

# ZALAEGERSZEGI GONDOZÁSI KÖZPONT

**Szakmai Program**

**2025.**

**KÉSZÍTETTE:**

**RADICS ANDREA**  
intézményvezető



*„Szeretnék csak egy segítő kéz lenni, mely teszi azt, amit lehet.”*

*Szent Gály Kata*



A **Zalaegerszegi Gondozási Központ** egy folyamatosan bővülő, fejlődő szervezet, mely számos új feladat előtt áll. Az intézményben folyó munka a kor szükségleteinek és a szakmai előírásoknak megfelelően alakul.

Úgy gondoljuk, hogy továbbra is keresnünk kell a folyamatos fejlődés lehetőségeit. Figyelnünk kell a változó körülményekre és igényekre, hogy képesek legyünk a megújulásra.

## TARTALOMJEGYZÉK

<b><u>I.</u></b>	<b><u>Bevezetés</u></b> .....	<b>4</b>
<b><u>II.</u></b>	<b><u>A szolgáltatás célja</u></b> .....	<b>6</b>
	<i>A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a meglévő kapacitások és nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek leírása</i> .....	6
	<u>Alapszolgáltatások</u> .....	6
	<u>Szakosított ellátások</u> .....	19
<b><u>III.</u></b>	<b><u>Más intézményekkel történő együttműködés módja</u></b> .....	<b>27</b>
<b><u>IV.</u></b>	<b><u>Az ellátandó célcsoport megnevezése</u></b> .....	<b>28</b>
	<u>Alapszolgáltatások</u> .....	29
	<u>Étkeztetés</u> .....	29
	<u>Házi segítségnyújtás</u> .....	29
	<u>Nappali ellátás</u> .....	30
	<u>Szakosított ellátási formák</u> .....	30
	<u>Átmenti elhelyezést nyújtó Idősek Gondozó Háza</u> .....	30
	<u>Idősek Otthona</u> .....	30
<b><u>V.</u></b>	<b><u>Szolgáltatási elemek megnevezése</u></b> .....	<b>31</b>
<b><u>VI.</u></b>	<b><u>Az ellátás igénybevételének módja</u></b> .....	<b>32</b>
<b><u>VII.</u></b>	<b><u>A szolgáltatásról szóló helyi tájékoztatás módja</u></b> .....	<b>35</b>
<b><u>VIII.</u></b>	<b><u>Csatolt mellékletek</u></b> .....	<b>35</b>

## ***I. Bevezetés***

1. Az intézmény megnevezése: Zalaegerszegi Gondozási Központ
2. Az intézmény típusa: Integrált – vegyes profilú - intézmény
3. Az intézmény székhelye: 8900 Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60.  
Ágazati azonosítója: S0020988  
Az intézmény telephelyei:  
Szociális Klub - 8900 Zalaegerszeg, Kosztolányi Dezső utca. 23.  
ágazati azonosítója: S0020988S0024402  
  
Landorhegyi Idősek Klubja – 8900 Zalaegerszeg,  
Platán sor 4.  
ágazati azonosítója: S0020988S0024433  
  
Andráshidai Idősek Klubja - 8900 Zalaegerszeg,  
Andráshida utca 5.  
ágazati azonosítója: S0020988S0071692  
  
Idősek Gondozóháza - 8900 Zalaegerszeg,  
Landorhegyi út 13/A.  
ágazati azonosítója: S0020988S0024464  
  
Idősek Otthona - 8900 Zalaegerszeg, Gasparich Márk utca 3.  
ágazati azonosítója: S0020988S0069890
4. A költségvetési szerv alapítására, átalakítására, megszüntetésére jogosult szerv:  
Zalaegerszegi Szociális Társulás  
Székhelye: 8900 Zalaegerszeg Kossuth Lajos utca 17-19.  
  
Fenntartó: Zalaegerszegi Szociális Társulás  
8900 Zalaegerszeg Kossuth Lajos utca 17-19.  
Társulás tagjai:  
Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata  
Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 17-19.  
  
Nagypáli Község Önkormányzata  
Nagypáli, Arany János utca 26.  
  
Kispáli Község Önkormányzata  
Kispáli, József Attila utca 40.
5. Engedélyező neve: Zala Vármegyei Kormányhivatal Szociális és Igazgatási  
Főosztály Szociális- és Gyámügyi Osztály

6. A gazdálkodás formája:

Az intézmény önállóan működő és gazdálkodó költségvetési szerv. Az intézmény működéséhez szükséges ingó és ingatlan vagyont Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata bocsátja rendelkezésére.

A Zalaegerszegi Gondozási Központ 1988. november 1.-én kezdte meg működését. Az elmúlt időszakban biztosításra kerültek az általános tárgyi, működési, személyi és szakmai feltételek.

A Zalaegerszegi Gondozási Központ a lakossági igényeknek, szükségleteknek megfelelően személyre szabott, differenciált szakmai munkával ellátja a személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatási és szakosított ellátási feladatokat idősellátás területén, valamint nappali ellátást biztosít a pszichiátriai és szenvedélybetegek részére.

A szolgáltatásokat Zalaegerszeg, Kispáli és Nagypáli közigazgatási területén életvitelszerűen élő, lakó és tartózkodási hellyel rendelkező személyek részére biztosítjuk a települési önkormányzatok által létrehozott társulás keretében.

Pszichiátriai és szenvedélybetegek nappali ellátása tekintetében – szabad férőhely esetén Zala vármegye területén élő személyek részére is biztosítjuk az ellátását.

Gondoskodik a Nyugdíjas Otthonház egészségügyi és szociális ellátásának megszervezéséről.

## **II. A szolgáltatás célja**

### ***A megvalósítani kívánt program konkrét bemutatása, a meglévő kapacitások és nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek leírása***

Az intézmény célja: a feladatok összehangolásával, illetve a szolgáltatások megszervezésével gazdaságosabban, hatékonyabban és magasabb szakmai színvonalon történjen a lakosság szociális ellátása.

Kiemelt jelentőségű, hogy az alapszolgáltatások minden rászoruló számára ismertek legyenek. Szükség esetén a hozzájutás azonnali segítséget tudjon nyújtani és olyan szolgáltatást biztosítson, mely az egészséges szakmai szemlélet mellett az egyéni szükségletekhez igazodik.

Fő feladatunknak tekintjük a valós szükségleteken alapuló, célzott és differenciált ellátások biztosítását; a szakmai egységek munkájának összehangolását, koordinálását, az átjárhatóság biztosítását, ellátottjaink gondozási – ápolási – fizikai szükségleteinek kielégítését, lelki harmóniájuknak elősegítését.

Továbbá a szolgáltatások minőségének, színvonalának és hatékonyságának fejlesztését.

Alapelvünk:

- a diszkrimináció mentesség
- az egyenlő hozzáférés biztosítása
- az egyéni esetkezelés
- a nyitottság
- és a diszkréció

A Zalaegerszegi Gondozási Központ által nyújtott szolgáltatás elemek, tevékenységek, kapacitások:

### **Alapszolgáltatások**

Alapszolgáltatás célja az ellátást igénylő személy önálló életvitelének segítése a mindennapi szükségletek kielégítését célzó szolgáltatás biztosítása, amely lehetővé teszi az adott személy számára, hogy a lehető leghosszabb ideig lakókörnyezetében, saját lakásában maradhasson.

#### **Étkeztetés**

Az ellátási területen élő azon szociálisan rászoruló személyek részére - napi egyszeri meleg étel biztosítása -, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek megoldani.

Az étkeztetés megszervezése a lakosság szükségleteinek megfelelően történik (kiszolgálásával egyidejű helyben fogyasztással, elvitelének lehetővé tételével, lakásra szállításával).

Zalaegerszegi Szociális Társulás, mint az intézmény fenntartója koncessziós eljárás keretében - az ATROPLUSZ Kft-vel (továbbiakban Vállalkozó) kötött szerződést a közétkeztetési szolgáltatás biztosítására. Az étkeztetés napi egyszeri meleg étel (ebéd) biztosításával történik, melyet a Vállalkozó által üzemeltetett főzőkonyha készít el. A Vállalkozó feladata az ételek elkészítése, a tálalókonyhákra történő kiszállítása, valamint – igény szerint – az ellátottak részére történő házhoz szállítása.

Az étkezést igénybe vevők számára lehetőséget biztosítunk kétféle menüből történő választásra, amely elősegíti az egyéni ízléshez és szükségletekhez való alkalmazkodást. A választást előzetesen kiosztott heti étlap alapján tehetik meg az ellátottak.

Amennyiben az étkeztetést igénybevevő személy egészségi állapota indokolja - orvosi javaslat alapján - részére diétát biztosítunk.

A helyben történő fogyasztás, illetve elvitel a tálalókonyhákról az alábbiak szerint történik:

- Belvárosi Tálalókonyha Zalaegerszeg Kossuth L. utca 58-60.  
Naponta 11<sup>00</sup> órától - 13<sup>00</sup> óráig
- Szociális Klub tálalókonyhája Zalaegerszeg Kosztolányi utca 23.  
Munkanapokon 11<sup>00</sup> órától – 12<sup>30</sup> óráig
- Landorhegyi Idősek Klubja tálalókonyha Zalaegerszeg Platán sor 4.  
Munkanapokon 11<sup>15</sup> órától - 12<sup>30</sup> óráig
- Andrászhidai Idősek Klubja Zalaegerszeg Andrászhida utca 5.  
Munkanapokon 11<sup>00</sup> órától - 12<sup>30</sup> óráig

A Belvárosi tálalókonyha esetében a Vállalkozó feladata az ételek adagolása és tálalása.

A Landorhegyi Idősek Klubja, a Szociális Klub és az Andrászhidai Klub tálalókonyhája esetében az ételek adagolását és a tálalást a Zalaegerszegi Gondozási Központ dolgozói végzik. Helyben fogyasztás esetén az ételek tálalása tálcás kiszolgálással, melegítő pultból történik, biztosított a vizesblokk használata.

Éthordóban történő elvitel esetén az ételek éthordókba történő kiadagolását és azok megrakását a Vállalkozó végzi, az intézmény által működtetett tálalókonyhákban kizárólag az ételek átadása és az éthordók cseréje történik.

A házhoz szállítás esetén az ételek elkészítését, adagolását a Vállalkozó az általa működtetett főzőkonyháján biztosítja és a kiszállítást saját gépjárműveivel végzi. A szállítás naponta 10<sup>00</sup> órától 13<sup>30</sup> óráig tart.

Az étel házhozszállításához, valamint az elviteléhez szükséges éthordót/éthordókat az Atroplusz kft. biztosítja, melynek tisztántartásáról az ellátott köteles gondoskodni.

Igény esetén a munkaszüneti és pihenőnapon történő étkeztetés feltételeit is biztosítja intézményünk. Munkaszüneti és pihenőnapon való étkeztetésre az a munkanapokon is ellátásban részesülő személy jogosult, aki az étkezést önmaga számára biztosítani nem tudja és nincs olyan hozzátartozója, aki az étkeztetéséről gondoskodik.

A szolgáltatást igénybevevők számára az étel minőségi és tápanyagtartalmi feltételeit "Az emberi erőforrások minisztere 37/2014. (IV.30.) EMMI rendelete a közétkeztetésre vonatkozó táplálkozás – egészségügyi előírásokról" alapján köteles biztosítani a Vállalkozó.

### **Házi segítségnyújtás**

Ellátható személyek száma: 171 fő

A házi segítségnyújtás olyan szolgáltatás, amely az igénybe vevő önálló életvitelének fenntartását – szükségleteinek megfelelően – lakásán, lakókörnyezetében biztosítja.

A házi segítségnyújtás hozzájárul ahhoz, hogy az ellátást igénybe vevő fizikai, mentális, szociális szükséglete saját környezetében, életkorának, élethelyzetének és egészségi állapotának megfelelően, meglévő képességeinek fenntartásával, felhasználásával, fejlesztésével biztosított legyen.

A házi segítségnyújtás keretében szociális segítséget vagy - szociális segítséget is magába foglaló - személyi gondozást kell nyújtani. 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 igénybevevő egészségi állapota, szociális helyzete, a házi orvos javaslata, a gondozási szükséglet vizsgálat tükrében

határozza meg. A feladatellátáshoz szükséges időbeosztás minden esetben az egyéni szükségleteknek megfelelően, az ellátást igénybevevővel közösen kerül kialakításra. Ugyanakkor figyelembe kell venni a gondozónők rendelkezésre álló kapacitását és a meglévő ellátottak napi rendjét is, ezért az új igénybevevőknek a meglévő beosztáshoz kell alkalmazkodniuk.

A gondozó és a segítő munkakörben foglalkoztatott napi tevékenységéről a jogszabály által előírt tevékenységnaplót vezet, ellátottanként, a tevékenységeken belüli résztvékenységek megnevezéseinek és az útidő feltüntetésével. Az ellátásban részesülő személy a segítségnyújtás tényét aláírásával igazolja. A gondozó a házi segítségnyújtás során együttműködik az egészségügyi és szociális alap- és szakellátást nyújtó intézményekkel és az otthonápolási szolgálattal, valamint az otthoni hospice szolgálattal, a komplex ellátás érdekében.

A Házi segítségnyújtás intézményvezetője a zavartalan szakmai munka biztosítása érdekében heti ütemtervet készít, és ellenőrzi az egyes ellátottak részére nyújtott szolgáltatások megvalósulását.

A házi segítségnyújtást szakképzett főállású gondozók végzik.

A házi segítségnyújtás szolgáltatás biztosítása munkanapokon 7<sup>00</sup> és 15<sup>30</sup> között történik. Hétvégén és ünnepnapokon kizárólag indokolt esetben, amennyiben az ellátás más módon nem biztosítható, a szolgáltatás 7<sup>00</sup> és 11<sup>00</sup> óra közt előzetes egyeztetés alapján vehető igénybe.

A Nyugdíjas Otthonházban 7<sup>00</sup>-19<sup>00</sup> között elérhető a szolgáltatás, 19<sup>00</sup> órától reggel 7<sup>00</sup> óráig pedig a gondozói ügyeleti ellátás.

## **A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztvékenységei**

### ***Szociális segítség keretében:***

A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)
- mosás
- vasalás

A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása
- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében
- mosogatás
- ruhajavítás
- közkútról, fürtkútról vízfordás
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve, ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
- télen hó eltakarítás és síkosság-mentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

### ***Személyi gondozás keretében:***

Az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítása és fenntartása körében:

- információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás
- családdal, ismerősökkel való kapcsolattartás segítése
- az egészség megőrzésére irányuló aktív szabadidős tevékenységben való közreműködés
- ügyintézés az ellátott érdekeinek védelmében

Gondozási és ápolási feladatok körében:

- mosdatás
- fürdetés
- öltöztetés
- ágyazás, ágyneműcsere
- inkontinens beteg ellátása, testfelület tisztítása, kezelése
- haj, arcszőrzet ápolás
- száj, fog és protézis ápolás
- körömápolás, bőrápolás
- folyadékpótlás, étkeztetés (segédeszköz nélkül)
- mozgatás ágyban
- decubitus megelőzés
- felületi sebkezelés
- sztómazsák cseréje
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása
- vérnyomás és vércukor mérése
- hely- és helyzetváltoztatás segítése lakáson belül és kívül
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök beszerzésében való közreműködés,
- kényelmi és gyógyászati segédeszközök használatának betanítása, karbantartásában való segítségnyújtás
- a házi orvos írásos rendelésén alapuló terápia követése (a tevékenység elvégzéséhez való kompetencia határáig)

### **Nappali ellátás**

A nappali ellátást biztosító intézmény – az ellátást igénybe vevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelően – napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt.

- Időskorúak nappali ellátása

Telephelyei:

- Zalaegerszeg Kossuth Lajos utca 58-60.  
Férőhelyszám: 60 fő
- Zalaegerszeg, Andrásida utca 5.  
Férőhelyszám: 30 fő
- Zalaegerszeg, Platán sor 4.  
Férőhelyszám: 40 fő, ebből demens személyek férőhelyszáma: 10 fő

- Nappali ellátás – Pszichiátriai és szenvedélybeteg nappali ellátás

Telephely:

- Zalaegerszeg, Kosztolányi utca 23.  
Férőhelyszám pszichiátria betegek ellátása esetén: 20 fő  
Férőhelyszám szenvedélybetegek ellátása esetén: 10 fő

A nappali ellátást biztosító intézmény – az ellátást igénybe vevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelően – napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújt.

A helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervez, valamint helyet biztosít a közösségi szervezésű programoknak, csoportoknak. Lehetővé téve ezzel a szociális izoláció elkerülését.

Biztosítja, hogy a szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön.

## ***Idősek Klubjai:***

A nappali ellátást igénybevevő idős emberek számára érdeklődésüknek megfelelő szabadidős, kulturális, kreatív programok szervezése. A klub által nyújtott szolgáltatási elemek a következők:

*a) tanácsadás:* az igénybe vevő 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, tartalmi elemei:

- általános információ nyújtása
- egyéni segítő beszélgetés
- felvilágosító, ismeretterjesztő és egyéb (termékbemutatók, úti- és élménybeszámoló) előadások, szűrővizsgálatok (pl. látás, hallás, stb.)
- célzott beszélgetések az egészséges életmódról
- egyénre szabott mentális gondozás
- az ellátás rendszeres igénybevételére motiválás
- hozzátartozói kapcsolattartás-tanácsadás

A tanácskérés hátterében valamilyen hiány, bizonytalanság, diszkomfort érzés, konkrét vagy kevésbé konkretizált kérdés áll, melyet sokszor nem pontos, vagy csak körülbelül sikerül meghatározni. Ezért sokszor valamilyen pontosítás, meghatározás, információszerzés, a bizonytalanság érzésének csökkentése a tanácskérő célja.

A tanácsadás eseti problémamegoldáshoz kapcsolódó információk átadására szolgál, így támogatva az igénybevevő személy önrendelkező, önsegítő és öngondoskodó attitűdjének kialakulását. Általános információnyújtás, tájékoztatás, amely legfeljebb néhány alkalmat ölel fel.

A tanácsadás leggyakrabban szóban megvalósuló tevékenységet jelent. Lehet még papír alapú levélben, közvetítő személyen, informatikai eszközökön keresztül: - telefonon, levélben.

Formái: egyéni közvetlen, egyéni közvetett, csoportos

Az egyénre szabott tanácsadás esetenként olyan szakmai kompetenciákat igényelhet, amellyel a szolgáltató munkatársai nem rendelkeznek, így a megfelelő szolgáltatásnyújtás a társszervek bevonásával, illetve kompetens szakemberek felé történő delegálással valósul meg.

*b) készségfejlesztés:* az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására, tartalmi elemei:

- sajtótermékeket, könyveket, tömegkommunikációs eszközöket (TV, rádió, magnó) biztosítunk rendeltetésszerű használatra.
- kézműves foglalkozások pl. hímzés, fonás, bábuk készítése
- virágápolás, kertgondozás folyik
- színház és kiállítás látogatás
- gyógytorna
- képességek, szociális készségek szinten tartása, fejlesztése

Idős emberek szociális készségei a mindennapi életben állapot rosszabbodás miatt csökkenhetnek. Gyakorlásra, az elakadásokon való átsegítésre, aktivitásra van szükség, hogy a képességek, készségek hanyatlását késleltessük, megfékezzük, ezért fontos, hogy az idős

embert felkészítjük az öregedés fizikai és lelki változásaira, az erősségekre építő és fókuszáló ellátásban

A készségfejlesztés célja, hogy az igénybe vevő a lehető legnagyobb mértékben megőrizze testi, szellemi, lelki, szociális és spirituális életminőségét, hogy olyan ellátást kapjon, amely meglévő önállóságának megtartását támogatja, késlelteti állapotának romlását és ez által meg tudja őrizni emberi méltóságát. A készségfejlesztés alapelvei közt szerepel, hogy az önálló, önrendelkező életvitelt minél további fenntartsuk

A meglévő kompetenciák megőrzése, fenntartása, lehetőség szerint bővítése a cél, a minél nagyobb önállóság érdekében a következő területeken:

- Önkiszolgálási képességek,
- Kommunikációs készségek,
- Döntéshozatali képességek és a közösségi tudat,
- Személyes kapcsolatok kialakításának és fenntartásának fejlesztése.

*c) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:*

az igénybe vevő 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, tartalmi elemei:

- fürdés, mosás, vasalás és ruhajavítás lehetőségének biztosítása
- Közüzemi ügyintézés segítése
- pénzgazdálkodás segítése
- háztartásvezetés kapcsán felmerült problémák megoldásában való segítségnyújtás (pl. tüzelő beszerzése, behordásának megszervezése)

*d) esetkezelés:*

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

- kérelmek, beadványok megfogalmazása, hivatalos ügyek intézése
- információnyújtás pénzbeli és természetbeni ellátások formáiról, feltételeiről, igénylésben segítségnyújtás
- nyomtatványok kitöltése (segély, nyugdíjmelelési kérelem, vaksági járulék stb.)
- együttműködés hozzátartozókkal, gondnokokkal, kapcsolattartás házi orvosokkal, kezelőorvosokkal

A segítő intervenciók irányulhatnak személyen belüli változásokra, az egyénnek az életterében jelentős személyekkel való kapcsolatára és/vagy a szociális környezet változtatására.

A rendelkezésre álló adatok, információk alapján:

- *a problémák elemzése, kockázatok elemzése,*
- *lehetőségek feltárása és a szolgáltatás tervezése történik meg, a számára legkielégítőbb tevékenységek, szolgáltatási elemek alkalmazásával.*
- *krízisintervenció, segítő beszélgetés, életvezetési tanácsadás, erőforrások beszerzése*

*e) felügyelet:*

- a klubban a felügyelet nem állandó közvetlen jelenlétet jelent, hanem hogy a gondozók, segítők elérhetők, figyelnek az ellátottak testi-lelki állapotára, és bármilyen helyzetben segítenek – legyen az egészségügyi, pszichés, szociális vagy egyszerűen praktikus segítség.
- a klubtagok figyelemmel kísérése, különösen közös programok, foglalkozások vagy külsős tevékenységek (pl. kirándulás, színházlátogatás) során. Ez azt jelenti, hogy mindig van a közelben gondozó vagy segítő személy, aki szükség esetén be tud avatkozni, segítséget tud hívni (pl. roszszullét, baleset megelőzése, tájékozódási zavar esetén)
- A klubban végzett napi tevékenységek alatt a gondozók segítséget és irányítást nyújtanak (személyes higiénia során /ha szükséges/, pihenés, foglalkozások idején, gyógytorna vagy más mozgásos program alatt)
- a gondozók érzelmileg is jelen vannak, beszélgetnek, figyelnek, visszajelzéseket adnak.

*f) gondozás:*

az igénybe vevő 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, tartalmi elemei:

- vérnyomásmérés rendszeresen, vércukorszint és testsúlymérés igény esetén
- szakrendelésre időpont kérés
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása a házi orvos utasítása alapján
- elsősegélynyújtás
- napi testmozgás – tornagyakorlatok, fizikai aktivitás segítése
- egészségügyi főiskolai hallgatók segítségével, valamint mozgásterapeuta irányításával gyógytorna
- segítségnyújtás a személyi higiénia megtartásában
- folyadékpótlás segítése a klubszobában elhelyezett folyadék és poharak biztosításával, kínálással
- pihenés és fürdés lehetőségének biztosítása
- testközeli és test távoli gyógyászati segédeszközök használatának segítése, gyakoroltatása
- fizikai aktivitás segítése
- öltözködés segítése
- mentális gondozás, támogatás
- életvitel és önállóság megtartásának támogatás
- családi és társas kapcsolatok támogatása

*g) 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 együttműködésekkel valósít meg, tartalmi elemei:

- kirándulásokat szervezünk ellátottjaink állapotának és kérésének figyelembevételével
- ünnepnapokról megemlékezünk (társadalmi, nemzeti, vallási, hagyományörző, név-és születésnap stb.)
- generációk találkozása óvodásokkal, iskolásokkal, egyéb integrált rendezvények (pl. közös főzés)

- kulturális programokon történő részvétel (múzeum, mozi, színház, könyvtár, kiállítás stb. látogatás)

Ezen szolgáltatási elem lehetséges tevékenységeit tekintve nagyon fontos, hogy a programok szervezésénél figyelni kell arra is, hogy azok nyitott formában, a lakosság számára is elérhető módon kerüljenek meghirdetésre, lebonyolításra.

#### Demens betegek Nappal ellátása:

A demens betegek ellátását a Lándorhegyi Idősek Klubjában integráltan biztosítjuk külön részleg kialakításával (foglalkoztató, pihenőszoba), de nem zártan, ők is bekapcsolódhatnak az Idősek Klubja rendezvényeibe, programjaiba.

A külön részleg ingergazdag, sokféle aktivitást lehetővé tevő módon került kialakításra. Nagy figyelmet fordítottunk a stabil, akadálymentes biztonságos környezet megteremtésére, berendezési tárgyak állandóságára. Helyiségei megfelelő nagyságúak, világosak, barátságosak, rövidtávon elérhető a mellékhelyiség, és az udvar. Tájékozódásban és eligazodásban képek és jelek segítik az ellátottakat.

Demenciával élő klubtagok esetében intézményünk biztosítja a folyamatos felügyeletet, amely nem jelent állandó, megszakítás nélküli fizikai jelenlétet a klubtag mellett, hanem azt, hogy a gondozó személyzet az intézmény területén folyamatosan elérhető és az ellátottak szükségleteire reagálni tud.

A felügyelet fokozott figyelemmel és speciális biztonsági intézkedésekkel történik:

- A bejárat zárása, mely hozzájárul ahhoz, hogy az ellátottak az intézmény keretei között, felügyelt környezetben tartózkodjanak. Az ajtók zárása a védelmet szolgáló gondoskodás része és nem a szabad mozgás korlátozása.
- A gondozók szükség szerint kísérik a demens klubtagokat, segítik őket a tájékozódásban, és megelőzik az elkóborlást vagy a balesetveszélyt.
- A demencia súlyossága, a viselkedési tünetek, a klubtag mozgásképessége szerinti egyénileg meghatározott felügyeleti formák (gyakoribb ránézés, stb.)

Továbbá az alábbi szolgáltatási elem:

napi egyszeri meleg étkezés (ebéd) biztosítása /étkeztetés szolgáltatási elem/ valamint a kulturált étkezés feltételeinek megteremtése. Az étkezést igénybe vevők számára lehetőséget biztosítunk kétféle menüből történő választásra, amely elősegíti az egyéni ízléshez és szükségletekhez való alkalmazkodást. A választást előzetesen kiosztott heti étlap alapján tehetik meg az ellátottak.

Amennyiben az étkeztetést igénybevevő személy egészségi állapota indokolja - orvosi javaslat alapján - részére diétát biztosítunk.

Szállítás:

Az ellátást igénybe vevő eljuttatása a nappali intézménybe, ha szükségleteiből adódóan más módon nem oldható meg. A szállítási szolgáltatás az intézmény kapacitásainak és lehetőségeinek függvényében, önköltségi alapon vehető igénybe.

Az időskori mentális hanyatlás egy folyamat, melynek kezdő pontja a kognitív funkciók gyengülése, a végpontja pedig sajnos a vegetatív működés szintje.

A mentális hanyatlás tényének megállapítása szakorvos feladata, a kiadott szakvéleménnyel kerül felvételre az ellátott. A felvétel után tájékozódó vizsgálatot a részleg szociális munkatársa (Mini-Mentál tesztet) végez. A szintfelmérés fél évente a demencia mérésére szolgáló tesztek valamelyikével megismétlődik.

A pszichiátriai, illetve neurológiai szakorvossal (kezelőorvossal) a terápiás / szociális munkatárs rendszeres kapcsolatot tart. Figyeli a felülvizsgálatok időpontját, állapot rosszabbodás esetén új időpontot egyeztet, és közreműködik a beállított terápia megvalósulásában.

*Az ellátottak meglévő képességeinek, készségeinek megőrzésére és fejlesztésére irányuló programok, melyeknek a készségfejlesztés során kiemelt jelentőséget tulajdonítunk:*

a) Érzékelés, észlelés fejlesztése

- tapintás: különböző felületű anyagok megfogása, tulajdonságainak megbeszélése (érdes, kemény, puha, bársonyos)
- vizuális (színes képek csoportosítása pl. szín szerint, alak-forma szerint)
- akusztikus: napi zajok felismerése (pl. ébresztő óra, tányércsörgés, papírcsörgés), hangos-halk ellentétpár gyakorlása
- kinezetikus, hely és helyzetértékelés: álló-ülő-fekvő mozdulatok, testséma gyakorlatok, irányok gyakorlása

b) Mozgás fejlesztése

- az egész test átmozgatása, nagymozgások
- rendszeres séta, torna
- motorikus tevékenységek gyakorlása. (pl. cipőfűző kötés, gombolás, stb.)

c) Anyanyelvi fejlesztés, kommunikáció készség

Fontos a lassú, finom, kellemes hangszínnel történő beszélgetés, a kedvelt nevéen történő szólítás. Megismerni az élettörténetét, hogy tudjunk róla beszélgetni, a családról képek segítségével. Kerülni kell a felesleges vitát, tiltást, és a beszélgetés során figyeljünk érzéseikre, mely az arcukon tükröződik, kérjük ki mindig véleményét, hisz fontos számukra ha érdeklődnek felőle.

Segítséget nyújtunk a jelenben történő eligazodásra (milyen nap van, óra és napszak ismerete, kisebb séta, kirakatok nézegetése, stb.)

d) Szokások kialakítása

Rendkívül fontos a strukturált napirend kialakítása, hisz a megszokott teendők egymásutánisága segíti eligazodni az időben és a térben őket. A jól kialakított napirend biztonságot, védettséget ad részükre. Ehhez a gondozók megismerik az ellátottak régi szokásait, ezáltal érteni és segíteni tudja őket. (rend szeretete, virág ápolás, állatok szeretete, stb.)

A foglalkoztatások ideje egyénileg, illetve csoportba maximum 5-6-7 fő valósul meg. Ideje általában 25-30 perc, figyelembe véve az aktivitást, az aznapi teljesítő képességet, hangulatot. A foglalkoztatások heti terv szerint napi bontásban feladatfelelős megjelölésével történik. A megvalósulásról pár mondatos összefoglaló kerül rögzítésre.

***Pszichiátriai- és Szenvedélybetegek Nappali Intézménye:***

A jogszabályi előírásainak is megfelelő hatékony ellátás biztosítása pszichiátriai és szenvedélybetegek részére. Az ellátás során fő feladatunk ellátottak életútját ismeretében olyan támogatás és programok szervezése, amelyek lehetővé teszik az igénybevevőnek a társadalomba, a családi, a munkahelyi környezetbe való visszailleszkedését, illetve az állapotuk további hanyatlását megakadályozza. A szakmai munka része a kapcsolattartás az ellátott kezelőorvosával, a pszichiátriai és addiktológiai gondozóval, a hozzátartozóval, és azokkal a személyekkel, akik az ellátott életében fontos szerepet játszanak.

## A nappali intézmény szolgáltatási elemei a következők:

### *a) tanácsadás:*

az igénybe vevő 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,

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.

Ezen szolgáltatási elem keretében a következő tevékenységek valósulnak meg:

- általános információ nyújtása
- egyéni segítő beszélgetés
- megküzdési stratégiák gyakorlása
- felvilágosító, ismeretterjesztő és egyéb (termékbemutatók, úti- és élménybeszámoló) előadások, szűrővizsgálatok (pl. látás, hallás, stb.)
- célzott beszélgetések az egészséges életmódról
- egyénre szabott mentális gondozás
- konfliktuskezelés
- az ellátás rendszeres igénybevételére motiválás
- hozzátartozói kapcsolattartás-tanácsadás
- csoportfoglalkozás pszichiáter vezetésével pszichiátriai betegek és szenvedélybetegek részére.

A tanácskérés háttérében valamilyen hiány, bizonytalanság, diszkomfort érzés, konkrét vagy kevésbé konkretizált kérdés áll, melyet sokszor nem pontos, vagy csak körülbelül sikerül meghatározni. Ezért sokszor valamilyen pontosítás, meghatározás, információszerzés, a bizonytalanság érzésének csökkentése a tanácskérő célja.

A tanácsadás eseti problémamegoldáshoz kapcsolódó információk átadására szolgál, így támogatva az igénybevevő személy önrendelkező, önsegítő és öngondoskodó attitűdjének kialakulását. Általános információnyújtás, tájékoztatás, amely legfeljebb néhány alkalmat ölel fel.

A tanácsadás leggyakrabban szóban megvalósuló tevékenységet jelent. Lehet még papír alapú levélben, közvetítő személyen, informatikai eszközökön keresztül: - telefonon, levélben.

Formái: egyéni közvetlen, egyéni közvetett, csoportos

Az egyénre szabott tanácsadás esetenként olyan szakmai kompetenciákat igényelhet, amellyel a szolgáltató munkatársai nem rendelkeznek, így a megfelelő szolgáltatásnyújtás a társszervek bevonásával, illetve kompetens szakemberek felé történő delegálással valósul meg.

### *b) készségfejlesztés:*

az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakulását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására. Társas készségek, társadalmi alkalmazkodást lehetővé tevő viselkedésformák kialakulását, fejlődését szolgáló helyzetek biztosítása. Mindkét ellátotti csoport esetén a készségfejlesztés fő célja a pszichiátriai / szenvedélybeteg problémával élő emberönállósági szintjének a megtartása, fejlesztése, azért, hogy független, kompetens, mások segítségére nem szoruló, autonóm személylé váljon. Ide tartozhatnak a

kognitív részképességek fejlesztése, kommunikáció fejlesztése, szociális készségek fejlesztése. Minden olyan intervenció, amely nem pedagógiai vagy gyógypedagógiai eszköztárat használja. Tartalmi elemei:

- tömegkommunikációs eszközök használata: tv, internet; sajtótermékek biztosítása, olvasás, rejtvényfejtés,
- hétköznapi élet tréningje: vasalás, ruhahajtogatás, gombvarrás, ruhajavítás, terítés főzőklub,
- virágápolás, kertgondozás
- kézműves foglalkozások pl. textiltárgyak készítése, papírfonás, hímzés, bábuk készítése
- színház és kiállítás látogatás
- gyógytorna, nordic walking foglalkozások, közös torna
- képességek, szociális készségek szinten tartása, fejlesztése (pl. finom motorikát javító foglalkozások: írás, színezés, festés)
- társas kapcsolatok segítése

*c) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:*

az igénybe vevő 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 háztartáspótló segítségnyújtás célja az igénybevevő közvetlen személyéhez kapcsolódó, a környezeti tényezőkhöz kapcsolódó szükségletinek kielégítése. Az igénybevevő közvetlen személyes terére, környezetére irányul. Tartalmi elemei:

- személyes ruházat tisztítása, önálló életre nevelés (mosás, szárítás, vasalás)
- fürdés lehetőségének biztosítása;
- főzőklub
- Közülemi ügyintézés
- pénzgazdálkodás segítése
- háztartásvezetés kapcsán felmerült problémák megoldásában való segítségnyújtás (pl. tüzelő beszerzése, behordásának megszervezése)
- internethasználat biztosítása

*d) étkeztetés:*

Napi egyszeri meleg étkezés (ebéd) biztosítása, valamint a kulturált étkezés feltételeinek megteremtése. Az étkezést igénybe vevők számára lehetőséget biztosítunk kétféle menüből történő választásra, amely elősegíti az egyéni ízléshez és szükségletekhez való alkalmazkodást. A választást előzetesen kiosztott heti étlap alapján tehetik meg az ellátottak.

Amennyiben az étkeztetést igénybevevő személy egészségi állapota indokolja - orvosi javaslat alapján - részére diétát biztosítunk.

*e) esetkezelés:*

az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat, amely során számba veszik és mozgósítják az igénybe vevő, vevők saját és támogató környezete erőforrásait, továbbá azokat a szolgáltatásokat és juttatásokat, amelyek bevonhatók a célok elérésébe, újabb problémák megelőzésébe. Célja az igénybevevő támogatása reális célok elérésében konfliktuskezelésben, döntéshozásban, problémamegoldásban, kapcsolattartásban, érdekképviselésben és szociális kompetenciák fejlesztésében való együttműködő támogatás biztosítása. Minden olyan tevékenység, amely az igénybe vevő ügyeinek vitelében, nem a közvetlen környezetében nyújtott segítség. Az esetkezelés a kliens és segítője között zajló folyamat, fontos, hogy egyénre szabott. Tartalmi elemei:

- kérelmek, beadványok megfogalmazása,
- hivatalos ügyek intézése információnyújtás pénzbeli és természetbeni ellátások formáiról, feltételeiről, igénylésben segítségnyújtás
- nyomtatványok kitöltése (segély, nyugdíjmelési kérelem, vaksági járulék stb.)
- ruhasegély támogatásokat szervezünk a Vöröskereszt és egyházi karitatív szervezetektől.
- együttműködés hozzátartozókkal, gondnokokkal, kapcsolattartás házi orvosokkal, kezelőorvosokkal
- együttműködés a pszichiátriai és addiktológiai gondozó munkatársaival
- korai figyelmeztető tünetek összegyűjtése,
- problémaelemzés és problémakezelés, kríziskezelés,
- pszichoedukáció a gondozó orvos bevonásával,
- hozzátartozói csoport,
- filmmegbeszélő csoport.
- Az intézmény egyéni és csoportterápiákat külső szakemberek bevonásával szervezhet.

A segítő intervenciók irányulhatnak személyen belüli változásokra, az egyénnek az életterében jelentős személyekkel való kapcsolatára és/vagy a szociális környezet változtatására.

A rendelkezésre álló adatok, információk alapján:

- a problémák elemzése, kockázatok elemzése,
- lehetőségek feltárása és a szolgáltatás tervezése történik meg, a számára legkielégítőbb tevékenységek, szolgáltatási elemek alkalmazásával.
- krízisintervenció, segítő beszélgetés, életvezetési tanácsadás, erőforrások beszerzése

#### *f) felügyelet:*

A „felügyelet” alatt az intézmény részéről biztosított figyelemmel kísérést értjük, a dolgozó nincs állandóan az ellátott közvetlen közelében, de időközönként ellenőrzi a klubtagokat. A felügyelet nem állandó közvetlen jelenlétet jelent, hanem hogy a terápiás/szociális munkatársak, segítők elérhetők, figyelnek az ellátottak testi-lelki állapotára és bármilyen helyzetben segítenek – legyen az egészségügyi, pszichés, szociális vagy egyszerűen praktikus segítség.

