



# HÁZIREND

## Gondviselés Háza Református Idősek Otthona

Székhely: 4110 Biharkeresztes, Nagy Sándor utca 11-13.

### Időskorúak Nappali Ellátása

Hatálybalépés dátuma: 2023. november 1.

Előterjesztette:

Nagy Zsoltné Kiss Katalin  
s.k.  
intézményvezető

Jóváhagyta:

Csibere Károly  
főigazgató

ph.



## Tartalom

I.	Általános és bevezető szabályok.....	3
II.	Az intézmény azonosító adatai .....	4
III.	A házirend hatálya.....	4
3.1	Időbeli hatály .....	4
3.2	Személyi hatály.....	4
3.3	Területi hatály.....	5
IV.	Az intézmény nyitvatartási ideje .....	5
4.1	Napirend .....	5
V.	Az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre .....	6
VI.	Étkeztetés biztosítása esetén az étkezések száma és az étkeztetés rendje.....	10
VII.	Az intézmény által szervezett foglalkoztatásból származó bevétel felhasználására vonatkozó információk.....	11
VIII.	Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai .....	11
IX.	Az intézmény alapfeladatát meghaladó programok, szolgáltatások köre és térítési díja 12	
X.	Általános magatartási szabályok.....	12
XI.	Panaszjogok gyakorlása .....	14
11.1.	Panasztétel az intézményvezető felé.....	14
11.2.	Panasztétel a fenntartó felé .....	14
XII.	Távolmaradás bejelentésének szabályai.....	15
XIII.	Mellékletek.....	16

## I. Általános és bevezető szabályok

A szociális szolgáltatások rendszerét a *szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény* (a továbbiakban: Szt.) foglalja egységes szerkezetbe. A szociális szolgáltatások működtetésére vonatkozó részletszabályokat a *személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet* (a továbbiakban: szakmai rendelet) határozza meg.

**A szakmai rendelet szerint a szociális intézménynek (a továbbiakban: intézmény) rendelkeznie kell házirenddel.** A házirend a szakmai program mellékleteként az intézmény egyik kötelező, jogszabályban előírt alapidokumentuma, amely keretbe foglalja, meghatározza és szabályozza az intézmény belső rendjét. A házirend információt ad a szolgáltatást igénybevevőknek (a továbbiakban: ellátottak), törvényes képviselőknek, hozzátartozóknak, a működést engedélyező szervnek, a szakmai ellenőrzést végző szerveknek, egyéb érintetteknek (a továbbiakban együttesen: érintettek), akiknek vagy jogszabályi felhatalmazás alapján, vagy egyéb okból információt kell kapniuk a szolgáltatás biztosításának keretfeltételeiről és a szolgáltatás tartalmáról.

A házirend **áttekinthetően és közérthetően** foglalja össze a szolgáltatásnyújtásra vonatkozó információkat, figyelembe véve az intézmény tevékenységét és működését meghatározó **egyedi jellegzetességeket**. Az érintettek számára **nyilvános és hozzáférhető** nyomtatott és elektronikus formában egyaránt, a készítése során kiemelt figyelmet fordítottunk arra, hogy a dokumentum **könnyen használható** és kellően **informatív** legyen, valamint tartalmazza a kötelező mellékleteket is. A házirendet a szolgáltatást alapvetően befolyásoló belső szervezeti adottság, vagy külső környezeti tényező – különösen a személyes gondoskodás kereteit meghatározó jogszabályi háttér – jelentős változása esetén a megváltozott feltételeknek megfelelően aktualizáljuk, de tartalmát legalább évente felülvizsgáljuk.

**Az intézményvezető jogosult, a Magyarországon kihirdetett különleges jogrend időtartama alatt, továbbá a jogrendek kihirdetését el nem érő mértékű olyan állapotok vagy helyzetek esetén, melyek az intézményt érintő élet- és vagyónbiztonságot veszélyeztetik, magasabb rendű szabályozók figyelembe vételével, a Házirend szabályaitól eltérő, szükség esetén azzal ellentétes, kötelező érvényű rendelkezéseket hozni.**

Az intézmény szociális alapszolgáltatásként idős és demens nappali ellátást, valamint szociális étkeztést nyújt, melynek során az ellátás igénybevételére jogosultak részére biztosít lehetőséget a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésére, továbbá igény szerint megszervezi az ellátottak – ide nem értve az idős személyeket – napközbeni étkeztetését.

