intézmény Étkeztetési és Ellátott-irányítási csoportjánál, az 1073 Budapest, Akácfa u. 61. címen, vagy e-mailben. A személyes megkeresés előtt telefonos egyeztetés szükséges a +36 1 342 5907 telefonszámon.)

1. *Előgondozás*

A kérelem benyújtását követően történhet meg az előgondozás, amelynek keretében személyesen tájékozódunk a kérelmező állapotáról, az elhelyezés indokoltságáról, felmérjük a gondozási szükségletet és az azt megalapozó egyéb körülmények fennállását, továbbá tájékoztatást nyújtunk a várható térítési díjról. Az előgondozást mindig legalább két szakember végzi, egy fő szociális szakember és egy fő egészségügyi szakember. (Leggyakrabban a szakmai vezető és a vezető ápoló, vagy az Étkeztetési és Ellátott-irányítási csoport vezetője és az intézmény vezető ápolója.) Az előgondozás az előgondozási adatlap kitöltése mellett a tájékoztatásból, a gondozási szükséglet megállapításából, igazolások beszerzéséből áll. Továbbá tájékoztatást nyújtunk a megállapodás tartalmáról, házirendről, térítési díjról, gyógyszerlistáról, a panaszjog gyakorlásának módjáról és a lakók érdekvédelmét ellátó társadalmi szervezetekről. Felkészítjük a kérelmezőt az intézményi elhelyezésre, ha az igénylő személyi gondozási szükséglete fennáll. Az Étkeztetési és Ellátott-irányítási csoport vezetője nyilvántartásba veszi a kérelmet, és az igénylő várólistára kerül a kérelem alapján.

Amennyiben a kérelmező nem nyer felvételt, az elutasítás írásban történik. Ha az igénylő, illetve törvényes képviselője az értesítésben foglaltakkal nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójához, Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzatához fordulhat.

Ha az ellátást igénylő soron kívüli elhelyezését kezdeményezték, az intézményvezető dönt a soron kívüli elhelyezésre vonatkozó igény indokoltságáról, továbbá - több soron kívüli elhelyezésre vonatkozó igény esetén - az igények teljesítésének sorrendjéről.

1. *Értesítés ellátás igénybevételének lehetőségéről:*

Abban az esetben, ha az igénylő felvételt nyert intézményünkbe, és a várólista alapján Ő a soron következő beköltöző, a szakmai vezető telefonon értesíti a kérelmezőt, és megbeszélik a teendőket. Első lépésként kérjük a szükséges vizsgálatok elvégzését (tüdő, bőr és széklet vizsgálat- ezek átfutási ideje kb. 2 hét), majd egyeztetjük, hogy ki fog segíteni a beköltözésben, mire lesz szükség az intézményben, milyen személyes tárgyakat lehet behozni, a gyógyszerelést, és a beköltözés tervezett napját is átbeszéljük. A negatív vizsgálati eredményekről a kérelmező értesíti az Otthon szakmai vezetőjét és megbeszélik a beköltözés pontos dátumát, majd megtörténik a beköltözés.

1. *Ellátás igénybevételének megkezdése:*

A beköltözést az Otthon szakmai csoportja koordinálja, a mentálhigiénés kolléga, a vezető ápoló és a szakmai vezető. A beköltözés napján a mentálhigiénés kolléga és a vezető ápoló fogadja az új lakót. A mentálhigiénés kolléga megmutatja a szobát, segíti az ismerkedést, bemutatkozást. A beköltözéssel járó dokumentációs feladatokat is a mentálhigiéniénés munkatárs végzi el: aláíratja az intézmény és az ellátott között létrejövő megállapodást, és térítési díj tájékoztatót.  Az intézményi jogviszony az intézménybe való beköltözés napján jön létre. Beköltözéskor a jogosultat és/vagy törvényes képviselőjét ismételten tájékoztatjuk az intézmény rendjéről. A tájékoztatás tudomásulvételéről, a Házirend előírásainak és a kialakult szokásrend tiszteletben tartásáról a jogosult és/vagy törvényes képviselője, hozzátartozója az ellátásra vonatkozó megállapodás aláírásával nyilatkozik. A megállapodás és a térítési díj tájékoztató egy példánya a lakó személyi iratanyagában kerül megőrzésre, egy példányt pedig a jogosult (vagy törvényes képviselője) kap.

*Térítési díj:*

A személyi térítési díj megállapítására vonatkozó szabályokat a szociális igazgatásról és a szociális ellátásokról szóló 1993 évi III. tv. 114-119 §-ai, valamint a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm.rendelet, illetve a Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata Képviselő-testületének mindenkor hatályos szociális rendelete határozza meg.