1. a klubtagok figyelemmel kísérése különösen közös programok, foglalkozások vagy külsős tevékenységek (pl. kirándulás, színházlátogatás) során. Ez azt jelenti, hogy mindig van a közelben segítő személy, aki időközönként ellenőrzi szükség esetén be tud avatkozni, segítséget tud hívni (pl. rosszullét, baleset megelőzése, tájékozódási zavar esetén)
  2. A klubban végzett napi tevékenységek alatt a terápiás/szociális munkatársak segítséget és irányítást nyújtanak (személyes higiénia során /ha szükséges/, pihenés, foglalkozások idején, gyógytorna vagy más mozgásos program alatt)
  3. a terápiás/szociális munkatársak érzelmileg is jelen vannak, beszélgetnek, figyelnek, visszajelzéseket adnak.
- a pszichiátriai és szenvedélybetegségekhez társulhatnak olyan állapotok, amelyek során indokolt lehet a bejáratí ajtó átmeneti zárt állapotban tartása (csengővel, a személyzet által nyitható módon), a klubtag az intézményen belül szabadon közlekedhet, a közösségi és pihenőtereket korlátozás nélkül használhatja. A fizikai térben nincs korlátozva, csupán az intézmény területének elhagyása történik kontrollált módon. Ez a biztonsági intézkedés azonban nem jelenti a klubtag mozgásszabadságának korlátozását. Amennyiben a klubtag nem áll bíróság által elrendelt gondnokság alatt, joga van az intézményt önállóan elhagyni. Ebben az esetben az intézmény dolgozói haladéktalanul értesítik a hozzátartozót, hogy a gondozott holléte és biztonsága a

klubon kívül is nyomon követhető legyen. Az átmeneti zárt ajtó célja kizárólag a tájékoztatás, ellenőrzés és a megelőzés, nem a bent tartás.

*f) gondozás:*

az igénybe vevő 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.

Tartalmi elemei:

- vérnyomás, vércukor – testsúlymérés
- szakrendelésre időpontkérés
- az egészségi állapot figyelemmel kísérése, és támogatás terápiakezelésben is megtörténik.
- testközeli és test távoli gyógyászati segédeszközök használatának segítése, gyakoroltatása
- fizikai aktivitás segítése
- öltözködés segítése
- elsősegélynyújtás
- napi testmozgás – tornagyakorlatok
- egészségügyi főiskolai hallgatók segítségével gyógytorna
- segítségnyújtás a személyi higiénia megtartásában (fürdés, hajápolás és körömápolás)
- folyadékpótlás segítése, ellenőrzése
- mentális gondozás, támogatás
- egyéni segítő beszélgetések
- életvitel támogatás
- családi és társas kapcsolatok támogatása
- Az intézmény egyéni és csoportterápiákat külső szakemberek bevonásával szervezhet.

*g) 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 együttműködésekkel valósít meg. E tevékenységelem keretében egyrészt, olyan tevékenység szervezésére törekszünk, amely növeli a pszichiátriai és szenvedélybetegségek társadalmi elfogadását, pl.:

- Anti stigma programsorozat havi rendszerességgel
- Nyílt Nap évente - Média, tömegkommunikációs eszközök felhasználásával történő érzékenyítés
- Érdekvédelmi szervezetekkel való együttműködés
- bekapcsolódunk a városi rendezvényekbe, amely erősíti az ellátottjaink közösségi érzését: Söpörjünk végig a városon, Te Tedd akció, Egerszeg Fesztivál stb.
- klubtalálkozókat, kirándulásokat szervezünk társintézmények csoportjaival.
- ünnepnapokról megemlékezünk, társadalmi, nemzeti, vallási, hagyományörző, név-és születésnap stb.
- generációk találkozása óvodásokkal, iskolásokkal, egyéb integrált rendezvények (pl. közös főzés)
- kulturális programok (múzeum, mozi, színház, könyvtár, kiállítás stb. látogatás)

- Önségítő csoport támogatása- Göcsej Alkoholmentes klub – intézményünk ellátottjai, dolgozója és az alkoholmentes klub tagjai részt vesznek, és aktívan bekapcsolódnak a két szervezet programjaiba.
- társintézményekkel való együttműködés, közösségi szolgálattal való kapcsolattartás

Ezen szolgáltatási elem lehetséges tevékenységeit tekintve nagyon fontos, hogy a programok szervezésénél figyelni kell arra is, hogy azok nyitott formában, a lakosság számára is elérhető módon kerüljenek meghirdetésre, lebonyolításra.

A nappali ellátás intézményvezető/ klubvezető látogatási és eseménynaplót vezet, a gondozási napokat havonta, és évente összesíti az állami normatíva felhasználásának elszámolásához a mindenkori költségvetési törvény figyelembevételével.

Az intézmények nyitvatartási ideje az ellátottak sajátosságainak figyelembevételével:

- idősek klubjai: hétfőtől – péntekig 8<sup>00</sup> órától – 16<sup>00</sup> óráig,  
ezen belül a demens részleggel működő Landerhegyi Idősek Klubja: hétfőtől - péntekig 7<sup>30</sup> órától -15<sup>30</sup> óráig,
- pszichiátriai- és szenvedélybetegek nappali intézménye: hétfőtől - péntekig 08<sup>00</sup> - 16<sup>00</sup> óráig

A klubtagok ez idő alatt használhatják a klubhelyiségeket és vehetik igénybe a szolgáltatásokat. Kivételt képeznek azok a napok vagy időszakok, amikor a klub közössége számára szervezett külső program (pl. kirándulás, intézményen kívüli rendezvény) miatt a klubhelyiségek zárva tartanak, ilyen esetekben az ellátás megszervezése külső helyszínen történik gondozó/terápiás/szociális munkatárs vagy segítő jelenlétével.

## **Szakosított ellátások**

### **Átmeneti elhelyezést nyújtó intézmény - Idősek Gondozó Háza**

Az Idősek Gondozó Háza ideiglenes bentlakás - legfeljebb 4 hónap - időtartama alatt folyamatos, teljes körű ellátást, ápolást, gondozást biztosít. Az intézmény vezetője indokolt esetben engedélyezi az ellátás időtartamának további egy évvel történő meghosszabbítását az intézmény orvosának javaslata alapján.

Célunk, hogy segítséget nyújtsunk azoknak az időskorú ellátottaknak, akiknek a házi segítségnyújtás szolgáltatásai nem elégségesek, egészségi állapotukban bekövetkezett változás miatt permanens gondozást igényelnek, valamint azoknak a rászoruló személyeknek, akiket a családjuk gondoz, de ezen tevékenység végzése átmenetileg akadályokba ütközik, (betegség, költözés stb.), illetve a család mentális tehermentesítése indokoltá teszi a szolgáltatás igénybevételét.

Ideiglenes bentlakás időtartama alatt folyamatos, teljes körű ellátást, ápolást, gondozást biztosít Az Idősek Gondozó Háza 42 férőhelyes. Az intézményhez nagy, parkosított udvar tartozik és a szobákból megközelíthető a kerti bútorokkal felszerelt terasz, mely árnyékolóval van ellátva.

Szolgáltatások:

a) *Elhelyezés/lakhatás:*

1-2-3, illetve 4 ágyas szobában történik, a „B” részen a 9 szobához fürdő és WC tartozik, a „C” részen, ahol 1 és 2 ágyas szobák vannak, két szobához tartozik közös fürdő és WC. (Fűtés,

világítás, hideg-meleg víz biztosított). Az intézmény biztosít ágyneműt valamint törölközőt, tisztálkodási szereket, ruhát igény szerint. Mosásról az intézmény saját mosodájában gondoskodik.

b) Étkezés:

Napi 5x-i étkezés biztosított, melyet az étkezőben lehet elfogyasztani. Ágyhoz kötött beteg a szobájában étkezik.

A Zalaegerszegi Szociális Társulás, mint az intézmény fenntartója koncessziós eljárás keretében - az ATROPLUSZ Kft-vel (továbbiakban Vállalkozó) kötött szerződést a közétkeztetési szolgáltatás biztosítására. A Vállalkozó az intézményben tálalókonyhát üzemeltet. Feladata az ételek elkészítése, tálalókonyhára történő kiszállítása, adagolása és tálalása.

A normál étkezést igénybe vevők számára lehetőséget biztosítunk kétféle ebédmenüből történő választásra, amely elősegíti az egyéni ízléshez és szükségletekhez való alkalmazkodást. A választást előzetesen kiosztott heti étlap alapján tehetik meg az ellátottak.

Amennyiben az étkeztetést igénybevevő személy egészségi állapota indokolja - orvosi javaslat alapján - részére diétát biztosítunk.

A behozott élelmiszert a gondozottak hűtőjében névre szólóan kell tárolni. Szükség esetén mikrohullámú sütőben melegíthető.

c) Egészségügyi ellátás:

Heti 3 x 1 órában, illetve szükség esetén az orvosi ellátás biztosított, délután 16 és reggel 8 óra között, valamint hétvégén és ünnepnapon az ügyelet (OMSZ ügyelet) látja el az akut problémákat. Az egészségügyi ellátás a gyógyítás megelőzés egységét foglalja magába. Az intézmény rendelkezik az ellátásban részesülők eseti gyógyszeres szükségletéhez igazodó megfelelő mennyiségű készlettel. Az intézmény biztosítja az alap gyógyszercsoportba tartozó gyógyszereket az ellátottak számára, melynek listája a hirdető táblára jól láthatóan van kifüggesztve. Az intézmény gondoskodik a gyógyszerek és a gyógyászati segédeszközök beszerzéséről. Az alaplistán kívüli gyógyszerek, illetve a gyógyászati segédeszközök az ellátottak költségét terhelik. Laborvizsgálatokat, szakvizsgálati időpontokat figyelemmel kísérjük, elvégeztetjük. Szakorvosi javaslatokat beszerezzük. Társadalombiztosítás szakembereivel szakmai kapcsolatot tartunk, ellenőrzések során aktívan részt veszünk.

d) A szociális ápoló-gondozók, ápolók, valamint a gyógytornász hallgatók számára gyakorlati terep vagyunk. Továbbképzések esetén oktatót biztosítunk. Középfokú iskolai képzésben résztvevő tanulók közösségi szolgálatot végezhetnek nálunk. A duális képzés keretében az intézmény együttműködik a szakképző intézményekkel,

e) Diagnosztikai, valamint gyógyító eszközpark: 3 csatornás EKG készülék, vércukormérő, ultrahangos inhalátor, Biopton lámpa,ambu ballon, fizioterápiás készülékek, vérnyomásmérők. Betegemelő a gondozónők munkáját segíti.

f) Gondozás, ápolás: A gondozók és ápolók napi 12 órás műszakban dolgoznak, így napi 24 órában a folyamatos ellátás biztosított. Feladataikat a lakók állapotától függően végzik:

- mosdatás, fürdetés, öltöztetés,
- tisztázás /pelenka, szoba WC, ágytál, kacsá/
- ágyazás, szennyes ruhák kezelése
- bőrápolás, bőrbetegségek kezelése
- decubitus megelőzés, kiültetés, forgatás
- injekció beadás bőr alá, izomba
- sebellátás, fekélyek kezelése, stoma ellátás, trachea kanül kezelése
- decubitus ellátás

- étkeztetés, etetés szájon át, szondán, illetve PEG-en keresztül
- gyógyszerek kiadagolása, beadása
- körömvágás, hajmosás
- szobákban, szekrényekben éjjeliszekrényekben rendrakás,
- tiszta ruhák kezelése
- sétáltatás
- új beteg felvétele
- EKG készítés, vérnyomásmérés, pulzusszámolás
- inhalálás, O<sub>2</sub> kezelés, ultrahangos inhalátor
- előkészítés orvosi beavatkozásokhoz, pl.: infúzió, katéterezés, hascsapolás
- légúti váladék leszívása
- segítés újraélesztésben
- haldokló ellátása
- vizsgálati időpontok figyelemmel kísérése, szakrendelésre irányítása, felkészítés, szükség esetén elkísérés
- ellátottak pszichés vezetése
- étkezési, egészségmegőrzési tanácsadás
- gondozási, ápolási dokumentáció

Ezen feladatok a gondozók és ápolók munkaköri leírásában szakképzéstől függően szerepelnek.

**A szakápolási feladatok végzése** az egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosító működési engedély, a hatályos jogszabályok és a szakmai irányelvek alapján történik.

Egyénre szabott gondozás megvalósulása érdekében egyéni gondozási terv (A vezető ápoló, szociális munkatárs, ápoló, gondozó, illetve az intézmény orvosa, a hozzátartozó és az ellátott bevonásával hat hónap időtartamot meghaladó elhelyezés esetén), szükség esetén pedig ápolási terv is készül az ellátottak részére.

g) **Mozgásrehabilitáció:**

- A mozgásterapeuta az orvos javaslata és a beteg vizsgálata alapján meghatározza a rövid és hosszú távú kezeléseket, kidolgozza és megvalósítja a terápiás tervet.
- a mozgásában korlátozottá vált embert a lehetőségekhez mérten az eredeti mozgáskészségekre, mozgásmechanizmusokra megtanítja
- megfigyeli és elemzi a mozgáskorlátozottság okozta funkciózavarokat - egyéni és csoportos mozgásterápiás módszereket alkalmaz
- bemutatja és gyakoroltatja a különböző mozdulatsorokat
- a tornagyakorlatokban különböző eszközöket használtat (pl.: labda, terra-band stb.)
- megtanítja a különböző gyógyászati segédeszközök, protézisek használatát
- nyilvántartást vezet a kezelésekről és a gyógyulás folyamatáról
- empátiás magatartásával és a kezeléseket hatékonyságával a stressz oldásban besegít
- közreműködik az orvossal, az ápolókkal és a gondozókkal

h) **Mentálhigiénés ellátás:**

A lakók nagy része fekvő, gyenge állapotú, kisebb része fennjáró. Állapotukat és korukat tekintve kell figyelembe venni a mentálhigiénés ellátást is. Nehezen lehet kimotoztatni őket a szobájukból, több időre van szükség ahhoz, hogy megnyerjük őket a foglalkozásokon

való részvételre. Ezáltal mind a fekvőknek, mind a fennjáróknak külön kell programot szervezni az igényeiknek megfelelően, de törekszünk arra, hogy a fekvő és fennjáró ellátottak közelebb kerüljenek egymáshoz, így kivédhető az a probléma, hogy az ágyhoz kötött ellátottak teljesen elszeparálódnak a közösségtől.

Fekvő, gyengébb általános állapotú lakók részére:

- TV-nézés, ha van saját TV a szobában
- Rádió, hangkazetta, CD hallgatása a szobában
- Újság felolvasás
- Kisregény felolvasása (folytatásban)
- Egyéni -, kiscsoportos (szobán belüli) beszélgetés
- Egyénre szabott gyógytorna, a főiskolás gyógytornász hallgatók gyakorlatának keretében
- Szobánként közös torna
- Szükség esetén bevásárlás
- Szójáték
- Labdajáték
- Rejtvényfejtés
- Gyurmázás
- Tavasszal, nyáron a lakók segítése, hogy a szabadban tartózkodjanak (tolókocsi, járókeret segítségével)
- Házi könyvtár használatának segítése
- Látás és hallás szűrés megszervezése

Jó általános állapotú lakók részére:

- Közös újság és könyv felolvasás
- TV, DVD filmek megnézése
- Kiselőadások keretében beszélgetés az egészséges életmódról, táplálkozásról, diétáról
- Rendőrségi felvilágosítás a nyártól ősziig tartó időszakban az ajtók, ablakok zárásáról, idegen emberekre figyelni (nem hozzátartozók)
- Gondozóház és környékének csinosítása, tavasszal virágok ültetése, majd gondozása
- Díszek készítése, szobák dekorálása (évszaknak megfelelő díszek készítése, tojásfestés, szaloncukor kötözés, karácsonyfa díszítés, kézimunkák készítése a szükséges anyagok biztosításával / hímzés, horgolás, fonás/)
- Közös rejtvényfejtés, társasjáték, vetélkedő szervezése
- Szalvétahajtogatás
- Gyurmázás
- Közös ünnepi műsor a lakók közreműködésével
- Közös ünnepek, zenés összejövetelek megszervezése
- Minden héten hétfőn imaóra
- Minden hónapban szentmise, valamint minden egyházi ünnep alkalmával
- Hetente 3 alkalommal torna a lakók részére
- Egyénre szabott gyógytorna a gyógytornász hallgatók gyakorlatának keretében
- Bevásárlás, vagy segítségnyújtás a bevásárlásnál
- Igény esetén születésnap-, névnap összejövetel szervezése, lebonyolítása
- Tavasztól ősziig közös séta
- Közös nótázás
- Látogatás az Idősek Otthonába (volt lakók meglátogatása a jelenlegi lakókkal)
- Városi rendezvények látogatása
- Látás, - hallás szűrés megszervezése

Egyéni szolgáltatások minden lakó részére:

- Pedikűrös, fodrász hívása saját költségre
- Segítségnyújtás a hivatalos ügyek intézésénél, nyomtatványok kitöltésénél

A komplex gondozási, egészségügyi, mentálhigiénés munka célja az, hogy általános állapotuk romlását megakadályozzuk lehetőség szerint javítsuk, aktivitásukat segítsük. Teljes ellátás révén komfortérzetük legyen, otthonuk és közeli hozzátartozójuk hiányát ne szenvedjék meg. Lelki egyensúlyukat biztosítsuk, társas kapcsolatok kiépítését segítsük. Barátságos légkört alakítsunk ki, melynek során bízzanak bennünk, tudják, hogy mindenben számíthatnak az intézmény dolgozóira.

### **Tartós bentlakásos intézmény -Idősek Otthona**

Az idős emberek ápolása – gondozása komplex tevékenység. Az Otthon biztosítja az elemi szükségleteken kívül az idős, élettani állapotuknál fogva sérülékeny emberek megóvását a káros hatások következményeitől. Megközelítően pótolja számukra a családi otthonot.

Szolgáltatások:

#### *a) Elhelyezés/lakhatás:*

Az intézmény 98 férőhelyes. Az elhelyezés 1-2-3- 4 ágyas szobákban történik, melyhez fürdő és minikonyha tartozik. (Fűtés, világítás, hideg-meleg víz biztosított). Az intézmény biztosít ágyneműt valamint törölközőt, szükség esetén tisztálkodási szerszámot, ruhát igény szerint. Mosásról az intézmény saját mosodájában gondoskodik. Parkosított, kerti bútorokkal rendelkező udvar veszi körül a házat. A demens betegek részére külön biztonságos kertész került kialakításra. Az emeleti részen terasz helyiség is igénybe vehető.

Az intézménybe érkezőket porta szolgálat fogadja, akik segítenek a tájékozódásban

#### *b) Étkezés:*

Napi 5x-i étkezés biztosított, melyet az étkezőben lehet elfogyasztani. Ágyhoz kötött beteg a szobájában étkezik.

A Zalaegerszegi Szociális Társulás, mint az intézmény fenntartója koncessziós eljárás keretében - az ATROPLUSZ Kft-vel (továbbiakban Vállalkozó) kötött szerződést a közétkeztetési szolgáltatás biztosítására. A Vállalkozó az intézményben főzőkonyhát üzemeltet. Feladata az ételek elkészítése, adagolása és tálalása.

A normál étkezést igénybe vevők számára lehetőséget biztosítunk kétféle ebédmenüből történő választásra, amely elősegíti az egyéni ízléshez és szükségletekhez való alkalmazkodást. A választást előzetesen kiosztott heti étlap alapján tehetik meg az ellátottak.

Amennyiben az étkeztetést igénybevevő személy egészségi állapota indokolja - orvosi javaslat alapján - részére diétát biztosítunk.

#### *c) Egészségügyi ellátás:*

Heti 2 x 2 órában, illetve szükség esetén az orvosi ellátás biztosított, hétfégen, illetve délután 16 és reggel 8 óra között, valamint hétfégen és ünnepnapon az ügyelet (OMSZ ügyelet) látja el az akut problémákat. Az egészségügyi ellátás a gyógyítás megelőzés egységét foglalja magába. Az intézmény rendelkezik az ellátásban részesülők eseti gyógyszereszkészletéhez igazodó megfelelő mennyiségű készlettel. Az intézmény biztosítja az alap gyógyszercsoportba tartozó gyógyszereket az ellátottak számára, melynek listája a hirdetőtáblára jól láthatóan van kifüggesztve. Az intézmény gondoskodik a gyógyszerek és a gyógyászati segédeszközök beszerzéséről. Az alaplistán kívüli gyógyszerek az ellátottak költségét terhelik.

Laborvizsgálatokat, szakvizsgálati időpontokat figyelemmel kísérik, elvégeztetik. Egyéb szakrendelésre szükség esetén ellátottjainkat elkísérik.

Az intézmény pszichiáter szakorvost foglalkoztat heti 2 órában, mely kedvező hatással bír. Ellátottjainkat nem kell utaztatni pszichiátriai szakrendelésre, illetve esetmegbeszélésben is segítséget nyújt.

d) **Mozgásrehabilitáció:**

A mozgásterapeuta az orvos javaslata és a beteg vizsgálata alapján meghatározza a rövid és hosszú távú kezeléseket, kidolgozza és megvalósítja a terápiás tervet. A mozgásában korlátozottá vált embert a lehetőségekhez mérten az eredeti mozgáskészségekre, mozgásmechanizmusokra megtanítja, megfigyeli és elemzi a mozgáskorlátozottság okozta funkciózavarokat; egyéni és csoportos mozgásterápiás módszereket alkalmaz. Bemutatja és gyakoroltatja a különböző mozdulatsorokat, a tornagyakorlatokban különböző eszközöket használtat (pl.: labda, terra-band stb.), megtanítja a különböző gyógyászati segédeszközök, protézisek használatát. Nyilvántartást vezet a kezelésekről és a gyógyulás folyamatáról, empátiás magatartásával és a kezelések hatékonyságával a stressz oldásban besegít, közreműködik az orvossal, az ápolókkal és a gondozókkal.

e) Szociális ápoló-gondozók, ápolók, valamint a gyógytornászhallgatók számára gyakorlati terepet biztosítunk, középfokú iskolai képzésben résztvevő tanulók közösségi szolgálatot végezhetnek nálunk. Az intézmény önkénteseket is fogad. A duális képzés keretében az intézmény együttműködik a szakképző intézményekkel.

f) **Gondozás – ápolás:**

A szakdolgozók 12 órás műszakban dolgoznak, ez által folyamatos gondozást – ápolást biztosítanak.

***Ápolási – gondozási feladatok között kell ellátni a következő tevékenységeket:***

- gyógyszer átadás, beadás,
- orvos utasítására injekció beadás,
- sebellátás, felfekvések kezelése,
- fürdetés, mosdatás,
- tisztába tevés,
- öltöztetés,
- az ellátottak mozgatása, emelése,
- decubitus megelőzés,
- az ellátottak tornáztatása, mobilizálása - különösen a fekvő betegeknél,
- kéz- és lábápolás,
- a szennyes ruha és ágynemű gyűjtése,
- tiszta ruha kiadása.

**A szakápolási feladatok végzése** az egészségügyi szolgáltatás nyújtására jogosító működési engedély, a hatályos jogszabályok és a szakmai irányelvek alapján történik.

**A feladatellátás módja:**

A feladatellátás az ápoló- gondozók munkaköri leírása, a vezetők utasítása, valamint az ellátottak igénye szerint történik.

A feladatokat azok jellegének megfelelően naponta többször, naponta, illetve több naponta, igény, illetve az ápoló megítélése szerint kell ellátni, az emberi méltóság tiszteletben tartása mellett.

A beköltözést követően egyéni gondozási terv készül, mely tartalmazza az ellátott fizikai, mentális állapotát, az állapotjavulás, illetve megőrzés érdekében szükséges, illetve javasolt feladatokat, azok időbeli ütemezését, és a segítségnyújtás egyéb elemeit. Amennyiben a gondozott állapota miatt ápolásra is szorul, a gondozási terv mellett ápolási tervet is készítünk. Az ápolási feladatok szakszerű ellátását az intézmény orvosa folyamatosan figyelemmel kíséri.

#### g) Mentálhigiénés ellátás:

A mentálhigiénés ellátás feladata az otthonban élő idős embernél olyan személyiség-szerkezet fenntartása, amely alkalmassá teszi őt arra, hogy belső lelki harmóniáját megőrizve környezetébe be tudjon illeszkedni és ott békében éljen. Ennek érdekében minden ellátott részére az igények és a mentális állapot felmérése után gondozási tervet készítünk.

A mentálhigiénés ellátás keretében végzett feladataink:

- a társas kapcsolatok kiépítése az otthonon belül, a családdal és a társadalommal
- a mentális gondozás:

A mentálhigiénés szakemberek munkájuk során segítenek az ellátottaknak:

- a függőség
- a szorongás érzésének és
- az öregségtudat, a betegségtudat kóros élményének leküzdésében
- az izoláció felismerésében és leküzdésében.
  - a környezet ártalmainak megelőzése
  - a foglalkoztatás:

Intézményünkben mindent megteszünk az ellátottak testi-lelki aktivitása fenntartásának megőrzésének érdekében.

Az ellátottak korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével a gondozás során valósítjuk meg színes programjainkat, melyek körébe az alábbi tevékenységek tartoznak.

- Az aktivitást segítő fizikai tevékenység keretében sétákat teszünk az intézményt körülvevő zöldövezetben.
- Rendszeresen szervezünk közös tornákat, melyben való részvétel önkéntes, de ellátottjainkat széles körben igyekszünk bevonni. A fekvőbetegek aktivitását segítjük az ágyban történő tornáztatással, a teraszon történő levegőztetéssel.
- A fizikai aktivitást segíti az intézményen belüli ház körüli munkába való bevonás személyre szabott elfoglaltság biztosításával.
- Az otthon ellátottjainak életét változatosabbá és színessé teszik a szórakoztató és kulturális tevékenységek. Az ellátottjainknak felolvasásokat, közös zenehallgatást szervezünk. Ehhez különféle társasjátékok, sakk, dominó, kártya, kisebb sporteszközök, televíziók állnak rendelkezésre.
- A kertben, szalonnasütéseket, labdázást, kerti partikat és egyéb szabadidős programokat szervezünk.
  - Ellátottjaink részt vehetnek kiscsoportos foglalkozásokon, közös beszélgetéseken, szükség szerint pszichoterápiás foglalkozáson – pszichiáter vezetésével.
  - A hitélet gyakorlásához imateremmel rendelkezünk, ahol hetente imaórán, havonta szentmisén és szentgyónáson vehetnek részt lakóink.
  - A haldoklás szakaszában biztosított - igény szerint - akár a külön helyiség biztosítása, a közvetlen hozzátartozó otléte, az egyéni kívánságok teljesítése, a gondozói, a lelkészi és a pszichiáteri segítségnyújtás.

Egyéb szolgáltatások: fodrászat, manikűr, pedikűr szükség szerint – közvetlen térítéssel igénybe vehető.

### **Mentálisan hanyatló idősök ellátása**

Nagyon fontos, hogy inger gazdag, sokféle aktivitást lehetővé tevő és az emberi kapcsolatok megőrzését elősegítő részlegben történjen ellátásuk.

Az optimális ingerkörnyezet kialakításánál nagy figyelmet fordítunk a meleg színek alkalmazására, az otthonos berendezésre, az invitáló zúgok kialakítására, melyre a tágas folyosó rész alkalmas. A szobák négy ágyasak, minden szobához fürdő és WC tartozik.

Eligazodást segítő jelzésekkel segítjük elő tájékozódásukat.

A gondozottak közvetlen környezetében személyes élményeiket, emlékeiket visszaidéző képek kerülnek kihelyezésre.

A részlegben található klubszobában TV, zenecentrum, könyv és újságpolc / napi és heti lapok/ található.

A klubszobából közelíthető meg a szabadtéri terasz, kert bútorokkal, és kert / lombos fákkal, bokrokkal, pihenő padokkal/

A személyi feltételek megteremtésénél figyelembe vesszük, hogy a mentálisan leépülő lakók folyamatos, intenzív gondozási figyelmet és személyre szabott szinten tartó, fejlesztő foglalkozást igényelnek:

- érzékelés, észlelés fejlesztése, szinten tartása
- mozgás fejlesztés
- anyanyelvi és kommunikációs készség fejlesztése, szinten tartása
- szokások kialakítása

A foglalkoztatás tudatosan átgondolt és előkészített, mely mindig figyelembe veszi az éppen megnyilvánuló igényeket, az aktivitást, az aznapi teljesítő képességet, csoport hangulatot, mindig szem előtt tartva, hogy érezze az idős ember, hogy fontos számunkra. Munkánk során számítunk a család részvételére és támogatására.

Nélkülözhetetlen a folyamatos szintfelmérés, hogy az eredmények birtokában a hanyatlást, az abból adódó deficiteket jelentősen befolyásolhassuk, és segíthessük az életminőség szempontjából fontos készségek hosszabb idejű megőrzését.

Az ellátási formák igénybevételének megoszlása a következő (az adatok 2025. május 31-ei állapotot tükrözik):

<b><i>Ellátási forma</i></b>	<b><i>Ellátottak száma</i></b>
Étkeztetés	342 fő
Házi segítségnyújtás	63 fő
Idős nappali ellátás	96 fő
Demens nappali ellátás	7 fő
Pszichiátriai és szenvedélybeteg nappali ellátás	29 fő
Átmeneti elhelyezést nyújtó Idősök Gondozó Háza	40 fő
Ápolást – gondozást nyújtó Idősök Otthona	95 fő

### **III. Más intézményekkel történő együttműködés módja**

Az intézmény tevékenységéhez sokrétű munkakapcsolat kialakítása szükséges.

A Zalaegerszegi Gondozási Központ munkakapcsolatot tart fent:

- Zalaegerszegi Szociális Társulással, Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzatával, a Szociális, Lakás és Egészségügyi Bizottsággal, a hatósági feladatellátást biztosító Polgármesteri Hivatallal:
  - Az éves és hosszabb távú szociálpolitikai programok, tervek kidolgozása (szociális kerekasztal, szolgáltatás tervezési koncepció / évente)
  - A pénzügyi, gazdasági döntések előkészítésénél, a végrehajtásnál, az információ áramlás szervezésénél / negyedévente írásos formában
- A szakmai és módszertani felügyeletet ellátó szervezetekkel, intézményekkel:
  - Telefonos, e-mailes kapcsolat, szakmai tanácskozások.
- Az intézmény ellátási területén működő oktatási, szociális és egyéb intézményekkel:
  - Krízis helyzetben (Családsegítővel közös feladat végzés)
  - helyi egészségügyi ellátórendszerrel (házi orvosokkal, szakrendelővel, kórházzal) egyéni esetek kapcsán, illetve állapotrosszabbodás esetén – az adott szervezeti egység vezetőjével, intézményvezetővel telefonon, ritkábban személyesen, illetve szükség esetén írásban (pl. szakvélemény)
  - Közös intézmény látogatás, jó gyakorlatok továbbvitele
  - Diákok fogadása rendezvények alkalmából / ünnepnapok, társadalmi-nemzeti – vallási- hagyományőrző napok
  - közfoglalkoztatást koordináló szervezettel (Kontakt KHT) / írásos együttműködési megállapodás keretében
  - Diákok fogadása közösségi szolgálat teljesítése miatt
- Szakápolási szolgálattal:
  - A házi segítségnyújtás során szakápolási feladatok ellátásához – házi segítségnyújtást végző személy kezdeményezi az otthonápolási szolgálat keretében történő ellátást
- Zala Vármegyei Kormányhivatallal:
  - Családtámogatási és Egészségbiztosítási Főosztály / egészségügyi szolgáltatások
  - Nyugdíjbiztosítási és Rehabilitációs Főosztály / egyéni ügykezelés során
  - Szociális és Gyámhivatal / hatósági ügyekben
- A városban működő civil szervezetekkel:
  - Közös programokon való részvétel
  - Jelzőfunkció betöltése / folyamatos, telefonos és személyes megkeresés
- Szakszervezeti és érdekvédelmi szervezetekkel:
  - Tájékoztatás, felvilágosítás adása és kérése a dolgozói közösséget érintő ügyekben
- Ellátottjogi, betegjogi képviselővel:
  - Tájékoztatás, adatszolgáltatás, egyéni problémahelyzetek közös megoldása / havi rendszeres személyes találkozás az ellátottjogi képviselővel.

Az intézmény ellátottjogi képviselője: Huszárné Török Katalin (Elérhetősége: Telefon: 06-20-4899-661; E-mail: katalin.torok@ijsz.bm.gov.hu).

#### ***IV. Az ellátandó célcsoport megnevezése***

A Zalaegerszegi Gondozási Központ differenciált szakmai munkával ellátja a személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatási és szakellátási feladatokat az idős ellátás tekintetében, valamint nappali ellátást biztosít a pszichiátriai és szenvedélybetegek részére. Az intézmény a szolgáltatásokat Zalaegerszeg, Kispáli és Nagypáli közigazgatási területén életvitelszerűen élő, lakó és tartózkodási hellyel rendelkező személyek részére biztosítja a települési önkormányzatok által létrehozott társulás keretében. Pszichiátriai és szenvedélybetegek nappali ellátása tekintetében – szabad férőhely esetén Zala vármegye területén élő személyek részére is biztosítja az ellátását.

Az ellátandó célcsoport elsődlegesen az idős korosztály.

Zalaegerszeg demográfiai mutatói alapján megállapítható, hogy a város népessége csökkenő tendenciát mutat, ugyanakkor a 65 év feletti lakosság aránya folyamatosan emelkedik, ami az idősellátás iránti igény növekedését vetíti előre.

- 2018-ban Zalaegerszeg állandó lakossága 57 513 fő volt, ebből 12 375 fő (kb. 21,5%) tartozott a 65 év feletti korosztályba.
- 2023-ra az állandó lakosság száma 54 297 főre csökkent, ugyanakkor a 65 év felettek száma 13 656 főre nőtt, ami az össznépszerűség kb. 25,1%-át teszi ki.

Az intézmény ellátási területéhez tartozik még Kispáli és Nagypáli települések is. Ezek a kisebb települések jelenleg kedvezőbb demográfiai helyzetet mutatnak, ugyanakkor a 65 év feletti lakosság aránya ezekben is folyamatosan növekszik.

Kispáli:

- 2018-ban az állandó lakosság 277 fő volt, ebből 40 fő (kb. 14,4%) 65 év feletti.
- 2023-ra a népesség 284 főre nőtt, a 65 év felettek száma pedig 47 főre emelkedett, ami már 16,5%-os arányt jelent.

Nagypáli:

- 2018-ban az állandó népesség 540 fő volt, amelyből 61 fő (kb. 11,3%) volt 65 év feletti.
- 2023-ra a lakosságszám 604 főre nőtt, a 65 év felettek száma pedig 84 főre, ami 13,9%-os arányt jelent.

Bár ezek a települések enyhén növekvő népességet mutatnak, az idős korosztály létszámának és arányának emelkedése egyértelmű, ami megerősíti a térségi alapú, hozzáférhető és személyre szabott idősellátás iránti növekvő igényt.

Az ellátandó célcsoport jellemzői közé tartozik:

- az idősödéssel együtt járó fizikai és mentális hanyatlás (pl. mozgáskorlátozottság, demencia, krónikus betegségek),
- a szociális elszigetelődés veszélye (pl. özvegység, családi támogatás hiánya),
- a csökkent önellátási képesség,
- az egészségügyi ellátáshoz való nehezebb hozzáférés.

A Zalaegerszegi Gondozási Központ célja e szükségletek minél teljesebb körű kielégítése, az idősek méltóságának, biztonságának és életminőségének megőrzése.

## Alapszolgáltatások

### *Étkeztetés*

Az ellátási területen élő azon személyek részére egyszeri meleg étel (ebéd) biztosítása, akik azt önmaguk, illetve eltartottjaik részére tartósan vagy átmeneti jelleggel nem képesek megoldani.

A szociális rászorultság feltételeit a törvényi előírásoknak megfelelően a települési Önkormányzat rendeletében szabályozta.

Életkora miatt rászoruló az a személy, aki személyi azonosításra alkalmas okmánnyal igazolja, hogy 65. életévét betöltötte.

Egészségi állapota miatt rászorulóknak kell tekinteni azt a személyt, aki

a) mozgásában korlátozott

b) akut vagy krónikus megbetegedésben szenved és ezért önmaga ellátásáról részben vagy teljesen nem tud gondoskodni.

Egészségi állapot miatti rászorultságot a háziorvosi/kezelőorvosi igazolással kell igazolni, az érvényességi idő feltüntetésével.

Fogyatékosága, pszichiátriai betegsége, illetve szenvedélybetegsége miatt rászorulóknak kell tekinteni azt a személyt, aki fogyatékát, pszichiátriai, illetve szenvedélybetegségét a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet 21. §-ában meghatározott dokumentummal igazolja.

Hajléktalansága miatt rászorulóknak kell tekinteni azt a személyt, aki - nyilatkozata szerint - bejelentett lakóhellyel nem rendelkezik, kivéve azt, akinek bejelentett lakóhelye a hajléktalan szállás.

### *Házi segítségnyújtás*

Az ellátási területen élő azon személyek részére biztosítja az ellátást, akik a jogszabályi előírásoknak megfelelő gondozási szükséglettel rendelkeznek.

A személyi gondozás a gondozási szükségletvizsgálat értékelő adatlapja szerinti I. vagy II. fokozatban indokolt, szociális segítség a I. vagy II. fokozatban indokolt, valamint 0. fokozatban akkor indokolt, ha az ellátást igénylő

*ba)* hatvanötödik életévét betöltötte és egyedül él,

*bb)* hetvenedik életévét betöltötte és lakóhelye közműves vízellátás vagy fűtés nélküli, vagy

*bc)* hetvenötödik életévét betöltötte,

*bd)* egészségi állapota miatt átmeneti jelleggel – időszakosan vagy tartósan – a lakását nem képes kíséret nélkül elhagyni, háztartási tevékenységeit nem, vagy részlegesen képes ellátni.

Az életkort személyazonosításra alkalmas igazolvány másolatával kell igazolni

A közművesítés hiányát a települési önkormányzat jegyzője igazolja.

Az egészségi állapotában bekövetkezett átmeneti állapotromlást a kezelőorvos igazolja

Házi segítségnyújtás esetében a gondozási szükséglettel nem rendelkező személy is ellátható, ha a szociális szolgáltató intézmény szabad kapacitással rendelkezik és az ellátást igénylő, vagy a térítési díjat megfizető más személy, írásban vállalja a szolgáltatási önköltséggel azonos mértékű személyi térítési díj megfizetését.

## ***Nappali ellátás***

Az időskorúak nappali ellátását az ellátási területen saját otthonukban élő, 18. életévüket betöltött, egészségi állapotuk vagy idős koruk miatt szociális és mentális támogatásra szoruló, önmaguk ellátására részben képes személyek részére biztosítja az intézmény.

A demens személyek nappali ellátását pszichiáter, neurológus vagy geriáter szakorvos által kiállított szakvéleménnyel rendelkező személyek vehetik igénybe.

A pszichiátriai és szenvedélybetegek nappali ellátását a betegségükről szakvéleménnyel rendelkezők vehetik igénybe.

Amennyiben a felvételre várakozók között nincs ellátási területen élő lakos - zalaegerszegi bejelentett lakóhellyel nem rendelkező, Zala megyében lakó igénylő is felvételt nyerhet.

## **Szakosított ellátási formák**

Ha életkoruk, egészségi állapotuk, valamint szociális helyzetük miatt a rászorult személyekről az alapszolgáltatások keretében nem lehet gondoskodni, állapotuknak és helyzetüknek megfelelő szakosított ellátást biztosítunk. Ezen ellátási formákat Nagypáli, Kispáli és Zalaegerszeg közigazgatási területén élő rászoruló személyek részére biztosítjuk. Szabad férőhely esetén Zala vármegye területen élők részére is biztosítunk ellátást.

## ***Átmenti elhelyezést nyújtó Idősek Gondozó Háza***

Időskorúak gondozóházában való elhelyezésre jogosult elsősorban az a 18. életévét betöltött személy:

- a) aki egészségi állapota vagy más ok alapján önmaga ellátására otthonában időlegesen nem képes, és otthonában történő ellátása az alapszolgáltatások keretében, illetve családjában sem biztosított,
- b) akinek egészségi állapota fekvőbeteg szakellátást nem igényel,
- c) aki nem szenved olyan pszichiátriai vagy szenvedélybetegségben, ami miatt időskorúak gondozóházában nem gondozható,
- d) aki esetében demencia körébe tartozó kórkép nem került megállapításra.