Az intézménybe történő felvételkor az igénybevevővel, illetve hozzátartozójával ismertetni kell az intézmény házirendjét, a feladatellátás tartamát, az ellátáshoz kapcsolódó valamennyi jogot és kötelezettséget. Az intézmény tájékoztatja az igénybevevőt az intézményben vezetett nyilvántartásokról, a panaszjog gyakorlásának módjáról, a fizetendő térítési díjról, a teljesítés feltételeiről, a teljesítés elmulasztásának következményeiről. Felvilágosítást ad továbbá az igénybevevő jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről, érdekképviselési szervekről, az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről, továbbá az intézmény az általános adatvédelmi Rendeletnek megfelelően tájékoztatást ad az ellátotti/gondozotti jogviszonyhoz kapcsolódó adatkezelésről. A Házirend egy példánya az ellátás megkezdésekor a megállapodás megkötésével egyidejűleg az ellátást igénybevevők részére átadásra kerül, valamint a Házirend az intézmény hirdetőtábláján kifüggesztésre kerül.

## II. Az intézmény azonosító adatai

Az intézmény részletes azonosító adatait és a szolgáltatási kapacitásra vonatkozó információkat az intézmény szakmai programja tartalmazza.

<b>A fenntartó azonosító adatai:</b>	
Az intézmény fenntartója:	Református Szeretetszolgálat
A fenntartó székhelye:	1146 Budapest, Hungária körút 200.
A fenntartó elérhetőségei:	Telefonszám: +36 1 460 0747
	Levelezési cím: 1146 Budapest, Hungária körút 200.
	Elektronikus levelezési cím: szeretetszolgalat@diakonia.hu
A fenntartó képviselője:	Czibere Károly főigazgató

<b>Az intézmény azonosító adatai:</b>	
Az intézmény neve:	Gondviselés Háza Református Idősek Otthona
Az intézmény székhelye:	4110 Biharkeresztes Nagy Sándor utca 11-13.
Az intézmény elérhetőségei:	Telefonszám: 06 54 541 094; 541 095; fax: 06 54 541 097
	Levelezési cím: 4110 Biharkeresztes Nagy Sándor utca 11-13.
	Elektronikus levelezési cím: refgondviseleshaza@diakonia.hu
Az intézmény képviselője:	Nagy Zsoltné intézményvezető

## III. A házirend hatálya

### 3.1 Időbeli hatály

A házirend a fenntartó képviselőjének írásbeli jóváhagyásával a fedlapon szereplő napon lép hatályba és visszavonásig érvényes azzal, hogy valamennyi korábban keletkezett házirend egyidejűleg hatályát veszti.

Felülvizsgálata legalább évente, módosítása a szolgáltatást alapvetően befolyásoló belső szervezeti adottság, vagy külső környezeti tényező – különösen a személyes gondoskodás kereteit meghatározó jogszabályi háttér – jelentős változása esetén történik. Módosítását az intézményvezető és a fenntartó szakmai munkatársai egyaránt kezdeményezhetik.

### 3.2 Személyi hatály

A házirend személyi hatálya kiterjed:

- a fenntartóval munkaviszonyban álló, intézménynél foglalkoztatott minden munkavállalóra, továbbá munkavégzésre irányuló egyéb jogviszonyban álló munkavállalóra, mint közfeladatot ellátó személyre (a továbbiakban: munkavállaló),
- az intézménnyel jogviszonyban álló minden ellátottra, törvényes képviselőre és jogszabály szerint meghatározott hozzátartozóra, látogatókra,
- az intézménnyel jogviszonyban nem álló, de a feladatok megvalósításában közreműködő személyekre.

### 3.3 Területi hatály

A házirend területi hatálya a szolgáltatásnyújtás során kiterjed:

- az intézmény szolgáltatásnyújtással érintett székhelyére,
- az intézmény által, telephelyétől eltérő helyszínen szervezett programokra.

## IV. Az intézmény nyitvatartási ideje

A nappali ellátást nyújtó intézmény nyitva tartása az alábbiak szerint alakul:

- Az intézmény kizárólag munkanapokon tart nyitva 8.00 óra és 16.00 óra közötti időszakban vehető igénybe a nappali ellátás.

A fentiekől eltérő nyitvatartási időt csak rendkívüli esetben, illetve tervezett programok, események esetén jogosult az intézményvezető elrendelni. Ezen körülményről, illetve ezen esetekben a rendkívüli nyitva tartásról az intézmény személyesen vagy elektronikus formában (telefonon, szórólapon, internetes felületen) értesíti az ellátást igénybevevőket, törvényes képviselőket, hozzátartozókat.

A nyitvatartási idő alatt az intézményben folyamatosan biztosítva van a felügyelet az ellátást igénybevevők részére. Az intézménybe érkező és az intézményből távozó ellátást igénybevevőket az intézmény munkatársai folyamatosan figyelemmel kísérik és szükség esetén a szükséges mértékig segítséget nyújtanak az érkezésben, illetve távozásban.