Az ellátást igénybe vevő a tárgyhónapot követő hónap 25. napjáig köteles a térítési díjat megfizetni. Ezt átutalással, illetve személyesen is meg lehet tenni a Humán Szolgáltató Ellátotti Pénz és Értékkezelési csoport munkatársánál, aki a Házirendben szabályozottak alapján minden munkanapon fogadja az ellátottakat, hozzátartozókat és gondnokokat.

A vezető ápoló íratja alá az egészségügyi dokumentációt (Nyilatkozat gyógyszerváltoztatásról, Tájékoztató- beleegyező nyilatkozat orvosi tevékenység végzéséről, Nyilatkozat inkontinencia vagy pelenka intézményi beszerzéséhez illetve tárolásához, Nyilatkozat érték és vagyontárgyak megőrzéséről, Nyilatkozat személyigazolvány taj kártya és lakcímkártya megőrzésről, Fájdalommérő skála, Beköltözési értékleltár, Hozzátartozói nyilatkozat az ellátott elhalálozásának esetére, Közgyógyigazolvány leadási nyilatkozat) az ellátottal, majd megbeszélik a szükséges terápiát. A beköltözést követően a mentálhigiénés kolléga a vezető ápoló és a gondozók fokozott figyelemmel kísérik az új lakót. Segítik a számára eddig ismeretlen környezetbe való integrálódását.

Az intézményi jogviszony megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,

- a jogosult halálával,

- a határozott idejű intézeti elhelyezés esetén megjelölt időtartam lejártával, kivéve, ha az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják,

- az igénybevételt biztosító megállapodás felmondásával.

Az intézményi jogviszony megszüntetését a megállapodás felmondásával az ellátott, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül kezdeményezheti.

Az intézményvezető az intézményi jogviszonyt megszüntetheti, ha a jogosult

- másik intézménybe történő elhelyezése indokolt vagy további elhelyezése indokolt,

- a házirendet súlyosan megsérti,

- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető személy térítési díj-fizetési kötelezettségének az Szt. 102. §-a szerint nem tesz eleget,

- az ellátott jogosultsága megszűnik.

A felmondási idő 3 hónap.

A házirend súlyos megsértésének számít:

* a házirendben megállapított alkoholfogyasztás szabályainak rendszeres megszegése, melyről legalább 5 írásbeli figyelmeztetés áll rendelkezésre (Az írásbeli figyelmeztetést a szakmai vezető vagy a vezető ápoló rögzíti saját tapasztalás vagy a kollégák jelzése alapján. Az érintett beleegyezése esetén a szakmai vezető és az intézmény igazgatója által kijelölt személy szondáztathat.)
* a dohányzás szabályainak súlyos és rendszeres megszegése, mely veszélyezteti az ellátottak, munkavállalók életét, testi épségét és az intézmény épületét, berendezési/vagyon tárgyait;
* mások tulajdonának többszöri megsértése, különös tekintettel személyes tulajdon elvételére;
* egymás személyének vallási, nemi, világnézeti hovatartozásának sértegetése, amely már lehetetlenné teszi a többi emberrel való együttélést;
* a házirendben meghatározott veszélyeztető tárgyak elvétel utáni ismételt birtoklása, használata;
* az igénybevevők és az intézményi dolgozók fizikai bántalmazása.

1. **A Szolgáltatásokról szóló tájékoztatás helyi módja**

Az ellátás iránt érdeklődő tájékozódhat:

* A Humán Szolgáltató Étkeztetési és Ellátottirányítási csoportjánál telefonon és személyesen.
* A Humán Szolgáltató honlapján (www.bjhuman.hu), az Idősek bentlakásos otthonai ikonnál. Az oldal felvilágosítást ad az Otthonban nyújtott szolgáltatásokról, a bekerülés feltételeiről, továbbá megismerheti az érdeklődő az alapdokumentumokat is.
* Telefonos egyeztetés után lehetősége van az érdeklődőknek az Otthont személyesen is megtekinteni.
* Az Erzsébetvárosi újság Budapest Főváros VII. Kerület Erzsébetváros Önkormányzat havonta megjelenő ingyenes lapja, melyben az Idősotthon programjairól, tevékenységeiről, átépítéseiről, fejlesztéseiről tájékozódhatnak az olvasók és érdeklődők.

Budapest, 2019.

…………………………..

Mikulás Franciska

igazgató

A Szakmai Programot Budapest Főváros VII. kerület Erzsébetváros Önkormányzata Művelődési Kulturális és Szociális Bizottsága átruházott hatáskörben …./2019. (…….) számú határozatával hagyta jóvá.