Az intézménybe legalább két hónapja bejelentett ellátási területen lévő lakóhellyel rendelkező személy kérheti felvételét

## ***Idősek Otthona***

Az időskorúak tartós bentlakásos ellátását a Gondozási Központ a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 68.§-a alapján látja el. Az Idősek Otthonában, olyan nyugdíjkorhatárt betöltött időskorú személyeket (kivételes esetben 18. életévét betöltött személy) látunk el, akik önmaguk ellátására nem, vagy csak folyamatos segítséggel képesek, illetőleg akiknek egészségi állapota rendszeres gyógyintézeti kezelést nem igényel.

Az Idősek Otthonában az elhelyezést a legalább egy éves bejelentett ellátási területen lévő lakóhellyel rendelkező veheti igénybe.

Idősotthoni ellátás a gondozási szükségletvizsgálat értékelő adatlap szerinti III. fokozat esetén indokolt, illetve gondozási szükségletet megalapozó egyéb körülmények esetén, melyek a következők:

a) a demencia kórkép legalább középsúlyos fokozata,

b) az ellátást igénylő egyedül él, és

ba) nyolcvanadik életévét betöltötte, vagy

bb) hetvenedik életévét betöltötte és lakóhelye közműves vízellátás vagy közműves villamosenergia-ellátás nélküli ingatlan, vagy

bc) hallási fogyatékosként fogyatékosági támogatásban vagy vakok személyi járadékában részesül,

be) rokkantsági ellátásban részesül, vagy rokkantsági járadékban részesül, bf) munkaképességét 100%-ban elvesztette vagy legalább 70%-os mértékű egészségkárosodást szenvedett és önellátásra nem, vagy csak segítséggel képes

Az egyéb körülmények fennállását a jogszabályban előírt módon igazolni kell.

## V. Szolgáltatási elemek megnevezése

*A nyújtott szolgáltatáselemek megnevezése alapszolgáltatások esetén:*

szolgáltatás/ Szolgáltatási elem	Étkeztetés	Házi Segítség- nyújtás	Nappali ellátás idősek	Nappali ellátás demens	Nappali ellátás pszichiá- riai beteg	Nappali ellátás szenvedély- beteg
tanácsadás			X	X	X	X
esetkezelés			X	X	X	X
gondozás		X	X	X	X	X
étkeztetés	X			X	X	X
felügyelet			X	X	X	X
háztartási vagy háztartást pótló segítségnyúj- tás		X	X	X	X	X
készségfejlesz- tés			X	X	X	X
közösségi fejlesztés			X	X	X	X

## VI. Az ellátás igénybevételének módja

Az ellátások igénybevétele önkéntes. Az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője indítványára történik. Ha az ellátást igénylő személy cselekvőképtelen, akkor törvényes képviselője terjeszti elő, ha korlátozottan cselekvőképes, akkor törvényes képviselőjének beleegyezésével terjesztheti elő, az intézmény által használt kérelem adatlap kitöltésével, illetve szóban is. Szóbeli kérelem esetén segítséget nyújtunk az intézmény által használt kérelem adatlap kitöltéséhez.

A kérelem adatlap honlapunkról letölthető, illetve a Zalaegerszegi Gondozási Központban és szolgáltatást nyújtó szervezeti egységeinkben beszerezhető.

Szociális alapszolgáltatásnak az intézményi jogviszony megszűntetésétől számított három hónapon belüli ismételt kérelmezése esetén az igény elbírálható a korábbi kérelem és mellékletei alapján. Ebben az esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a korábbi kérelemben foglaltak tekintetében időközben nem következett be változás.

Az ellátások igényléséhez a következő szükséges dokumentumokat kell csatolni:

ELLÁTÁSI FORMA	Intézmény által használt kérelem adatlap	9/1999. (XI.24.) SzCsM. rendelet 1. sz. melléklet Egészségi állapotról vonatkozó orvosi igazolás vagy a fekvőbeteg- gyógyintézet ellátás ideje alatt, illetve annak megszűnését követő 30 napon belül történő igénylésnél a kórházi zárójelentés	Szociális rászorultság igazolása	Szakorvosi igazolás kezelőorvos szak- vélemény (igazolás)	9/1999. (XI.24.) SzCsM. rendelet 1. sz. melléklet II. Jövedelem nyilatkozat vagy önkéntes vállalás	9/1999. (XI.24.) SzCsM. rendelet 1. sz. melléklet III. Vagyon nyilatkozat vagy önkéntes vállalás
Étkeztetés	X		X	X Orvosi igazolás Diétás étkezés esetén	X	
Házi segítségnyújtás	X	X			X	
Idős és demens személyek nappali ellátása	X	X		X demencia kórképről	X	
Idősek Gondozó Háza	X	X			X	
Idősek Otthona	X	X		X demencia kórkép legalább közepesúlyos fokozatáról	X	X
Pszichiátriai betegek nappali ellátása	X			X*	X	
Szenvedély- betegek nappali ellátása	X			X**	X	

\* A pszichiátriai betegek nappali ellátását igénylő személynek, az ellátás biztosításához a következő kórképekről kiállított szakvéleménnyel kell rendelkeznie:

- Schizophrenia, schizotypias és paranoid (delusiv) rendellenességek (F20-29)
- Hangulatzavarok (affektív rendellenességek) (F30-39)
- Neurotikus, stresszhez társuló és szomatiform rendellenességek (F40-45.9)
- Evési zavarok (F50)
- A felnőtt személyiség és viselkedés rendellenességei (F60-69)
- 

\*\* A szenvedélybetegek nappali ellátását igénylő személynek, az ellátás biztosításához a következő kórképekről kiállított szakvéleménnyel kell rendelkeznie:

- Pszichoaktív szer használat által okozott mentális és viselkedészavarok (F10-10.9; F11-11.9; F12-12.9; F13-13.9; F14-14.9; F15-15.9 kivéve koffein; F16-16.9; F 18-18.9; F19-19.9) illetve kóros játékszenvedély, társfüggőségek.

Ha a szenvedélybetegek nappali ellátását igénylő személy nem rendelkezik az 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet 21.§. (1) bekezdés szerinti szakvéleménnyel, a szolgáltatást részére a kérelem benyújtásától számított három hónapig átmeneti jelleggel szakvélemény hiányában is biztosítani kell.

A fenti dokumentumokat azon szervezeti egységbe kell benyújtani, ahol a szolgáltatást igénybe kívánják venni, illetve a Zalaegerszegi Gondozási Központba is benyújthatók. Az egységvezetők az igények beérkezésének sorrendjében gondoskodnak a nyilvántartásról, illetve előkészítik az igények kielégítését.

Az ellátás kérelmezése és nyújtása során amennyiben nem tud írni az igénylő, akkor érvényes pl. a „+++” bejegyzés, amennyiben 2 személy tanúsítja, hogy az ellátott ezt tekinti aláírásának. Amennyiben nem képes aláírni az ellátott betegsége, kéz- vagy látásfogyatékosága miatt, akkor ezt, orvosi igazolással alátámasztva az ellátott személyes dokumentációjában rögzíteni kell. Amennyiben az ellátott nem cselekvőképes, akkor törvényes képviselőjének kell aláírásával igazolnia az elvégzett tevékenységeket. A cselekvőképességet korlátozó, vagy kizáró bírósági végzés meghatározza, hogy mely ügykörökben jogosult az ellátott, vagy törvényes képviselője az aláírás gyakorlására.

Gondozási szükségletvizsgálatra kerül sor házi segítségnyújtást megelőzően. A gondozási szükséglet vizsgálata keretében meg kell állapítani azt, hogy az ellátást igénylő esetében szociális segítség vagy személyi gondozás indokolt.

Előgondozásra kerül sor az Idősek Gondozó Háza és Idősek Otthona esetében. Az előgondozást végző személy a helyszínen tájékozódik az ellátást igénylő életkörülményeiről, szociális helyzetéről, egészségi állapotáról, tájékoztatást nyújt magáról a szolgáltatásról.

Az előgondozás során átadják a megállapodás tervezetét és tájékoztatást nyújtanak a házi rend tartalmáról, a fizetendő térítési díjról. Idősek Otthona esetében elvégzik a gondozási szükséglet vizsgálatát.

A gondozási szükséglet vizsgálatra, valamint az előgondozásra az ellátott tartózkodási helyén kerül sor, személyesen vagy telefonon megbeszélte - előre egyeztetett - időpontban.

A gondozási szükséglet vizsgálat megállapításához szükséges értékelő adatlap kitöltésében a háziorvos, a kezelőorvos, a fekvőbeteg intézmény orvosa a megjelölt orvosi szakkérdésekben közreműködik.

A kitöltött adatlap egy példányát át kell adni a kérelmezőnek, aki amennyiben az abban foglaltakkal nem ért egyet az intézmény fenntartójához (Zalaegerszegi Szociális Társulás – Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 17-19.) fordulhat, akinek 15 nap áll rendelkezésére az eljárás lefolytatására.

Az Értékelő adatlap hatálya határozatlan ideig fennáll. Állapotrosszabbodás esetén a gondozási szükségletvizsgálatot ismételten el kell végezni házi segítségnyújtás esetén.

Ha a szolgáltatást újonnan igénylő személy egészségi állapota vagy személyes körülményei a szolgáltatás halaszthatatlan biztosítását teszik szükségessé (pl. kórházból történő hazatérő, egyedül élő, mástól segítségre nem számítható idős, beteg személy), a házi segítségnyújtás legfeljebb 30 napos időtartamra akkor is nyújtható, ha a gondozási szükséglet vizsgálata még nem fejeződött be.

Az intézményvezető vagy a megállapodás megkötésére feljogosított személy szóban vagy írásban tájékoztatást ad a férőhely elfoglalásának kezdő időpontjáról, az intézményi elhelyezéssel kapcsolatos egyéb teendőkről.

Soron kívüli elhelyezésre vonatkozó kérelem esetén a Zalaegerszegi Gondozási Központ vezető az adott szolgáltatás vezetőjével egyeztetve dönt az elhelyezés sorrendjéről.

A szolgáltatás biztosítása esetén az intézményvezető megállapodást köt az ellátást igénylővel, illetve képviselőjével, melyben rögzítésre kerül az ellátott és a szolgáltatást nyújtó intézmény közötti viszonyrendszer, valamint jogosultságok és kötelezettségek.

A megállapodás tartalmazza ellátásért fizetendő térítési díj megállapítására, megfizetésére vonatkozó szabályokat.

A felek a megállapodást csak közös megegyezéssel módosíthatják, ide nem értve a jogszabályváltozás, illetve önkormányzati rendelet módosulás következtében a megállapodás bármely pontját érintő rendelkezésváltozás, mely szerint a jogszabály, önkormányzati rendelet változás következtében a megállapodás bármely pontja helyébe a felek akaratától függetlenül a jogszabály és önkormányzati rendeletváltozással érintett rendelkezés lép.

Ha az intézmény szolgáltatása az igénybevevő szükségleteinek, állapotának nem felel meg, illetve, ha a kérelmező nem jogosult a szolgáltatásra abban az esetben az elutasításról az intézményvezető írásban értesíti az igénylőt.

Az ellátás biztosítása esetén az adatszolgáltatással megbízott munkatársak a jogszabály által előírt tartalmi elemekkel, az ellátottakat rögzítik az Igénybevevői Nyilvántartásba.

A szolgáltatásokért az ellátottak személyi térítési díj fizetésére kötelezettek, melynek összege a helyi rendeletnek megfelelően az ellátott jövedelme alapján kerül megállapításra.

A személyi térítési díj mellett eseti térítési díj kérhető a külön jogszabály szerinti alapfeladatok körébe nem tartozó szociális szolgáltatásokért, valamint az intézmény által szervezett szabadidős programokért.

A Landerhegyi idősek klubjába a demens betegek külön kérelmezhetik a szállítást, melyről az intézmény vezetője a nappali ellátás intézményvezetőjének bevonásával dönt.

## VII. A szolgáltatásról szóló helyi tájékoztatás módja

- A Zalaegerszegi Gondozási Központ honlapja elérhető a [www.gkzalaegerszeg.hu](http://www.gkzalaegerszeg.hu) címen. Segítségével bárki könnyen tájékozódhat, ha életkora, szociális helyzete vagy egészségi állapota miatt segítségre szorul. Az érdeklődő megtudhatja, hogy miben, milyen módon kaphat tőlünk segítséget, egyben átfogó képet alkothat a Zalaegerszegi Gondozási Központ tevékenységéről.
- A helyi médiában, újságban (Zalaegerszeg), rádióban időközönként tájékoztató jelenik meg az intézmény tevékenységéről, a térítési díj változásáról, aktuális eseményekről.
- A Zala vármegyei hírportálon (Zalai Hírlap) és városi Televízióban rendezvényeinkről, fontosabb eseményeinkről folyamatos a tájékoztatás.
- Szórolapok, kiadványok, tájékoztató füzetek intézményeinkről, szolgáltatásainkról, elérhetőségeinkről. Ezeket eljuttatjuk háziorvosi rendelőkbe, szociális intézményekbe és egészségügyi intézményekbe.
- Meghívásra előadások tartása szolgáltatásainkról (civil szervezetek, Idősügyi Tanács, különböző szervezetek nyugdíjas klubjai részére)
- Személyes megkeresés esetén tájékoztatást nyújt:
  - Zalaegerszegi Gondozási Központ intézményvezető
  - Egységek intézményvezetői
  - Vezető ápoló
  - Szociális/terápiás munkatárs
  - Szociális segítő, ügyintéző, asszisztens

## VIII. Csatolt mellékletek

- Megállapodás minták
- Házirendek
- Szervezeti Működési Szabályzat
- Szociális Munka Etikai Kódexe

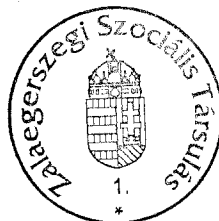
Zalaegerszeg, 2025. június 20.



Zalaegerszegi Gondozási Központ intézményvezető

A Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa a Zalaegerszegi Gondozási Központ szakmai programját és házirendjét a 8/2025. (VI.20.) határozatával jóváhagyta, amely 2025. július 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa 10/2023. (XII.01.) határozatával elfogadott szakmai program és házirend hatályát veszti.

Zalaegerszeg, 2025. június 20.



Balaicz Zoltán  
a társulás elnöke



**Zalaegerszegi Gondozási Központ**  
**Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60.**  
Ikt.sz:

## MEGÁLLAPODÁS

Mely létrejött egyrészt a Zalaegerszegi Gondozási Központ Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60., (melynek jelenlegi fenntartója a Zalaegerszegi Szociális Társulás) másrészt

**Név:**

**Születési név:**

**Anyja neve:**

**Születési helye, ideje:**

**Lakóhely/Tartózkodási hely:**

lakos között személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás biztosítására.

A Zalaegerszegi Gondozási Központ a kérelmező részére az alábbi ellátást biztosítja:

### Étkeztetés

**Ellátás kezdete:**

**Ellátás időtartama:** *határozott/határozatlan*

**A nyújtott szolgáltatás tartalma:** .....

Az étkezőhely megnevezését és elérhetőségét az értesítés tartalmazza.

Az ellátásért a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelme alapján térítési díjat kell fizetni, melynek megállapítása az 1993. évi III. törvény (Szociális igazgatásról és ellátásokról), valamint Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének rendelete alapján történik. A fizetendő személyi térítési díj összegéről az intézmény vezetője írásos értesítőt küld.

A személyi térítési díj évente felülvizsgálatra kerül és a jövedelemvizsgálat, valamint a mindenkorinti intézményi térítési díj függvényében változik.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő az ellátásra tartási vagy öröklési szerződést kötött, a térítési díj fizetésre a tartását és gondozását szerződésben vállaló a kötelezett.

Ha az ellátást igénybe vevő a személyi térítési díj összegét vitatja, észrevételével 8 napon belül a fenntartóhoz (jelen megállapodás megkötésekor a Zalaegerszegi Szociális Társulás Elnökéhez 8900 Zalaegerszeg Kossuth Lajos utca 17-19.) fordulhat.

A havi térítési díjat a Zalaegerszegi Gondozási Központ által kiállított számla alapján kell kiegyenlíteni a tárgyhónapot követő hónap 10-ig. Az ellátás igényének változását 2 munkanappal előbb reggel 9 óráig írásban kell bejelenteni, ennek elmulasztása esetén a kötelezett a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól a távolmaradás kezdetétől számított 3. munkanaptól mentesül. Ha az ellátást igénybe vevő díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével írásban felhívja a kötelezettet az elmaradt térítési díj megfizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, a díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévenként tájékoztatja a Fenntartót a térítési díj behajtása vagy a behajthatlan hátralék törlése érdekében, illetve tájékoztatja az ellátottat – amennyiben 3 hónapon át térítési díj tartozás áll fenn - a felmondással kapcsolatban.

## **Megállapodás megszűnéséről és megszüntetéséről**

### Az intézményi jogviszony megszűnik:

Határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával; az ellátott halálával; a szolgáltatást biztosító jogutód nélküli megszűnésével, valamint jelen megállapodás felmondásával.

### **A megállapodás megszüntetésének feltételei**

Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.

- Az Ellátott, illetve törvényes képviselője a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti
- Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha az ellátott
  - részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
  - intézményben való elhelyezése indokolt
  - a szolgáltatást folyamatosan 90 napot meghaladóan nem veszi igénybe
  - 6 hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és az a 6. hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Amennyiben vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálatot kezdeményezni. Ha az ellátott, illetve törvényes képviselője nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását, úgy kell tekinteni, hogy a vagyoni és jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.

A megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg. A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaira, az átadott és átvett tárgyi eszközök visszaadására. A jogviszony megszüntetéséről az intézmény vezetője írásos értesítést küld. Ha a szolgáltatást nyújtó által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatást nyújtó fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosításra kerül, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

Az ellátást igénybe vevő (vagy törvényes képviselője, hozzátartozója) az ellátással kapcsolatosan panasszal élhet, elsődlegesen az ellátás nyújtás helyszínén, az ellátást nyújtó munkatárs, illetve közvetlen felettese felé. Amennyiben a panasz helyben nem orvosolható, a panasztevőnek panaszával lehetősége van az intézmény vezetőjéhez fordulni. A panasz benyújtására írásban, e-mail-en, illetve személyesen szóban is lehetőség van. A szóban előterjesztett panaszról jegyzőkönyv készül. Amennyiben az intézmény/szolgáltatás vezetője a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az igénylő a fenntartóhoz fordulhat.

A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, az ellátott a szolgáltatás működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

### **Az ellátást igénybe vevő tájékoztatása:**

*Az ellátást igénybe vevő tudomásul veszi az intézményvezetőnek:*

a biztosított szolgáltatás tartalmáról és feltételeiről, figyelemfelhívást a melegen fogyasztandó étel felforralására, az intézmény által vezetett nyilvántartásokról, a szolgáltatás intézményi térítési díjáról, a panaszjog gyakorlásának módjáról, az ellátottjogi képviselő személyéről és

elérhetőségéről, az ellátás megszűnésének eseteiről, a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről szóló tájékoztatását.

Az ellátást igénybe vevő kijelenti, hogy:

- a tájékoztatásban foglaltakat tudomásul vette és tiszteletben tartja
- adatokat szolgáltat az intézményben az 1993. évi III. törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz, hozzájárul az elektronikus igénybevevői nyilvántartásba történő jelentéshez, valamint személyes adatai kezeléséhez
- a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével

A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá az szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Alulírottak a jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá. Alulírott kijelentem, hogy a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.

**A megállapodás módosítása:**

A felek a szerződést csak közös megegyezéssel módosíthatják, ide nem értve a jogszabályváltozás, illetve önkormányzati rendelet módosulás következtében a jelen szerződés bármely pontját érintő rendelkezés változás, mely szerint a jogszabály, önkormányzati rendelet változás következtében a jelenlegi szerződés bármely pontja helyébe a felek akaratától függetlenül a jogszabály és önkormányzati rendelet változással érintett rendelkezés lép.

Zalaegerszeg,

.....  
Ellátást igénybe vevő

.....  
Törvényes képviselő

.....  
Zalaegerszegi Gondozási Központ  
intézményvezető

Tanuk:

.....

.....



**Zalaegerszegi Gondozási Központ**  
**Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60.**  
Ikt. sz.:

## MEGÁLLAPODÁS

Mely létrejött egyrészt a Zalaegerszegi Gondozási Központ Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60., (melynek fenntartója a Zalaegerszegi Szociális Társulás) másrészt

**Név:**

**Születési név:**

**Anyja neve:**

**Születési hely, idő:**

**Lakóhely/Tartózkodási hely:**

alatti lakos között személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás biztosítására.

A Zalaegerszegi Gondozási Központ a kérelmező részére az alábbi ellátást biztosítja:

### Házi segítségnyújtás

**Ellátás kezdete:**

**Ellátás időtartama:** *határozott/határozatlan*

**A nyújtott szolgáltatás tartalma:** .....

Házi segítségnyújtás keretében a gondozási tevékenységeket az ellátást igénybe vevővel együttműködésben, szükségleteinek megfelelően külön dokumentumban rögzítettek szerint biztosítja az intézmény. A résztvékenységek meghatározása az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet szerint történik.

Az ellátásért a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelme alapján térítési díjat kell fizetni, melynek megállapítása az 1993. évi III. törvény (Szociális igazgatásról és ellátásokról), valamint Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének rendelete alapján történik. A fizetendő személyi térítési díj összegéről az intézmény vezetője írásos értesítőt küld.

A személyi térítési díj számításának alapján a tevékenységnapló képezi. A személyi térítési díj évente felülvizsgálatra kerül és a jövedelemvizsgálat, valamint a mindenkori intézményi térítési díj függvényében változik.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő az ellátásra tartási vagy öröklési szerződést kötött, a térítési díj fizetésre a tartását és gondozását szerződésben vállaló a kötelezett.

Ha az ellátást igénybe vevő a személyi térítési díj összegét vitatja, észrevételével 8 napon belül a Zalaegerszegi Szociális Társulás Elnökéhez (8900 Zalaegerszeg Kossuth Lajos utca 17-19.) fordulhat.

A havi térítési díjat a Zalaegerszegi Gondozási Központ által kiállított számla alapján kell kiegyenlíteni a tárgyhónapot követő hónap 10-ig. Ha az ellátást igénybe vevő díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével írásban felhívja a kötelezettet az elmaradt térítési díj megfizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, a díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévenként tájékoztatja a Fenntartót a térítési díj behajtása vagy a behajthatlan hátralék törlése érdekében, illetve tájékoztatja az ellátottat – amennyiben 3 hónapon át térítési díj tartozás áll fenn - a felmondással kapcsolatban.

## **Megállapodás megszűnéséről és megszüntetéséről**

Az intézményi jogviszony megszűnik:

határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával; az ellátott halálával; a szolgáltatást biztosító jogutód nélküli megszűnésével, valamint jelen megállapodás felmondásával.

## **A megállapodás megszüntetésének feltételei**

Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.

- Az Ellátott, illetve törvényes képviselője a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.
- Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha az ellátott
  - részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
  - intézményben való elhelyezése indokolt
  - a szolgáltatást folyamatosan 90 napot meghaladóan nem veszi igénybe
  - ha 6 hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és az a 6. hónap utolsó

napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Amennyiben vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálatot kezdeményezni. Ha az ellátott, illetve törvényes képviselője nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását, úgy kell tekinteni, hogy a vagyoni és jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.

A megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg. A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaira, az átadott és átvett tárgyi eszközök visszaadására. A jogviszony megszüntetéséről az intézmény vezetője írásos értesítést küld. Ha a szolgáltatást nyújtó által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatást nyújtó fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosításra kerül, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

Az ellátást igénybe vevő (vagy törvényes képviselője, hozzátartozója) az ellátással kapcsolatosan panasszal élhet, elsődlegesen az ellátás nyújtás helyszínén, az ellátást nyújtó munkatárs, illetve közvetlen felettese felé. Amennyiben a panasz helyben nem orvosolható, a panasztevőnek panaszával lehetősége van az intézmény vezetőjéhez fordulni. A panasz benyújtására írásban, e-mail-en, illetve személyesen szóban is lehetőség van. A szóban előterjesztett panaszról jegyzőkönyv készül. Amennyiben az intézmény/szolgáltatás vezetője a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az igénylő a fenntartóhoz fordulhat.

A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, az ellátott a szolgáltatás működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

## **Az ellátást igénybe vevő tájékoztatása:**

Az ellátást igénybe vevő tudomásul veszi az intézményvezetőnek:

a biztosított szolgáltatás tartalmáról és feltételeiről, a gondozási szükségletről szóló igazolás tartalmáról, az intézmény által vezetett nyilvántartásokról, a szolgáltatás intézményi térítési díjáról, a panaszjog gyakorlásának módjáról, az ellátottjogi képviselő személyéről és

elérhetőségéről, az ellátás megszűnésének eseteiről, a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről szóló tájékoztatását.

Az ellátást igénybe vevő kijelenti, hogy:

- a tájékoztatásban foglaltakat tudomásul vette és tiszteletben tartja
- adatokat szolgáltat az intézményben az 1993. évi III. törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz, hozzájárul az elektronikus igénybevevői nyilvántartásba történő jelentéshez, valamint hozzájárul személyes adatai kezeléséhez
- a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével

A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá az szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Alulírottak a jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá. Alulírott kijelentem, hogy a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.

#### **A megállapodás módosítása:**

A felek a szerződést csak közös megegyezéssel módosíthatják, ide nem értve a jogszabályváltozás, illetve önkormányzati rendelet módosulás következtében a jelen szerződés bármely pontját érintő rendelkezés változás, mely szerint a jogszabály, önkormányzati rendelet változás következtében a jelenlegi szerződés bármely pontja helyébe a felek akaratától függetlenül a jogszabály és önkormányzati rendelet változással érintett rendelkezés lép.

Zalaegerszeg,

.....  
Ellátást igénybe vevő

.....  
Törvényes képviselő

.....  
Zalaegerszegi Gondozási Központ  
intézményvezető

Tanuk:

.....

.....



**Zalaegerszegi Gondozási Központ**  
**Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60.**  
Ikt.sz.:

## MEGÁLLAPODÁS

Mely létrejött a Zalaegerszegi Gondozási Központ Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60., (melynek jelenlegi fenntartója a Zalaegerszegi Szociális Társulás) másrészt

**Név:**

**Születési neve:**

**Születési helye, ideje:**

**Anyja neve:**

**Lakóhely/Tartózkodási hely:** Zalaegerszeg, ..... szám alatti lakos között személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás biztosítására.

A Zalaegerszegi Gondozási Központ a kérelmező részére az alábbi ellátást biztosítja:

### Nappali ellátás (Idősek Klubja)

**Az ellátás biztosításának helye, címe:**

**Ellátás kezdete:**

**Ellátás időtartama:** *határozott/határozatlan*

### A nyújtott szolgáltatási elemek:

- tanácsadás
- készségfejlesztés
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás
- esetkezelés
- felügyelet
- gondozás
- közösségi fejlesztés

Az ellátásért a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelme alapján térítési díjat kell fizetni, melynek megállapítása az 1993. évi III. törvény (Szociális igazgatásról és ellátásokról), valamint Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének rendelete alapján történik. A fizetendő személyi térítési díj összegéről az intézmény vezetője írásos értesítőt küld.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő az ellátásra tartási vagy öröklési szerződést kötött, a térítési díj fizetésre a tartását és gondozását szerződésben vállaló a kötelezett.

A személyi térítési díj évente felülvizsgálatra kerül és a jövedelemvizsgálat, valamint a mindenkori intézményi térítési díj függvényében változik.

Ha az ellátást igénybe vevő a személyi térítési díj összegét vitatja, észrevételével 8 napon belül a fenntartóhoz (jelen megállapodás megkötésekor Zalaegerszegi Szociális Társulás Elnökéhez 8900 Zalaegerszeg Kossuth Lajos utca 17-19.) fordulhat.

A havi térítési díjat a Zalaegerszegi Gondozási Központ által kiállított számla alapján kell kiegyenlíteni a tárgyhónapot követő hónap 10-ig. Ha az ellátást igénybe vevő díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével írásban felhívja a kötelezettet az elmaradt térítési díj megfizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el a díjhátralékot nyilvántartásba veszi, melyről az intézményvezető negyedévente tájékoztatja a Fenntartót, illetve tájékoztatja az ellátottat – amennyiben 3 hónapon át térítési díj tartozás áll fenn - a felmondással kapcsolatban.

## **Megállapodás megszűnéséről és megszüntetéséről**

Az intézményi jogviszony azonnali hatállyal és automatikusan megszűnik: határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával; az ellátott halálával; a szolgáltatást biztosító jogutód nélküli megszűnésével, valamint jelen megállapodás felmondásával.

### **A megállapodás megszüntetésének feltételei**

Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.

- Az Ellátott, illetve törvényes képviselője a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.
- Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha az ellátott
  - részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
  - intézményben való elhelyezése indokolt
  - a szolgáltatást folyamatosan 90 napot meghaladóan nem veszi igénybe
  - ha 6 hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és az a 6. hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Amennyiben vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálatot kezdeményezni. Ha az ellátott, illetve törvényes képviselője nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását, úgy kell tekinteni, hogy a vagyoni és jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.
  - a házirendet súlyosan megsérti

A megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg. A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaira, az átadott és átvett tárgyi eszközök visszaadására. A jogviszony megszüntetéséről az intézmény vezetője írásos értesítést küld. Ha a szolgáltatást nyújtó által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatást nyújtó fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosításra kerül, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

Az ellátást igénybe vevő (vagy törvényes képviselője, hozzátartozója) az ellátással kapcsolatosan panasszal élhet, elsődlegesen az ellátás nyújtás helyszínén, az ellátást nyújtó munkatárs, illetve közvetlen felettese felé. Amennyiben a panasz helyben nem orvosolható, a panasztevőnek panaszával lehetősége van az intézmény vezetőjéhez fordulni. A panasz benyújtására írásban, e-mail-en, illetve személyesen szóban is lehetőség van. A szóban előterjesztett panaszról jegyzőkönyv készül. Amennyiben az intézmény/szolgáltatás vezetője a panasz írásos benyújtásától számított 15 napon belül nem vizsgálja ki a panaszt, úgy az igénylő a fenntartóhoz fordulhat.

A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, az ellátott a szolgáltatás működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

### **Az ellátást igénybe vevő tájékoztatása:**

*Az ellátást igénybe vevő tudomásul veszi az intézményvezetőnek:*

a biztosított szolgáltatás tartalmáról és feltételeiről, az intézmény által vezetett nyilvántartásokról, a szolgáltatás intézményi térítési díjáról, a panaszjog gyakorlásának módjáról, az ellátottjogi képviselő személyéről és elérhetőségéről, az ellátás megszűnésének

eseteiről, a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről szóló tájékoztatását.

Az ellátást igénybe vevő kijelenti, hogy:

- a tájékoztatásban foglaltakat tudomásul vette és tiszteletben tartja
- adatokat szolgáltat az intézményben az 1993. évi III. törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz, hozzájárul az elektronikus igénybevevői nyilvántartásba történő jelentéshez, valamint hozzájárul személyes adatai kezeléséhez
- a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével

A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá az szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Alulírottak a jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá. Alulírott kijelentem, hogy a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.

**A megállapodás módosítása:**

A felek a szerződést csak közös megegyezéssel módosíthatják, ide nem értve a jogszabályváltozás, illetve önkormányzati rendelet módosulás következtében a jelen szerződés bármely pontját érintő rendelkezés változás, mely szerint a jogszabály, önkormányzati rendelet változás következtében a jelenlegi szerződés bármely pontja helyébe a felek akaratától függetlenül a jogszabály és önkormányzati rendelet változással érintett rendelkezés lép.

Zalaegerszeg, .....

.....  
Ellátást igénybe vevő

.....  
Törvényes képviselő

.....  
Zalaegerszegi Gondozási Központ  
intézményvezető

Tanuk:

.....

.....



**Zalaegerszegi Gondozási Központ**  
**Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60.**  
Ikt.sz.:

## MEGÁLLAPODÁS

Mely létrejött a Zalaegerszegi Gondozási Központ Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60., (melynek jelenlegi fenntartója a Zalaegerszegi Szociális Társulás) másrészt

**Név:**

**Születési neve:**

**Születési helye, ideje:**

**Anyja neve:**

**Lakóhely/Tartózkodási hely:** Zalaegerszeg, .....szám alatti lakos között személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás biztosítására.

A Zalaegerszegi Gondozási Központ a kérelmező részére az alábbi ellátást biztosítja:

### **Nappali ellátás (Demens személyek nappali ellátása)**

**Az ellátás biztosításának helye, címe:**

**Ellátás kezdete:**

**Ellátás időtartama:** *határozott/határozatlan*

#### **A nyújtott szolgáltatási elemek:**

- tanácsadás
- készségfejlesztés
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás
- étkeztetés
- esetkezelés
- felügyelet
- gondozás
- közösségi fejlesztés

Az ellátásért a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelme alapján térítési díjat kell fizetni, melynek megállapítása az 1993. évi III. törvény (Szociális igazgatásról és ellátásokról), valamint Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének rendelete alapján történik. A fizetendő személyi térítési díj összegéről az intézmény vezetője írásos értesítőt küld.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő az ellátásra tartási vagy öröklési szerződést kötött, a térítési díj fizetésre a tartását és gondozását szerződésben vállaló a kötelezett.

A személyi térítési díj évente felülvizsgálatra kerül és a jövedelemvizsgálat, valamint a mindenkori intézményi térítési díj függvényében változik.

Ha az ellátást igénybe vevő a személyi térítési díj összegét vitatja, észrevételével 8 napon belül a fenntartóhoz (jelen megállapodás megkötésekor Zalaegerszegi Szociális Társulás Elnökéhez 8900 Zalaegerszeg Kossuth Lajos utca 17-19.) fordulhat.

A havi térítési díjat a Zalaegerszegi Gondozási Központ által kiállított számla alapján kell kiegyenlíteni a tárgy hónapot követő hónap 10-ig. Az étkezés igényének változását 2 munkanappal előbb reggel 9 óráig írásban kell bejelenteni, ennek elmulasztása esetén a kötelezett a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól a távolmaradás kezdetétől számított 3. munkanaptól mentesül. Ha az ellátást igénybe vevő díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével írásban felhívja a kötelezettet az

elmaradt térítési díj megfizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el a díjhátralékot nyilvántartásba veszi, melyről az intézményvezető negyedévente tájékoztatja a Fenntartót, illetve tájékoztatja az ellátottat – amennyiben 3 hónapon át térítési díj tartozás áll fenn - a felmondással kapcsolatban.

### **Megállapodás megszűnéséről és megszüntetéséről**

#### Az intézményi jogviszony megszűnik:

határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával; az ellátott halálával; a szolgáltatást biztosító jogutód nélküli megszűnésével, valamint jelen megállapodás felmondásával.

#### **A megállapodás megszüntetésének feltételei**

Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.

- Az Ellátott, illetve törvényes képviselője a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.
- Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha az ellátott
  - részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
  - más intézményben való elhelyezése indokolt
  - a szolgáltatást folyamatosan 90 napot meghaladóan nem veszi igénybe
  - ha 6 hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és az a 6. hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Amennyiben vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálatot kezdeményezni. Ha az ellátott, illetve törvényes képviselője nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását, úgy kell tekinteni, hogy a vagyoni és jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.
  - a háziarendet súlyosan megsérti

A megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg. A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaira, az átadott és átvett tárgyi eszközök visszaadására. A jogviszony megszüntetéséről az intézmény vezetője írásos értesítést küld. Ha a szolgáltatást nyújtó által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatást nyújtó fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosításra kerül, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

Az ellátást igénybe vevő (vagy törvényes képviselője, hozzátartozója) az ellátással kapcsolatosan panasszal élhet, elsődlegesen az ellátás nyújtás helyszínén, az ellátást nyújtó munkatárs, illetve közvetlen felettese felé. Amennyiben a panasz helyben nem orvosolható, a panasztevőnek panaszával lehetősége van az intézmény vezetőjéhez fordulni. A panasz benyújtására írásban, e-mail-en, illetve személyesen szóban is lehetőség van. A szóban előterjesztett panaszról jegyzőkönyv készül.

A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, az ellátott a szolgáltatás működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

**Az ellátást igénybe vevő tájékoztatása:**

*Az ellátást igénybe vevő tudomásul veszi az intézményvezetőnek:*

a biztosított szolgáltatás tartalmáról és feltételeiről, figyelemfelhívást a melegen fogyasztandó étel felforralására, az intézmény által vezetett nyilvántartásokról, a szolgáltatás intézményi térítési díjáról, a panaszjog gyakorlásának módjáról, az ellátottjogi képviselő személyéről és elérhetőségéről, az ellátás megszűnésének eseteiről, a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről szóló tájékoztatását.

*Az ellátást igénybe vevő kijelenti, hogy:*

- a tájékoztatásban foglaltakat tudomásul vette és tiszteletben tartja
- adatokat szolgáltat az intézményben az 1993. évi III. törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz, hozzájárul az elektronikus igénybevevői nyilvántartásba történő jelentéshez, valamint személyes adatai kezeléséhez
- a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével

A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá az szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók.

Alulírottak a jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá. Alulírott kijelentem, hogy a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.

**A megállapodás módosítása:**

A felek a szerződést csak közös megegyezéssel módosíthatják, ide nem értve a jogszabályváltozás, illetve önkormányzati rendelet módosulás következtében a jelen szerződés bármely pontját érintő rendelkezés változás, mely szerint a jogszabály, önkormányzati rendelet változás következtében a jelenlegi szerződés bármely pontja helyébe a felek akaratától függetlenül a jogszabály és önkormányzati rendelet változással érintett rendelkezés lép.

Zalaegerszeg, .....

.....  
Ellátást igénybe vevő

.....  
Törvényes képviselő

.....  
Zalaegerszegi Gondozási Központ  
intézményvezető

Tanuk:

.....

.....



**Zalaegerszegi Gondozási Központ**  
**Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60.**  
Ikt. sz.:

## MEGÁLLAPODÁS

Mely létrejött egyrészt a Zalaegerszegi Gondozási Központ Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60., (melynek fenntartója a jelen megállapodás megkötésekor Zalaegerszegi Szociális Társulás) másrészt

**Név:**

**Születési név:**

**Anyja neve:**

**Születési helye, ideje:**

**Lakóhely/Tartózkodási hely:**

szám alatti lakos között személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátás biztosítására. A Zalaegerszegi Gondozási Központ a kérelmező részére az alábbi ellátást biztosítja:

**Nappali ellátás** (*Pszichiátriai és Szenvedélybetegek nappali ellátása*)

**Az ellátás biztosításának helye, címe:**

**Ellátás kezdete:**

**Ellátás időtartama:** *határozatlan/határozott*

### **A nyújtott szolgáltatási elemek:**

- tanácsadás
- készségfejlesztés
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás
- étkeztetés
- esetkezelés
- felügyelet
- gondozás
- közösségi fejlesztés

Az ellátásért a szolgáltatást igénybe vevő személy rendszeres havi jövedelme alapján térítési díjat kell fizetni, melynek megállapítása az 1993. évi III. törvény (Szociális igazgatásról és ellátásokról), valamint Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének rendelete alapján történik. A fizetendő személyi térítési díj összegéről az intézmény vezetője írásos értesítőt küld.