**Az ellátást igénybevevőt az intézménybe kísérő személy, az intézmény területén - ide nem értve a tematikájában hozzátartozók, egyéb érintettek részvételével tervezett módon, az intézmény területén megvalósuló csoportos és közösségi programokat - kizárólag addig tartózkodhat, ameddig átadja az ellátást igénybevevőt a felügyeletet biztosító intézményi munkatársnak. A fentieket figyelembe véve az ellátást igénybevevőt kísérő személy, az ellátást igénybevevőt, az intézmény épületének bejáratáig, de legfeljebb a közösségi helyiségig kísérheti. A kísérő az épület további helyiségeibe csak az intézményvezető külön engedélyével léphet be, illetve az engedélyezett időtartamig tartózkodhat. A kísérő személyeken kívüli egyéb személyek, hozzátartozók szintén a fenti szabályok figyelembevételével tartózkodhat az intézmény területén.**

### 4.1 Napirend

Az intézménynek nincs kötött napirendje, azonban a közösségi élet vitele, az ellátást igénybevevők igényeinek minél teljesebb kielégítése, az egyes szolgáltatások nyújtásának technikai időigénye és kiszolgálása, rendszerességet és kiszámíthatóságot igényel. Ennek okán az ellátottak napirendje az alábbi időkeretek között és szerint alakul.

**8.00 és 9.00 óra közötti időpontban** az ellátást igénybevevők megérkeznek az intézménybe

**9.00 és 11.30 óra közötti időpontban** egyéni és csoportos foglalkozások folynak az intézményben

<b>11.30 és 13.30 óra közötti</b> időpontban	zajlanak az ebéd előkészületei, az ebéd elfogyasztása és azt követően a pihenő
<b>13.30 és 15.00 óra közötti</b> időpontban	egyéni és csoportos foglalkozások folynak az intézményben
<b>15.00 és 16.00 óra közötti</b> időpontban	az ellátást igénybevevők elhagyják az intézményt

Az aktuális napi és heti csoportos programok, a foglalkozások időpontja és helyszíne az intézmény hirdetőtábláján kerül közzétételre.

A nappali intézménybe történő érkezés ideje egyéni igény szerint történik, kivéve előre meghatározott programon, foglalkozáson történő részvétel esetén. Az esetleges késői érkező a társai foglalkoztatását, nyugalma nem zavarhatja.

A nappali intézményből való távozás egyéni igény szerinti időpontban történik.

## **V. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre**

A nappali ellátás során az intézmény az alábbi szolgáltatási elemeket biztosítja szükség szerint:

- tanácsadás,
- készségfejlesztés,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- idősek nappali ellátása kivételével étkeztetés,
- esetkezelés,
- felügyelet,
- gondozás,
- közösségi fejlesztés,

***Tanácsadás:*** az igénybevevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul.

A szolgáltatásnyújtás során arra törekszik az intézmény, hogy az ellátottaknak kiegyensúlyozott, nyugodt családi légkört biztosítson; célja, hogy az igénybevevő mindennapi életvitele során komfortosan érezze magát.

A tanácsadás során elsősorban segítő beszélgetés, mentális támogatás, életvezetési tanácsadás által, akár más szakember bevonásával nyújt segítséget, közvetít információt az intézmény, nagy hangsúlyt helyezve az elszigetelődés, az ellátott magába fordulásának kiküszöbölésére, az emberi kapcsolatok erősítésére. Kiemelt figyelmet fordít a megromlott családi kapcsolatok kezelésére, helyreállításának segítésére. A speciális felkészültséget igénylő esetekben szaksegítség keresésére, az igénybevétele támogatására, szükség szerint célszervezetek felé történő irányítására van lehetőség.

Tanácsadás keretein belül valósul meg az ellátottak közérzetének folyamatos figyelemmel kísérése, problémafeltáró beszélgetések szervezése, szükség esetén egyéni beszélgetések szervezése, az egészséges életmód megismertetése, valamint egészségügyi szűrések, tájékoztató előadások, felvilágosító előadások szervezése.

A szolgáltatás keretében általános információt nyújtanak az intézmény munkatársai a mindennapi életvitelhez kapcsolódó témákban, amely esetenként magában foglal ügyintézésben történő segítségnyújtást is (pl.: különböző támogatási formák igénylése, okmányokkal kapcsolatos ügyintézés, stb.).

**Készségfejlesztés:** az igénybevevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

A készségfejlesztés célja, hogy az igénybevevő a lehető legnagyobb mértékben képessé váljon az önellátásra, önálló életvitelre, kapcsolatai és közösségi részvétele erősödjön, mindezek segítségével az önálló élet kialakításának, illetve a társadalomba való re/integrációjának esélye megeremtődjön.

*A szociális készségek és kompetenciák négy résztvevőterületi területei lehetnek:*

- önellátási és önkiszolgálási képességek fejlesztése,
- személyes kapcsolatok kialakításának és fenntartásának fejlesztése,
- kommunikációs készségek fejlesztése,
- döntéshozatali képességek és a közösségi tudat fejlesztése.

*Fejlesztés-foglalkoztatás biztosítása - folyamatosan:*

- Fejlesztő és szinten tartó, oktató programok biztosítása: önálló gondolkodást, döntést előkészítő programok, szocializációt, kommunikációt, kapcsolatépítést/ápolást segítő programok. Egyéni képességeket, tudást bővítő programok. Önkiszolgálás fejlesztése.
- Szabadidős és közösségi programok biztosítása: intézményen belüli és kívüli szabadidős és kulturális programok szervezése, látogatása, sport és mozgásos tevékenységek szervezése.
- Művészeti, kreatív tevékenységek: egyénre szabottan megnyilvánuló kedv és tehetség szerinti zenei, irodalmi és alkotó tevékenységek.

**Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:** az igénybevevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

A háztartási vagy háztartást pótló tevékenység célja az igénybevevő személyek komfortérzetének biztosítása. A tevékenység az igénybevevő közvetlen személyes terére, környezetére irányul.

Háztartási tevékenységként vagy azt pótló elemként a nappali ellátásban automata mosógéppel van lehetőség térítésmentesen mosásra, ruháinak szárítására.

A mosógép és szárítógép a mosodai munkatársakkal történő előzetes egyeztetés alapján szükség szerint használható. A mosógép és szárítógép használatában a munkatársak segítséget nyújtanak.

A fürdési lehetőség térítésmentesen biztosított, lehetőség szerint előzetes egyeztetés alapján, az intézmény belső fürdési rendjébe illeszkedő módon. Szükség esetén törölköző és tisztálkodási szerek is térítésmentesen igénybevehetők. Szükség esetén a munkatársak segítséget nyújtanak a tisztálkodásban.

A tevékenység keretében az intézmény segítséget nyújt az ügyintézés, bevásárlás elintézésében az igénybevevő személyes részvételével és közreműködésével.

**Étkeztetés:** gondoskodás hideg, illetve meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatónál.

Az intézmény napi minimum egyszeri étkezést biztosít az ellátást igénybevevők számára. Az étkezést saját főzőkonyha által biztosítja az intézmény. Külső programok, kirándulás alkalmával az egyszeri meleg ebédet külső szolgáltató helyszínén biztosítja az intézmény.

**Esetkezelés:** az igénybevevő szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybevevő saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe.

Az intézmény kiemelten fontosnak tartja a nappali ellátásban a mikrokörnyezettel, a közvetlen családdal való kapcsolattartást, esetleg egyéb szakemberek bevonását az életminőség megőrzése, javítása érdekében.

A mindennapi életből adódó megoldandó feladatok az igénybevevők számára már gyakran bonyolultak, ezért az intézmény az esetkezelésen belül a megjelenő problémák megoldására helyezi a hangsúlyt, szem előtt tartva a megelőzést. Az esetkezelés során fontos az igénybevevő saját támogató rendszerének feltérképezése, mozgósítása. A kialakult probléma megoldásáig az intézmény munkatársai kapcsolatot tartanak az érintett személyekkel (hozzátartozók, törvényes képviselők, gondnokok, házi orvosok, kezelő orvosok stb.); szükség esetén az ellátottat akár környezete bevonásával segíti a mindennapi élete (egészségügyi, szociális, hivatalos ügyek) szervezésében.

Az intézmény a nappali ellátásban részesülők egészségi állapotát folyamatosan figyelemmel kíséri, segíti a szükséges egészségügyi ellátáshoz való időbeni hozzájutást. Kiemelt figyelmet fordít az intézmény a szűrővizsgálatokon való megjelenés elősegítésére.

**Felügyelet:** az igénybevevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll.

Az ellátást igénybevevők a biztosított szolgáltatásokat az intézményben folyamatos munkatársi jelenléttel veszik igénybe. Ezen túl azon igénybevevőknek, akiknek egészségi állapotuk ezt indokolja, a személyes higiénia biztosítása során az intézmény támogatást, felügyeletet nyújt, ezzel növelve fizikai és lelki biztonságérzetüket.



A felügyelet fentiekén túl egyéb, közszolgáltatásokhoz kapcsolódó helyszíneken, illetve a különböző programok és egyéb tevékenységek végzése közben is megvalósul az intézmény részéről.

***Gondozás:*** az igénybevevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését.

A gondozás olyan tervezett, célzott tevékenység, melynek célja az adott körülményekhez képest a legjobb életminőség megélése; az önellátó képesség megtartása, lehetőség szerinti fejlesztése az igénybevevő bevonásával, a hiányzó képességek kiegészítése, támogatás nyújtása. Ennek érdekében szakemberek meghívásával tematikus egészség-heteket szervezünk, masszázst és TENS-kezeléseket alkalmazunk.