A személyi térítési díj évente felülvizsgálatra kerül és a jövedelemvizsgálat, valamint a mindenkorin intézményi térítési díj függvényében változik.

Amennyiben az ellátást igénybe vevő az ellátásra tartási vagy öröklési szerződést kötött, a térítési díj fizetésre a tartását és gondozását szerződésben vállaló a kötelezett.

Ha az ellátást igénybe vevő a személyi térítési díj összegét vitatja, észrevételével 8 napon belül a fenntartóhoz jelen megállapodás megkötésekor a Zalaegerszegi Szociális Társulás Elnökéhez (8900 Zalaegerszeg Kossuth Lajos utca 17-19.) fordulhat.

A havi térítési díjat a Zalaegerszegi Gondozási Központ által kiállított számla alapján kell kiegyenlíteni a tárgyhónapot követő hónap 10-ig. Az étkezés igényének változását 2 munkanappal előbb 9 óráig írásban kell bejelenteni, ennek elmulasztása esetén a kötelezett a térítési díj megfizetésének kötelezettsége alól a távolmaradás kezdetétől számított 3. munkanaptól mentesül. Ha az ellátást igénybe vevő díjfizetési kötelezettségének nem tesz eleget az intézményvezető 15 napos határidő megjelölésével írásban felhívja a kötelezettet az

elmaradt térítési díj megfizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el a díjhátralékot nyilvántartásba veszi, melyről az intézményvezető negyedévente tájékoztatja a Fenntartót, illetve tájékoztatja az ellátottat – amennyiben 3 hónapon át térítési díj tartozás áll fenn - a felmondással kapcsolatban.

### **Megállapodás megszűnéséről és megszüntetéséről**

Az intézményi jogviszony megszűnik:

határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával; az ellátott halálával; a szolgáltatást biztosító jogutód nélküli megszűnésével, valamint jelen megállapodás felmondásával.

### **A megállapodás megszüntetésének feltételei**

Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.

- Az Ellátott, illetve törvényes képviselője a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.
- Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha az ellátott
  - részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
  - más intézményben való elhelyezése indokolt
  - a szolgáltatást folyamatosan 90 napot meghaladóan nem veszi igénybe
  - ha 6 hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és az a 6. hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Amennyiben vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálatot kezdeményezni. Ha az ellátott, illetve törvényes képviselője nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását, úgy kell tekinteni, hogy a vagyoni és jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.
  - a házi rendet súlyosan megsérti

A megállapodás a felek megegyezése szerinti időpontban, ennek hiányában 15 nap felmondási idővel szűnik meg. A megállapodás megszűnése, vagy megszüntetése esetén a felek egymással elszámolnak, amely ügylet kiterjed a fizetendő térítési díjakra, és az esetleges hátralékaikra, az átadott és átvett tárgyi eszközök visszaadására. A jogviszony megszüntetéséről az intézmény vezetője írásos értesítést küld. Ha a szolgáltatást nyújtó által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatást nyújtó fenntartójához fordulhat. Ebben az esetben az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosításra kerül, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

Az ellátást igénybe vevő (vagy törvényes képviselője, hozzátartozója) az ellátással kapcsolatosan panasszal élhet, elsődlegesen az ellátás nyújtás helyszínén, az ellátást nyújtó munkatárs, illetve közvetlen felettese felé. Amennyiben a panasz helyben nem orvosolható, a panasztevőnek panaszával lehetősége van az intézmény vezetőjéhez fordulni. A panasz benyújtására írásban, e-mail-en, illetve személyesen szóban is lehetőség van. A szóban előterjesztett panaszról jegyzőkönyv készül.

A Megállapodást aláíró felek kijelentik, hogy vitás kérdéseiket elsődlegesen tárgyalás útján kívánják rendezni. Ha a panaszt ezt követően sem sikerül tisztázni, az ellátott a szolgáltatás működési területe szerint illetékes önkormányzat jegyzőjéhez fordulhat vagy/és panaszai kivizsgálásában az ellátottjogi képviselő segítheti.

**Az ellátást igénybe vevő tájékoztatása:**

Az ellátást igénybe vevő tudomásul veszi az intézményvezetőnek:

a biztosított szolgáltatás tartalmáról és feltételeiről, figyelemfelhívást a melegen fogyasztandó étel felforralására, az intézmény által vezetett nyilvántartásokról, a szolgáltatás intézményi térítési díjáról, a panaszjog gyakorlásának módjáról, az ellátottjogi képviselő személyéről és elérhetőségéről, az ellátás megszűnésének eseteiről, a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, továbbá a mulasztás következményeiről szóló tájékoztatását.

Az ellátást igénybe vevő kijelenti, hogy:

1. a tájékoztatásban foglaltakat tudomásul vette és tiszteletben tartja
  2. adatokat szolgáltat az intézményben az 1993. évi III. törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz, hozzájárul az elektronikus igénybevevői nyilvántartásba történő jelentéshez, valamint személyes adatai kezeléséhez
  3. a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével
- A jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekben a Ptk., továbbá a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló és azokhoz kapcsolódó jogszabályok rendelkezései az irányadók. Alulírottak a jelen megállapodást elolvasás után, mint akaratukkal mindenben megegyezőt jóváhagyólag írják alá. Alulírott kijelentem, hogy a mai napon a megállapodás egy példányát átvettem, és a benne foglaltakat tudomásul vettem.

**A megállapodás módosítása:**

A felek a szerződést csak közös megegyezéssel módosíthatják, ide nem értve a jogszabályváltozás, illetve önkormányzati rendelet módosulás következtében a jelen szerződés bármely pontját érintő rendelkezés változás, mely szerint a jogszabály, önkormányzati rendelet változás következtében a jelenlegi szerződés bármely pontja helyébe a felek akaratától függetlenül a jogszabály és önkormányzati rendelet változással érintett rendelkezés lép.

Zalaegerszeg,

.....  
Ellátást igénybe vevő

.....  
Törvényes képviselő

.....  
Zalaegerszegi Gondozási Központ  
intézményvezető

Tanuk:

.....

.....



**Zalaegerszegi Gondozási Központ**  
**Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58- 60.**  
Ikt. sz.:

## MEGÁLLAPODÁS

Mely létrejött egyrészről a Zalaegerszegi Gondozási Központ Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60, (melynek fenntartója a Zalaegerszegi Szociális Társulás) másrészről

a./ az ellátást igénybevevő:

név:

leánykori név:

lakcím: Zalaegerszeg,

telefonszám:

születési hely:

születési idő: 19

anyja neve:

személyi igazolvány száma:

TAJ száma:

Nyugdíjas törzsszám:

között az alábbi tartalommal:

b./ az ellátást igénybevevő törvényes képviselője:

név:

leánykori név:

lakcím:

telefonszám:

születési hely:

születési idő:

anyja neve:

1./ Az intézmény a szociális ellátást 20..... -tól 20..... -ig határozott időre biztosítja az Idősek Gondozó Házában (Zalaegerszeg, Landorhegyi út 13./A.)

Az ellátásért térítési díjat kell fizetni, melynek megállapítása az 1993. évi III. törvény (Szociális Igazgatásról és Ellátásról), valamint Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének rendelete alapján történik.

Ha az ellátást igénybe vevő a személyi térítési díj összegét vitatja, észrevételével 8 napon belül Zalaegerszegi Szociális Társulás Elnökéhez (8900 Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 17-19.) fordulhat.

A térítési díj megfizetésére kötelezett az ellátásért fizetendő személyi térítési díjat előre minden hónap 10.-ig köteles befizetni.

Ha az ellátást igénybevevő a személyi térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, az intézmény vezetője tizenöt napos határidő megjelölésével írásban felhívja a kötelezettet az elmaradt térítési díj megfizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, a díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévenként tájékoztatja a Fenntartót a térítési díj behajtása vagy a behajtatlan hátralék törlése érdekében, illetve tájékoztatja az ellátottat – amennyiben 3 hónapon át térítési díj tartozás áll fenn - a felmondással kapcsolatban.

Az ellátást igénybe vevő két hónapot meg nem haladó távolléte idejére a személyi térítési díj 20%-át fizeti. A távolléti napok naptári éves szinten összegződnek.

Az ellátásban részesülő két hónapot meghaladó távollét idejére, egészségügyi intézményben történő kezelésének tartamára a megállapított személyi térítési díj 40 %-át, egyéb esetben a 60%-át fizeti.

A személyi térítési díj évente felülvizsgálatra kerül és a jövedelemvizsgálat, valamint a mindenkori intézményi térítési díj függvényében változik.

### 2./ Nyújtott szolgáltatás tartama:

Az intézmény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény szerinti teljes körű ellátást biztosítja az ellátást igénybe vevő számára. A teljes körű ellátás körébe az alábbi szolgáltatások tartoznak:

- a lakhatással összefüggő ellátás (bentlakás, fűtés, világítás, melegvíz, takarítás)
- napi 5x-i étkeztetés, orvosi javaslatra diétás étkezés
- szükség szerint ruházat, textília biztosítása, mosás, tisztálkodószer
- egészségügyi ellátás: egészségmegőrző felvilágosítás, orvosi ellátás, gyógyszerelés, szakorvosi ellátáshoz való jutás biztosítása, 1/2000. SzCsM. rendelet szerinti gyógyszerellátás
- az ellátást igénybe vevő által az intézményben leadott értékeinek, vagyontárgyainak megőrzése; az intézmény a megőrzésre át nem adott készpénzért, értékpapírért és értéktárgyért felelősséget nem vállal.
- a jogosult és hozzátartozója közötti személyes kapcsolattartás kulturált és zavartalan körülményeinek biztosítása
- gondoskodik a szabadidő hasznos eltöltéséről
- Alapfeladatot meghaladó szolgáltatások - külön díjazás ellenében:
  - fodrász, saját igény szerint, munka ellenében, szolgáltatónak fizetendő
  - pedikűr, saját igény szerint, munka ellenében, szolgáltatónak fizetendő
  - gyögymasszázs, egyéni hívásra, szolgáltatónak fizetendő.

### 3./ Az ellátást igénybe vevő tájékoztatása:

Az ellátást igénybe vevő tudomásul veszi az intézményvezetőnek:

- az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről
- az ellátást igénybe vevőt érintő, intézmény által vezetett nyilvántartásokról
- az ellátást igénybe vevő és hozzátartozója közötti kapcsolattartás rendjéről, különösen a látogatásról, a távozás és visszatérés rendjéről
- a panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről
- az intézmény házirendjéről
- a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, a mulasztás következményeiről
- az intézménytől térítésmentesen kapható gyógyszerellátásról
- a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről vonatkozó tájékoztatását.

4./ Az ellátást igénybe vevő kijelenti, hogy a tájékoztatásban foglaltakat tudomásul veszi, tiszteletben tartja. Adatokat szolgáltat az intézményben az 1993. évi III. törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz, hozzájárul az elektronikus igénybevevői nyilvántartásba történő jelentéshez, valamint személyes adatai kezeléséhez. Adataiban, közeli hozzátartozó adataiban, jövedelmében, valamint az ellátásra való jogosultság feltételeiben való változásról haladéktalanul tájékoztatja az Idősek Gondozó Háza intézményvezetőjét.

5./ Az ellátást igénybe vevő kijelenti, hogy írásos végintézkedése: van / nincs /aláhúzendő/

Az ellátást igénybe vevő az eltemetetéséről a következőket nyilatkozza:

Eltemetetéséről és annak költségeiről ..... szám alatti lakos gondoskodik.

6./ Az Idősek Gondozó Háza vezetője szükség szerint tájékoztatja az ellátást igénybe vevőt, ill. hozzátartozóját:

- az ellátást igénybe vevő állapotáról,
- az egészségügyi intézménybe való beutalásról,
- ellátás ideiglenes szüneteltetéséről
- más intézménybe történő áthelyezésről,
- a személyi térítési díjhátralék következményeiről.

7./ Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai:

Az intézményi jogviszony megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével;
- a jogosult halálával;

- az engedélyezett határidő lejártával, kivéve, ha jogszabály rendelkezései alapján az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják
- jelen megállapodás felmondásával

Az intézményvezető a jogviszonyt megszünteti:

- ha az ellátott vagy törvényes képviselője kéri írásban, közös megegyezéssel
- az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt
- ha 6 hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és az a 6. hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Amennyiben vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálatot kezdeményezni. Ha az ellátott, illetve törvényes képviselője nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását, úgy kell tekinteni, hogy a vagyoni és jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.
- házi rendet súlyosan megsérti
- ellátott jogosultsága megszűnik

Az intézmény vezetője az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett biztosítani kell, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

8./ Az intézményi jogviszony megszűnésekor a felek egymással elszámolnak:

- a fizetendő személyi térítési díjjal (hátralékkal, túlfizetéssel)
- az átvett intézmény tárgyi eszközeivel, az azokban okozott kár megtérítésének módjával
- az ellátott személyi leltárjával megőrzésre az intézmény részére átadott vagyontárgyakkal, letéti pénztárba leadott készpénzzel.

9./ A felek megállapodását csak közös megegyezéssel módosíthatják, ide nem értve a jogszabályváltozás, illetve önkormányzati rendelet módosulás következtében a jelen megállapodás bármely pontját érintő rendelkezés változás, mely szerint a jogszabály, önkormányzati rendelet változás következtében a jelenlegi megállapodás bármely pontja helyébe a felek akaratától függetlenül a jogszabály és önkormányzati rendelet változással érintett rendelkezése lép.

10./ Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyv, valamint a Szociális Igazgatásról és a Szociális Ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint végrehajtására kiadott jogszabályok rendelkezései az irányadók.

11./ A fentieket tudomásul veszem, a megállapodás tartalmát megismertem és magamra nézve kötelező érvényűnek tartom. A Megállapodás és a Házirend 1 példányát átvettem.

Zalaegerszeg,

.....  
ellátást igénybe vevő

.....  
törvényes képviselő

.....  
Zalaegerszegi Gondozási Központ  
intézményvezető

Tanuk:

.....

.....



**Zalaegerszegi Gondozási Központ**  
**Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58- 60.**  
Ikt. sz.:

## MEGÁLLAPODÁS

amely létrejött egyrészről a Zalaegerszegi Gondozási Központ Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60., (melynek jelenlegi fenntartója a Zalaegerszegi Szociális Társulás) másrészről

a./ az ellátást igénybevevő:

név:

születési név:

lakcím:

telefonszám:

születési hely

születési idő:

anyja neve:

személyi igazolvány száma:

TAJ száma:

Nyugdíjas törzsszám:

között az alábbi tartalommal:

b./ az ellátást igénybevevő törvényes képviselője:

név: .....

születési név: .....

lakcím: .....

telefonszám: .....

születési hely: .....

születési idő: .....

anyja neve: .....

1./ Az intézmény a szociális ellátást 20.....-től .....-ig határozott vagy határozatlan (*a megfelelő rész aláhúzandó*) időre biztosítja az Idősek Otthonában Zalaegerszeg Gasparich Márk utca 3.

- átlagos szintű ápolást – gondozást nyújtó részlegben

- középsúlyos vagy súlyos demencia kórképben szenvedő személyek ellátását biztosító részlegben (*a megfelelő rész aláhúzandó*)

Az ellátásért térítési díjat kell fizetni, melynek megállapítása az 1993. évi III. törvény (Szociális Igazgatásról és Ellátásról), valamint Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének rendelete alapján történik.

Ha az ellátást igénybevevő a személyi térítési díj összegét vitatja, észrevételével 8 napon belül a fenntartóhoz (jelen megállapodás megkötésekor Zalaegerszegi Szociális Társulás Elnökéhez 8900 Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 17-19.) fordulhat.

A térítési díj megfizetésére kötelezett az ellátásért fizetendő személyi térítési díjat utólag minden hónap 10-ig köteles befizetni.

A személyi térítési díj évente felülvizsgálatra kerül és a jövedelemvizsgálat, valamint a mindenkori intézményi térítési díj függvényében változik.

Ha az ellátást igénybevevő a személyi térítési díj fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, az intézmény vezetője tizenöt napos határidő megjelölésével írásban felhívja a kötelezettet az elmaradt térítési díj megfizetésére. Ha a határidő eredménytelenül telt el, a díjhátralékot nyilvántartásba veszi. A nyilvántartott díjhátralékról az intézmény vezetője negyedévenként tájékoztatja a Fenntartót a térítési díj behajtása vagy a behajthatlan hátralék törlése érdekében, illetve tájékoztatja az ellátottat – amennyiben 3 hónapon át térítési díj tartozás áll fenn - a felmondással kapcsolatban.

Az ellátást igénybe vevő két hónapot meg nem haladó távolléte idejére a személyi térítési díj 20%-át fizeti. A távolléti napok naptári éves szinten összegződnek. Az ellátásban részesülő két hónapot meghaladó távollét idejére, egészségügyi intézményben történő kezelésének tartamára a megállapított személyi térítési díj 40 %-át, egyéb esetben a 60%-át fizeti.

## 2./ Az intézmény szolgáltatásai

Az intézmény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény szerinti teljes körű ellátást biztosítja az ellátást igénybe vevő számára. A teljes körű ellátás körébe az alábbi szolgáltatások tartoznak:

- a lakhatással összefüggő ellátás (bentlakás, fűtés, világítás, melegvíz, takarítás)
- napi 5x-i étkeztetés, orvosi javaslatra diétás étkezés
- szükség szerint ruházat, textília biztosítása, mosás
- egészségügyi ellátás: egészségmegőrző felvilágosítás, orvosi ellátás, gyógyszerelés, szakorvosi ellátás biztosítása, 1/2000. SzCsM. rendelet szerinti gyógyszerellátás és gyógyászati segédeszköz biztosítása

- az ellátást igénybe vevő által az intézményben leadott értékeinek, vagyontárgyainak megőrzése. Az intézmény a megőrzésre át nem adott készpénzért, értékpapírért és értéktárgyért felelősséget nem vállal.

- a jogosult és hozzátartozója közötti személyes kapcsolattartás kulturált és zavartalan körülményeinek biztosítása

- gondoskodik a szabadidő hasznos eltöltéséről
- alapfeladatot meghaladó szolgáltatások - külön díjazás ellenében:
  - Kábel TV igénybevétele egyéni előfizetéshez kötött, mely a szobatársak közös megegyezése alapján történik. A lakószobában lévő televízió, rádió működtetése valamint kihangosított mobiltelefonon történő beszélgetés, videóhívás a lakótársak beleegyezésével valósulhat meg.
  - fodrász, saját igény szerint, munka ellenében, szolgáltatónak fizetendő
  - pedikűr, saját igény szerint, munka ellenében, szolgáltatónak fizetendő
  - gyógymasszázs, egyéni hívásra, szolgáltatónak fizetendő.

## 3./ Az ellátást igénybe vevő tájékoztatása

Az ellátást igénybe vevő tudomásul veszi az intézményvezetőnek

- az intézményben biztosított ellátás tartalmáról és feltételeiről
- az ellátást igénybe vevőt érintő, intézmény által vezetett nyilvántartásokról
- az ellátást igénybe vevő és hozzátartozója közötti kapcsolattartás rendjéről, különösen:
  - a látogatásról, a távozás és visszatérés rendjéről
- az érdekképviselői fórum működéséről és a panaszjog gyakorlásának módjáról,
- az intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről
- az intézmény házirendjéről
- a fizetendő térítési díjról, teljesítési feltételeiről, a mulasztás következményeiről
- az intézménytől térítésmentesen kapható gyógyszerellátásról vonatkozó tájékoztatását.

4./ Az ellátást igénybe vevő kijelenti, hogy a tájékoztatásban foglaltakat tudomásul veszi, tiszteletben tartja. Adatokat szolgáltat az intézményben az 1993. évi III. törvény alapján vezetett nyilvántartásokhoz, hozzájárul az elektronikus igénybevevői nyilvántartásba történő jelentéshez, valamint személyes adatai kezeléséhez. Adataiban, közeli hozzátartozó adataiban, jövedelmében, valamint az ellátásra való jogosultság feltételeiben való változásról haladéktalanul tájékoztatja az Idősek Otthona vezetőjét.

5./ Az ellátást igénybe vevő kijelenti, hogy írásos végintézkedése: van / nincs /aláhúzendő/

Az ellátást igénybe vevő az eltemtetéséről a következőket nyilatkozza:

Eltemtetéséről és annak költségeiről ..... szám alatti lakos gondoskodik.

6./ Az Idősek Otthona vezető szükség szerint tájékoztatja az ellátást igénybe vevőt, ill. hozzátartozóját:

- az ellátást igénybe vevő állapotáról,
- az egészségügyi intézménybe való beutalásról,
- ellátás ideiglenes szüneteltetéséről
- más intézménybe történő áthelyezésről,
- a személyi térítési díjhátralék következményeiről.

7./ Megállapodás megszűnéséről és megszüntetéséről

Az intézményi jogviszony megszűnik:

Határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával; az ellátott halálával; a szolgáltatást biztosító jogutód nélküli megszűnésével, valamint jelen megállapodás felmondásával.

#### **A megállapodás megszüntetésének feltételei**

Jelen megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.

- Az Ellátott, illetve törvényes képviselője a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti
- Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha az ellátott:
  - részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
  - az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt
  - 6 hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és az a 6. hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Amennyiben vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálatot kezdeményezni. Ha az ellátott, illetve törvényes képviselője nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását, úgy kell tekinteni, hogy a vagyoni és jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.
  - a házi rendet súlyosan megsérti,

8./ Az intézményi jogviszony megszűnésekor a felek egymással elszámolnak:

- a fizetendő személyi térítési díjjal (hátralékkal, túlfizetéssel)
- az intézmény tárgyi eszközeivel az azokban okozott kár megtérítésének módjával
- megőrzésre az intézmény részére átadott vagyontárgyakkal, letéti pénztárba leadott készpénzzel
- az ellátást igénybe vevő tulajdonában álló, az intézmény által vezetett személyi leltárban szereplő dolgokkal.

9./ A felek a megállapodást csak közös megegyezéssel módosíthatják, ide nem értve a jogszabályváltozás, illetve önkormányzati rendelet módosulás következtében a jelen megállapodás bármely pontját érintő rendelkezés változás (pl. díjazás), mely szerint a jogszabály, önkormányzati rendelet változás következtében a jelenlegi megállapodás bármely pontja helyébe a felek akaratától függetlenül a jogszabály és önkormányzati rendelet változással érintett rendelkezése lép.

10./ Jelen megállapodásban nem szabályozott kérdésekre a Polgári Törvénykönyv, valamint a Szociális Igazgatásról és a Szociális Ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, valamint végrehajtására kiadott jogszabályok rendelkezései az irányadók.

11./ Az ellátást igénybe vevő és hozzátartozója/látogatója köteles az intézmény hatályos házirendjében foglaltakat megismerni, annak rendelkezéseit maradéktalanul betartani. A házirend az intézmény rendjének, működésének, valamint a gondozottak és a dolgozók jogait, biztonságát szolgálja.

12./ A fentieket tudomásul veszem, a megállapodás tartalmát megismertem és magamra nézve kötelező érvényűnek tartom. A Megállapodás és a Házirend 1 példányát átvettem.

Zalaegerszeg,

.....  
ellátást igénybe vevő

.....  
törvényes képviselő

.....  
Zalaegerszegi Gondozási Központ  
intézményvezető

Tanuk:

.....

.....

Zalaegerszegi Szociális Társulás  
Zalaegerszegi Gondozási Központ  
8900, Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60.

## **BELVÁROSI IDŐSEK KLUBJA HÁZIRENDJE**

A Nappali Intézmény az ellátást igénybevevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító, közösségi szolgáltatásokat szervez.

1. Ellátás helye, címe: **Belvárosi Idősek Klubja,**

**Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60.**

Telefon: 596-123/15 mellék

Az intézmény nyitvatartási ideje:

A klub munkanapokon 8:00 és 16:00 óra között tart nyitva. A klubtagok ez idő alatt használhatják a klubhelyiségeket és vehetik igénybe a szolgáltatásokat. Kivételt képeznek azok a napok vagy időszakok, amikor a klub közössége számára szervezett külső program (pl. kirándulás, intézményen kívüli rendezvény) miatt a klubhelyiségek zárva tartanak, ilyen esetekben az ellátás megszervezése külső helyszínen történik gondozó jelenlétével.

Az intézmény 60 férőhelyes.

Fenntartó szerve: Zalaegerszegi Szociális Társulás

8900, Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 17-19.

2. Az intézmény által nyújtott szolgáltatási elemek:

a) tanácsadás:

- általános információ nyújtása
- egyéni segítő beszélgetés
- felvilágosító, ismeretterjesztő és egyéb (termékbemutatók, úti- és élménybeszámoló) előadások, szűrővizsgálatok (pl. látás, hallás, stb.) szervezése
- célzott beszélgetések az egészséges életmódról
- egyénre szabott mentális gondozás
- az ellátás rendszeres igénybevételére motiválás
- hozzátartozói kapcsolattartás ösztönzése - tanácsadás

b) készségfejlesztés:

- sajtótermékek, könyvek, tömegkommunikációs eszközök (TV, rádió, magnó) biztosítása
- kézműves foglalkozások (pl. hímzés, fonás, bábuk készítése) szervezése
- virágápolás, kertgondozás folyik
- színház és kiállítás látogatás
- gyógytorna
- képességek, szociális készségek szinten tartása, fejlesztése

c) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:

- fürdés, mosás, vasalás és ruhajavítás lehetőségének biztosítása
- közüzemi ügyintézés segítése
- pénzgazdálkodás segítése
- háztartásvezetés kapcsán felmerült problémák megoldásában való segítségnyújtás (pl. tüzelő beszerzése, behordásának megszervezése)

d) esetkezelés:

- kérelmek, beadványok megfogalmazása, hivatalos ügyek intézése
- információnyújtás pénzbeli és természetbeni ellátások formáiról, feltételeiről, igénylésben segítségnyújtás
- nyomtatványok kitöltésében (segély, nyugdíjmelélesi kérelem, vaksági járulék stb.) való segítségnyújtás

- együttműködés hozzátartozókkal, gondnokokkal, kapcsolattartás házi orvosokkal, kezelő orvosokkal

*e) felügyelet:*

- a klubban a felügyelet nem állandó közvetlen jelenlétet jelent, hanem hogy a gondozók, segítők elérhetők, figyelnek az ellátottak testi-lelki állapotára, és bármilyen helyzetben segítenek – legyen az egészségügyi, pszichés, szociális vagy egyszerűen praktikus segítség.
- a klubtagok figyelemmel kísérése, különösen közös programok, foglalkozások vagy külsős tevékenységek (pl. kirándulás, színházlátogatás) során. Ez azt jelenti, hogy mindig van a közelben gondozó vagy segítő személy, aki szükség esetén be tud avatkozni, segítséget tud hívni (pl. rosszullét, baleset megelőzése, tájékoztató zavar esetén)
- A klubban végzett napi tevékenységek alatt a gondozók segítséget és irányítást nyújtanak (személyes higiénia során /ha szükséges/, pihenés, foglalkozások idején, gyógytorna vagy más mozgásos program alatt)
- a gondozók érzelmileg is jelen vannak, beszélgetnek, figyelnek, visszajelzéseket adnak.

*f) gondozás:*

- vérnyomásmérés rendszeresen, vércukorszint és testsúlymérés igény esetén
- szakrendelésre időpont kérés
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása a házi orvos utasítása alapján
- elsősegélynyújtás
- napi testmozgás – tornagyakorlatok, fizikai aktivitás segítése
- egészségügyi főiskolai hallgatók segítségével, valamint mozgásterapeuta irányításával gyógytorna mozgásterapeuta irányításával
- segítségnyújtás a személyi higiénia megtartásában
- folyadékpótlás segítése a klubszobában elhelyezett folyadék és poharak biztosításával, kínálással
- pihenés és fürdés lehetőségének biztosítása
- testközeli és test távoli gyógyászati segédeszközök használatának segítése, gyakoroltatása
- öltözködés segítése
- mentális gondozás, támogatás
- életvitel, önállóság megtartásának támogatása
- családi és társas kapcsolatok támogatása

*g) közösségi fejlesztés:*

- kirándulásokat szervezünk ellátottjaink állapotának és kérésének figyelembevételével
- ünnepnapokról megemlékezünk (társadalmi, nemzeti, vallási, hagyományörző, név-és születésnap stb.)
- generációk találkozása óvodásokkal, iskolásokkal, egyéb integrált rendezvények (pl. közös főzés)
- kulturális programokon történő részvétel (múzeum, mozi, színház, könyvtár, kiállítás stb. látogatás)

Az intézményben az ellátott egyéni igényének megfelelően fodrászt, pedikűröst, manikűröst, masszórt fogadhat, amelynek költségét maga téríti.

Kirándulás, előzetes ármegjelöléssel, jelentkezés önkéntes, melyet az ellátott fizet, illetve a foglalkoztatásból származó bevételből, valamint pályázati támogatásokból is finanszírozható. Az ellátott hozzájárulásának mértéke az aktuális támogatás összegétől, illetve a foglalkoztatásból származó bevétel összegétől függ

Étkezés biztosítása: szociális étkezés keretében igényelhető

Étkezés időpontja:

Ebéd: Elvitellel: 11<sup>00</sup> órától 11<sup>00</sup> óráig, illetve 12<sup>30</sup> órától 13<sup>00</sup> óráig  
Helyben fogyasztással: 11<sup>45</sup> órától 12<sup>30</sup> óráig

Az étkezésért és a napközbeni tartózkodásért térítési díjat kell fizetni. A havonta fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj az adott hónapban igénybe vett étkezési, illetve étkezés igénybevétele nélküli napok szorzata.

### 3. Értékmegőrzés:

- a klubba történő látogatás során kérjük, hogy a tagok ne hozzanak magukkal nagyobb értéket képviselő tárgyakat (ékszereket, bankkártyát, banki dokumentumokat, tablett stb.), illetve nagyobb összegű készpénzt. Felhívjuk a figyelmet, hogy a klub nem vállal felelősséget a tagok által behozott értéktárgyak, készpénz elvesztéséért, eltűnéséért vagy sérüléséért.
- Kivételes esetben – például rosszullet miatt kórházba kerülés – a személyzet ideiglenes megőrzésre átveheti az értéktárgyat, erről átadás-átvételi elismervényt állít ki, melyet a gondozási nap végén visszaad az ellátott vagy az általa megjelölt hozzátartozó számára.

4. Az idősek klubjában gondozottjaink számára – eseti jelleggel – lehetőség van látogatók fogadására, elsősorban az intézmény által szervezett, nyitott programokhoz kapcsolódóan. A látogatás kizárólag alkalomszerűen történhet. A látogatás ideje alatt a közösségi helyiségek használata engedélyezett, amennyiben az nem zavarja a többi ellátott nyugalmát és a klub működését.

5. A „Nemdohányzók védelméről” szóló szabályzat értelmében dohányozni csak az erre kijelölt helyen szabad, mely a bejáratától 5 m kívül került kijelölésre.

6. Ittas ember az intézményben nem tartózkodhat. Ez esetben a gondozók jogosultak őt felszólítani a klub elhagyására, illetve ha szükséges, értesítik hozzátartozóját vagy az egészségügyi ellátót.

7. A nappali intézmény a második otthonunk, ezért ügyeljünk annak tisztaságára. Legyünk egymáshoz udvariasak, előzékenyek, segítőkészek. A vitát, veszekedést, hangoskodást, gorombaságot kerüljük. A klubban a tagok részéről elvárt viselkedés része a másokkal szembeni tisztelet, valamint az, hogy senkit ne sértsen meg sem verbálisan, sem egyéb módon. A verbális és egyéb módon történő sértő megnyilvánulások a közösségi együttélés alapelveivel összeegyeztethetetlenek, különösen az etnikai hovatartozásra, illetve egészségi állapotra vonatkozó diszkriminatív megnyilvánulások nem megengedettek. Vitás kérdésekben segítségért mindenki forduljon bizalommal a vezetőhöz.

8. Az ellátást igénybevevő hozzájárul az elektronikus igénybevevői nyilvántartásba történő jelentéshez.

### 9. Az intézményi jogviszony megszűnése:

*Az intézményi jogviszony megszűnik:*

határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával; az ellátott halálával; a szolgáltatást biztosító jogutód nélküli megszűnésével, valamint jelen megállapodás felmondásával.

A megállapodás megszüntetésének feltételei:

A megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.

Az Ellátott, illetve törvényes képviselője a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.

Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha az ellátott

- részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
- más intézményben való elhelyezése indokolt

- ha 6 hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és az a 6. hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Amennyiben vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálatot kezdeményezni. Ha az ellátott, illetve törvényes képviselője nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását, úgy kell tekinteni, hogy a vagyoni és jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.
- a házirendet súlyosan megsérti

**A házirend súlyos megsértésének minősül:**

- Társai nyugalmát, pihenését magatartásával tartósan zavarja, velük és az intézmény dolgozóival szemben durva, agresszív viselkedést mutat; klubtársait vagy a klub dolgozóit bántalmazza
- Rendbontó, randalírozó, részeg magatartás, obszcén, ízléstelen szavak rendszeres használata.
- Az intézmény épületének, berendezésének, illetve az ellátott társak tulajdonát képező tárgyak szándékos vagy gondatlanságból elkövetett megrongálása vagy eltulajdonítása.
- Szeszessitalt vagy drogot visz az intézménybe és ott használja
- A házirendet 3 alkalommal megsérti

A felmondási idő, ha az ellátottal kötött megállapodás másként nem rendelkezik alapszolgáltatás esetén 15 nap.

A jogviszony megszüntetéséről az intézmény vezetője írásos értesítést küld. Ha a szolgáltatást nyújtó által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatást nyújtó fenntartójához fordulhat.

10. Az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében a gondozott és a hozzátartozója panasszal élhet a nappali intézmény vezetőjénél.

A házirend hatálya kiterjed az ellátást igénybe vevő ellátottakra, az alkalmazottakra, az intézményben tartózkodó valamennyi idegen személyre.

Ezen házirend 2025. július 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg az intézmény előző házirendje hatályát veszti.

Zalaegerszeg, 2025. június 20.

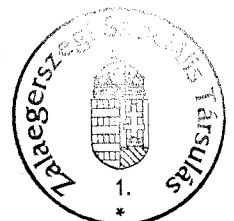
Zalaegerszegi Gondozási Központ intézményvezető



A Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa a Zalaegerszegi Gondozási Központ szakmai programját és házirendjét a 8/2025. (VI.20.) határozatával jóváhagyta, amely 2025. július 01. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa határozatával 10/2023. (XII.01.) elfogadott szakmai program és házirend hatályát veszti.

Zalaegerszeg, 2025. június 20.

Baláicz Zoltán  
a társulás elnöke



Zalaegerszegi Szociális Társulás  
Zalaegerszegi Gondozási Központ  
8900 Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60.

## LANDORHEGYI IDŐSEK KLUBJA HÁZIRENDJE

---

A Nappali Intézmény az ellátást igénybevevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító, közösségi szolgáltatásokat szervez.

1. Ellátás helye, címe: **Landorhegyi Idősek Klubja,**  
**Zalaegerszeg, Platán sor 4.**

Telefon: **598-859**

Az intézmény nyitvatartási ideje:

A klub munkanapokon 7<sup>30</sup> és 15<sup>30</sup> óra között tart nyitva.

A klubtagok ez idő alatt használhatják a klubhelyiségeket és vehetik igénybe a szolgáltatásokat. Kivételt képeznek azok a napok vagy időszakok, amikor a klub közössége számára szervezett külső program (pl. kirándulás, intézményen kívüli rendezvény) miatt a klubhelyiségek zárva tartanak, ilyen esetekben az ellátás megszervezése külső helyszínen történik gondozó jelenlétével.

Az intézmény 40 férőhelyes- ebből 30 fő idős és 10 fő demens férőhellyel

Fenntartó szerve: Zalaegerszegi Szociális Társulás

8900, Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 17-19.

2. Az intézmény által nyújtott szolgáltatási elemek:

a) tanácsadás:

- általános információ nyújtása
- egyéni segítő beszélgetés
- felvilágosító, ismeretterjesztő és egyéb (termékbemutatók, úti- és élménybeszámoló) előadások, szűrővizsgálatok (pl. látás, hallás, stb.) szervezése
- célzott beszélgetések az egészséges életmódról
- egyénre szabott mentális gondozás
- az ellátás rendszeres igénybevételére motiválás
- hozzátartozói kapcsolattartás ösztönzése - tanácsadás

b) készségfejlesztés:

- sajtótermékek, könyvek, tömegkommunikációs eszközök (TV, rádió, magnó) biztosítása
- kézműves foglalkozások (pl. hímzés, fonás, bábuk készítése) szervezése
- virágápolás, kertgondozás folyik
- színház és kiállítás látogatás
- gyógytorna
- képességek, szociális készségek szinten tartása, fejlesztése

c) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:

- fürdés, mosás, vasalás és ruhajavítás lehetőségének biztosítása
- közüzemi ügyintézés segítése
- pénzgazdálkodás segítése
- háztartásvezetés kapcsán felmerült problémák megoldásában való segítségnyújtás (pl. tüzelő beszerzése, behordásának megszervezése)

d) esetkezelés:

- kérelmek, beadványok megfogalmazása, hivatalos ügyek intézése
- információnyújtás pénzbeli és természetbeni ellátások formáiról, feltételeiről, igénylésben segítségnyújtás

- nyomtatványok kitöltésében (segély, nyugdíjmelési kérelem, vaksági járulék stb.) való segítségnyújtás
- együttműködés hozzátartozókkal, gondnokokkal, kapcsolattartás házi orvosokkal, kezelő orvosokkal

*e) felügyelet:*

- a klubban a felügyelet nem állandó közvetlen jelenlétet jelent, hanem hogy a gondozók, segítők elérhetők, figyelnek az ellátottak testi-lelki állapotára, és bármilyen helyzetben segítenek – legyen az egészségügyi, pszichés, szociális vagy egyszerűen praktikus segítség.
- a klubtagok figyelemmel kísérése, különösen közös programok, foglalkozások vagy külsős tevékenységek (pl. kirándulás, színházlátogatás) során. Ez azt jelenti, hogy mindig van a közelben gondozó vagy segítő személy, aki szükség esetén be tud avatkozni, segítséget tud hívni (pl. rosszullét, baleset megelőzése, tájékozódási zavar esetén)
- A klubban végzett napi tevékenységek alatt a gondozók segítséget és irányítást nyújtanak (személyes higiénia során /ha szükséges/, pihenés, foglalkozások idején, gyógytorna vagy más mozgásos program alatt)
- a gondozók érzelmileg is jelen vannak, beszélgetnek, figyelnek, visszajelzéseket adnak.

**Demenciával élő klubtagok esetében** intézményünk biztosítja a folyamatos felügyeletet, amely nem jelent állandó, megszakítás nélküli fizikai jelenlétet a klubtag mellett, hanem azt, hogy a gondozó személyzet az intézmény területén folyamatosan elérhető és az ellátottak szükségleteire reagálni tud.