A gondozási tevékenység célja a gondozásra szoruló ember szükségleteihez igazodó segítségnyújtás, melynek mértékét és fajtáját mindenkor a segítségre szoruló személy egészségügyi, szociális és pszichés állapota határozza meg.

Az intézmény munkatársai nem az ellátott helyett, hanem vele együtt végzik a szükséges tevékenységeket, így a kiszolgáltatottság érzése is csökkenthető. A vitális paraméterek időszakos, szükség esetén rendszeres mérésével, a gyógyszerek adagolásának segítségével az egészségi állapot lehetőség szerinti megtartását támogatja.

Az intézmény szükség esetén az igénybevevő személyes higiéniájának biztosítása során valósítja meg a gondozási feladatokat. A személyi tisztálkodás keretében fürdési, körömápolási, hajápolási lehetőséget biztosít.

Az étkeztetést igénybevevők esetében a gondozás keretében annak az ellátottnak nyújt az intézmény fizikai segítséget (pl.: étel feldarabolása stb.) az étel elfogyasztásához, akiknek egészségi állapota ezt szükségessé teszi. Az érdemi és egyénre szabott gondozás feltétele az ellátottak otthoni környezetének megismerése, a változások nyomon követése.

***Közösségi fejlesztés:*** egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító- ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködések valósít meg.

Az intézmény az ellátást igénybevevők részére sajtótermékeket, könyveket, kártya- és társasjátékokat, tömegkommunikációs eszközöket biztosít, rendezvényeket szervez.

Közösségfejlesztés céljából az intézmény lehetőségeihez mérten és az igényeknek megfelelően kisebb, néhány órás, esetleg félnapos kirándulásokat, programokat szervez:

- Évszakoknak megfelelő program sorozatok (pl. közös farsangolás, karácsonyozás, áprilisi bolondságok, majális, idősek hónapja, mesemondás)
- Közös éneklés, énektanulás, társasjátékozás, kézműves foglalkozások
- Születésnapok, névnapok közös megünneplése

- Közös főzések
- Kirándulások
- Hagyományörzés (pl. kemencézés, népdaléneklés)
- Közös programok más intézményekkel, nappali ellátást nyújtó intézményekkel, helyi csoportokkal, óvodákkal, iskolákkal

Az intézmény minden ellátottja részére biztosított a szabad közösségi és egyéni vallásgyakorlás. A vallásszabadság, szabad vallásgyakorlás azt az alapvető emberi jogot jelenti, mely szerint az embereknek nem csak megengedett a hitük szerinti vallás gyakorlása, hanem ezek hirdetését is szabadon gyakorolhatják (amennyiben az mások személyiségi vagy egyéb jogait nem sérti).

Az intézmény csoportos vallásgyakorláshoz segítséget biztosít felekezeti és hovatartozás nélkül, amennyiben az nem sérti más felekezethez tartozó ellátottak vallásgyakorlását és nézeteit. A lelki élet gyakorlásának elősegítését az intézmény egyéni és közösségi formában egyaránt fontosnak tartja. Az intézmény területén megvalósuló bibliaórákon és istentiszteleti alkalmakon a részvétel önkéntes.

Az intézményben az alábbi hitéleti alkalmakon való részvételre van lehetőség:

<u>Református bibliaóra:</u>	Minden csütörtökön délelőtt 10:00 órakor.
<u>Református istentisztelet:</u>	Minden vasárnap 8,30 órakor.
<u>Katolikus beteglátogatás:</u>	Minden hónap első péntekjén, délelőtt 13,00 órakor.

Az intézmény lelkésze lehetőséget biztosít a lakók számára egyéni beszélgetésekre, imaalkalmakra.

## **VI. Étkeztetés biztosítása esetén az étkezések száma és az étkeztetés rendje**

Az intézmény igény szerint napi egyszeri étkezést biztosít az ellátottak számára. Az étkezést többnyire külső szolgáltató/saját főzőkonyha által biztosítja az intézmény. Külső programok, kirándulás az egyszeri meleg ebédet külső szolgáltató helyszínén veszi igénybe az intézmény.

Az intézmény által biztosított étel heti étlapja az intézmény hirdetőtábláján kifüggesztésre kerül.

Az étkeztetés rendje (napirend szerint)

- ebéd 12,00 – 12,30 óráig

Az intézménybe lehetőség van saját étel behozására is, amelyet az igénybevevő az ebédlőben fogyaszthat el a napirendben meghatározott időben. Az étel megmelegítésre az intézmény mikrohullámú sütőt biztosít. Saját étel fogyasztása során az intézmény az étellel kapcsolatosan semmiféle felelősséget nem vállal, a saját étel fogyasztása kizárólag saját felelősségre történik.

## **VII. Az intézmény által szervezett foglalkoztatásból származó bevétel felhasználására vonatkozó információk**

Az intézménynél szervezett foglalkoztatás nincs, így ebből nem származik bevétel.

## **VIII. Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai**

Az intézményi jogviszony megszűnésének esetei:

- a megállapodás ellátott, illetve törvényes képviselője indoklás nélküli írásban történő felmondása
- az igénybevevő halála
- az intézmény jogutód nélküli megszűnése
- a jogosultsági feltételekben történő változás
- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejárta
- intézményt fenntartó vagy az általa megbízott személy írásbeli felmondása

A felmondás időtartama 15 nap.

Ha a jogosultság jogszabályváltozás miatt szűnik meg, alapszolgáltatás esetén a megállapodást a 15 napos felmondási időtartamon belül is fel lehet mondani.

**A fenntartó vagy az általa megbízott személy köteles a megállapodást felmondani a házirend ellátást igénybe vevő általi súlyos megsértése esetén.**

**A Házirend súlyos megsértésének esetei:**

- szándékos rongálás az intézmény berendezéseiben,
- mértéktelen alkohol, illetve egyéb kábító/tudatmódosító szer fogyasztás,
- fegyver, önvédelmi, testi épséget veszélyeztető tárgyak behozatala, birtoklása,
- az intézményvezető engedélye nélküli ingóságok behozatala,
- szexuális zaklatás,
- bántalmazás,
- intézmény ellátottjával, hozzátartozójával, a dolgozókkal szemben bűncselekmény elkövetése.

A fentieken túl az intézményvezető jogosult további indokolt eseteket, cselekményeket a házirend súlyos megsértésének minősíteni.

Ha a megállapodás felmondásának jogszerűségét bármely fél vitatja, kérheti a bíróságtól a megállapodás jogellenes felmondásának megállapítását. Az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítani kell, amíg a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaira, illetve minden olyan dologra, amely a megállapodás megszűnéséhez, megszüntetéséhez okszerűen kapcsolódik.

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

Az intézmény alapfeladatait meghaladó programok, szolgáltatások eseti szervezése, illetve szükség szerint rendszeres biztosítása elsődlegesen az ellátást igénybevevők igénye szerint kerül meghatározásra.

Az intézmény az alapfeladatához nem tartozó szolgáltatásokért, programokért (pl. kirándulás, színházlátogatás, stb.) az adott szolgáltatás vagy program önköltségének megfelelő összegű térítést kérhet az ellátottaktól. Az adott program konkrét költségeiről a szervezés során megfelelő időben, az intézmény hirdetőtábláján történő közzététellel kerülnek tájékoztatásra az ellátottak.

**Kávé:** (és egyéb forró ital) igény szerint az 1. emeleti társalgóban elhelyezett kávéautomatából vásárolható az automatát üzemeltető cég díjszabásainak megfelelően. A költségeket a cég az automatán jól látható helyen feltünteti.

**Szállítás:** az intézmény a lehetőségeihez mérten közreműködik a lakók egészségügyi szolgáltatóhoz történő eljutasában.

Az intézmény alapfeladatát meghaladó programok, szolgáltatások aktuálisan érvényes térítési díja a Házirend mellékletében található, valamint az intézmény faliújságján is közzétételre kerül.

## **X. Általános magatartási szabályok**

Az intézmény valamennyi dolgozójának és az ellátottaknak az egymáshoz való viszonya a személyiség tiszteletére épül. Mindenkiel szemben elvárás a kölcsönös tapintat, udvariasság, megértés és ésszerű határokig a tolerancia. Az intézmény valamennyi ellátottjával, az őket kísérő személyekkel és az intézmény dolgozóival szemben is elvárás, hogy tartsák tiszteletben a másik ember alapvető emberi jogait, emberi méltóságát, valamint olyan magatartást tanúsítsanak, amely nem sérti a személyiségi jogokat, nem zavarja mások nyugalját.

Az intézmény területén minden olyan fénykép-, hang- és videófelvétel készítése tilos, amely közvetlenül vagy közvetve az ellátottak vagy dolgozók személyes adatait, személyiségi jogait érintheti és az arra jogosult a felvétel készítéséhez hozzájárulást nem adott. Az intézmény területén a felvétel készítéséhez az intézményvezető engedélye szükséges. **A tiltott kép-, hang- és videófelvétel készítőjével szemben az intézményvezető köteles megindítani a megfelelő polgári jog és büntetőjogi eljárásokat.**

Az otthon belső és külső környezetének megóvása minden ellátott, törvényes képviselő, hozzátartozó, kísérő és dolgozó közös érdeke, felelőssége és kötelessége.

Az intézmény közös használatú helyiségeiben található, intézményi tulajdonban lévő eszközöket és felszerelési és berendezési tárgyakat az ellátottak szabadon használhatják, ezen eszközök állagának megóvása mellett és egymás igényeinek kölcsönös tiszteletben tartásával. A szándékosan vagy gondatlanul okozott károkat a károkozó köteles megtéríteni.