A felügyelet fokozott figyelemmel és speciális biztonsági intézkedésekkel történik:

- A bejárat zárása, mely hozzájárul ahhoz, hogy az ellátottak az intézmény keretei között, felügyelt környezetben tartózkodjanak. Az ajtók zárása a védelmet szolgáló gondoskodás része és nem a szabad mozgás korlátozása.
- A gondozók szükség szerint kísérik a demens klubtagokat, segítik őket a tájékozódásban, és megelőzik az elkóborlást vagy a balesetveszélyt.
- A demencia súlyossága, a viselkedési tünetek, a klubtag mozgásképesége szerinti egyénileg meghatározott felügyeleti formák (gyakoribb ránézés, stb.)

*f) gondozás:*

- vérnyomásmérés rendszeresen, vércukorszint és testsúlymérés igény esetén
- szakrendelésre időpont kérés
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása a házi orvos utasítása alapján
- elsősegélynyújtás
- napi testmozgás – tornagyakorlatok, fizikai aktivitás segítése
- egészségügyi főiskolai hallgatók segítségével gyógytorna mozgásterapeuta irányításával
- segítségnyújtás a személyi higiénia megtartásában
- folyadékpótlás segítése a klubszobában elhelyezett folyadék és poharak biztosításával, kínálással
- pihenés és fürdés lehetőségének biztosítása
- testközeleli és test távoli gyógyászati segédeszközök használatának segítése, gyakoroltatása
- öltözködés segítése
- mentális gondozás, támogatás
- életvitel, önállóság megtartásának támogatása

- családi és társas kapcsolatok támogatása

*g) közösségi fejlesztés:*

- kirándulásokat szervezünk ellátottjaink állapotának és kérésének figyelembevételével Ünnepekről megemlékezünk (társadalmi, nemzeti, vallási, hagyományörző, név-és születésnap stb.)
- generációk találkozási óvodásokkal, iskolásokkal, egyéb integrált rendezvények (pl. közös főzés)
- kulturális programokon történő részvétel (múzeum, mozi, színház, könyvtár, kiállítás stb. látogatás)

Az intézményben az ellátott egyéni igényének megfelelően fodrászt, pedikűröst, manikűröst, masszórt fogadhat, amelynek költségét maga téríti.

Kirándulás, előzetes ármegjelöléssel, jelentkezés önkéntes, melyet az ellátott fizet, illetve a foglalkoztatásból származó bevételből, valamint pályázati támogatásokból is finanszírozható. Az ellátott hozzájárulásának mértéke az aktuális támogatás összegétől, illetve a foglalkoztatásból származó bevétel összegétől függ

*h) Étkeztetés:*

Az idős nappali ellátást igénybe vevők szociális étkezés keretében igényelhetik, a demens nappali ellátás esetén az ellátás része az egyszeri meleg étkezés (ebéd) biztosítása /étkeztetés szolgáltatási elem/. Az étkezést igénybe vevők számára lehetőséget biztosítunk kétféle menüből történő választásra, amely elősegíti az egyéni ízléshez és szükségletekhez való alkalmazkodást. A választást előzetesen kiosztott heti étlap alapján tehetik meg az ellátottak.

Amennyiben az étkeztetést igénybevevő személy egészségi állapota indokolja - orvosi javaslat alapján - részére diétát biztosítunk.

*Étkezés időpontja:*

Ebéd: Elvitellel: 11<sup>15</sup> órától 11<sup>45</sup> óráig  
Helyben fogyasztással: 12<sup>00</sup> órától 12<sup>30</sup> óráig

Az étkezésért és a napközbeni tartózkodásért térítési díjat kell fizetni. A havonta fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj az adott hónapban igénybe vett étkezési, illetve étkezés igénybevétele nélküli napok szorzata.

**3. Értékmegőrzés:**

- a klubba történő látogatás során kérjük, hogy a tagok ne hozzanak magukkal nagyobb értéket képviselő tárgyakat (ékszereket, bankkártyát, banki dokumentumokat, tablettát stb.), illetve nagyobb összegű készpénzt. Felhívjuk a figyelmet, hogy a klub nem vállal felelősséget a tagok által behozott értéktárgyak, készpénz elvesztéséért, eltűnéséért vagy sérüléséért.
- Kivételes esetben – például rosszullet miatt kórházba kerülés – a személyzet ideiglenes megőrzésre átveheti az értéktárgyat, erről átadás-átvételi elismervényt állít ki, melyet a gondozási nap végén visszaad az ellátott vagy az általa megjelölt hozzátartozó számára.

4. Az idősek klubjában gondozottjaink számára – eseti jelleggel – lehetőség van látogatók fogadására, elsősorban az intézmény által szervezett, nyitott programokhoz kapcsolódóan. A látogatás kizárólag alkalomszerűen történhet. A látogatás ideje alatt a közösségi helyiségek használata engedélyezett, amennyiben az nem zavarja a többi ellátott nyugalma és a klub működését.

5. A „Nemdohányzók védelméről” szóló szabályzat értelmében dohányozni csak az erre kijelölt helyen szabad, mely a bejáratától 5 m kívül került kijelölésre.

6. Ittas ember az intézményben nem tartózkodhat. Ez esetben a gondozók jogosultak őt felszólítani a klub elhagyására, illetve ha szükséges, értesítik hozzátartozóját vagy az

egészségügyi ellátót.

7. A nappali intézmény a második otthonunk, ezért ügyeljünk annak tisztaságára. Legyünk egymáshoz udvariasak, előzékenyek, segítőkészek. A vitát, veszekedést, hangoskodást, gorombaságot kerüljük. A klubban a tagok részéről elvárt viselkedés része a másokkal szembeni tisztelet, valamint az, hogy senkit ne sértsen meg sem verbálisan, sem egyéb módon. A verbális és egyéb módon történő sértő megnyilvánulások a közösségi együttélés alapelveivel összeegyeztethetetlenek, különösen az etnikai hovatartozásra, illetve egészségi állapotra vonatkozó diszkriminatív megnyilvánulások nem megengedettek. Vitás kérdésekben segítségért mindenki forduljon bizalommal a vezetőhöz.

8. Az ellátást igénybevevő hozzájárul az elektronikus igénybevevői nyilvántartásba történő jelentéshez.

9. Az intézményi jogviszony megszűnése:

*Az intézményi jogviszony megszűnik:*

határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával; az ellátott halálával; a szolgáltatást biztosító jogutód nélküli megszűnésével, valamint jelen megállapodás felmondásával.

*A megállapodás megszüntetésének feltételei:*

A megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.

Az Ellátott, illetve törvényes képviselője a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.

Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha az ellátott

- részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
  - más intézményben való elhelyezése indokolt
  - ha 6 hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és az a 6. hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Amennyiben vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálatot kezdeményezni. Ha az ellátott, illetve törvényes képviselője nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását, úgy kell tekinteni, hogy a vagyoni és jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.
- a házirendet súlyosan megsérti

*A házirend súlyos megsértésének minősül:*

- Társai nyugalomát, pihenését magatartásával tartósan zavarja, velük és az intézmény dolgozóival szemben durva, agresszív viselkedést mutat; klubtársait vagy a klub dolgozóit bántalmazza
- Rendbontó, randalírozó, részeg magatartás, obszcén, ízléstelen szavak rendszeres használata.
- Az intézmény épületének, berendezésének, illetve az ellátott társak tulajdonát képező tárgyak szándékos vagy gondatlanságból elkövetett megrongálása vagy eltulajdonítása.
- szeszestalt vagy drogot visz az intézménybe és ott használja
- A házirendet 3 alkalommal megsérti

A felmondási idő, ha az ellátottal kötött megállapodás másként nem rendelkezik alapszolgáltatás esetén 15 nap.


A jogviszony megszüntetéséről az intézmény vezetője írásos értesítést küld. Ha a szolgáltatást nyújtó által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatást nyújtó fenntartójához fordulhat.

10. Az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében a gondozott és a hozzátartozója panasszal élhet a nappali intézmény vezetőjénél.

A házirend hatálya kiterjed az ellátást igénybe vevő ellátottakra, az alkalmazottakra, az intézményben tartózkodó valamennyi idegen személyre.

Ezen házirend 2025. július 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg az intézmény előző házirendje hatályát veszti.

Zalaegerszeg, 2025. június 20.

  
**Radics Andor**  
Zalaegerszegi Gondozási Központ Intézményvezető



A Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa a Zalaegerszegi Gondozási Központ szakmai programját és házirendjét a 8/2025. (VI.20.) határozatával jóváhagyta, amely 2025. július 01. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa határozatával 10/2023. (XII.01.) elfogadott szakmai program és házirend hatályát veszti.

Zalaegerszeg, 2025. június 20.

  
.....  
**Balai Zoltán**  
a társulás elnöke





Zalaegerszegi Szociális Társulás  
Zalaegerszegi Gondozási Központ  
8900, Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60.

## **ANDRÁSHIDAI IDŐSEK KLUBJA HÁZIRENDJE**

A Nappali Intézmény az ellátást igénybevevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító, közösségi szolgáltatásokat szervez.

1. Ellátás helye, címe: **Andráshidai Idősek Klubja,**  
**Zalaegerszeg, Andráshida u. 5.**

Telefon: 348-786

Az intézmény nyitvatartási ideje:

A klub munkanapokon 8:00 és 16:00 óra között tart nyitva. A klubtagok ez idő alatt használhatják a klubhelyiségeket és vehetik igénybe a szolgáltatásokat. Kivételt képeznek azok a napok vagy időszakok, amikor a klub közössége számára szervezett külső program (pl. kirándulás, intézményen kívüli rendezvény) miatt a klubhelyiségek zárva tartanak, ilyen esetekben az ellátás megszervezése külső helyszínen történik gondozó jelenlétével.

Az intézmény 30 férőhelyes.

Fenntartó szerve: Zalaegerszegi Szociális Társulás  
8900, Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 17-19.

2. Az intézmény által nyújtott szolgáltatási elemek:

a) tanácsadás:

- általános információ nyújtása
- egyéni segítő beszélgetés
- felvilágosító, ismeretterjesztő és egyéb (termékbemutatók, úti- és élménybeszámoló) előadások, szűrővizsgálatok (pl. látás, hallás, stb.) szervezése
- célzott beszélgetések az egészséges életmódról
- egyénre szabott mentális gondozás
- az ellátás rendszeres igénybevételére motiválás
- hozzátartozói kapcsolattartás ösztönzése - tanácsadás

b) készségfejlesztés:

- sajtótermékek, könyvek, tömegkommunikációs eszközök (TV, rádió, magnó) biztosítása
- kézműves foglalkozások (pl. hímzés, fonás, bábuk készítése) szervezése
- virágápolás, kertgondozás folyik
- színház és kiállítás látogatás
- gyógytorna
- képességek, szociális készségek szinten tartása, fejlesztése

c) háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:

- fürdés, mosás, vasalás és ruhajavítás lehetőségének biztosítása
- közüzemi ügyintézés segítése
- pénzgazdálkodás segítése
- háztartásvezetés kapcsán felmerült problémák megoldásában való segítségnyújtás (pl. tüzelő beszerzése, behordásának megszervezése)

d) esetkezelés:

- kérelmek, beadványok megfogalmazása, hivatalos ügyek intézése
- információnyújtás pénzbeli és természetbeni ellátások formáiról, feltételeiről, igénylésben segítségnyújtás
- nyomtatványok kitöltésében (segély, nyugdíjmelelési kérelem, vaksági járulék stb.) való segítségnyújtás

- együttműködés hozzátartozókkal, gondnokokkal, kapcsolattartás házi orvosokkal, kezelőorvosokkal

*e) felügyelet:*

- a klubban a felügyelet nem állandó közvetlen jelenlétet jelent, hanem hogy a gondozók, segítők elérhetők, figyelnek az ellátottak testi-lelki állapotára, és bármilyen helyzetben segítenek – legyen az egészségügyi, pszichés, szociális vagy egyszerűen praktikus segítség.
- a klubtagok figyelemmel kísérése, különösen közös programok, foglalkozások vagy külsős tevékenységek (pl. kirándulás, színházlátogatás) során. Ez azt jelenti, hogy mindig van a közelben gondozó vagy segítő személy, aki szükség esetén be tud avatkozni, segítséget tud hívni (pl. roszullét, baleset megelőzése, tájékozódási zavar esetén)
- A klubban végzett napi tevékenységek alatt a gondozók segítséget és irányítást nyújtanak (személyes higiénia során /ha szükséges/, pihenés, foglalkozások idején, gyógytorna vagy más mozgásos program alatt)
- a gondozók érzelmileg is jelen vannak, beszélgetnek, figyelnek, visszajelzéseket adnak.

*f) gondozás:*

- vérnyomásmérés rendszeresen, vércukorszint és testsúlymérés igény esetén
- szakrendelésre időpont kérés
- gyógyszer adagolása, gyógyszerelés monitorozása a házi orvos utasítása alapján
- elsősegélynyújtás
- napi testmozgás – tornagyakorlatok, fizikai aktivitás segítése
- segítségnyújtás a személyi higiénia megtartásában
- folyadékpótlás segítése a klubszobában elhelyezett folyadék és poharak biztosításával, kínálással
- pihenés és fürdés lehetőségének biztosítása
- testközeli és test távoli gyógyászati segédeszközök használatának segítése, gyakoroltatása
- öltözködés segítése
- mentális gondozás, támogatás
- életvitel, önállóság megtartásának támogatása
- családi és társas kapcsolatok támogatása

*g) közösségi fejlesztés:*

- kirándulásokat szervezünk ellátottjaink állapotának és kérésének figyelembevételével Ünnepnapokról megemlékezünk (társadalmi, nemzeti, vallási, hagyományörző, név- és születésnap stb.)
- generációk találkozása óvodásokkal, iskolásokkal, egyéb integrált rendezvények (pl. közös főzés)
- kulturális programokon történő részvétel (múzeum, mozi, színház, könyvtár, kiállítás stb. látogatás)

Az intézményben az ellátott egyéni igényének megfelelően fodrászt, pedikűröst, manikűröst, masszörzt fogadhat, amelynek költségét maga téríti.

Kirándulás, előzetes ármegjelöléssel, jelentkezés önkéntes, melyet az ellátott fizet, illetve a foglalkoztatásból származó bevételből, valamint pályázati támogatásokból is finanszírozható. Az ellátott hozzájárulásának mértéke az aktuális támogatás összegétől, illetve a foglalkoztatásból származó bevétel összegétől függ

Étkezés biztosítása: szociális étkezés keretében igényelhető

Étkezés időpontja:

Ebéd: 11.00 órától 12.30 óráig

Az étkezésért és a napközbeni tartózkodásért térítési díjat kell fizetni. A havonta fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj az adott hónapban igénybe vett étkezési, illetve étkezés igénybevétele nélküli napok szorzata.

### 3. Értékmegőrzés:

- a klubba történő látogatás során kérjük, hogy a tagok ne hozzanak magukkal nagyobb értéket képviselő tárgyakat (ékszereket, bankkártyát, banki dokumentumokat, tablettét stb.), illetve nagyobb összegű készpénzt. Felhívjuk a figyelmet, hogy a klub nem vállal felelősséget a tagok által behozott értéktárgyak, készpénz elvesztéséért, eltűnéséért vagy sérüléséért.
- Kivételes esetben – például rosszullet miatt kórházba kerülés – a személyzet ideiglenes megőrzésre átveheti az értéktárgyat, erről átadás-átvételi elismervényt állít ki, melyet a gondozási nap végén visszaad az ellátott vagy az általa megjelölt hozzátartozó számára.

4. Az idősek klubjában gondozottjaink számára – eseti jelleggel – lehetőség van látogatók fogadására, elsősorban az intézmény által szervezett, nyitott programokhoz kapcsolódóan. A látogatás kizárólag alkalmasszerűen történhet. A látogatás ideje alatt a közösségi helyiségek használata engedélyezett, amennyiben az nem zavarja a többi ellátott nyugalmát és a klub működését.

5. A „Nemdohányzók védelméről” szóló szabályzat értelmében dohányozni csak az erre kijelölt helyen szabad, mely a bejáratától 5 m kívül került kijelölésre.

6. Ittas ember az intézményben nem tartózkodhat. Ez esetben a gondozók jogosultak őt felszólítani a klub elhagyására, illetve ha szükséges, értesítik hozzátartozóját vagy az egészségügyi ellátót.

7. A nappali intézmény a második otthonunk, ezért ügyeljünk annak tisztaságára. Legyünk egymáshoz udvariasak, előzékenyek, segítőkészek. A vitát, veszekedést, hangoskodást, gorombaságot kerüljük. A klubban a tagok részéről elvárt viselkedés része a másokkal szembeni tisztelet, valamint az, hogy senkit ne sértsen meg sem verbálisan, sem egyéb módon. A verbális és egyéb módon történő sértő megnyilvánulások a közösségi együttélés alapelveivel összeegyeztethetetlenek, különösen az etnikai hovatartozásra, illetve egészségi állapotra vonatkozó diszkriminatív megnyilvánulások nem megengedettek. Vitás kérdésekben segítségért mindenki forduljon bizalommal a vezetőhöz.

8. Az ellátást igénybevevő hozzájárul az elektronikus igénybevevői nyilvántartásba történő jelentéshez.

9. Az intézményi jogviszony megszűnése:

*Az intézményi jogviszony megszűnik:*

határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával; az ellátott halálával; a szolgáltatást biztosító jogutód nélküli megszűnésével, valamint jelen megállapodás felmondásával.

A megállapodás megszüntetésének feltételei:

A megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.

Az Ellátott, illetve törvényes képviselője a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.

Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha az ellátott

- részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
- más intézményben való elhelyezése indokolt
- ha 6 hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és az a 6. hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszi a térítési díj megfizetését. Amennyiben vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a térítési díj fizetési kötelezettségének

nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálatot kezdeményezni. Ha az ellátott, illetve törvényes képviselője nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását, úgy kell tekinteni, hogy a vagyoni és jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.

- a házirendet súlyosan megsérti

**A házirend súlyos megsértésének minősül:**

- Társai nyugalomát, pihenését magatartásával tartósan zavarja, velük és az intézmény dolgozóival szemben durva, agresszív viselkedést mutat; klubtársait vagy a klub dolgozóit bántalmazza
- Rendbontó, randalírozó, részeg magatartás, obszcén, ízléstelen szavak rendszeres használata.
- Az intézmény épületének, berendezésének, illetve az ellátott társak tulajdonát képező tárgyak szándékos vagy gondatlanságból elkövetett megrongálása vagy eltulajdonítása.
- szeszeseztalt vagy drogot visz az intézménybe és ott használja
- A házirendet 3 alkalommal megsérti

A felmondási idő, ha az ellátottal kötött megállapodás másként nem rendelkezik alapszolgáltatás esetén 15 nap.

A jogviszony megszüntetéséről az intézmény vezetője írásos értesítést küld. Ha a szolgáltatást nyújtó által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatást nyújtó fenntartójához fordulhat.

10. Az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében a gondozott és a hozzátartozója panasszal élhet a nappali intézmény vezetőjénél.

A házirend hatálya kiterjed az ellátást igénybe vevő ellátottakra, az alkalmazottakra, az intézményben tartózkodó valamennyi idegen személyre.

Ezen házirend 2025. július 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg az intézmény előző házirendje hatályát veszti.

Zalaegerszeg, 2025. június 20.

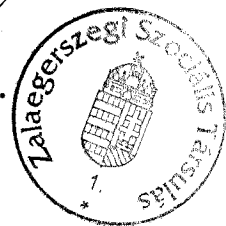


Zalaegerszegi Gondozási Központ intézményvezető

A Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa a Zalaegerszegi Gondozási Központ szakmai programját és házirendjét a 8/2025. (VI.20.) határozatával jóváhagyta, amely 2025. július 01. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa határozatával 10/2023. (XII.01.) elfogadott szakmai program és házirend hatályát veszti.

Zalaegerszeg, 2025. június 20.

  
.....  
**Balai Zoltán**  
a társulás elnöke



Zalaegerszegi Szociális Társulás  
Zalaegerszegi Gondozási Központ  
8900, Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60.

**SZOCIÁLIS KLUB**  
**PSZICHIÁTRIAI- ÉS SZENVEDÉLYBETEGEK NAPPALI INTÉZMÉNYE**  
**HÁZIRENDJE**

A Nappali Intézmény az ellátást igénybevevők részére szociális, egészségi, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító, közösségi szolgáltatásokat szervez.

1. Ellátás helye, címe: **Pszichiátriai és Szenvedélybetegek Nappali Intézménye,**  
**Zalaegerszeg, Kosztolányi Dezső utca 23.**

Telefon: **511-293**

Az intézmény nyitvatartási ideje:

A klub munkanapokon 8<sup>00</sup> és 16<sup>00</sup> óra között tart nyitva.

A klubtagok ez idő alatt használhatják a klubhelyiségeket és vehetik igénybe a szolgáltatásokat. Kivételt képeznek azok a napok vagy időszakok, amikor a klub közössége számára szervezett külső program (pl. kirándulás, intézményen kívüli rendezvény) miatt a klubhelyiségek zárva tartanak, ilyen esetekben az ellátás megszervezése külső helyszínen történik terápiais/szociális munkatárs vagy segítő jelenlétével.

Az intézmény 30 férőhelyes.

Fenntartó szerve: *Zalaegerszegi Szociális Társulás*

*8900, Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 17-19.*

2. Az intézmény által nyújtott szolgáltatási elemek:

a) *tanácsadás:*

- általános információ nyújtása
- egyéni segítő beszélgetés
- megküzdési stratégiák gyakorlása
- felvilágosító, ismeretterjesztő és egyéb (termékbemutatók, úti- és élménybeszámoló) előadások, szűrővizsgálatok (pl. látás, hallás, stb.)
- célzott beszélgetések az egészséges életmódról
- egyénre szabott mentális gondozás
- konfliktuskezelés
- az ellátás rendszeres igénybevételére motiválás
- hozzátartozói kapcsolattartás-tanácsadás

b) *készségfejlesztés:*

- hétköznapi élet tréningje: vasalás, ruhahajtogatás, gombvarrás, ruhajavítás, terítés főzőklub,
- tömegkommunikációs eszközök használata: tv, internet; sajtótermékek biztosítása, olvasás, rejtvényfejtés,
- virágápolás, kertgondozás
- kézműves foglalkozások pl. textiltárgyak készítése, papírfonás, hímzés, bábuk készítése
- színház és kiállítás látogatás
- gyógytorna, nordic walking foglalkozások, közös torna
- képességek, szociális készségek szinten tartása, fejlesztése (pl. finom motorikát javító foglalkozások: írás, színezés, festés)
- társas kapcsolatok segítése

c) *háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás:*

- személyes ruházat tisztítása, önálló életre nevelés (mosás, szárítás, vasalás)
- fürdés lehetőségének biztosítása;
- főzőklub

- Közüzeti ügyintézés segítése
- pénzgazdálkodás segítése
- háztartásvezetés kapcsán felmerült problémák megoldásában való segítségnyújtás (pl. tüzelő beszerzése, behordásának megszervezése)
- internethasználat biztosítása: az intézmény területén wifi lefedettség van, ellátottjaink a saját eszközükkel kapcsolódhatnak az internethez.

d) *étkeztetés:*

- napi egyszeri meleg étkezés (ebéd) biztosítása  
Étkezés időpontja:  
 Ebéd: 11<sup>00</sup> órától – 12<sup>00</sup> óráig
- kulturált étkezés feltételeinek megteremtése

e) *esetkezelés:*

- kérelmek, beadványok megfogalmazása,
- hivatalos ügyek intézése információnyújtás pénzbeli és természetbeni ellátások formáiról, feltételeiről, igénylésben segítségnyújtás
- nyomtatványok kitöltésében való segítségnyújtás (segély, nyugdíjmelési kérelem, vaksági járulék stb.)
- ruhasegély támogatásokat szervezünk a Zalaegerszegi Adományközponttól
- együttműködés a pszichiátriai és addiktológiai gondozó munkatársaival
- együttműködés hozzátartozókkal, gondnokokkal, kapcsolattartás háziorvosokkal, kezelőorvosokkal
- korai figyelmeztető problémakezelés, kríziskezelés,
- pszichoedukáció a gondozó orvos bevonásával,
- hozzátartozói csoport,
- filmmegbeszélő csoport
- az intézmény egyéni és csoportterápiákat külső szakemberek bevonásával szervezhet

f) *felügyelet:*

- A „felügyelet” alatt az intézmény részéről biztosított figyelemmel kísérést értjük, a dolgozó nincs állandóan az ellátott közvetlen közelében, de időközönként ellenőrzi a klubtagokat. A felügyelet nem állandó közvetlen jelenlétet jelent, hanem hogy a terápiás/szociális munkatársak, segítők elérhetők, figyelnek az ellátottak testi-lelki állapotára és bármilyen helyzetben segítenek – legyen az egészségügyi, pszichés, szociális vagy egyszerűen praktikus segítség.
- a klubtagok figyelemmel kísérése különösen közös programok, foglalkozások vagy külsős tevékenységek (pl. kirándulás, színházlátogatás) során. Ez azt jelenti, hogy mindig van a közelben segítő személy, aki időközönként ellenőrzi szükség esetén be tud avatkozni, segítséget tud hívni (pl. rosszullét, baleset megelőzése, tájékoztató zavar esetén)
- A klubban végzett napi tevékenységek alatt a terápiás/szociális munkatársak segítséget és irányítást nyújtanak (személyes higiénia során /ha szükséges/, pihenés, foglalkozások idején, gyógytorna vagy más mozgásos program alatt)
- a terápiás/szociális munkatársak érzelmileg is jelen vannak, beszélgetnek, figyelnek, visszajelzéseket adnak.
- a pszichiátriai és szenvedélybetegségekhez társulhatnak olyan állapotok, amelyek során indokolt lehet a bejárati ajtó átmeneti zárt állapotban tartása (csengővel, a személyzet által nyitható módon), a klubtag az intézményen belül szabadon közlekedhet, a közösségi és pihenőtereket korlátozás nélkül használhatja. A fizikai térben nincs korlátozva, csupán az intézmény területének elhagyása történik kontrollált módon. Ez a biztonsági intézkedés azonban nem jelenti a klubtag mozgásszabadságának korlátozását. Amennyiben a klubtag nem áll bíróság által

elrendelt gondnokság alatt, joga van az intézményt önállóan elhagyni. Ebben az esetben az intézmény dolgozói haladéktalanul értesítik a hozzátartozót, hogy a gondozott holléte és biztonsága a klubon kívül is nyomon követhető legyen. Az átmeneti zárt ajtó célja kizárólag a tájékoztatás, ellenőrzés és a megelőzés, nem a bent tartás.

*g) gondozás:*

- vérnyomás, vércukor – testsúlymérés
- szakrendelésre időpontkérés
- az egészségi állapot figyelemmel kísérése, és támogatás terápiakövetésben is megtörténik.
- elsősegélynyújtás
- napi testmozgás – tornagyakorlatok
- egészségügyi főiskolai hallgatók segítségével gyógytorna
- segítségnyújtás a személyi higiénia megtartásában (fürdés, hajápolás és körömápolás)
- testközeli és test távoli gyógyászati segédeszközök használatának segítése, gyakoroltatása
- fizikai aktivitás segítése
- öltözködés segítése
- folyadékpótlás segítése, ellenőrzése
- mentális gondozás, támogatás
- egyéni segítő beszélgetések
- életvitel támogatás
- családi és társas kapcsolatok támogatása
- az intézmény egyéni és csoportterápiákat külső szakemberek bevonásával szervezhet.

*h) közösségi fejlesztés:*

- Anti stigma programsorozat havi rendszerességgel
- Nyílt Nap évente
- bekapcsolódunk a városi rendezvényekbe, amely erősíti az ellátottjaink közösségi érzését: Söpörjünk végig a városon, Te Tedd akció, Egerszeg Fesztivál stb.
- klubtalálkozókat, kirándulásokat szervezünk társintézmények csoportjaival.
- ünnepnapokról megemlékezünk, társadalmi, nemzeti, vallási, hagyományörző, név-és születésnap stb.
- generációk találkozása óvodásokkal, iskolásokkal, egyéb integrált rendezvények (pl. közös főzés)
- kulturális programok (múzeum, mozi, színház, könyvtár, kiállítás stb. látogatás)
- társintézményekkel való együttműködés, közösségi szolgálattal való kapcsolattartás

Az intézményben az ellátott egyéni igényének megfelelően fodrászt, pedikűröst, manikűröst, masszörzt fogadhat, amelynek költségét maga téríti.

Kirándulás, üdülés, előzetes ármegejelöléssel, jelentkezés önkéntes, melyet az ellátott fizet, illetve a foglalkoztatásból származó bevételből, valamint pályázati támogatásokból is finanszírozható. Az ellátott hozzájárulásának mértéke az aktuális támogatás összegétől, illetve a foglalkoztatásból származó bevétel összegétől függ

Az étkezésért és a napközbeni tartózkodásért térítési díjat kell fizetni. A havonta fizetendő személyi térítési díj a napi személyi térítési díj az adott hónapban igénybe vett étkezési, illetve étkezés igénybevétele nélküli napok szorzata. Az étkezés során lehetőség van kétféle menüből választani, valamint orvosi javaslatra diétás étkezést igényelni. Amennyiben az ellátott valamilyen okból a megrendelt étkeztetésre nem tart igényt, azt 2 nappal korábban reggel 9 óráig írásban kell bejelentenie a nappali intézmény vezetőnél, vagy az erre rendszeresített étkezések lemondása nevű füzetbe kell beírni, ezen kívül a bejelentés történhet e-mail-ben és telefonon is.

### 3. Értékmegőrzés:

- a klubba történő látogatás során kérjük, hogy a tagok ne hozzanak magukkal nagyobb értéket képviselő tárgyakat (ékszereket, bankkártyát, banki dokumentumokat, tabletet stb.), illetve nagyobb összegű készpénzt. Felhívjuk a figyelmet, hogy a klub nem vállal felelősséget a tagok által behozott értéktárgyak, készpénz elvesztéséért, eltűnéséért vagy sérüléséért.
- Kivételes esetben – például rosszullét miatt kórházba kerülés – a személyzet ideiglenes megőrzésre átveheti az értéktárgyat, erről átadás-átvételi elismervényt állít ki, melyet a gondozási nap végén visszaad az ellátott vagy az általa megjelölt hozzátartozó számára.

4. Az intézményben a gondozott látogatót fogadhat minden nap 8-10.00 óra és 13-15.00 óra között, továbbá látogatót hívhat azon programokra, amelyek a lakosság számára is látogathatók (pl.: ismeretterjesztő előadások, Nyílt nap).

- Rendkívüli látogatás történhet, olyan esetekben, amikor a hozzátartozó előre nem látható időpontban és nagyobb távolságból érkezik, ilyenkor is cél a kapcsolattartás segítése.
- Kérjük, hogy a hozzátartozók viselkedése ne legyen terhes az ellátottaink részére.
- A látogatás rendjét súlyosan megsértő személyt(eket) az intézményvezető; a klub dolgozója távozásra szólítja fel. Amennyiben a felszólításnak nem tesz(nek) eleget, a rendvédelmi hatóság segítségével az intézmény elhagyására kötelezik.
- A látogatás rendjét súlyosan megsértő az a személy, aki az ellátottak nyugalomát, pihenését magatartásával tartósan zavarja, az ellátottakkal és a dolgozókkal durva, agresszív viselkedést mutat (rendbontó, randalírozó, részeg magatartás, obszcén, ízléstelen szavak használata), testi épségüket veszélyezteti, illetve az intézmény épületének, berendezésének, valamint lakóink tulajdonát képező tárgyaknak szándékos megrongálása, vagy eltulajdonítása.

Amennyiben a látogató háromszor megsérti a látogatás rendjét, abban az esetben kitiltható az intézmény területéről.

5. A „Nemdohányzók védelméről” szóló szabályzat értelmében dohányozni csak az erre kijelölt helyen szabad, mely a bejárattól 5 m kívül került kijelölésre.

6. Ittas ember az intézményben nem tartózkodhat.

Ez esetben a klub dolgozói jogosultak őt felszólítani a klub elhagyására, illetve ha szükséges, értesítik hozzátartozóját vagy egészségügyi ellátót.

7. A nappali intézmény a második otthonunk, ezért ügyeljünk annak tisztaságára. Legyünk egymáshoz udvariasak, előzékenyek, segítőkészek. A vitát, veszekedést, hangoskodást, gorbomaságot kerüljük. A klubban a tagok részéről elvárt viselkedés része a másokkal szembeni tisztelet, valamint az, hogy senkit ne sértsen meg sem verbálisan, sem egyéb módon. A verbális és egyéb módon történő sértő megnyilvánulások a közösségi együttélés alapelveivel összeegyeztethetetlenek, különösen az etnikai hovatartozásra, illetve egészségi állapotra vonatkozó diszkriminatív megnyilvánulások nem megengedettek. Vitás kérdésekben segítségért mindenki forduljon bizalommal a vezetőhöz.

8. Az ellátást igénybevevő hozzájárul az elektronikus igénybevevői nyilvántartásba történő jelentéshez.

### 9. Az intézményi jogviszony megszűnése:

Az intézményi jogviszony megszűnik:

határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával; az ellátott halálával; a szolgáltatást biztosító jogutód nélküli megszűnésével, valamint jelen megállapodás felmondásával.

#### A megállapodás megszüntetésének feltételei

A megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.

Az Ellátott, illetve törvényes képviselője a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti.

Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha az ellátott

- részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
- más intézményben való elhelyezése indokolt
- ha 6 hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és az a 6. hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Amennyiben vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálatot kezdeményezni. Ha az ellátott, illetve törvényes képviselője nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását, úgy kell tekinteni, hogy a vagyoni és jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.
- a házirendet súlyosan megsérti

A házirend súlyos megsértésének minősül:

- Társai nyugalmát, pihenését magatartásával tartósan zavarja, velük és az intézmény dolgozóival szemben durva, agresszív viselkedést mutat; klubtársait vagy a klub dolgozóit bántalmazza
- Rendbontó, randalírozó, részeg magatartás, obszcén, ízléstelen szavak rendszeres használata.
- Az intézmény épületének, berendezésének, illetve az ellátott társak tulajdonát képező tárgyak szándékos vagy gondatlanságból elkövetett megrongálása vagy eltulajdonítása.
- Szeszestalt vagy drogot visz az intézménybe és ott használja
- A házirendet 3 alkalommal megsérti

A felmondási idő, ha az ellátottal kötött megállapodás másként nem rendelkezik alapszolgáltatás esetén 15 nap.

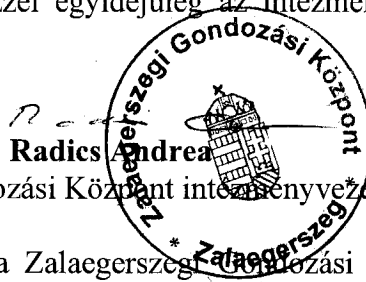
A jogviszony megszüntetéséről az intézmény vezetője írásos értesítést küld. Ha a szolgáltatást nyújtó által kezdeményezett megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül a szolgáltatást nyújtó fenntartójához fordulhat.

10. Az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében a gondozott és a hozzátartozója panasszal élhet a nappali intézmény vezetőjénél.

A házirend hatálya kiterjed az ellátást igénybe vevő klubtagokra, az alkalmazottakra, az intézményben tartózkodó valamennyi idegen személyre.

Ezen házirend 2025. július 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg az intézmény előző házirendje hatályát veszti.

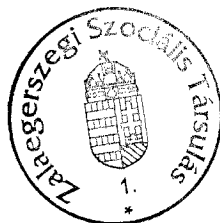
Zalaegerszeg, 2025. június 20.



Zalaegerszegi Gondozási Központ intézményvezető

A Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa a Zalaegerszegi Gondozási Központ szakmai programját és házirendjét a 8/2025. (VI.20.) határozatával jóváhagyta, amely 2025. július 01. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa határozatával 10/2023. (XII.01.) elfogadott szakmai program és házirend hatályát veszti.

Zalaegerszeg, 2025. június 20.



**Balai Zoltán**  
a társulás elnöke



*Zalaegerszegi Szociális Társulás  
Zalaegerszegi Gondozási Központ  
8900 Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60.*

## **IDŐSEK GONDOZÓ HÁZA HÁZIRENDJE**

---

A házirend meghatározza az intézmény belső rendjét és tájékoztat alapvető szabályokról. Ezen szabályok ismerete és elfogadása feltétlenül szükséges ahhoz, hogy nyugodt, otthonos légkörben élhessünk és dolgozhassunk. A Házirend mindannyiunk számára egyformán iránymutató, megköveteli a közösségi lét általános szabályainak megtartását, az intézményi vagyron védelmét, a lakók és a személyzet egymás iránti kölcsönös megbecsülését.

A dolgozók szakmai munkájukat ennek szellemében kötelesek végezni.

A Házirend hatálya kiterjed a Zalaegerszegi Gondozási Központ Idősek Gondozó Háza ellátását igénybe vevő valamennyi lakóra, az intézmény alkalmazottjaira, az intézménynél munkát végző külső szervek dolgozóira, az intézményben tartózkodó valamennyi idegen személyre.

### **1./ Az ellátás helye, címe: Idősek Gondozó Háza, Zalaegerszeg, Landorhegyi út 13/A.**

Telefon: 92/ 511- 342

Az intézmény 42 férőhelyes.

*Az intézmény fenntartó szerve: Zalaegerszegi Szociális Társulás (8900 Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 17-19.)*

### **2. / Az együttélés szabályai:**

- A kapcsolat a személyiség tiszteletére épül. Elvárja a kölcsönös tapintatot, udvariasságot, megértést és ésszerű határokig a toleranciát.

- A valamennyi ellátottal szembeni elvárás, hogy a Gondozóház által nyújtott ellátást az intézményi jogviszony fennállásának teljes időtartama alatt az általános jogi és szokásnormák betartása mellett a társadalmilag elfogadott, pozitív értékrend figyelembevételével, lehetőség szerint társai nyugalmanak megzavarása nélkül vegye igénybe.

Az ellátottak egymás között is kötelesek az alkotmányos jogokat tiszteletben tartani.

- A behozott személyes használatban tartott holmik, értékek megőrzésére, megóvására a személyzet fokozott figyelmet fordít, a gondozottakat is erre ösztönzi, de teljes felelősséget csak az értékmegőrzési szabályoknak megfelelően leadott tárgyakért tud vállalni az intézmény.

- Minden ellátottnak saját maga és lakótársai érdekében vigyázni kell a rendre, tisztaságra. Kérjük, hogy romlandó élelmiszert kizárólag az ebédlőben, illetve az új társalgóban elhelyezett hűtőkben névvel ellátva tároljanak, melyért felelősséget vállalni nem tudunk. A hűtők hetente takarításra kerülnek és a gazdátlan, illetve romlás gyanús, valamint lejárt szavatosságú ételek kidobásra kerülnek.

- Tisztálkodás mindenki számára kötelező. Az ellátottak megfelelő tisztaságáért a gondozók felelnek.

- Az ellátottak a Gondozóház felszerelési tárgyait rendeltetésszerűen használják, óvják, vigyáznak rá. Amennyiben az ellátott neki felróható okból az intézmény vagyontárgyait súlyosan megrongálja a Ptk.-ban szabályozott módon és mértékig anyagi felelősséggel tartozik.

- Szobán belüli rádió, tv használata a szobatársak közös beleegyezésével történhet. A szobákban az ellátottak nyugalma, pihenése érdekében a készülék használatát fülhallgató használatához kötheti a telephely vezetője.

A társalgóban található TV-t 22<sup>00</sup> óra után is lehet használni, de csak úgy, hogy ha az a többi ellátottat nem zavarja pihenésében.

- Az ellátottak a közös helyiségeket szabadon használhatják, foglalt hely nincs.

- Az ellátottak más által használt szobáiban csak az ott lakók együttes beleegyezésével tartózkodhatnak.

- Napirend: Felkelés, tisztálkodás: 6<sup>00</sup> - 8<sup>00</sup> óra között. Étkezések: Reggeli 8<sup>00</sup> órától – 9<sup>00</sup> óráig; tízórai: 9<sup>00</sup>-10<sup>00</sup>; ebéd: 12<sup>00</sup> órától - 13<sup>00</sup> óráig; vacsora 17<sup>00</sup> órától – 18<sup>00</sup> óráig; pótvacsora: 20<sup>00</sup>-20<sup>00</sup> óráig. Étkezés helye az ebédlő, fekvőbetegek a lakószobában, szükség esetén az ágyban. A tízórai és a pótvacsora elfogyasztása minden esetben a szobában történik. Gyógyszerasztás főétkezéskor, ettől eltérően csak az orvos utasítása szerint. Az ellátott magánál gyógyszert nem tarthat, önmagát nem gyógyszerelheti.

Csendes pihenő 13<sup>00</sup>-15<sup>00</sup> óra között van.

Esti tisztálkodás 18<sup>00</sup>-21<sup>00</sup> óra között. Esti lefekvés 20<sup>00</sup>-22<sup>00</sup> óra között. Gondozónók a mosdatást korábban is elkezdhetik reggel és este is a munkaidőben történő elvégzése miatt, sőt napközben is történhet fürdetés, hajmosás. Villanyoltás 22<sup>00</sup> órakor történik.

- Az intézményben dohányozni tilos! Dohányozni csak az épületen kívül kijelölt helyen szabad, mely a mindenkori nemdohányzók védelméről szóló szabályzatban van rögzítve.

- Az intézményben a kulturált és alkalomszerű alkoholfogyasztás nem tiltott. A túlzott alkoholfogyasztás nem megengedett, sőt kifejezetten tiltott azokban az esetekben, amikor annak nyilvánvaló egészségügyi követelményei kimutathatóak, illetve az intézmény rendjének a lakók nyugalmanak megsértését vonná maga után. Ez esetben az alkoholfogyasztás korlátozható. A gondozónő felügyeletével lehet úgy, hogy a behozott alkoholt leadja és napjában 3x a nővérpultnál megkapja azt a mennyiséget, amely megengedett és alkoholos befolyásoltságot, viselkedési problémát nem okoz.

- Az ellátottak kötelesek a dolgozókkal szemben az emberi normáknak megfelelő magatartást tanúsítani. A dolgozókat nem szidalmazhatják, nem bántalmazhatják. Mind a segítő, mind az intézmény zavartalan működése érdekében hozott utasításokat be kell tartani a kölcsönös tiszteletadás mellett az ellátottaknak és a hozzátartozóknak is.

- Fertőző betegség előfordulása esetén az ellátottra és a hozzátartozóra is egyaránt a mindenkor érvényes egészségügyi szabályok érvényesek, melyek betartása és betartatása kötelező.

### **3. / Az intézményből való eltávozás és visszatérés rendje:**

- Az intézményen belül szabad mozgás van.

- Az ellátott a Gondozóházat bármikor elhagyhatja a vezető, vezető ápoló vagy a műszakba beosztott gondozó tudtával, a visszaérkezés várható időpontját is jelezni kell. A visszaérkezés 19 óráig történjen, mivel az éjszakai műszakosok az esti mosdatást elkezdik. A megérkezés tényét jelenteni kell.

- Eltávozás esetén, amennyiben egész napra étkezést nem kér, úgy minden esetben 2 munkanappal előbb szükséges bejelenteni, megjelölve a visszatérés időpontját is, melyet az ellátott vagy hozzátartozója az eltávozás füzetben aláírásával igazol. Amennyiben nem tud visszatérni, úgy azt köteles telefonon bejelenteni.

- Hétvégi és rövidebb eltávozásra az ellátott a gyógyszereit megkapja. Abban az esetben, ha hosszú időre megy eltávozásra, úgy a megkezdett doboz gyógyszereit megkapja, ha ennek elfogyása után érkezne vissza, úgy receptet kap és azt saját költségén kiváltja.

- A szabad eltávozást csak saját vagy más ember testi épségének veszélyeztetése, járványügyi érdek, illetve térben időben való tájékozatlanság esetén orvosi indokkal lehet megakadályozni.

- Indokolatlan távolmaradásnak minősül, ha a távolmaradás előre be nem jelentett, meghaladja a 24 órát és jelentésének rajta kívülálló oka nincs.

#### **4. / Az ellátásban részesülő személyek egymás közti, valamint a hozzátartozóikkal való kapcsolattartásának szabályai:**

- Az intézményben a gondozott látogatót fogadhat minden munkanap 9<sup>00</sup>-10<sup>00</sup> óra, hétvégén, ünnepnap 9<sup>30</sup> – 10<sup>30</sup> óra és minden nap 14<sup>30</sup> -17<sup>00</sup> óra között
  - A látogatók fogadása lehetséges a szobákban, a társalgóban, ebédlőben, teraszon és a látogatók fogadására szolgáló helyiségben.
  - A hozzátartozók és látogatók kizárólag egészséges állapotban, valamint a higiéniai előírások szigorú betartása mellett látogathatják intézmény lakóit. A dolgozók, a lakók és a látogatók egészségének védelme érdekében az intézmény vezetője, intézmény orvosa az aktuális járványügyi helyzethez igazodva elrendelheti a maszk viselését a Gondozóház teljes területén vagy egyes részein, akár megelőzés céljából is.
  - Ha a látogatás a lakószobában történik, úgy az egybefüggő látogatás ideje maximum 1 óra lehet, a látogatók száma 2 főnél ne legyen több a szobatársak nyugalma érdekében.
  - Kérjük, hogy a hozzátartozók viselkedése ne legyen terhes a szobatársak részére.
  - A látogatás rendjét súlyosan megsértő személyt(eket) a műszakvezető ápoló távozásra szólítja fel. Amennyiben a felszólításnak nem tesz(nek) eleget, a rendvédelmi hatóság segítségével az intézmény elhagyására kötelezik.
  - A látogatás rendjét súlyosan megsértő az a személy, aki a lakók nyugalma, pihenését magatartásával tartósan zavarja, a gondozottakkal és a dolgozókkal durva, agresszív viselkedést mutat (rendbontó, randalírozó, részeg magatartás, obszcén, ízléstelen szavak használata), testi épségüket veszélyezteti, illetve az intézmény épületének, berendezésének, valamint lakóink tulajdonát képező tárgyakra szándékos megrongálása, vagy eltulajdonítása. Amennyiben a látogatás rendjének megsértése háromszor fordul elő úgy a látogató kitiltható az intézmény területéről.
  - A látogatás tényét a gondozónőnek be kell jelenteni annak érdekében, hogy az idegenek ezzel visszaélni ne tudjanak.
  - Rendkívüli látogatás történhet a vezető engedélyével súlyos betegség, hirtelen állapotromlás, válságos állapot esetén, vagy ha a hozzátartozó távolról érkezik.
  - Az Intézményünkben található vezeték nélküli telefont odavisszük a járóképtelen ellátottakhoz, valamint azokhoz, akik nem rendelkeznek saját mobiltelefonnal. Ugyanezen időszak alatt rendelkezésre áll egy tablet a videotelefonos kapcsolattartáshoz
  - Az ellátottak mobiltelefonjukat lehetőleg éjszaka ne használják a szobatársak nyugalma érdekében.
  - Az ellátott amennyiben levelet szeretne feladni és erre ő képtelen ebben az esetben a levelet feladjuk. Ha írásképtelen a levél megírásában segítünk.
- Az egymás közötti kapcsolattartás során kérjük betartani az együttélés szabályai című fejezetben leírtakat.

#### **5. / Az intézménybe bevihető személyes használati tárgyak köre:**

- Személyi használati tárgyak: evőeszköz, pohár, tálca, TV, rádió, számítógép, mobiltelefon, óra, villanyborotva, hajszárító, fényképezőgép, dísz tárgyak, képek, pohár, cserepes virágok, párna, kispárna, takaró, pléd, bot, járókeret, mankó, kerekesszék, szoba WC, ágyasztal, egyéb gyógyászati segédeszközök, éjjeliszekrény, asztal, szék, fotel. A Tűzvédelmi Szabályzat

értelmében saját tulajdonú informatikai, híradástechnikai és egyéb elektromos berendezéseket csak a szervezeti egység vezető írásos engedélyével lehet a szobába bevinni, üzemeltetni.

- Az intézményi élethez szükséges személyes tárgyak behozhatóak, amelyek a szabad közlekedést nem korlátozzák, balesetveszélyt, tűzveszélyt nem jelentenek az ellátottak és a személyzet számára.

- Az intézménybe nem hozhatók be olyan tárgyak, amelyek veszélyt jelenthetnek az intézményben élők testi épségére. Ezen veszélyeztető tárgyak: robbanóanyagok, pirotechnikai eszközök, fegyver, maró sav, lúg. Maximum 10 cm hosszú, tompított végű kést, ollót hozhatnak be. Amennyiben valaki ruhát szabni, varrni szeretne és ehhez ettől eltérő olló szükséges erre engedélyt kell kérni az intézmény vezetőjétől. Amennyiben valaki veszélyeztető tárgyat észlel az intézményben, azt úgy a vezetőnek jelenteni köteles. A veszélyes tárgyak és anyagok meglétét bármikor ellenőrizhetjük.

#### **6. / Az érték- és vagyonmegőrzésre átvett tárgyak átvételének és kiadásának szabályai:**

- Az érték- és vagyonmegőrzésre átvett tárgyról a szabályzatban megbízott dolgozó tételes felsorolás alapján átvételi elismervényt készít, és annak egy példányát átadja az ellátást igénybe vevőnek, illetve törvényes képviselőjének. Az értéktárgyak átadását és átvételét, valamint kiadását két tanú jelenlétében kell elvégezni. Az értéktárgyak biztonságos megőrzéséről az intézmény köteles gondoskodni.

A gondozottaktól átvehető vagyontárgyak az alábbiak:

- Kézpénz, ékszerek. Kivételes esetben a Zalaegerszegi Gondozási Központ vezetője engedélyezheti egyéb vagyontárgy elhelyezését is, amelynek biztosított a megőrzése.

- Az ellátást igénybe vevőtől, valamint hozzátartozójától átvett készpénzt letéti pénztárban, illetve letéti számlán kell elhelyezni. A hozzátartozóknak lehetőségük van a gyógyszerek és egyéb szolgáltatások költségeit közvetlenül az intézmény Letéti Számlájára utalni. Az intézményvezető külön engedélyével - rendkívüli esetben, egyéb, családi kereteken belül nem megvalósítható esetben - megoldható nagyobb összeg letéti számlára történő befizetése.

- A letétbe adott pénz elsősorban a személyes szükségletek kielégítésére és az ellátott által fizetett gyógyszer kifizetésére szolgál. Személyes szükséglet körébe tartozik az intézményi ellátást meghaladó ételmezés, ruházat, személyes használati tárgy és szolgáltatás (pl. fodrász, pedikűrös). Kezelésével a Szociális munkatárs van megbízva.

A lakótól átvett pénzt és egyéb értéket igény szerint a letétet kezelő munkatárs előzetes egyeztetést követő időpontban a tulajdonosának kiadja.

- A letétbe adott pénz, illetve a készpénz pénztárba történő elhelyezésének és kiadásának részletes szabályait az Idősek Gondozó Háza pénz és értékkezelési szabályzata tartalmazza.

- Az ellátott és gondnoka bármikor betekintést nyerhet az elhelyezett pénzének egyenlegére, a vagyon és értéktárgy meglétére, valamint a névre szóló ÁFA-s számlákat megtekintheti.

- Az intézmény a megőrzésre át nem adott készpénzért, értékpapírért és értéktárgyért felelősséget nem vállal.

A letétben elhelyezett pénz a jogviszony megszűnéskor az alábbiak szerint kerül kifizetésre, kiadásra:

- Kiköltözés esetén az ellátottnak, illetve a kérelemben megjelölt személynek.

- Elhalálozás esetén 50.000 Ft alatt a hozzátartozóknak, egyéb esetben a hagyatéki végzés szerinti örökösöknek (a kérelemhez mellékelni kell a jogerős végzés másolatát).

Ugyanígy kell eljárni a letétbe helyezett értéktárgyak esetében is.

## **7. / Ruházattal, textíliával, tisztálkodó szerekkel való ellátás, valamint a ruházat és textília tisztításának és javításának rendje:**

- A gondozottak névvel megjelölt saját ruházatukat viselik. Szükséges minimális mennyiség: felsőruházat: 4 váltás; fehérnemű: 6 váltás; törölköző: 3 db; pizsama: 3 váltás; papucs; zárt cipő.

- Amennyiben az ellátást igénybevevő megfelelő mennyiségű és minőségű ruházattal nem rendelkezik, akkor azt az intézmény biztosítja.

A teljes körű ellátás részeként nyújtott ruházat legalább 3 váltás fehérneműt és hálóruhát, valamint az évszaknak megfelelő legalább 2 váltás felső ruházatot és utcai cipőt – szükség szerint más lábbelit – tartalmaz.

A személyes használatra kiadott ruházat az intézmény tulajdonát képezi és azt egyéni nyilvántartó lapon kell az ellátást igénybe vevő részére kiadni.

- A legalapvetőbb tisztálkodási szereket, textíliát szükség esetén intézmény biztosítja

- Amennyiben kéri? a mosodai szolgáltatást, ruhajavítást az intézmény mosodája ezt biztosítja, melynek külön díja nincs. Vegytisztítást nem tud vállalni, a vegyileg tisztítandó ruhákat a gondozottak saját költségükön tisztíttathatják. Egyedi mosást nem tudunk vállalni. Csak bejelölt, egyértelműen azonosítható ruhát veszünk át. Lehetőségünk van díj ellenében egyedi azonosítót készíttetni.

## **8. / Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai:**

### Az intézményi jogviszony megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével;
- a jogosult halálával;
- az engedélyezett határidő lejártával, kivéve, ha jogszabály rendelkezései alapján az elhelyezés időtartamát meghosszabbítják (meghosszabbításra egy alkalommal kerülhet sor az 1993. évi III. törvény 80.§. (2) bekezdése figyelembevételével)
- jelen megállapodás felmondásával

### Az intézményvezető a jogviszonyt megszünteti:

- ha az ellátott vagy törvényes képviselője kéri írásban, közös megegyezéssel
- az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt
- ha 6 hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és az a 6. hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Amennyiben vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálatot kezdeményezni. Ha az ellátott, illetve törvényes képviselője nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását, úgy kell tekinteni, hogy a vagyoni és jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.
- házi rendet súlyosan megsérti
- az ellátott jogosultsága megszűnik

A felmondási idő, ha az ellátottal kötött megállapodás másként nem rendelkezik bentlakásos intézmény esetén három hónap.

Az intézmény vezetője az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a jogosultat, illetve törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a jogosult, illetve törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított nyolc napon belül az intézmény fenntartójához fordulhat. Ilyen esetben az ellátást változatlan feltételek mellett biztosítani kell, amíg a fenntartó, illetve a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

A házirend súlyos megsértésének minősül:

- Az ellátott az intézményből 3 alkalommal bejelentés nélkül indokolatlanul távozik.
- A lakótársakkal, dolgozókkal szemben a magatartás szabályainak súlyos megsértése, vagy azok egészségének, testi épségének veszélyeztetése.
- Rendbontó, randalírozó, részeg magatartás, obszcén, ízléstelen szavak rendszeres használata.
- Az intézmény épületének, berendezésének, illetve a lakótársak tulajdonát képező tárgyak szándékos, vagy gondatlanságból elkövetett megrongálása, vagy eltulajdonítása.
- A házirend 3 alkalommal történő megsértése

#### **9. / Az egyéni és közösségi vallásgyakorlásra vonatkozó szabályok:**

Egyéni vallásgyakorlás mindenki számára biztosított, igény szerint egyéni kérésnek megfelelően lelkipásztorát elhívjuk.

Római katolikus egyház minden egyházi ünnep alkalmával, valamint havonta 1x szentmisét tart, előtte gyónási, áldozási lehetőség biztosított.

Hetente a Mária Légió imaórát tart. Részvétel önkéntes.

A társalgóban a könyvespolcon az Újszövetség mindenki számára elérhető.

#### **10. / Az intézmény alapfeladatával összefüggő szolgáltatásai:**

- Az igénybevevő elhelyezését fűtéssel, világítással, saját fürdővel és WC-vel rendelkező, berendezett szobában biztosítjuk. Annak ellenére, hogy a hivatalos fűtési szezon október 15-től április 15-ig tart, a fűtés a szobák hőmérsékletétől függ. Amennyiben a szobák hőmérséklete a 20 °C alá esik minden esetben befűtünk.

- Az intézmény gondoskodik a tisztaságról, higiéniaról a rendezett környezetért az intézmény egész területén.

- A tálalókonyhát külső szolgáltató működteti, az étkezés keretében napi háromszori főétkezést és két kisétkézést nyújt, figyelembe véve az orvos által előírt diétákat, melyeket az intézmény éttermében tudnak elfogyasztani. Mozgásukban korlátozott lakóinknak a szobáikban van lehetőségük étkezésre.

- Az intézmény orvosa által előírt diétákon módosítani csak orvosi javaslatra lehet.

-A hozzátartozó a diétával kapcsolatos egyeztetést, felvilágosítást követően hozhat az otthonba élelmiszert. Romlandó, diétával nem összeegyeztethető vagy más lakóra nézve veszélyes élelmiszer behozatala tilos.

- A behozott élelmiszert az intézmény dolgozójának joga van ellenőrizni.

- Rendszeres általános gondozást-ápolást, napi életvitelhez segítségnyújtást. Az ellátást igénybevevő testi-, lelki aktivitásának fenntartása, megőrzése.

- Felügyelet

Intézményünk a személyes gondoskodás keretében biztosítja a folyamatos felügyeletet, amely nem jelent állandó, megszakítás nélküli fizikai jelenlétet a lakók mellett, hanem azt, hogy a gondozó személyzet az intézmény területén folyamatosan elérhető és az ellátottak szükségleteire reagálni tud.

A közvetett felügyelet megvalósításának intézményi eszközei a következők:

- Nővérhívó rendszer a lakószobákban, melynek segítségével a lakók szükség esetén jelezhetnek a személyzet felé.
- A lakók állapota és kockázati szintje szerint egyénileg meghatározott felügyeleti formák (gyakoribb ránézés, fokozott éjszakai ellenőrzés, stb.)
- Orvosi ellátást heti háromszor egy órában, illetve szükség szerint.
- Szakorvosi ellátáshoz, kórházi kezeléshez való hozzájutás.
- Egyes térítésmentesen adott gyógyszerek a törvényi előírás szerint.
- Az intézmény biztosít ágyneműt, valamint törölközőt, tisztálkodási szereket, ruhát igény szerint.
- Mosodai szolgáltatást, ruhajavítást az intézmény mosodája biztosítja.
- Mentálhigiénés ellátás biztosítja a személyre szabott bánásmódot, egyéni-, csoportos megbeszélést, a szabadidő kulturált eltöltését, gondozási tervek megvalósulását, a hitélet gyakorlásának feltételeit, családi és társadalmi kapcsolatok fenntartását. Segíti az intézményen belüli kisközösségek, és társas kapcsolatok kialakulását. Az aktivitást segítő fizikai tevékenységet.
- Érték és vagyonmegőrzés.

#### **11. / Az intézmény alapfeladatát meghaladó programok, szolgáltatások köre:**

- Az intézményben az ellátott egyéni igényének megfelelően fodrászt, pedikűröst, manikűröst, gyógytornászt, masszőrt fogadhat, melynek költségét maga téríti.
- Kirándulás szervezése esetén az ellátott fizeti a felmerülő költségeket.
- Intézményünk az alapfeladatához nem tartozó szolgáltatásokért, programokért az adott szolgáltatás vagy program önköltségének megfelelő összegű térítést kérhet az ellátást igénybe vevőtől.
- Intézményünkben a szakápolás személyi és tárgyi feltételei adottak, a szakhatóság által engedélyezett. Szakápolási tevékenységet csak intézményünk dolgozói, illetve engedéllyel rendelkező szakápolási szolgálat munkatársai végezhetnek.

#### **12. / Az ellátottak jogvédelmével kapcsolatos szabályok, az érdekvédelem működése, panaszjog gyakorlásának módja:**

Az intézményi jogviszony megsértése, különösen személyiségi jogainak, kapcsolattartásának sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási vagy vagyonvédelmi kötelezettség megszegése esetén, vagy az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében a Gondozóház intézményvezetőjéhez, valamint a Zalaegerszegi Gondozási Központ intézményvezetőjéhez lehet fordulni.

Amennyiben a panasz kivizsgálására 15 napon belül kielégítően nem kerül sor, vagy az intézkedéssel a panaszos nem ért egyet, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz lehet fordulni jogorvoslatért.

Ezen kívül a gondozóházi elhelyezésben részesülők részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában - kivéve a jogviszony keletkezése, megszűnése, áthelyezés - az Ellátott jogi képviselő. Neve, elérhetősége a faliújságon megtalálható.

Az egészségügyi ellátással kapcsolatos panasz esetén a Betegjogi képviselőhöz fordulhat, akinek Neve és elérhetősége a faliújságon szintén megtalálható.

A gondnokolt érdekeinek védelmében az intézményvezető kezdeményezheti új gondnok kirendelését, ha a gondnok a teendőit nem látja el, vagy teendőit nem a gondnokolt érdekeinek figyelembevételével végzi el.

#### **13. / A gyógyszerek és gyógyászati segédeszközök költségének viselési rendje:**

- Az intézmény az 1/2000. SzCsM rendeletben előírt alapgyógyszereket és a sürgősségi gyógyszereket, injekciózáshoz, infúzióhoz szükséges anyagokat (fertőtlenítők, tűk,

fecskendők, infúziós szerelékek) kötszereket, szűrővizsgálathoz szükséges reagenseket, indikátorcsíkokat biztosítja térítésmentesen.

- Az ezen túl felmerülő gyógyszereszközök költségét az ellátást igénybe vevőt terheli.
  - Ettől eltérően az intézmény nem köteles az egyéni gyógyszereszközök viselésére, ha ellátást igénybe vevőnek eltartási, öröklési szerződése van vagy a gyógyszereszközök rá eső részét nem fizeti meg.
  - Az intézmény által biztosított gyógyszerek listája a faliújságon megtalálható.
  - A Gondozóház viseli az ellátást igénybevevő rendszeres és eseti egyéni gyógyszereszközök költségét
    - a) teljes költségét, ha az ellátást igénybe vevőnek a személyi térítési díj megfizetése után fennmaradó havi jövedelme nem haladja meg az öregségi nyugdíj mindenkori legkisebb összegének ( a továbbiakban: nyugdíjminimum) 20 %-át
    - b) részleges költségét, ha az ellátást igénybe vevőnek a személyi térítési díj megfizetése után fennmaradó havi jövedelme meghaladja a nyugdíjminimumnak a 20%-át, azonban ez a összeg nem fedezi az ellátást igénybe vevő egyéni gyógyszereszközök költségét. Ebben az esetben a Gondozóház az ellátást igénybe vevő jövedelmének a költőpénz összegét meghaladó részét az egyéni gyógyszereszközök mértékéig kiegészíti.
- Gyógyászati segédeszközöket minden esetben az ellátást igénybe vevőnek kell fizetnie az 1/2000 SzCsM rendelet 85.§. (5) pontja alapján.

#### **14. A térítési díj fizetésére vonatkozó szabályok:**

- Az ellátást igénybe vevő az előgondozás alkalmával kézhez kapja a beköltözése előtt megkötendő „Megállapodás” tervezetét, mely tartalmazza a térítési díj fizetésének szabályait, valamint a gyógyszerek és gyógyászati segédeszközök költségviselésére vonatkozó útmutatást.

#### **15. /Etikai kérdések, az intézmény alkalmazottjaira vonatkozó szabályok:**

- Az otthonban történő ellátásért a lakók térítési díjat fizetnek, így az ellátásért egyéb juttatást nem kérünk.
- Az ellátás intézményünk minden lakóját egységesen, egyformán illet. A Gondozóház vezetője köteles gondoskodni a dolgozók foglalkozásbeli titoktartási kötelezettségének érvényesítéséről és a lakók személyiségi, alapvető emberi jogainak tiszteletben tartásáról. Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból (neme, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más vélemények, kora, cselekvőképességek hiánya, korlátozottsága, fogyatékosága, vagy egyéb helyzete miatt)
- A Gondozóház alkalmazottja nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti.
- Az intézmény minden alkalmazottjának titoktartási kötelezettsége van. Az Idősek Gondozó Háza gondozottjaitól, gondozottairól, illetve hozzátartozókról szerzett bármilyen információt illetéktelen személyeknek átadni tilos.
- Az intézmény minden alkalmazottja köteles a gondozottakkal, azok hozzátartozóival szemben udvarias, előzékeny magatartást tanúsítani.
- Alkalmazottjainknak gondozottjainktól, illetve hozzátartozóiktól ajándékot, pénzt, vagy bármi más vagyoni előnyt kérnie és /vagy elfogadnia nem szabad.

- Az intézmény dolgozója, valamint a közös háztartásban élő közeli hozzátartozója és élettársa a gondozottal tartási, életjáradéki, öröklési szerződést a gondozás időtartama alatt, ill. annak megszűnésétől 1 évig nem köthet.
- Alkalmazottjaink a munkavégzés során kötelesek óvni és védelmezni az intézményi vagyont.

Ezen házirend 2025. július 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg az intézmény előző házirendje hatályát veszti.

Zalaegerszeg, 2025. június 20.



**Radicz Andrea**

Zalaegerszegi Gondozási Központ-intézmény-vezető

A Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa a Zalaegerszegi Gondozási Központ szakmai programját és házirendjét a 8/2025. (VI.20.) határozatával jóváhagyta, amely 2025. július 01. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa határozatával 10/2023. (XII.01.) elfogadott szakmai program és házirend hatályát veszti.

Zalaegerszeg, 2025. június 20.



**Balai Zoltán**  
a társulás elnöke



Zalaegerszegi Szociális Társulás  
Zalaegerszegi Gondozási Központ  
8900 Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 58-60.

## IDŐSEK OTTHONA HÁZIRENDJE

---

A házirend meghatározza az intézmény belső rendjét és tájékoztat alapvető szabályokról. Ezen szabályok ismerete és elfogadása feltétlenül szükséges ahhoz, hogy nyugodt, otthonos légkörben élhessünk és dolgozhassunk. A Házirend mindannyiunk számára egyformán iránymutató, megköveteli a közösségi lét általános szabályainak megtartását, az intézményi vagyron védelmét, a lakók és a személyzet egymás iránti kölcsönös megbecsülését. A dolgozók szakmai munkájukat ennek szellemében kötelesek végezni.

A Házirend hatálya kiterjed a Zalaegerszegi Gondozási Központ Idősek Otthonában ellátást igénybe vevő valamennyi lakóra, az intézmény alkalmazottjaira, az intézménynél munkát végző külső szervek dolgozóira, az intézményben tartózkodó valamennyi idegen személyre.

### **1. Az ellátás helye, címe: Idősek Otthona, Zalaegerszeg, Gasparich Márk utca 3.**

Telefon: 92/ 347-918

**Fenntartó szerve:** Zalaegerszegi Szociális Társulás  
8900 Zalaegerszeg, Kossuth Lajos utca 17-19.

### **2. Az együttélés szabályai:**

- Az intézmény lakóinak és dolgozóinak egymáshoz való viszonya a személyiség tiszteletére épül. Elvárás a kölcsönös tapintat, udvariasság, megértés és ésszerű határokig a tolerancia.
  - Az ellátottak alkotmányos jogait az intézmény alkalmazottai és a lakók egymás között is kötelesek tiszteletben tartani, különös figyelemmel az élethez, emberi méltósághoz, a testi épséghez és a testi-lelki egészséghez való jogra.
  - Az alkalmazottak kötelesek az ellátottakkal humánusan bánni. Az ellátottat nem szidalmazhatják, nem fenyegethetik.
    - Az ellátottak kötelesek az alkalmazottakkal szemben az emberi normáknak megfelelő magatartást tanúsítani. A dolgozókat nem szidalmazhatják, nem bántalmazhatják. Mind a segítő, mind az intézmény zavartalan működése érdekében hozott utasításokat be kell tartani a kölcsönös tiszteletadás mellett az ellátottaknak és a hozzátartozóknak is.
  - Az intézményben élőkkel szembeni elvárás, hogy az otthon által nyújtott ellátást az általános jogi és szokásnormák betartása mellett, a társadalmilag elfogadott, pozitív értékrend figyelembevételével, társai nyugalmanak megzavarása nélkül vegye igénybe.
  - Lakószobánként 1db televíziókészülék üzemeltetésére van lehetőség, a kábel TV igénybevétele egyéni előfizetéshez kötött, mely a szobatársak közös megegyezése alapján történik. A lakószobába lévő televízió, rádió működtetése, valamint kihangosított mobiltelefonon történő beszélgetés, videó hívás a lakótársak beleegyezésével valósulhat meg. A szobákban az ellátottak nyugalma, pihenése érdekében a készülék használatát fülhallgató használatához kötheti az intézményvezető, különösen a lakótársak megegyezésének hiányában. A társalgókban lévő televíziók használhatóak az esti lepihenés után is, de csak akkor, ha ezzel a többi lakótárs pihenését nem zavarják.
- A demens részlegen a lakószobákban TV nézésre nincs lehetőség, a társalgóban-ebédlőben van mód a televíziózásra.
- Az Idősek Otthona lakói az intézmény közös helyiségeit – függetlenül attól, hogy az otthon melyik részén helyezkedik el – szabadon használhatják.

- Az otthon lakója más lakók által használt lakószobában csak az ott élők együttes beleegyezésével tartózkodhat.

- Az intézmény emelt szintű elhelyezést biztosító részlegének lakószobáihoz a kulcsok biztosítottak. Ezek használatát abban az esetben javasoljuk, ha a lakók átmenetileg nem tartózkodnak szobáikban. A szobák belülről, kulccsal való bezárását az egészségi állapotukban hirtelen jelentkező problémák, valamint személyes biztonságuk érdekében nem ajánljuk.

- Napirend:

Felkelés, tisztálkodás: 6<sup>00</sup> - 8<sup>00</sup> óra között.

Étkezések: Reggeli 8<sup>00</sup> órától – 8<sup>30</sup> óráig. Tízórai: 9<sup>30</sup> órától 10 óráig. Ebéd: 11<sup>45</sup> órától – 13<sup>00</sup> óráig. Vacsora 16<sup>30</sup> órától – 17<sup>30</sup> óráig. Pótvacsora: 19<sup>30</sup> órától 20<sup>00</sup> óráig. Étkezés helye az ebédlő, fekvőbetegek a lakószobában, szükség esetén az ágyban. A tízórai és a pótvacsora elfogyasztása minden esetben a szobában történik. Gyógyszerosztás étkezéskor, ettől eltérően csak az orvos utasítása szerint. A délelőtti tisztálkodás 9<sup>30</sup> -11<sup>00</sup> óra között történik. Igény szerint csendes pihenő 13<sup>00</sup>-15<sup>00</sup> óra között. Délután 14<sup>00</sup>-15<sup>00</sup> óra között tisztázás. Esti tisztálkodás 18<sup>00</sup>-21<sup>00</sup> óra között. Esti lefekvés 20<sup>00</sup>-22<sup>00</sup> óra között. Gondozónők a mosdatást korábban is elkezdhetik reggel és este is, a munkaidőben történő elvégzése miatt, sőt napközben is történhet fürdetés, hajmosás. Villanyoltás 22<sup>00</sup> órakor történik.

- Minden gondozott és hozzátartozó felelősséggel tartozik az intézmény helyiségeinek tisztántartásáért, ott lévő eszközök, tárgyak rendeltetésszerű használatáért.

- Az Idősek Otthonában tilos a dohányzás az intézmény épületén belül és a bejáratoktól számított 5 méteres távolságon belül.

Dohányozni a nyílt légtérben kijelölt, táblával jelzett dohányzóhelyeken lehet.

- Az intézményben a kulturált és alkalomszerű alkoholfogyasztás lakóinknak nem tiltott. A túlzott alkoholfogyasztás nem megengedett, sőt, kifejezetten tiltott azokban az esetekben, amikor annak nyilvánvaló egészségügyi következményei kimutathatóak, illetve a túlzott alkoholfogyasztás az intézmény rendjének, a lakók nyugalmanak megsértését vonná maga után. Ez esetben az alkoholfogyasztás korlátozható.

- Az Idősek Otthona vezetője évente lakógyűlést tart, melyen tájékoztatást ad az intézmény életéről, eseményeiről és terveiről. A lakógyűlésen az intézmény lakói szabadon elmondhatják véleményüket, javaslataikat.

- Fertőző betegség előfordulása esetén az ellátottra és a hozzátartozóra is egyaránt a mindenkor érvényes egészségügyi szabályok érvényesek, melyek betartása és betartatása kötelező

### **3. Az intézményből való eltávozás és visszatérés rendje:**

- Az Idősek Otthonában élőknek joga van az intézményen belüli és kívüli szabad mozgásra, figyelemmel a saját és társai nyugalma, biztonságára.

- Az ellátott bármikor szabadon elhagyhatja az intézményt. A lakó kísérelő nélküli eltávozása csak abban az esetben tagadható meg, ha kezelőorvosának szakvéleménye – a lakó önmagát és másokat veszélyeztető egészségi állapota miatt – az eltávozást nem javasolja.

- A szabad eltávozás engedélyezett, ha saját vagy más ember testi épségét nem veszélyezteti.

- Járványügyi érdek, illetve térben - időben való tájékoztatatlanság esetén orvosi indokkal lehet megakadályozni az intézményből való távozást.

- A korlátozó intézkedés eljárási rendjét a házirend 2. számú melléklete tartalmazza.

- Az intézmény lakóinak nyugalma érdekében ajánlott, hogy este 19 óra után már ne hagyják el az intézményt.

- A lakó, illetve a hozzátartozó/látogató minden esetben köteles jelezni, bejelenteni az intézmény elhagyását, az intézményből való eltávozását. Kérjük, hogy legkésőbb előző munkanap (hétfőtől-péntekig) reggel 8.30 óráig jelezzék eltávozási szándékukat személyesen,

email-ben vagy telefonon a vezető ápolónak, szociális munkatársaknak, távollétükben a szolgálatban lévő gondozóknak megjelölve a visszaérkezés időpontját is.

- A lakótól távollétról való visszatérése esetén elvárt, hogy az előzetesen bejelentett időpontban, a lakótársak zavarása nélkül történjen.
- Az otthon lakója visszatérését köteles jelezni az intézmény vezető ápolójának, távolléte esetén a szolgálatban lévő gondozó – ápolónak.
- Két hétnél hosszabb, de 60 napot meg nem haladó szabadságot az intézmény vezető ápolója, évi 60 napot meghaladó szabadságot indokolt esetben az intézmény vezetője engedélyez.
- Amennyiben az intézmény lakója távolléte során a visszatérésben bármilyen módon akadályozott, vagy távollétét bármilyen okból meg kívánja hosszabbítani, azt írásban, vagy indokolt esetben telekommunikációs eszközön keresztül kell jeleznie az intézmény vezetőjének, illetve távollétében a vezető ápolónak, vagy a szolgálatot teljesítő gondozó-ápolónak.
- Hétvégi és rövidebb eltávozásra az ellátott a gyógyszereit, gondozásához-ápolásához szükséges eszközöket /pl inkontinencia termék, kerekesszék/ megkapja. Abban az esetben, ha hosszú időre megy eltávozásra, úgy a megkezdett doboz gyógyszereit megkapja, ha ennek elfogyása után érkezne vissza, úgy receptet kap és azt saját költségén kiváltja.
- Indokolatlan távolmaradásnak minősül az előzetesen be nem jelentett távolmaradás, illetve, ha a lakó visszaérkezésének akadályát 24 órán belül nem jelzi.
- Nem minősül indokolatlan távolmaradásnak, ha a lakó neki fel nem róható okból marad igazolatlanul távol.

#### **4. Az ellátásban részesülő személyek egymás közötti, valamint a hozzátartozóikkal való kapcsolattartásának szabályai ( a látogatás rendje):**

- Az ellátásban részesülők alkotmányos jogaik maximális tiszteletben tartása mellett, lényeges korlátozások nélkül, szabadon tarthatják kapcsolataikat lakótársaikkal.
- Az egymás közötti kapcsolattartás során kérjük betartani a „2. Az együttélés szabályai” alatt leírtakat.
- Az intézményben gondozottjaink látogatót fogadhatnak minden nap 11<sup>00</sup> - 13<sup>00</sup>; 15<sup>00</sup> -18<sup>00</sup> óra között.

A hozzátartozók és látogatók kizárólag egészséges állapotban, valamint a higiéniai előírások szigorú betartása mellett látogathatják intézmény lakóit. Az idősek otthonában a dolgozók, a lakók és a látogatók egészségének védelme érdekében az intézmény vezetője, intézmény orvosa az aktuális járványügyi helyzethez igazodva elrendelheti a maszk viselését az otthonteljes területén vagy egyes részein, akár megelőzés céljából is.

Kérjük a látogatási rend tiszteletben tartását, kivételes esetekben az intézményvezető engedélyezheti a kapcsolattartást látogatási időn kívül is. Látogatások alkalmával a látogatóknak, hozzátartozóknak tilos a szobatársakat és más lakótársakat etetni, itatni.

Kérjük látogatóinkat, hogy otthonunk napirendjéhez igazítottan keressék fel ellátottjainkat. (Napirendünk megtalálható a faliújságokon).

- Kérjük továbbá, hogy érkezésüket minden esetben szíveskedjenek a portaszolgálatnál bejelenteni.
- A látogatókat intézményünk lakói szobájukban vagy a társalgókban fogadhatják. Ha a látogatás a lakószobában történik, úgy az egybefüggő látogatás ideje maximum 1 óra lehet, a látogatók száma 3 főnél ne legyen több a szobatársak nyugalma érdekében.
- A látogatás időtartama alatt egyéb közösségi helyiségek használata is megengedett.
- Biztosítjuk a hozzátartozóknak a látogatási időn kívüli személyes kapcsolattartást gondozottunk életének végső szakaszában, amennyiben igénylik.