**Dohányzás:** Az intézmény épületeiben tilos a dohányzás, az épületen kívül csak az arra kijelölt helyen lehet dohányozni. Az intézmény területén tartózkodó valamennyi személynek figyelemmel kell lennie a nemdohányzó embertársaik igényeire.

**Szeszesital, kábító/tudatmódosító szer fogyasztása:** Az intézmény ellátottjai alkoholt csak mértéktelenen fogyaszthatnak. Kifejezetten tilos a szeszesital fogyasztása, ha az ellátott olyan gyógyszeres kezelés alatt áll, melynek fennállása esetén ellenjavallt az alkohol fogyasztása.

A mértéktelen alkoholfogyasztás a házirend súlyos megsértésének minősül. Amennyiben az intézmény észleli, hogy az ellátott alkoholos állapotban van, vagy nem orvos által rendelt kábító/tudatmódosító szert fogyasztott, és viselkedésével az intézmény rendjét zavarja, az intézményvezető figyelmeztetésben részesíti, többszöri figyelmeztetés esetén az intézmény, a többi ellátott és a dolgozók érdekeit és biztonságát szem előtt tartva, köteles a Megállapodás felmondását kezdeményezni.

Az intézmény területén tartózkodó ellátottakon kívüli, más személynek tilos szeszesitalt, illetve kábító/tudatmódosító szert fogyasztani és ezen szerek befolyásoltsága alatt az intézmény területén tartózkodni. Amennyiben az intézmény észleli, hogy alkoholos állapot fennállását vagy azt, hogy az érintett személy tudatmódosító szer hatása alatt áll és viselkedésével az intézmény rendjét zavarja, felszólítja a távozásra, illetve eltávolíttathatja az intézmény területéről.

**Szexuális zaklatás:** kifejezetten tiltott az intézményben tartózkodó minden személyre (dolgozó, ellátott, hozzátartozó, kísérő) kiterjedően, minden olyan egymással szemben tanúsított szexuális közeledés és megnyilvánulás, amely sértő, zavaró, megalázó vagy ellenséges közeget teremt a másik ember (az áldozat) számára. Minden ilyen jellegű magatartás a házirend súlyos megsértésének minősül.

Az intézmény elkötelezett az erőszak minden formájával szemben, az áldozatok védelmében haladéktalanul megteszi a szükséges lépéseket.

**Az ellátást igénybevevők készpénzt, értéktárgyat csak saját felelősségükre hozhatnak az intézménybe, illetve tarthatnak maguknál, azok őrzéséért az intézmény nem vállal felelősséget.**

Tűzvédelmi okokból, valamint fokozott higiéniai és balesetvédelmi okokból az intézménybe berendezési és felszerelési tárgyat behozni tilos! Ezen szabály alól kivételt képeznek az ellátottak személyes használati tárgyai, valamint azok az ingóságok, melyek behozatalára az intézményvezető külön engedélyt ad. Ezen intézményvezetői engedély bármikor visszavonható. Az intézményvezető engedélye nélküli ingóságok behozatala az intézménybe a házirend súlyos megsértésének minősül.

Szigorúan tilos fegyver, önvédelmi, továbbá testi épséget veszélyeztető tárgyak (pl. szűrő, vágó eszközök, stb.) behozatala az intézménybe. Ezen rendelkezés megsértése a házirend súlyos megsértésének minősül.

Az intézmény munkatársai, valamint hozzátartozóik (a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér), az élettárs, az egyeneságbeli rokon házastársa, a házastárs egyeneságbeli rokona és testvére, és a testvér házastársa nem fogadhatnak el az ellátottaktól, hozzátartozóktól, törvényes képviselőktől semmiféle juttatást (pl.: hálapénz, ajándéktárgy, stb.), az ellátottakkal nem köthetnek sem visszterhes, sem ingyenes szerződést, kölcsönszerződést, tartási, életjáradéki és öröklési szerződést, továbbá nem működhetnek közre a fentebb nevezett személyi kör, mint kedvezményezettek javára szóló, ellátotti végintézkedés létrejöttében sem az ellátási időszak alatt, sem pedig az azt követő 1 éven belül.

## **XI. Panaszjogok gyakorlása**

Az ellátott/törvényes képviselője (továbbiakban panasztevő) jogosult panaszt tenni, melyet elsődlegesen az intézmény vezetője és a fenntartó jogosult elbírálni. Panaszt a lentebb meghatározott hatásköri szabályok figyelembe vételével lehet az adott személyhez, illetve szervhez előterjeszteni.

A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem bejelentésére és megszüntetésére irányul. A panasz javaslatot is tartalmazhat.