- Lakóink a hozzátartozóikkal való személyes kapcsolattartást a látogatáson kívül eltávozás formájában is gyakorolhatják. Az eltávozásokkal kapcsolatosan a „3. Az intézményből való eltávozás és visszatérés rendje” alatt leírtak az irányadóak.
- Az Intézmény a hozzátartozókkal való kapcsolattartás érdekében a lakók részére egy mobiltelefont (telefonszám: +3630/977-6849) biztosít, melynek elérhetősége hétfőtől csütörtökig 8<sup>00</sup>-15<sup>00</sup> óráig és pénteken 8<sup>00</sup>-12<sup>00</sup> óráig lehetséges. A mobil telefont odavisszük a járóképtelen ellátottakhoz, valamint azokhoz, akik nem rendelkeznek saját mobiltelefonnal.
- A demens részlegen a saját mobiltelefon használata nem engedélyezett.
- Felhívjuk látogatóink szíves figyelmét az intézményi vagyon és az intézményi tulajdon tiszteletben tartására!
- A látogatás rendjét súlyosan megsértő személyt(eket) a műszakvezető ápoló távozásra szólítja fel. Amennyiben a felszólításnak nem tesz(nek) eleget, a rendvédelmi hatóság segítségével az intézmény elhagyására kötelezik.
- A látogatás rendjét súlyosan megsértő az a személy, aki a lakók nyugalma, pihenését magatartásával tartósan zavarja, a gondozottakkal és a dolgozókkal durva, agresszív viselkedést mutat (rendbontó, randalírozó, részeg magatartás, obscén, ízléstelen szavak használata), testi épségüket veszélyezteti, illetve az intézmény épületét, berendezéseit, valamint a lakóink tulajdonát képező tárgyakat szándékosan megrongál, vagy eltulajdonít. Amennyiben a látogatás rendjének megsértése háromszor fordul elő úgy a látogató kitiltható az intézmény területéről.

#### **5. Az intézménybe behozható személyes használati tárgyak köre:**

- Az intézmény nem korlátozza lakóit a személyes tulajdonukat képező tárgyaik, illetve a mindennapi használati tárgyaik használatában.
- A beköltözést megelőzően az intézményvezető és a szociális munkatárs tájékoztatást ad a behozható személyes tárgyairól, különös tekintettel a demens részlegre, melyek a lakószoba biztonságos és kényelmes használatát biztosítják, valamint otthonos érzetet nyújtanak. Kiemelt figyelmet kell fordítani a lakó egészségi és mentális állapotára, valamint a közösség védelmére.
- Személyes ruházat és lábbeli (lehetőleg: szezonnak megfelelő felsőruházat 4 váltás, fehérnemű 6 váltás, törölköző, pizsama, papucs, zárt cipő). A szükségesnél lényegesen nagyobb mennyiségű ruha behozatala felesleges, a megfelelő tárolás nehézsége miatt.
  - Tisztálkodó szerek
  - Személyes használatra szánt kisebb eszközök (evőeszköz, pohár, tányér, tálca pl.)
  - Személyi használati tárgyak (rádió, óra, villanyborotva, hajszárító, fényképezőgép).
  - Cserepes virágok
  - Lakószobák díszítésére szánt falikép, festmény, fényképek, kisebb dísz tárgyak.
  - Az intézménybe szükség szerint behozható: rokkantkocsi, tolókocsi, járókeret, szoba WC, egyéb gyógyászati segédeszköz és ápolást – gondozást segítő eszköz.
  - *Nem hozhatók be az otthonba olyan tárgyak, eszközök, amelyek veszélyt jelenthetnek az intézményben élők testi épségére.*

Ezen veszélyeztető tárgyak:

- elektromos tűzveszélyt és balesetveszélyt jelentő készülékek
  - robbanóanyagok, robbanóelegyek, pirotechnikai eszközök
  - fegyverek
  - a háztartásban használt, a szokásosnál nagyobb méretű szűrő és/vagy vágóeszközök
- Amennyiben valaki tudomást szerez arról, hogy az otthon bármely lakója az intézményben veszélyeztető tárgyat tart magánál, azonnal köteles azt jelenteni az intézmény vezetőjének. A veszélyes tárgyak és anyagok meglétét bármikor ellenőrizheti az intézmény.
- A behozott, személyes használatban tartott holmik, értékek megőrzésére, megóvására a személyzet fokozott figyelmet fordít, a gondozottakat is erre ösztönzi. Teljes felelősséget csak

az értékmegőrzési szabályoknak megfelelően leadott tárgyakért, értékekért vállal az intézmény. A személyes használatban lévő tárgyakért tulajdonosuk felel.

- Kérünk minden ellátottat, csak a személyes szükségleteknek megfelelő mértékben tartsanak maguknál pénzt, értéktárgyakat, ezekért az intézmény felelősséget nem vállal.

#### **6. Az érték és vagyonmegőrzésre átvett tárgyak átvételének és kiadásának szabályai:**

- Az Idősek Otthonában az érték- és vagyonmegőrzésre átvett tárgyakról a szabályzatban megbízott dolgozó tételes felsorolás alapján átvételi elismervényt készít, és annak egy példányát átadja az ellátást igénybe vevőnek, illetve törvényes képviselőjének. Az értéktárgyak átadását és átvételét, valamint kiadását két tanú jelenlétében kell elvégezni. Az értéktárgyak biztonságos megőrzéséről az intézmény köteles gondoskodni.

A gondozottaktól átvehető vagyontárgyak az alábbiak:

- Készpénz, ékszerek. Kivételes esetben a Zalaegerszegi Gondozási Központ vezetője engedélyezheti egyéb vagyontárgy elhelyezését is, amelynek biztosított a megőrzése.

- Az ellátást igénybe vevőtől, valamint hozzátartozójától átvett készpénzt letéti pénztárban, illetve letéti számlán kell elhelyezni. A hozzátartozóknak lehetőségük van a gyógyszerek és egyéb szolgáltatások költségeit közvetlenül az intézmény Letéti Számlájára utalni. Az intézményvezető külön engedélyével – rendkívüli családi kereteken belül nem megvalósítható esetben - megoldható nagyobb összeg letéti számlára történő befizetése.

- A letétbe adott pénz elsősorban a személyes szükségletek kielégítésére és az ellátott által fizetett gyógyszer kifizetésére szolgál. Személyes szükséglet körébe tartozik az intézményi ellátást meghaladó ételmezés, ruházat, személyes használati tárgy és szolgáltatás (pl. fodrász, pedikűrös). Kezelésével a Szociális munkatárs van megbízva.

A lakótól átvett pénzt és egyéb értéket igény szerint a letétet kezelő munkatárs előzetes egyeztetést követő időpontban a tulajdonosának kiadja.

- A letétbe adott pénz, illetve a készpénz pénztáratba történő elhelyezésének és kiadásának részletes szabályait az Idősek Otthona pénz és értékkezelési szabályzata tartalmazza.

- Az ellátott és gondnoka bármikor betekintést nyerhet az elhelyezett pénzének egyenlegére, a vagyon és értéktárgy meglétére, valamint a névre szóló ÁFÁ-s számlákat megtekintheti.

- Az intézmény a megőrzésre át nem adott készpénzért, értékpapírért és értéktárgyért felelősséget nem vállal.

A letétben elhelyezett pénz a jogviszony megszűnéskor az alábbiak szerint kerül kifizetésre, kiadásra:

- Kiköltözés esetén az ellátottnak, illetve a kérelemben megjelölt személynek.

- Elhalálozás esetén 50.000 Ft alatt a hozzátartozónak, egyéb esetben a hagyatéki végzés szerinti örökösöknek (a kérelemhez mellékelni kell a jogerős végzés másolatát).

Ugyanígy kell eljárni a letétbe helyezett értéktárgyak esetében is.

#### **7. A ruházattal textiliával, tisztálkodó szerekkel való ellátás, valamint a ruházat és textília tisztításának és javításának rendje:**

- Intézményünk a lakók részére szükséges intézményi textíliát (ágynemű, ágynemű huzat, törölközők, függönyök, terítők) biztosítja. Saját ágynemű, textília használatára is van lehetőség, előzetes egyeztetést követően.

- Gondozottjaink egyedi azonosítóval ellátott saját ruházatukat viselik. Csak bejelölt, egyértelműen azonosítható ruhát veszünk át. Lehetőségünk van díj ellenében egyedi azonosítót készíttetni. Az intézmény biztosítja a megfelelő mennyiségű és minőségű ruházatot, ha a lakó nem rendelkezik saját ruházattal.

- A legalapvetőbb tisztálkodási szereket szükség esetén intézményünk biztosítja.

- Mosodai szolgáltatást, ruhajavítást az intézmény mosodája biztosít. Az otthon által elvégzett mosás a teljes körű ellátás részét képezi, ezért lakóinknak külön fizetni nem kell.
- Vegytisztítást nem tudunk vállalni, a vegyileg tisztítandó ruhákat gondozottjaink saját költségükön arra hivatott szolgáltatónál tisztíttathatják. A lebonyolításhoz kérelemre segítséget nyújtunk.
- Egyedi mosást nem tudunk vállalni.

### **8. Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai:**

Határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával; az ellátott halálával; a szolgáltatást biztosító jogutód nélküli megszűnésével, valamint jelen megállapodás felmondásával.

#### **A megállapodás megszüntetésének feltételei**

A megállapodás írásban megszüntethető a felek közös megegyezésével.

Az Ellátott, illetve törvényes képviselője a megállapodás felmondását írásban, indoklás nélkül kezdeményezheti

Az intézményvezető a megállapodást felmondással, írásban megszünteti, ha az ellátott:

- részéről a jogosultság jogszabályi feltételei nem állnak fenn,
- az ellátott másik intézményben történő elhelyezése indokolt vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt
- 6 hónapon át folyamatosan térítési díj tartozása áll fenn, és az a 6. hónap utolsó napján a kéthavi személyi térítési díj összegét meghaladja, és vagyoni, jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését. Amennyiben vagyoni, jövedelmi viszonyai olyan mértékben megváltoztak, hogy a térítési díj fizetési kötelezettségének nem tud eleget tenni, köteles az intézményvezetőnél rendkívüli jövedelemvizsgálatot kezdeményezni. Ha az ellátott, illetve törvényes képviselője nem kéri a jövedelemvizsgálat lefolytatását, úgy kell tekinteni, hogy a vagyoni és jövedelmi viszonyai lehetővé teszik a térítési díj megfizetését.
- a házirendet súlyosan megsérti,

#### **A házirend súlyos megsértésének minősül:**

- Az ellátott az intézményből 2 alkalommal bejelentés nélkül, indokolatlanul távozik, vagy 48 órát meghaladóan indokolatlanul távol marad.
- Lakótársai nyugalma, pihenését magatartásával tartósan zavarja, lakótársaival, az intézmény dolgozóival szemben durva, agresszív viselkedést mutat.
- A lakótársakkal dolgozókkal szembeni magatartás szabályainak súlyos megsértése, vagy azok testi épségének veszélyeztetése.
- Rendbontó, randalírozó, részeg magatartás, obszcén, ízléstelen szavak rendszeres használata.
- Az intézmény épületének, berendezésének, illetve a lakótársak tulajdonát képező tárgyak szándékos vagy gondatlanságból elkövetett megrongálása vagy eltulajdonítása.
- A házirend három alkalommal való megsértése

A felmondási idő, ha az ellátottal kötött megállapodás másként nem rendelkezik bentlakásos intézmény esetén három hónap.

A Zalaegerszegi Gondozási Központ vezetője az ellátás megszüntetéséről, valamint a megszüntetés ellen tehető panaszról írásban értesíti a lakót, ill. törvényes képviselőjét. Ha a megszüntetéssel a lakó, ill. törvényes képviselője nem ért egyet, az értesítés kézhezvételétől számított 8 napon belül Zalaegerszeg Megyei Jogú Város Polgármesteréhez fordulhat. Ilyen esetben intézményünk az ellátást változatlan feltételek mellett mindaddig biztosítja, amíg a fenntartó, ill. a bíróság jogerős és végrehajtható határozatot nem hoz.

- Az intézményi jogviszony megszűnése esetén az otthon vezetője értesíti a lakót, illetve törvényes képviselőjét:
  - a személyes használati tárgyak és a megőrzésre átvett értékek, vagyontárgyak elvitelének határidejéről, rendjéről, feltételeiről
  - az esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetési kötelezettségéről
  - az intézménnyel, illetve a lakóval szembeni követelésről, kárigényről, azok esetleges előterjesztési és rendezési módjáról.

### **9. Az egyéni és közösségi vallásgyakorlásra vonatkozó szabályok:**

- Intézményünk lakói vallásukat szabadon gyakorolhatják.
- Intézményünk lehetőséget biztosít a különféle vallási felekezetek képviselői, papjai, lelkészei számára lakóink meglátogatására, a velük való rendszeres kapcsolattartásra.
- Lakóink szobájukban, vagy az intézmény közösségi helyiségeiben zavartalanul fogadhatják az egyházak képviselőit. Az egyéni vallási szükségletekhez való zavartalan hozzáférést biztosítjuk.
- Lakóinknak a közösségi vallásgyakorlás lehetőségét az erre a célra kialakított könyvtár imateremben biztosítjuk.
- Az Istentiszteletek, misék, imaórák és egyéb lehetőségek időpontjáról külön tájékoztatjuk lakóinkat.

### **10. Az intézmény alapfeladatával összefüggő szolgáltatásai:**

- Az igénybe vevő elhelyezése fűtéssel, világítással, tisztálkodási lehetőséggel, mini konyhával felszerelt lakrészekben. (kivéve a demens részleg, ahol a lakrészekhez nem tartozik minikonyha).
- Étkezés:
  - A főzőkonyhát külső szolgáltató működteti, az étkezés keretében napi háromszori főétkezést és két kisétkezést nyújt, figyelembe véve az orvos által előírt diétákat, melyeket az intézmény éttermében tudnak elfogyasztani. Mozgásukban korlátozott és demens részlegben elhelyezett lakóinknak a szobáikban, illetve a részleg ebédlőjében van lehetőségük étkezésre.
  - Az intézmény orvosa által előírt diétákon módosítani csak orvosi javaslatra lehet.
  - A hozzátartozó a diétával kapcsolatos egyeztetést, felvilágosítást követően hozhat az otthonba élelmiszert. Romlandó, diétával nem összeegyeztethető vagy más lakóra nézve veszélyes élelmiszer behozatala tilos.
  - A behozott élelmiszert az intézmény dolgozójának joga van ellenőrizni.
- Rendszeres, általános gondozás – ápolás, napi életvitelhez segítségnyújtás, kulturált, hasznos időtöltés biztosítása.
- Felügyelet

Intézményünk a személyes gondoskodás keretében biztosítja a folyamatos felügyeletet, amely nem jelent állandó, megszakítás nélküli fizikai jelenlétet a lakók mellett, hanem azt, hogy a gondozó személyzet az intézmény területén folyamatosan elérhető és az ellátottak szükségleteire reagálni tud.

A közvetett felügyelet megvalósításának intézményi eszközei a következők:

- Nővérhívó rendszer a lakószobákban, melynek segítségével a lakók szükség esetén jelezhetnek a személyzet felé.
- A demens részleg bejáratának zárása, mely hozzájárul ahhoz, hogy az ellátottak az intézmény keretei között, felügyelt környezetben tartózkodjanak.
- A lakók állapota és kockázati szintje szerint egyénileg meghatározott felügyeleti formák (gyakoribb ránézés, fokozott éjszakai ellenőrzés, stb.)

- Mozgásterapeuta
- Orvosi ellátás heti 4 órában (hétfő és csütörtök 13<sup>00</sup>-15<sup>00</sup> óra), ill. szükség szerint.
- Pszichiáter: heti 2 órában
- Egyes gyógyszerek térítésmentes adása, az alapgyógyszerlista megtekinthető a faliújságon.
- Test távoli gyógyászati segédeszközök biztosítása.
- A házirend 7. pontjában meghatározott anyagok és szolgáltatások.
- Az ellátást igénybe vevők mentálhigiénés ellátása.
- Terápiás és képességfejlesztő foglalkozások szervezése.

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

- Előzetes hozzátartozói vagy gondozotti kérés alapján intézményünkben igénybe vehető fodrász és pedikűr szolgáltatás, melynek költségeit az ellátottak maguk térítik.
- Egyébiránt az alapfeladatot meghaladó programok köre nem meghatározott, ezek eseti szervezése lakóink igényétől függ.
- Intézményünk az alapfeladatához nem tartozó szolgáltatásokért, programokért az adott szolgáltatás vagy program önköltségének megfelelő összegű térítést kérhet az ellátást igénybe vevőtől.
- Intézményünkben a szakápolás személyi és tárgyi feltételei adottak, a szakhatóság által engedélyezett. Szakápolási tevékenységet csak intézményünk dolgozói, illetve engedéllyel rendelkező szakápolási szolgálat munkatársai végezhetnek.

### **12. A befizetett egyszeri hozzájárulás időarányos visszafizetésének módja és részletes szabályai**

- Egyszeri hozzájárulást csak az emeltszintű egy ágyas részlegben elhelyezést igénylők fizetnek.
- A jogviszony megszűnése esetén a hozzájárulás időarányos visszafizetése a mindenkori jogi szabályozásnak megfelelően, a lakóval beköltözés előtt megkötött „Megállapodás”-ban részletesen szabályozva.

### **13. Az ellátottak jogvédelmével kapcsolatos szabályok, az érdekvédelem működése, panaszjog gyakorlásának módja:**

Az intézményi jogviszony megsértése, különösen személyiségi jogainak, kapcsolattartásának sérelme, továbbá az intézmény dolgozóinak szakmai, titoktartási vagy vagyonvédelmi kötelezettség megszegése esetén, vagy az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében az Idősek Otthona intézményvezetőjéhez, az Érdekképviselői Fórumhoz, valamint a Zalaegerszegi Gondozási Központ intézményvezetőjéhez lehet fordulni.

Amennyiben a panasz kivizsgálására 15 napon belül kielégítően nem kerül sor, vagy az intézkedéssel a panaszos nem ért egyet, az intézkedés kézhezvételétől számított 8 napon belül a fenntartóhoz lehet fordulni jogorvoslatért.

Az Érdekképviselői Fórum működését az Idősek Otthona Érdekképviselői Fórum működési szabályzata tartalmazza.

Cím: Idősek Otthona Érdekképviselői Fórum

Zalaegerszeg, Gasparich Márk utca 3.

Ezen kívül az idősek otthoni elhelyezésben résztulók részére nyújt segítséget jogai gyakorlásában - kivéve a jogviszony keletkezése, megszűnése, áthelyezés - az Ellátottjogi képviselő. Neve, elérhetősége a faliújságon megtalálható.

A gondnokolt érdekeinek védelmében az intézményvezető kezdeményezheti új gondnok kirendelését, ha a gondnok a teendőit nem látja el, vagy teendőit nem a gondnokolt érdekeinek figyelembevételével végzi el.

#### **14. Gyógyszerelés szabályai, a gyógyászati segédeszközök, gyógyszerköltségek viselésének rendje:**

- Az intézménybe való beköltözéskor rendelkezniük kell a szakorvosi javaslatra felírható gyógyszerek tekintetében érvényes szakorvosi javaslattal, ennek hiányában gyógyszert biztosítani, felírni nem áll módunkban.
- Az intézményben kizárólag a gondozó-ápoló személyzet adhatja ki a gyógyszereket a gondozottak részére.
- A gyógyszereket minden esetben orvos vagy szakorvos írja fel, adagolása orvosi utasításra történik.
- Az intézmény lakói nem tarthatnak maguknál gyógyszert, legyen szó vényköteles vagy anélküli készítményekről. A hozzátartozók előzetes egyeztetés nélkül nem hozhatnak az otthon lakói részére gyógyhatású termékeket.
- Gyógyszerelésről, illetve egészségi állapotról történő felvilágosítást minden esetben kizárólag a vezető ápoló vagy az intézmény orvosa adhat.
- Amennyiben a felírt - és az alapgyógyszer-listában nem szereplő - készítményeket a gondozott, hozzátartozó váltja, kérjük minden hónap 5-dikéig kiváltani, behozni, gondozó-ápoló személyzet részére átadni.
- Intézményünk lakóink számára a szükséges gyógyszereket és gyógyászati segédeszközöket a mindenkori szakmai rendeletben meghatározottak szerint biztosítja.
- Lakóink egészségi állapotának javításához, vagy szinten tartásához a szükséges alapgyógyszereket térítésmentesen biztosítjuk. Ezen túlmenően az egyéni gyógyszerigények költségét – a külön jogszabályban foglaltak szerint az intézmény lakója viseli.
- A gyógyászati segédeszköz ellátás körében az intézmény térítésmentesen biztosítja a vényre felírt test távoli eszközöket.
- A vényre felírt testközei segédeszközöket az ellátott költségén biztosítjuk.

#### **15. A korlátozó intézkedés alkalmazásáról szóló részletes eljárásrend:**

- A részletes eljárásrendet külön szabályzat tartalmazza.

#### **16. A térítési díj fizetésére vonatkozó szabályok:**

- Az ellátást igénybe vevő az előgondozás alkalmával kézhez kapja a beköltözése előtt megkötendő „Megállapodás” tervezetét, mely tartalmazza a térítési díj fizetésének szabályait, valamint a gyógyszerek és gyógyászati segédeszközök költségviselésére vonatkozó útmutatást.

#### **17. Etikai kérdések, az intézmény alkalmazottjaira vonatkozó szabályok:**

- Az otthonban történő ellátásért a lakók térítési díjat fizetnek, így az ellátásért egyéb juttatást nem kérünk.
- Az ellátás otthonunk minden lakóját egységesen, egyformán illeti.
- Az otthon alkalmazottja nem tanúsíthat olyan magatartást, amellyel az intézmény jogos érdekeit bizonyíthatóan sérti, jó hírét veszélyezteti.

- Az intézmény minden alkalmazottjának titoktartási kötelezettsége van. Az Idősek Otthona lakóitól, illetve lakóiról szerzett bármilyen információt illetéktelen személyeknek átadni tilos.
- Az otthon minden alkalmazottja köteles a lakókkal, azok hozzátartozóival szemben udvarias, előzékeny magatartást tanúsítani.
- Alkalmazottjainknak lakóinktól, illetve hozzátartozóiktól ajándékot, pénzt, vagy bármi más vagyoni előnyt kérnie és /vagy elfogadnia nem szabad.
- A személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy, valamint közeli hozzátartozója és élettársa az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt – illetve annak megszűnésétől számított egy évig – nem köthet.
- Alkalmazottjaink a munkavégzés során kötelesek óvni és védelmezni az intézményi vagyont.

Házirend melléklete:

1. Érdekképviseleti Fórum működésének szabályzata
2. Korlátozó intézkedések szabályzata

Ezen házirend 2025. július 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg az intézmény előző házirendje hatályát veszti.

Zalaegerszeg, 2025. június 20.

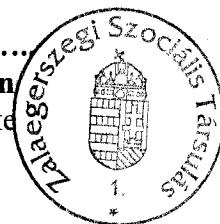
Zalaegerszegi Gondozási Központ intézményvezető



A Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa a Zalaegerszegi Gondozási Központ szakmai programját és házirendjét a 8/2025. (VI.20.) határozatával jóváhagyta, amely 2025. július 01. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa határozatával 10/2023. (XII.01.) elfogadott szakmai program és házirend hatályát veszti.

Zalaegerszeg, 2025. június 20.

Balaicz Zoltán  
a társulás elnöke



## **Idősek Otthona érdekképviselői fórum működésének szabályzata**

Az érdek-képviselői fórum megalakításáról – a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény 92/B. § (1) bekezdés g) pontja alapján – a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény állami fenntartója köteles gondoskodni.

A hivatkozott jogszabály 99. § (1) bekezdés alapján a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény fenntartója a következők szerint határozza meg az intézményi jogviszonyban állók és az ellátásra jogosultak érdekvédelmét szolgáló fórum (a továbbiakban: érdek-képviselői fórum) megalakításának és tevékenységének szabályait.

### *Az érdekképviselői fórum megalakítása*

Az érdek-képviselői fórum megalakításáról a szociális intézmény állami fenntartója köteles gondoskodni.

Az érdek-képviselői fórum tagjai tagságukat választás, illetve kijelölés útján nyerik. Az érdekképviselői fórum tagjainak száma 5 fő.

Az érdekképviselői fórum tagjai és a tagok száma:

- a) választás alapján az intézményi ellátást igénybevevők képviselőjében: 2 fő;
- b) választás alapján az ellátottak hozzátartozói, illetve törvényes képviselői képviselőjében: 1 fő;
- c) választás alapján az intézmény dolgozóinak képviselőjében, 1 fő;
- d) kijelölés alapján az intézményt fenntartó önkormányzat képviselőjében, 1 fő.

Az érdek-képviselői fórum összetétele vonatkozásában biztosítani kell, hogy az a)-b) pontban meghatározott tagok száma nem lehet kevesebb a c)-d) pont szerinti tagok létszámánál.

### Az érdek-képviselői fórum tagjai választásának szabályai:

Az érdek-képviselői fórum tagjait az érintett – a)-c) pontban meghatározott – csoportok saját maguk választják a fenntartó által meghatározott létszám erejéig.

A választás konkrét szabályai:

a) az intézményi ellátásban részesítettek közül történő választás az intézmény vezetőjének közreműködésével, szervezésében valósul meg.

Az intézményvezető köteles:

- a fenntartó által érdek-képviselői fórum tagjai választási határidejének meghatározott hatánapig összehívni az intézményi ellátásban részesítetteket, illetve hozzátartozóikat;
- a meghívottak számára részletesen ismertetni az érdek-képviselői fórum választásának és működésének lényegét;
- amennyiben a meghívottak (ellátottak) több mint fele jelen van, lebonyolítja a szavazást;
- a szavazás jelölt állítással történik, akiket szóban, illetve írásban javasolhatnak a jelenlévők. A jelölt listára azok kerülhetnek fel, akikre legalább a jelenlévők 70 %-a szavazott. A jelöltekre történő szavazás történhet nyílt szavazással, vagy titkos szavazással.

- Az érdek-képviselési fórum tagok választásáról jegyzőkönyvet kell felvenni, melyet az intézményvezető, valamint a választáson jelenlévők maguk közül választott jegyzőkönyv hitelesítők (2 fő) írják alá.
- A jegyzőkönyvet az intézményvezető a választást követő 8 napon belül átadja a fenntartónak.

b) az intézményben ellátottak hozzátartozói, illetve törvényes képviselői közül az érdek-képviselési fórumban közreműködő tag választása az a) pontban meghatározottak szerint történik.

c) az intézmény dolgozói közül az érdek-képviselési fórumban közreműködő tag választása az a) pontban meghatározottak szerint történik.

d) Az intézményt fenntartó helyi önkormányzat nevében eljáró polgármester az érdek-képviselési fórum tagjává delegál tagot. A képviselőre kijelölt személynek megbízólevéllel kell rendelkeznie.

Amennyiben az érdek-képviselési fórum valamely tagjának tagsága megszűnik, helyébe 30 napon belül új személyt kell választani. Az új tag választásáért a fenntartó és az intézményvezető tartozik felelősséggel.

A megválasztott tagokat a választók visszahívhatják. A visszahívás adott választó közösség egyszerű szótöbbségű döntése alapján történhet – jobbra az éves beszámolóhoz kapcsolódva. Négy évenként azonban új tagokat kell választani.

Az érdek-képviselési fórum tagjai maguk közül megválasztják:

- az érdek-képviselési fórum elnökét, illetve
- elnökhelyettese(i)t.

A megválasztott tisztségviselőkről a fenntartó önkormányzatot értesítik.

Az érdek-képviselési fórumot az érdek-képviselési fórum elnöke, illetve az elnök felhatalmazása, megbízása alapján az elnökhelyettes(ek) képviseli(k).

### ***Az érdekképviselési fórum feladat és hatásköre***

Az érdek-képviselési fórum dönt:

- a) az elé terjesztett intézményi panaszokról, továbbá
- b) intézkedéseket kezdeményezhet:
  - a beutaló önkormányzatnál,
  - a fenntartó helyi önkormányzatnál,
  - az intézmény ellenőrzését ellátó hatóságnál, illetőleg más, hatáskörre rendelkező szervnél.

Az érdek-képviselési fórum hatásköre az adott intézmény feladat-ellátási területére és az ellátottakra terjed ki.

### ***Az intézményi panaszok***

A szociális ellátásra jogosult és hozzátartozója, valamint a jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezet a házirendben foglaltak szerint panasszal élhet az érdek-képviselési fórumnál.

Az érdek-képviselési fórum az alábbi, hozzá benyújtott panaszok esetében dönt:

- a) az intézményi jogviszony megsértése, különösen az ellátott:
  - személyiségi jogainak, és
  - kapcsolattartásának sérelme esetében.
- b) az intézményi jogviszony megsértése az intézmény dolgozói által, különösen a dolgozó:
  - szakmai,
  - titoktartási,
  - vagyonvédelmi kötelezettségének megszegése esetében;
- c) az ellátás körülményeit érintő kifogások orvoslása érdekében.

Az intézményi panaszokkal kapcsolatos döntéshozatal

Az intézményi panasz érdek-képviselési fórumhoz való megérkezését követően az érdek-képviselési fórum vezetője 5 napon belül összehívja az érdek-képviselési fórumot.

Az érdek-képviselési fórum ülésén megtárgyalja az intézményi panaszt, majd szavazással dönt.

A panasz kivizsgálásáról, a megszületett döntésről az érdek-képviselési fórum írásban értesíti a panasztevőt.

Az értesítéssel párhuzamosan a szükséges intézkedések egyidejű megtételével felhívja a figyelmet a sérelem orvoslásának esetleges más módjára is.

A panasztételre jogosultak panaszukkal az intézmény fenntartójához fordulhatnak, ha a panasz kivizsgálásra jogosult érdek-képviselési fórum:

- határidőben nem intézkedett, illetve ha
- a megtett intézkedéssel, döntéssel nem értenek egyet.

### ***Intézkedés kezdeményezés***

Az érdek-képviselési fórum:

- az ellátottak (illetőleg hozzátartozójuk),
- az intézményi dolgozók, valamint a
- fenntartó

érdekében különböző intézkedéseket kezdeményezhet.

Az intézkedés kezdeményezése történhet:

- panasz kivizsgálásához kapcsolódóan, illetve
- önállóan, attól függetlenül.

Az intézkedések kezdeményezésével kapcsolatos döntéshozatal

Ha a panasz kivizsgálása kapcsán merül fel, akkor az intézkedés kezdeményezése tárgyában az érdek-képviselési fórum a panasszal együtt dönt.

Ha önálló intézkedés kezdeményezés történik, akkor a kezdeményezésre szóló bejelentés, javaslat érdek-képviselési fórumhoz való megérkezését, illetve tudomásra jutását követően az érdek-képviselési fórum vezetője 10 napon belül összehívja az érdek-képviselési fórumot.

Az érdek-képviselési fórum ülésén megtárgyalja az adott intézkedési javaslatot, majd szavazással dönt az intézkedés kezdeményezéséről.

A megszületett döntésről az érdek-képviselési fórum írásban értesíti az érintett:

- beutaló önkormányzatot, és/vagy
- fenntartó önkormányzatot, és/vagy
- intézmény ellenőrzését ellátó hatóságot, és/vagy
- hatáskörrel rendelkező egyéb szervet.

Az értesítés megtételéért az érdek-képviselési fórum elnöke felelős.

### **Az érdek-képviselési fórum egyéb jogai**

Az érdek-képviselési fórum számára különböző szabályzatok, rendelkezések egyéb jogokat is adhatnak.

Az érdek-képviselési fórum ilyen egyéb jogai lehetnek pl.:

- a véleményezési jog,
- egyetértési jog.

E jogok gyakorlásának feltételeit, körülményeit az adott jogot keletkeztető dokumentumok tartalmazzák.

### ***Beszámolás***

Az érdek-képviselési fórum köteles évente értékelni az elvégzett munkáját, s erről beszámolni az ellátottak, illetőleg hozzátartozóik, az intézményi dolgozók felé.

(A beszámolóra meg kell hívni a fenntartót)

### ***Az érdek-képviselési fórum működése***

Az érdek-képviselési fórum általános szabályait e szabályzat, részletes szabályait az intézmény házirendje határozza meg.

Az érdek-képviselési fórum szükség szerint tart üléseket, évente azonban legalább egy ülés megtartása kötelező.

Az érdek-képviselési fórum ülését az elnök hívja össze és vezeti. Az elnök távollétekor, akadályoztatása esetén – több elnökhelyettes esetében a rangidős – elnökhelyettes gondoskodik az érdek-képviselési fórum összehívásáról és az elnök távollétében vezeti az ülést.

Az érdek-képviselési fórum az ülését főszabályként az intézmény székhelyére kell összehívni. Amennyiben a tárgyalandó napirend vagy más körülmény indokolja, az ülés a székhelyen kívül máshová is összehívható.

Az ülés összehívása írásos meghívó kiküldésével történik.

A meghívónak tartalmaznia kell:

- az ülés helyét,
- az ülés időpontját,

- a tervezett napirendeket,
- a napirendek előadóit,
- az ülés összehívóját.

A meghívóhoz mellékelni kell az előterjesztéseket.

A meghívót és az előterjesztéseket az ülés időpontja előtt 5 nappal előbb ki kell küldeni.

A meghívót az alábbi személyeknek kell megküldeni:

- tagok,
- ha vannak, az állandó meghívottak:
  - intézményvezető
  - tagintézményvezető, amennyiben nem tagja az érdek-képviselési fórumnak
- nem állandó meghívottak:
  - előterjesztő,
  - akit az ülés összehívója megjelöl (pl.: panaszos, szakértő stb.)

Indokolt esetben lehetőség van az ülés írásos meghívó nélküli összehívására:

- telefonon keresztül történő szóbeli meghívással,
- egyéb szóbeli meghívással.

A szóbeli meghívás esetén lehetőség szerint biztosítani kell az előterjesztések meghívottakhoz történő eljuttatását.

Az érdek-képviselési fórum döntéseit az ülésein hozza. Az ülés akkor döntés képes, ha az ülésen az érdek-képviselési fórum tagjainak több mint fele jelen, azaz 3 fő jelen van.

Ha a megfelelő számú tag nincs jelen, akkor az ülés döntésképtelen. A döntésképtelen ülést 5 napon belül ugyanazon napirendek tárgyalására újra össze kell hívni.

Az érdek-képviselési fórum ülésén a tagok szavazati joggal vesznek részt.

A meghívottak közül az állandó meghívott(ak)at tanácskozási jog illeti meg az ülés valamennyi napirendi pontjához kapcsolódóan.

Az ülés meghatározott napirendi pontjához kapcsolódóan illeti meg tanácskozási jog a meghívottak közül, akit, akiket egy-egy napirendi pontra korlátozva hívtak meg (pl.: panaszos).

### **Az érdek-képviselési fórum ülésének vezetése**

Az érdek-képviselési fórum ülésének vezetése során ellátandó feladatok:

- a) az ülés döntésképeségének megállapítása,
- b) jegyzőkönyv-hitelesítők választása,
- c) napirendi pont elfogadása,
- d) napirendenként:
  - vita levezetése, ezen belül hozzászólásokra, kérdésekre, kiegészítésekre a szó megadása,
  - a vita összefoglalása,
  - az indítványok szavazásra való felvetése,
  - döntési javaslatok szavaztatása,
  - a szavazás eredményének megállapítása pontosan és számszerűen,
  - a napirend tárgyában hozott döntés(ek) kihirdetése,
- e) a rend fenntartása,
- f) ügyrendi kérdések szavazásra bocsátása és a szavazás eredményének kihirdetése,
- g) időszerű kérdésekről tájékoztatás,
- h) tájékoztatás a korábban hozott döntések végrehajtásáról, eredményéről,
- i) az ülés bezárása.

Az érdek-képviselési fórum ülése lehet nyilvános és zárt.

Az érdek-képviselői fórum elnöke zárt ülést tart, ha:

- az érintett (illetőleg hozzátartozója) a nyilvános ülésbe nem egyezik bele, vagy
- egyéb ok miatt az érintett személyiségi jogainak védelme azt indokolja.

### **A vita és a döntéshozatal módja**

A napirendi pont tárgyalását szóbeli kiegészítés előzheti meg. Ennek megtételére az előterjesztő jogosult. A szóbeli kiegészítés nem ismételheti meg az írásbeli előterjesztést, ahhoz képest új információkat kell tartalmaznia.

A napirendi ponttal kapcsolatban az előterjesztőhöz a fórum tagjai és a meghívottak kérdést intézhetnek.

A napirendi pont vitáját az előterjesztő foglalja össze, egyúttal reagál az elhangzott észrevételekre.

Az ülésvezető a vita lezárása után elsőként a módosító, majd az eredeti javaslatot teszi fel szavazásra.

Az érdek-képviselői fórum az ülésén egyszerű szótöbbséggel dönt, azaz adott javaslat elfogadásához a jelenlévő tagok több, mint a felének igen szavazata szükséges.

Az érdek-képviselői fórum döntéseit nyílt szavazással, kézfenntartással hozza. Az érdekképviselői fórum a jelenlévő tagok egynegyedének indítványára név szerinti szavazást rendelhet el.

A név szerinti szavazás alkalmával az elnök a névsor alapján minden tagot személy szerint szólít és a kapott választ (igen, nem, tartózkodom) a névsorban rögzíti. A szavazás végén a tag a nyilatkozatát aláírásával hitelesíti.

### **Előterjesztés**

Előterjesztésnek minősül az érdek-képviselői fórum ülésén ismertetett, az ülés napirendjéhez kapcsolódó: tájékoztató, beszámoló, javaslat, döntés tervezet.

Az előterjesztés általában írásos, melyet a meghívóval együtt ki kell küldeni a tagoknak. Kivételes esetben lehetőség van szóbeli előterjesztésre is, ha azt az ülés egyszerű szótöbbséggel elfogadta.

Az előterjesztések tartalmi elemei:

- az előterjesztés témájának, tárgyának meghatározása,
- a témával kapcsolatos előzmények, korábban hozott döntések, azok végrehajtásával kapcsolatos információk,
- a téma ismertetése,
- a jogszabályi háttér bemutatása,
- érvek és ellenérvek az adott témával kapcsolatban,
- döntést igénylő témával különböző változatok bemutatása, azok következményeinek ismertetése,
- egyéb körülmények, összefüggések, adatok, amelyek segítik a döntéshozatalt,
- döntési javaslat, illetve javaslatok.

### **Döntési javaslat**

A döntési javaslat az írásos előterjesztésben, illetve a szóbeli előterjesztésben vagy az elnök által a vita összefoglalása után megfogalmazott javaslat.

A javaslat részei:

- a) a döntés szövege,
- b) végrehajtást igénylő döntéseknél
  - a végrehajtásért felelős személyek neve,
  - a végrehajtásának határideje.

Az érdek-képviselési fórum döntéseit naptári év elejétől folyamatos, növekvő egyedi sorszámmal kell ellátni. A döntések sorszáma mellett fel kell tüntetni a döntéshozatal időpontját.

A döntések jelölése a következő formában történik:

...../20..... (..... hó ..... nap) számú döntés.

Az elnök gondoskodik a döntések nyilvántartásáról.

### **A jegyzőkönyv**

Az érdek-képviselési fórum üléséről jegyzőkönyvet kell készíteni.

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell: a megjelent tagok és meghívottak nevét, a tárgyalt napirendi pontokat, a tanácskozás lényegét, a szavazás számszerű eredményét és a hozott döntéseket.

Zárt ülés esetében rögzíteni kell azt, hogy a meghívottak milyen minőségben (érintett vagy szakértő) vannak jelen.

A jegyzőkönyv elkészítéséről az elnök gondoskodik. Az ülésen jegyzőkönyvvezetőt választanak. A jegyzőkönyvek hitelesítése céljából jegyzőkönyv hitelesítő, illetve hitelesítők választhatóak. Ennek szükségéről adott ülésen döntenek.