A panaszt szóban és írásban is elő lehet terjeszteni. Amennyiben a panaszos szóban terjeszti elő panaszát, a panasz felvevőjének két tanúval hitelesített jegyzőkönyvet kell felvenni a panaszról és azt haladéktalanul el kell juttatni a panasz kivizsgálására jogosultnak, illetve a panaszos által megjelöltek szerint az intézmény vezetőjéhez vagy a fenntartóhoz.

### **11.1 Panasztétel az intézményvezető felé**

Az intézményvezető felé valamennyi panasz előterjeszthető, kivéve, melyek a fenntartó hatáskörébe tartoznak. Az előterjeszthető panaszok köre különösen:

- az intézményi jogviszony megsértése, különösen az ellátott személyiségi jogainak, kapcsolattartásának sérelme,
- az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási és vagyoni védelmi kötelezettségei megszegése,
- az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása,
- valamint valamennyi, sérelmes írásbeli intézményvezetői döntés.

Az intézményvezető **15 napon belül köteles** a panasztevőt írásban értesíteni a panasz kivizsgálásának eredményéről. Amennyiben az intézményvezető határidőben nem intézkedik, vagy a panasztevő nem ért egyet az intézkedéssel, az elmulasztott határidőt követő, valamint az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz fordulhat jogorvoslással.

### **11.2 Panasztétel a fenntartó felé**

Abban az esetben, ha a panasz az intézményvezető személyét közvetlenül érinti, azt az intézmény vezetője saját maga nem vizsgálhatja ki, ezért a panaszt kötelesek továbbítani az intézmény fenntartójának.

A közvetlenül a fenntartó felé előterjesztett panasz kivizsgálásának eredményéről, valamint az intézményvezető panaszra adott válasza elleni jogorvoslat elbírálásának eredményéről a fenntartó **15 napon belül** írásban értesíti a panasztevőt.

## Ellátottjogi képviselő igénybevétele

Az ellátottjogi képviselő az intézmény ellátottai részére nyújt segítséget jogaik gyakorlásában, így különösen tájékoztatást, segítséget nyújt az alapjogok tekintetében, az ellátással kapcsolatos kérdésekben, problémák megoldásában, segítséget nyújt a kérelmek, beadványok és az elé terjesztett panasz megfogalmazásában és kivizsgálásában, továbbá szükség esetén további intézkedést kezdeményezhet.

Az ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége (telefon és e-mail), fogadóórájának időpontja az intézmény hirdetőtábláján jól látható helyen kifüggesztve megtalálható.

## **XII. Távolmaradás bejelentésének szabályai**

Az ellátást igénybevevő vagy törvényes képviselője köteles haladéktalanul bejelenteni azt a körülményt, ha az igénybevevő meghatározott ideig a nappali ellátást nem kívánja igénybe venni.

Előre nem látható, váratlan esemény esetén is köteles ellátást igénybevevő vagy törvényes képviselője haladéktalanul jelezni távolmaradást.

A bejelentés szóban telefonon keresztül vagy személyesen, illetve írásban elektronikus úton tehető meg a nappali ellátás vezetőjének.

Étkezés igénybevétele esetén az ellátást igénybevevő vagy törvényes képviselője köteles a nappali ellátás vezetőjének legalább 2 munkanappal korábban bejelenteni távolmaradását. Ha ezen határidő elmulasztásra kerül, úgy az igénybe nem vett étkezésért is a személyi térítési díjat ki kell fizetni.

### **XIII. Mellékletek**

#### *1. sz. melléklet*

#### **Az intézmény alapfeladatait meghaladó szolgáltatásokért fizetendő térítési díjak**

##### **Szállítás**

A területileg illetékes szakorvosi ellátás érdekében végzett szállítás díja: a NAV által kihirdetett üzemanyagár, az intézményi mikrobusz hivatalos fogyasztása és a megtett km alapján számított költség.

Egészségügy szolgáltatóhoz szállítás ingyenes, ha azt az intézmény az ellátással összefüggésben kezdeményezi (pl. demencia vizsgálat, gondokság alá helyezéssel kapcsolatban kezdeményezett vizsgálat stb).

##### **Egyéb szállítási díjak (orvosi vizsgálatra szállításon kívül):**

Alapdíj: 1000 Ft (1 km-ig történő szállítást tartalmazza)

Helyi viteldíj: 400 Ft/km (1 km felett helyben szállítás)

Helyközi (vidéki) viteldíj: 800 Ft/km (1 km felett)

Gépkocsi vezetőkön kívüli plusz kísérő díja: 1.300 Ft/ megkezdett óra

A szállítási díjak tekintetében az intézményvezető a hozzá benyújtott kérelem alapján méltányosságból csökkentheti a fenti díjtételeket.

Az igénybevevő/törvényes képviselője méltányossági kérelmét az intézményvezető felé írásban terjesztheti elő, aki 8 napon belül írásban közli a döntését.

Több személy szállítása esetén a díjak a személyek száma és a megtett távolság függvényében megoszlanak.