A jegyzőkönyvben a tárgyalt napirendi pontoknál fel kell tüntetni:

- a napirend tárgyát,
- az előterjesztőt vagy előterjesztőket,
- előadókat,
- hozzászólókat.

A tárgyalt napirendeknél legalább a tanácskozás lényegét jegyzőkönyvbe kell foglalni.

Az érdek-képviselési fórum döntéseit az elnök által megfogalmazott javaslatról történő szavazással hozza.

A jegyzőkönyvben rögzíteni kell, hogy hányan szavaztak igennel, hányan nemmel, illetve hányan tartózkodtak.

A jegyzőkönyvnek tartalmaznia kell a hozott döntést.

A jegyzőkönyvhöz csatolni kell:

- a meghívót,
- a jelenléti ívet,
- az írásos előterjesztéseket.

A jegyzőkönyvet az elnök, a jegyzőkönyvvezető és ha van(nak) a jegyzőkönyv hitelesítő(k) írják alá.

A zárt ülésről külön jegyzőkönyvet kell készíteni.

A jegyzőkönyveket naptári évenként – külön a nyílt és a zárt ülés jegyzőkönyveit – külön kell tárolni.

### **Az érdek-képviselési fórum tagjai**

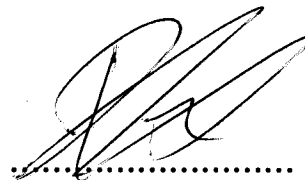
Az érdek-képviselési fórum tagjának kötelességei:

- a) köteles részt venni a fórum munkájában, a döntéshozatalban és az intézkedések megtétele során;

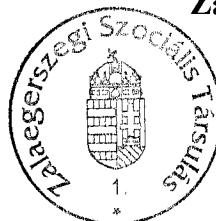
- c) lehetőség szerint előre bejelenteni, ha az ülésen nem tud megjelenni;
- e) a tudomására jutott titok megőrzése és a személyiség jogok védelme.

Ezen szabályzatot a Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa a 8/2025 (VI.20.) határozatával jóváhagyta, amely 2025. július 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a Zalaegerszegi Szociális Társulás Társulási Tanácsa 10/2023. (XII.01.) határozatával jóváhagyott szabályzat hatályát veszti.

Zalaegerszeg, 2025. június 20.



.....  
**Zalaegerszegi Szociális Társulás**  
képviselésében  
**Balaicz Zoltán**  
a társulás elnöke



ZALAEGRSZEGI GONDOZÁSI KÖZPONT  
IDŐSEK OTTHONA


ZALAEGRSZEG, GASPARICH MÁRK UTCA 3.

KORLÁTOZÓ INTÉZKEDÉSEK ALKALMAZÁSÁNAK  
SZABÁLYZATA

Hatályos: 2025. július 1. naptól visszavonásig

Készítette:

Jóváhagyta:

  
Böröczné Bokronyi Edina  
Idősek Otthona  
Intézményvezető

  
Radi István  
Zalaegerszegi Gondozási Központ  
Intézményvezető

## I. CÉLJA

A *szabályzat célja*, hogy a gondozottak veszélyeztető állapota miatt szükséges kényszerintézkedések szabályozásával védje az ellátott személy, a lakótárs és a dolgozó jogait, tevékenységét, prevenció- rehabilitációs célként csökkentse a szükségessé váló kényszerintézkedések számát.

## II. A KORLÁTOZÁS ALAPELVEI

Az ellátott gondozásának elsőrendű követelménye, hogy lehetőség szerint ne kerüljön sor olyan szituációra, mely korlátozó intézkedést tesz szükségessé.

- A kórelőzményben szereplő korábbi veszélyeztető magatartás nem elégséges ok arra, hogy a gondozottat aktuálisan önmagára, vagy másokra veszélyesnek ítéljük, korlátozását elrendeljük, foganatosítsuk
- Fizikai korlátozást nem indokolhat fegyelmezés: a szociális gondoskodás elégtelensége, kellő számú személyzet hiánya sem vezethet a személyiségi jogok, a mozgási szabadság megvonásához
- Nem alkalmazható rendeltetésétől eltérő célra, pl. az ellátás jogszerű visszautasítására (orvostudományi kutatásban való részvétel...stb.)
- Fájdalmat, sérülést okozó módszerek alkalmazása megengedhetetlen
- Hálós ágyat az intézmény nem tart, ilyen eszköz korlátozásra nem alkalmazható
- A korlátozó intézkedés csak olyan mértékű lehet, és addig tarthat, amennyiben azok a veszélyhelyzet elhárításához feltétlenül szükségesek
- A korlátozó intézkedések közül azt kell választani, amelyik a veszélyeztető magatartás elhárításához szükséges legkisebb mértékű korlátozással, hátránnyal jár
- Az emberi méltósághoz való jog korlátozó- illetve kényszerintézkedés elrendelésekor sem korlátozható, a testi épséghez, egészséghez való jogokat tiszteletben kell tartani a korlátozó intézkedés teljes tartalma alatt

## III. ALAPFOGALMAK

Azokkal a pszichiátriai betegekkel szemben, akik önmagukra, vagy környezetükre veszélyt jelentenek, korlátozó intézkedéseket kell alkalmazni.

- *Korlátozó vagy kényszerítő intézkedés*: bármely olyan intézkedés vagy beavatkozás, mellyel a gondozottat személyi szabadságának érvényesítésében gátoljuk.

A pszichiátriai gondozás, gyógykezelés során korlátozó vagy kényszerítő intézkedés alkalmazására, valamint korlátozó feltételek közötti elhelyezésre csak feltétlenül indokolt esetben, e szabályzat útmutatása alapján kerülhet sor.

A pszichiátriai beteg személyes szabadságában bármely módon csak sürgős szükség esetén, illetőleg a beteg, vagy mások élete, testi épsége védelmében – veszélyeztető, vagy közvetlen veszélyeztető magatartás esetén – korlátozható, továbbá, ha az ellátott engedély nélküli

távozása másként nem akadályozható meg, valamint, ha az ellátott a vizsgálattal, gyógykezeléssel szemben aktív ellenállást tanúsít.

- Sürgős szükség:  
az egészségi állapotban bekövetkezett olyan változás, amelynek következtében azonnali egészségügyi ellátás hiányában a beteg közvetlen életveszélybe kerülne, illetve súlyos, vagy maradandó egészségkárosodást szenvedne.
- Veszélyeztető magatartás:  
Ha a gondozott – pszichés állapotának zavara miatt – saját vagy mások életére, testi épségére, egészségére nézve komoly veszélyt jelenthet, és a megbetegedés jellegére tekintettel sürgős kórházi gyógykezelésbe vétele nem indokolt.
- Közvetlen veszélyeztető magatartás:  
Ha a gondozott – pszichés állapotának akut zavara miatt – saját, vagy mások életére, testi épségére közvetlen és súlyos veszélyt jelent.

#### IV. KORLÁTOZÓ INTÉZKEDÉSEK ELJÁRÁSRENDJE

##### A korlátozó intézkedések elrendelésének szabályai:

1. A gondozó észleli a beteg veszélyeztető, illetve közvetlen veszélyeztető magatartását.
2. Megpróbálja megnyugtatni a beteget.
3. Felszólítja a veszélyeztető magatartástól való tartózkodásra, illetve az ilyen magatartások abbahagyására.
4. Felhívja a beteg figyelmét a veszélyeztető magatartás elhárítását célzó beavatkozásokra, felszólítja az együttműködésre.
5. Amennyiben a pszichológiai korlátozás nem vezet eredményre, jelzi a veszélyeztető helyzetet az orvosnak, elérhetőségének hiányában a vezető ápolónak. Az orvost 2 órán belül mindenképpen értesíteni kell.
6. Az orvos elrendeli a korlátozó intézkedést, és erről az otthon vezetőjének beszámol.
7. Az orvos dokumentálja a korlátozást.
8. Amennyiben az egyéb korlátozó intézkedés tartama az elrendeléstől számított 16 órát meghaladja, annak fenntartását az orvos felülvizsgálja és indoklással együtt dokumentálja. Ezt követően az egyéb korlátozó intézkedés fenntartásának szükségességét az orvos ismételt, legkésőbb 72 óránként felülvizsgálja, indoklással együtt dokumentálja és az ellátottjogi képviselőnek jelenti.
9. Elkülönítés, testi kényszer, rögzítés és lekötözés esetén a felülvizsgálatot és annak dokumentálását legkésőbb 4 óránként kell elvégezni.
10. A demencia következtében tartós veszélyeztető magatartást mutató, szabad mozgásukban folyamatosan korlátozott betegeknel a részleg és az intézmény elhagyásának megtagadása és megakadályozása, az intézmény területén történő mozgás korlátozása esetén – a fizikai korlátozások, és az azokhoz tartozó felülvizsgálatok kivételével – dokumentációt és jelentést 168 óránként kell végezni.

Korlátozó intézkedés alkalmazása esetén - ide nem értve a pszichés megnyugtatót - a szociális és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon közzétett adatlapot kell kitölteni. A korlátozó intézkedés időtartama alatti megfigyeléseket,

állapotleírást a betétlapon kell részletesen feltüntetni. A kitöltött adatlapot a gondozási tervhez kell csatolni.

11. Az otthon vezetője a korlátozó intézkedés elrendelését haladéktalanul belül jelenti az ellátottjogi képviselőnek.

#### Korlátozás formái:

- Pszichikai korlátozás: az ellátott önmagára vagy másokra nézve veszélyeztető magatartásának elhárítását célzó pszichés megnyugtató
- Fizikai korlátozás: az ellátott szabad mozgásának megtagadása, ill. mozgási szabadságának testi kényszerrel való korlátozása, rögzítése az ehhez szükséges és e célra készült speciális, az ellátott testi épségét nem veszélyeztető eszközökkel, rögzítőkkel.
- Kémiai, biológiai korlátozás: a veszélyeztető, illetve a közvetlenül veszélyeztető magatartás elhárításához szükséges mennyiségű gyógyszer beleegyezés nélkül történő adása.
- Egyéb korlátozó intézkedések: az eddigiek komplex alkalmazása.

#### Az egyes korlátozó intézkedések maximális időtartama:

1. a szabad mozgás megtagadása: 24 óra
2. mozgásszabadság korlátozása: 24 óra
3. a részleg és az intézmény területén történő mozgás korlátozása: 24 óra
4. elkülönítés: 4 óra
5. testi kényszer: 4 óra
6. rögzítés: 4 óra
7. lekötés: 4 óra

#### A korlátozó intézkedések egyes formái mellé rendelt megfigyelés szabályai:

- Mindig figyelembe kell venni a korlátozó intézkedésekkel járó esetleges sérülések lehetőségét.
- Mindig legalább két gondozó - ápolónak jelen kell lennie (vizuális és verbális kontaktus tekintetében is) a korlátozó intézkedés egész tartama alatt, ezért gondoskodni kell a megfelelő létszámú személyzet biztosításáról, különösen éjszaka.

#### A korlátozás feloldásának szabályai:

- Korlátozó intézkedés csak addig maradhat fenn, amíg a veszélyeztető, illetve közvetlen veszélyeztető állapot tart.
- A korlátozó intézkedés feloldásakor az adatlap másolatát át kell adni az ellátottnak, illetve törvényes képviselőjének.

#### A korlátozó intézkedésekkel kapcsolatos értesítési jogok és kötelezettségek:

1. Az intézménybe történő felvételkor az otthonvezető írásos formában tájékoztatja az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét
  - a korlátozó intézkedésekre vonatkozó szabályokról
  - az ellátotti jogokról a korlátozó intézkedés alkalmazása esetén,
  - az ellátottjogi képviselő, illetve az Érdekképviseleti Fórum elérhetőségéről
  - a panaszjog lehetőségéről, gyakorlásának szabályairól.
2. Az ellátottat szóban tájékoztatni kell a korlátozó intézkedés végrehajtása előtt annak

elrendeléséről és formájáról, valamint a korlátozó intézkedés feloldásáról.

3. Az ellátott törvényes képviselőjét tájékoztatni kell

- a korlátozó intézkedés végrehajtása előtt, halaszthatatlan esetben a végrehajtás alatt vagy az azt követő 3 napon belül a korlátozó intézkedés elrendeléséről és formájáról, valamint
- a korlátozó intézkedés feloldásáról.

4. Kötelezettségek:

- az intézmény orvosa a korlátozó intézkedés, eljárás alkalmazásáról tájékoztatja az otthon vezetőjét.

- az otthon vezetője, távollétében a vezető ápoló haladéktalanul tájékoztatja az ellátottjogi képviselőt a korlátozó intézkedés tényéről.

- amennyiben a korlátozó intézkedés elrendelése hétvégén, illetve ünnepnapon történik, a műszakban lévő gondozó telefonon értesíti az ellátottjogi képviselőt.

Panaszjog gyakorlásának szabályai:

A korlátozó intézkedés, eljárás alkalmazása ellen az ellátást igénybe vevő vagy törvényes képviselője panasszal élhet az Idősek Otthona vezetőjénél, az Érdekképviseleti Fórumnál, a Zalaegerszegi Gondozási Központ intézményvezetőjénél, Ellátottjogi Képviselőnél, valamint az intézmény fenntartójánál.

E szabályzat megszegése intézményi és szakmai felelősségre vonás következményével jár.

Zalaegerszeg, .....

--



# a **Szociális Szakmai Szövetség**

## **Etikai Kollégiuma**

által 2021-2022-ben felülvizsgált

# **SZOCIÁLIS MUNKA**

# **ETIKAI KÓDEXE**

## 1. **Preambulum**

- a. A Szociális Szakmai Szövetség Etikai Kollégiuma által készített Szociális Munka Etikai Kódexe (továbbiakban: Etikai Kódex) a szociális munka gyakorlatát meghatározó értékek és szakmai etikai normák gyűjteménye. Az Etikai Kódex az ENSZ Emberi Jogok Nyilatkozatán, az Európai Szociális Kartán, az ENSZ Gyermek Jogairól szóló Egyezményén, az Emberi Jogok Európai Egyezményén, valamint a Szociális Munkások Nemzetközi Szövetségének Szakmai Kódexén alapul.
  - b. Az Etikai Kódex a szociális munka folyamatában részt vevők értékeinek és emberi méltóságának megőrzését, helyreállítását és kiteljesítését szolgálja. Elősegíti a szakma elkerülhetetlen etikai dilemmáiban való eligazodást és azok feloldását.
- 1.3 A szociális munka gyakorlat alapú szakma és tudományág, amely elősegíti a társadalmi változást és fejlődést, a társadalmi összetartozást, valamint az emberek hatalomhoz juttatását és felszabadítását. A szociális munkában a társadalmi igazságosság, az emberi jogok, a kollektív felelősségvállalás és a különbözőségek tiszteletének elvei alapvető fontosságúak. A humán- és társadalomtudományok elméleteivel, valamint a helyi tudásokkal felvértezve a szociális munka embereket és rendszereket aktivizál, hogy válasz adjon az élet kihívásaira és előmozdítsa a jóllétet. <sup>1</sup>
- 1.4 A szociális munka a humanitárius és demokratikus eszmékből fejlődött, és az emberi méltóság tiszteletben tartásán alapszik.
- 1.5 A szociális munka olyan szakmai tevékenység, amely a szociális munkás felelősségét meghatározó etikai elveken alapul.
- 1.6 A problémamegoldás során a tanult elméletek felhasználásával a szociális munkás azokon a pontokon avatkozik be, ahol az emberek kölcsönhatásba kerülnek környezetükkel.
- 1.7 Az Etikai Kódex célcsoportját alkotják a szociális munkával foglalkozó szakemberek, oktatók, hallgatók, kutatók, valamint a szociális munkához kötődő szolgáltatásokat nyújtó személyek, mint amilyenek a szociális intézményekben dolgozó egészségügyi, oktatási,

jogi segítséget nyújtó, rehabilitációs, mentálegészségügyi, gondozást végző, szupervíziót nyújtó szakemberek. Az Etikai Kódex vonatkozik azokra is, akik szociális munkásként dolgoznak nem szociális intézményekben, mint amilyenek a vállalkozások (humán erőforrás menedzsment), igazságügy (hivatásos pártfogás), egészségügyi intézmények (kórházi és egészségügyi szociális munka), oktatási-nevelési-korai gondozási intézmények (iskolai és óvodai szociális munka, korai fejlesztés).

- 1.8 A szociális munkás hivatásához mindenkor, minden helyzetben méltó magatartást tanúsít. Szakmai tudását az emberi nélkülözés és szenvedés megelőzésére, enyhítésére és a kiszolgáltatottak érdekeinek képviselésére fordítja. Arra törekszik, hogy a hatalmon lévők és az egész társadalom figyelmét felhívja a társadalmi igazságtalanságokra.
- 1.9 A segítséget kérők bizalmával, kiszolgáltatott helyzetével nem él vissza. Értő figyelemmel és gondossággal törődik minden hozzáforduló emberről.
- 1.10 A szociális munkás felelőssége a kliensekkel, a munkatársakkal, a munkahelyi vezetőkkel, a döntéshozókkal az egyéb társszakmák képviselőivel és a társadalmi környezettel való együttműködésre terjed ki.  
A szociális munkás fontos feladata, hogy együttműködjön a szociális-, gyermekjóléti- és gyermekvédelmi szolgáltatások és ellátások fenntartóival, működtetőivel, döntéshozókkal és más kapcsolódó szakterületeken dolgozó szakemberekkel, valamint a szektor civil és egyházi szervezeteinek képviselőivel.  
A szociális munkások, a szociális szakdolgozók és minden szociális-, gyermekjóléti- és gyermekvédelmi területen dolgozó felelőssége, hogy saját kompetenciahatárait figyelembe véve végezze szakmai tevékenységét és nyújtson minőségi szolgáltatásokat.
- 1.11 A szociális munkás a szakmai etikai követelményeit munkája során mindenkor tiszteletben tartja. Munkáját a Szociális munka Etikai Kódexében foglaltaknak és a szociális munka szakmai értékeinek megfelelően végzi.
- 1.12 A szociális munka jogszabályban meghatározott képesítési követelmények alapján elsajátítható értékekre, szakmai ismeretekre, készségekre és értékekre épül. A szociális munkás tudását és gyakorlati ismereteit lehetőségeihez képest folyamatosan fejleszti, de tudomásul veszi ismeretei és képességei korlátait. Arra törekszik, hogy a szociális munkát, mint alkalmazott tudományt, valamint munkahelye és képzőintézménye jó hírnevét öregbítse, társadalmi megbecsülését előmozdítsa.
- 1.13 A szociális munkás felelősséget vállal az egyének, csoportok, családok, közösségek, valamint a szervezetek, intézmények érdekeinek képviselésében és lehetőség szerinti érvényesítésében.

## 2. Alapelvek

- a. A szociális munkás felismeri és hozzáállásában, szavaiban, tetteiben tiszteletben tartja minden ember eredendő méltóságát és értékét. Ugyanakkor megkérdőjelezi azon személyek hitét és tetteit, akik leértékelik vagy megbélyegzik önmagukat vagy más személyeket.<sup>2</sup>
- 2.2. A szociális munkás felkészültségéből adódóan ismeri az emberek életének biológiai, pszichológiai, szociális és spirituális dimenzióit, és minden embert egész személyként ért meg és fogad el.

- 2.3. A szociális munkás tiszteletben tartja minden ember méltóságát, értékét és jogait, védelmezi testi, lelki, értelmi, erkölcsi és érzelmi jól-létét. A szociális munkás elismeri és tiszteletben tartja a társadalom sokszínűségét, figyelembe veszi az egyének, családok, csoportok és közösségek különbségeit.
- a. A szociális munkás elutasítja a diszkriminációt, amely hátrányos megkülönböztetést jelent kor, nem, nemzetiség, bőrszín, a fizikai vagy mentális képességeket, a kapcsolati státusz, a szexuális irányultság, társadalmi és gazdasági helyzet, politikai-, vallási és spirituális meggyőződést alapján. Tartózkodik minden olyan megnyilvánulástól, kifejezés használatától, illetve tevékenységtől, amely sértheti a kliens méltóságát, vagy diszkriminációt eredményez.
  - b. A szociális munkás kirekesztés és előítéletesség nélkül – szakmai tisztességgel – végzi munkáját.
  - c. A szociális munkásnak fel kell ismernie a saját biztonságát veszélyeztető helyzeteket, és ilyen körülmények között megfontolt döntéseket kell hoznia. A szociális munkás nem kényszeríthető olyan cselekvésre, amellyel veszélybe sodorja kliensét vagy saját magát.
  - d. A szociális munkás szakmai tevékenységével, állásfoglalásaival segíti elő a társadalmi változásokat.
  - e. Az Etikai Kódexet aláíró és csatlakozó szakmai szervezetek joga és kötelessége, hogy felhívják a döntéshozók, valamint a közvélemény figyelmét mindarra, amiben a nélkülözés és a szenvedés kialakulásáért a döntéshozók, a társadalom vagy egyes intézmények felelősek, illetve amivel akadályozzák ezek enyhítését.
  - f. A szociális munkás az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését. Bizonyos esetekben – bűncselekmények és jogsértések esetén, különös tekintettel a bántalmazás különböző formáira – társadalmi felelőssége vagy egyéb kötelezettségei módosíthatják ezt az elvárást, amit mindenkor a kliens tudomására kell hozni.
  - g. Titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.
  - h. Szociális munkásnak figyelembe kell vennie, hogy az IKT eszközök és a közösségi média használata különös veszélyt jelenthet a titoktartásra, a magánélet védelmére vonatkozóan, és meg kell tenniük a szükséges óvintézkedéseket.
  - i. Szociális munkás szakmai tevékenysége során a segítségnyújtás az elsődleges fontosságú, a kötelezett együttműködésre épülő kapcsolatokban is.

### **3. A kliens és a szociális munkás kapcsolata**

- 3.1 A szociális munkásnak tevékenységét kliense bevonásával, folyamatos részvételével kell végeznie oly módon, hogy segítse őt az élethelyzetek megértésében, az ehhez kapcsolódó megfelelő döntések meghozatalában, és a szükséges intézkedések megtételében.

- 3.2 A szociális munkás tiszteletben tartja a kliense érdekeit, elismeri és támogatja azon jogukat, hogy döntéseiket saját érdekeiknek megfelelően alakítsák ki, feltéve, hogy ez nem veszélyezteti mások jogait.
- 3.3 A kliens és a szociális munkás együttműködése olyan formális kapcsolat keretében valósul meg, amely a bizalmon, az őszinteségen és a kliens autonómiájának tiszteletben tartásán alapul.
- 3.4 A szociális munkás arra törekszik, hogy az általa nyújtott szolgáltatások minden érintett számára hozzáférhetőek legyenek.
- 3.5 A szociális munkásnak segítenie kell továbbá klienseit abban, hogy megismerjék, megértsék és gyakorolhassák jogaikat, szükség esetén panaszt tudjanak tenni, jogorvoslatot kérhessenek.
- 3.6 A szociális munkában összeférhetetlen a szociális munkás és a kliens közötti rokoni, baráti, szerelmi, üzleti (haszonszerzésen alapuló) kapcsolat és a közösségi portálokon szerveződő, magánjellegű virtuális érintkezés. Amennyiben a kapcsolattartás külső körülmények miatt személyesen nem megoldható, lehetőség szerint a szociális munkásnak létre kell hoznia virtuális szakmai profilt, amin keresztül a klienskapcsolat fenntartható.
- 3.7 A kliens indokolt esetben kérheti másik szociális munkás kijelölését, amennyiben az intézmény működési keretei ezt lehetővé teszik. A szociális munkás - szakmai megfontolás alapján és/vagy összeférhetetlenség esetén - megszakíthatja a segítő kapcsolatot úgy, hogy gondoskodik a kliens további szakmai segítségének biztosításáról.
- 3.8 A szociális munkás arra törekszik, hogy elhárítson, minden olyan befolyásoló tényezőt, amely a tárgyilagos munkavégzését gátolja, különös tekintettel a bántalmazás különböző formáival kapcsolatos bűncselekmények és jogsértések esetére.
- 3.9 A kliensek számára juttatott adományokból a szociális munkás nem részesülhet, kivéve, ha azok elosztásáról az intézmény szabályzatában vagy eseti jelleggel máshogy rendelkezik.
- 3.10 A szociális munkás előzetesen tájékoztatja kliensét az általa igénybe vett szolgáltatás esetleges anyagi feltételeiről. A szociális munkás kliensétől egyéb ellenszolgáltatást nem kérhet, és nem fogadhat el.
- 3.11 A szociális munkát folytató szervezetek nem használhatják fel a segítő folyamatot pártpolitikai célokra, vagy vallási meggyőződés befolyásolására. Természetesen a kliensnek joga van hitéleti és politikához kapcsolódó tevékenységet folytatni.
- 3.12 Amennyiben a szociális szolgáltatás igénybevétele valamilyen elkötelezettséghez kötött, azt a klienssel előre közölni kell.
- 3.13 A kliensnek – az intézményre, az adott szolgáltatásra és a szociális munkásra vonatkozó - panaszát az érintett felek bevonásával minden esetben meg kell vizsgálni.
- 3.14 A szociális munkás kliensét nem avathatja be a munkahelyi vitákba.

- 3.15 Amennyiben a szociális munkás tudomására jut a kliensnek a szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó jogsérelme, bántalmazottsága, vagy a kiszolgáltatott helyzetével összefüggő visszaélés, kötelessége az érintett szervezetnél, vagy annak fenntartójánál vizsgálatot kezdeményezni.

#### **4. A szociális munkás és hivatásának kapcsolata**

- 4.1 A szociális munkás felelős azért, hogy a tevékenysége alapján milyen kép alakul ki a köztudatban a szociális munkás professzióról, ezért a szociális munkás
- a. minden szakmai és magánéleti megnyilvánulásában igyekszik fenntartani a hivatás megbecsülését, hitelességét;
  - b. gyakorlati tevékenységét, döntéseit a hivatás értékei és etikai előírásai irányítják;
  - c. nem vállalhat el olyan feladatot, amelyben tevékenységét visszaélésre vagy emberellenes célokra használhatják fel;
  - d. minden esetben beavatkozik, amennyiben a hivatása értékeit és etikai előírásait figyelmen kívül hagyó szakmai tevékenységet tapasztal a környezetében.
- 4.2 A szociális munkás folyamatosan fejleszti kompetenciáit. Törekszik az előírt képesítést megszerezni, és kihasználni a továbbképzési lehetőségeket.
- 4.3 A szociális munkás, amennyiben lehetősége van erre, szerepet vállal a hivatás fejlesztésében, a szakmai módszertan megújításában, a kutatásban, a szociális szakmához kapcsolódó közép- és felsőoktatásban tanuló diákok terepgyakorlatának vezetésében, senior alkalmazottként a novíciusok mentorálásában, valamint a hivatás érdekvédelmi és képviselői tevékenységében tagként aktív szerepet vállal.
- 4.4 Az önkéntesek, laikusok, gyakornokok bevonásáért, illetve az általuk nyújtott szolgáltatások minőségéért az őket bevonó szociális munkásé, illetve az intézmény vezetőjéé a felelősség.
- 4.5 A szociális munkás feladata, hogy a vele együtt tevékenykedő önkéntesek, laikusok, gyakornokok figyelmét felhívja az Etikai Kódex megismerésének és alkalmazásának kötelezettségére.
- 4.6 A szociális munkás a rendelkezésre álló lehetőségek, eszközök függvényében felelősséggel tartozik az általa vezetett segítő tevékenység teljes folyamatának szakmai tartalmáért, minőségéért.
- 4.7 A szociális munkás arra törekszik, hogy a szociális területen tevékenykedő intézmények, szervezetek és szakemberek hálózatként együttműködjenek, a társadalmi problémák megoldása érdekében szakmaközi egyeztetéseket, fórumokat, szektor- és ágazatközi együttműködések hozzanak létre.

#### **5. A szociális munkás és a munkatársak kapcsolata**

- 5.1 A szociális munkában és a munkatársak kapcsolatában alapvető érték az együttműködés, amely formális keretek között valósul meg. A szociális munkás tiszteletben tartja munkatársai nézeteit, feltéve, hogy azok nem ellentétesek a szociális munka elveivel és értékeivel, valamint tekintettel van képzettségükre és kötelezettségeikre.

- 5.2 A szociális munkás kapcsolatát munkatársaival a bizalom, a tisztelet és a szolidaritás határozza meg, ezek azonban nem fedhetik el a szakmai problémákat.
- 5.3 A szociális munkás szaktudását, gyakorlati tapasztalatait, szakmai információit és etikai dilemmáit megosztja és megvitatja munkatársaival, különös tekintettel a pályakezdőkre és a gyakornokokra, azok szakmai fejlődésének elősegítése érdekében.
- 5.4 A szociális munkás más szakemberekkel történő együttműködése során tiszteletben tartja azok kompetenciáit, ez azonban saját felelősségét az eset további vitelében nem csökkentheti.
- 5.5 A szociális munkás tiszteletben tartja munkatársainak és más szakembereknek a sajátjától eltérő véleményét és munkamódszerét, ennek fényében kritikájának felelős módon, az érintett bevonásával ad hangot.
- 5.6 Magánjellegű kapcsolata munkatársaival a szociális munkást nem befolyásolhatja abban, hogy szakmai tevékenységét legjobb tudása és meggyőződése szerint végezze.
- 5.7 A szociális munkás védi munkatársait az igazságtalan eljárásokkal szemben. Támogatja őket a kliensek és a hivatás érdekei miatt vállalt összeütközésekben.
- 5.8 A szociális munkás munkatársa helyettesítésekor, valamint esetátvételkor tekintettel van kollégája szakmai munkájára, érdekeire és a klienssel kialakított kapcsolatára.
- 5.9 A szociális munkás és az őt foglalkoztató intézmény, szervezet felelőssége, hogy mindenkor feladatai ellátására alkalmas állapotban kerüljön kapcsolatba kliensével.

## **6. A munkahelyi vezető és a szociális munkások kapcsolata**

- 6.1 A munkahelyi vezető kötelessége – együttműködve a fenntartóval - biztosítani vagy biztosítani, hogy a szociális munkások munkavégzéséhez rendelkezésre álljanak mindazok az erőforrások, amelyeket a munkájuk biztonságos, magasszínvonalú végzéséhez szükségesek.
- 6.2 A munkahelyi vezetőnek kötelessége ellenőrizni és betartatni, hogy az irányítása alatt álló szociális munkások munkájukat a tőlük telhető legnagyobb pontossággal, a jogszabályok, a szakmai sztenderdek, a protokollok, az irányelvek és a szociális munka etikai értékei alapján, az Etikai Kódex elvárásainak megfelelően végezzék.
- 6.3 A szociális munkásnak, és a munkahelyi vezetőnek tisztességgel kell eljárniuk tevékenységük során. Ebbe beletartozik, hogy ne éljenek vissza hatalmi pozíciójukkal és bizalmi kapcsolataikban azokkal az emberekkel szemben, akikkel kapcsolatba lépnek; ismerjék fel a személyes és szakmai élet közötti határokat. Nem élhetnek vissza helyzetükkel személyes és/vagy anyagi haszon érdekében.
- 6.4 A munkahelyi vezetőnek a szociális munkások munkáltatóival és szakmai/hivatali/szakmapolitikai szervezeteivel együttműködve kötelessége megvédeni és megvédeni azokat a szociális munkásokat, akik feladatkörükben veszélyeztetettek, vagy akik felhívják a figyelmet az igazságtalanságokra.

- 6.5 Sem a szociális munkás, sem a vezetői nem használhatják a médiaplatformokat a személyes konfliktusaik és sérelmeik közlésére.
- 6.6 A szociális munkásnak és munkáltatónak fel kell ismerniük és tenniük kell azért, hogy a munkatársak szakmailag és személyesen tudjanak gondoskodni magukról a kiégés megelőzése, valamint a munkakapcsolatok és az eredmények javítása érdekében.
- 6.7 A szociális intézmény vezetője gondoskodik az intézmény működésének átláthatóságáról, nyilvánossá teszi a szakmai szabályokat és az Etikai Kódexet, hogy a kliens informáltan élhessen panaszjogával.

## **7. A szociális munkás munkahelyéhez és társadalomhoz való viszonya**

- 7.1. A szociális munkás munkahelyén az Etikai Kódex elvei, értékei érvényesítésére törekszik. Ha ennek elérésében a szociális munkást akadályozzák, akkor joga van az Etikai Kollégiumhoz fordulni segítségért.
- 7.2. A kliens és a szociális munkás érdeke szorgalmaznia, hogy az Etikai Kódex beépüljön az adott intézmény működését szabályozó dokumentumokba.
- 7.3. A szociális munkás kötelessége, hogy törekedjen a szociális-, gyermekjóléti- és gyermekvédelmi szolgáltatások és ellátások feltételeinek javítására.
- 7.4. A szociális munkás kötelessége, hogy felhívja a fenntartók, munkáltatók, döntéshozók, politikusok és a közvélemény figyelmét azokra a helyzetekre, amelyekben az erőforrások nem elegendőek, vagy amelyekben a források elosztásának gyakorlata manipulatív, elnyomó, igazságtalan, káros vagy illegális. A szociális munkások e tevékenysége nem szankcionálható, a felelősség a munkáltatót terheli.
- 7.5. A szociális munkásnak fel kell ismernie, hogy a digitális technológia és a közösségi média használata fenyegetést jelenthet a szakmai etikai normákra, beleértve ebbe, de nem kizárólagosan a magánéletet, a titoktartást, az összeférhetetlenséget, a kompetenciát és a szakmai dokumentációt érintő előírásokat. A szociális munkásoknak meg kell szerezniük a szükséges ismereteket és készségeket ahhoz, hogy elkerülhessék az etikátlan gyakorlatokat a technológia használata során.
- 7.6. A szociális munkás munkahelye szakmai gyakorlatának javítására törekszik, növelve ezzel a szolgáltatások hatékonyságát és színvonalát. A munkáltatónak kötelessége támogatni a szociális munkást az esetmegbeszélő csoportokon, csapatépítésen, szakmai továbbképzéseken és a szupervízióon való részvételében.
- 7.7. A segítő munka során a szociális munkás védelemre jogosult a vele, az intézményével vagy a kliensével szembeni jogsértő vagy etikátlan bánásmóddal szemben. Ha etikai sérelem éri akár intézmények, akár személyek részéről, akkor lehetősége van védelemért fordulni elsőként munkáltatójához, ezt követően annak fenntartójához. Továbbá lehetősége van az Etikai Kollégium állásfoglalását kérni.

- 7.8. A szociális munkás amennyiben közszereplést vállal, minden esetben közli, hogy milyen minőségben, kinek a nevében (egyén, munkahely, szakma, szervezet, egyház, párt stb.) nyilatkozik vagy cselekszik.
- 7.9. Az Etikai Kódex az aláíró szervezetek minden tagjára nézve kötelező. A szociális munkás kötelessége az Etikai Kódexben foglaltak betartása, és törekszik annak betartatására. Ez abban az esetben is kötelessége, ha szociális munkásként nem szociális-, gyermekjóléti-, gyermekvédelmi intézményben végzi a munkáját.
- 7.10. A szociális munkás munkavégzése során tudatosítja környezetében a társadalmi felelősségvállalás és -részvétel, valamint a szolidaritás fontosságát.
- 7.11. A szociális munkásnak a munkavégzés keretein túl is az Etikai Kódex elveihez méltó módon kell viselkednie.
- 7.12. A szociális munkásnak biztosítani kell azt, hogy a rendelkezésére álló erőforrásokat tisztességesen, a kliensek igényeinek megfelelően használják fel.
- 7.13. A szociális munkás tudatában van annak, hogy felelősséggel tartozik tetteiért azoknak az embereknek, akikkel együtt dolgozik: kollégáinak, munkáltatójának, fenntartójának, szakmai szövetségeinek. A szociális munkás a helyi, nemzeti jogszabályokat és nemzetközi egyezményeket betartja és betartatja. Munkája során döntéseit kellő bölcsességgel, etikai, jogi és kulturális megfontolással hozza meg.

### **Záró rendelkezések az Etikai Kódexhez**

1. Az Etikai Kódexet aláíró szervezeteknek biztosítaniuk kell, hogy tagjaik megfelelhessenek az etikai elvárásoknak és a szakmai kötelezettségeknek.
2. A szociális munka Etikai Kódexe nyilvános, a szociális szolgáltatást igénybevevők, az együttműködő intézmények és szervezetek számára hozzáférhetővé kell tenni.
3. Az Etikai Kódexet aláíró szervezetek tagsága nem fedi le a szociális, gyermekjóléti- és gyermekvédelmi ágazatot, éppen ezért fenntartótól függetlenül minden szociális szakmai szervezettel szemben elvárás, hogy a szakdolgozóknak lehetőséget nyújtsanak abban, hogy megismerjék az Etikai Kódexet és lehetőség szerint építsék be a működésükbe annak elveit.
4. Az etikai alapelvek és normák nem helyettesítik a szakma működési feltételeit:
  - a kiépült intézményhálózatot a szükséges tárgyi feltételekkel együtt
  - a szakemberek felkészültségét
  - a szakmai szabályok ismeretét
  - a szociális munka egyéb szabályozási szintjeit
  - a szociális munka társadalmi presztízsét, érdekvédelmet.
5. A Szociális Szakmai Szövetség legalább ötévente, de indokolt esetben rövidebb periódusban felülvizsgálja az Etikai Kódexet. A benyújtott változtatási javaslatokat szakmai nyilvánosság előtt vitatja meg.

## **Értelmező rendelkezések**

**Szociális munka:** olyan hivatásszerűen végzett tevékenység, melyet – a szociális, gyermekjóléti- és gyermekvédelmi ellátórendszeren belül vagy azon kívül – személyes szolgáltatásként nyújtanak, és amely az igénybevevők problémáinak megoldásához szükséges külső és belső erőforrások komplex mozgósítására, ezzel élet- és működőképességének javítására, illetve helyreállítására irányul.

Tágabb értelemben szociális munkának tekintendő a szociális, gyermekjóléti- és gyermekvédelmi ellátórendszer keretein belül végzett gondozó-ápoló tevékenység, illetve a hatósági intézkedésekhez kapcsolódó szociális tevékenység is.

**Szociális munka célja:** a szakma meghatározó céljai közé tartozik a társadalmi változás, a társadalmi fejlődés, a társadalmi összetartozás elősegítése, valamint az emberek hatalomhoz juttatása és felszabadítása. A szociális munka egyszerre gyakorlati szakma és tudomány, amely elismeri, hogy egymáshoz szorosan kapcsolódó történelmi, társadalmi-gazdasági, kulturális, térbeli, politikai és személyes tényezők kedvezően és/vagy kedvezőtlenül befolyásolják az emberiség jóllétét és fejlődését.

**Szociális munkás:** szakirányú egyetemi, főiskolai, alapképzésben vagy mesterképzésben szerzett oklevéllel rendelkező munkatárs, aki szociális munkát végez.

**Szociális szakdolgozó:** a szociális-, gyermekjóléti- és gyermekvédelmi ellátórendszerben elismert szakirányú végzettséggel dolgozó személy.

**Szociális területen dolgozó:** a szociális-, gyermekjóléti- és gyermekvédelmi ellátórendszerben nem szociális képzettséggel dolgozó személy, ideértve az önkénteseket is.

**Kliens:** egyén, család, csoport, közösség, aki/amely a szociális munkás együttműködését igényli, arra rászorul, esetleg jogszabály alapján kötelezik a szolgáltatás igénybevételére.

