

Kedves Lakó, Hozzá tartozó!

A Házirend a bentlakásos otthon belső rendjének szabályozója, melynek ismerete és betartása szükséges a békés, nyugodt légkör és harmonikus együttélés érdekében.

Az intézményi jogviszony keletkezésekor ellátást igénybe vevő részére a Házirend egy példánya átadásra, igény szerint felolvasásra kerül, illetve a bentlakásos intézményekben a tájékoztató táblákon is megtalálható, így mindenki számára folyamatosan megtekinthető.

Kérjük, hogy a Házirendet figyelmesen olvassa el (hallgassa meg) és ha kérdése fogalmazódik meg, forduljon bizalommal a Szociális és mentálhigiénés csoport munkatársaihoz!

Kányai Róbert
igazgató

**IDŐSEK OTTHONA, IDŐSKORÚAK
GONDOZÓHÁZA
HÁZIRENDJE
(módosításokkal egységes szerkezetben)**

Tartalomjegyzék

I. Az intézmény bentlakásos otthonai	5
II. Általános rendelkezések	5
1. A Házi rend célja.....	5
2. A Házi rend hatálya.....	6
3. A Házi rend nyilvánossága	6
4. Adatkezelés, adatvédelem	6
III. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre, illetve az alapfeladatot meghaladó szolgáltatások, programok és azok térítési díjai.....	7
1. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre	7
2. Az intézmény alapfeladatát meghaladó szolgáltatások, programok és azok térítési díjai .	9
3. Egyéb szolgáltatások.....	9
IV. Ruházattal, textíliával, tisztálkodó szerekkel való ellátás,.....	10
valaminta ruházat és textília tisztításának és javításának rendje.....	10
1. Ruházattal való ellátás.....	10
2. Textíliával való ellátás	10
3. Tisztálkodószerek, eszközök.....	10
4. A ruházat és textília tisztításának és javításának rendje.....	10
V. Az intézménybe bevihető személyes használati tárgyak köre	10
VI. Az intézmény napirendje	11
VII. Az együttélés szabályai	13
1. Az ellátást igénybe vevők jogai és kötelezettségei	13
2. Az intézményi dolgozók jogai és kötelezettségei	14
3. Közös szabályok.....	14
VIII. Érdekvédelem.....	15
1. Lakógyűlés	15
2. Panaszkezelés.....	15
3. Érdekképviselői fórum	16
IX. Kapcsolattartás szabályai	16
1. Lakók egymás és hozzátartozóik közötti kapcsolattartása.....	16
2. Gondnokkal történő kapcsolattartás.....	16
3. Intézménnyel való kapcsolattartás	16
4. Kapcsolattartás telefonon	17
5. Levelezés.....	17
6. Látogatás rendje	17

X. Az intézményből való eltávozás és visszaérkezés rendje.....	19
1. Eltávozásra vonatkozó szabályok	19
2. Hosszabb idejű távollétre vonatkozó szabályok	19
XI. Érték- és vagyonmegőrzésre átvett tárgyak átvételének és kiadásának szabályai.....	20
XII. Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai	21
1. Az intézményi jogviszony megszűnik:	21
2. Az intézményi jogviszonyt az intézményvezető felmondhatja, ha ellátott:.....	21
3. Jogorvoslati lehetőség	22
4. Házirend megsértése	22
XIII. Záró rendelkezések.....	22

I. Az intézmény bentlakásos otthonai

Bentlakásos ellátás keretében az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr a város négy különböző pontján, összesen 232 férőhelyen tartós bentlakásos elhelyezést nyújtó idősök otthonát, két telephelyen, összesen 43 férőhelyen átmeneti elhelyezést nyújtó időskorúak gondozóházat működtet. A Kálóczy téri Idősek Otthona ötödik emeletén – 31 férőhelyen kialakított – súlyos demens személy ellátását biztosító részleg működik.

Intézmény megnevezése	Címe	Férőhelyszám (fő)
Kálóczy téri Idősek Otthona	9026 Győr, Kálóczy tér 9-11.	135 (ebből 31 fő súlyos demens ellátott)
Apáca utcai Idősek Otthona	9022 Győr, Apáca utca 27.	28
Cuha utcai Idősek Otthona	9024 Győr, Cuha utca 30.	44
Mohi utcai Idősek Otthona	9028 Győr, Mohi utca 4.	25
Répcse utcai Időskorúak Gondozóháza	9024 Győr, Répcse utca 8/b.	20
Lepke utcai Időskorúak Gondozóháza	9028 Győr, Lepke utca 37.	23

A Házirend a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény, a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM. rendelet (továbbiakban: Szakmai rendelet), a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről szóló 9/1999. (XI. 24.) SzCsM. rendelet, a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról szóló 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet, valamint a fenntartó önkormányzat mindenkor hatályos a szociális igazgatás és szociális ellátások helyi szabályozásáról szóló helyi rendelete alapján készült.

II. Általános rendelkezések

Az ellátás igénybevételének megkezdése előtt az intézmény igazgatója vagy az általa megbízott személy az ellátást igénybe vevővel, illetve törvényes képviselőjével írásban megállapodást köt.

A bentlakásos ellátásért a vonatkozó szabályok szerint *személyi térítési díjat kell fizetni*, melyről az intézmény igazgatója a jogosultakat írásbeli értesítésben tájékoztatja. A személyi térítési díj megfizetése tárgyhónapban történik.

1. A Házirend célja

A házirend célja, hogy meghatározza az intézmény belső működési rendjét és tájékoztasson az alapvető szabályokról, melyek a következők:

- az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre, illetve az intézmény alapfeladatát meghaladó szolgáltatások, programok és azok térítési díja,
- ruházattal, textíliával, tisztálkodó szerrel való ellátás, valamint a ruházat és textília tisztításának és javításának rendje,
- az intézménybe bevihető személyes használati tárgyak köre,

- az intézmény napirendje,
- az együttélés szabályai,
- érdekvédelem,
- kapcsolattartás szabályai,
- az intézményből való eltávozás és visszaérkezés rendje,
- az érték- és vagyonmegőrzés szabályai,
- az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai.

2. A Házi rend hatálya

A Házi rend hatálya kiterjed a bentlakásos intézmény valamennyi igénybe vevőjére, törvényes képviselőjére, dolgozójára és az otthonok/gondozóházak területére belépő valamennyi személyre.

3. A Házi rend nyilvánossága

Jogszabályi rendelkezés alapján a Házi rend és az alább felsorolt szabályzatok, dokumentumok nyilvánosak, melyek a telephelyeken, a tájékoztatóablákon kifüggesztve, illetve az intézmény honlapján (www.eeszi.hu) elérhetőek:

- Házi rend,
- Tanúsítvány,
- Panaszkezelési szabályzat,
- Dohányzási szabályzat,
- Pénzkezelési szabályzat,
- Ellátotti pénzkezelési szabályzat,
- Tűzvédelmi szabályzat,
- intézmény gazdálkodásáról szóló tájékoztatás,
- intézményi térítési díj napi összege (étkezéssel, étkezés igénybevétele nélkül),
- Érdekképviselői fórum szabályzata, illetve tagjainak neve, elérhetősége, (idősek otthona esetében)
- egy ellátottra jutó havi önköltség összege,
- heti foglalkozási terv,
- ellátottjogi képviselő neve, elérhetősége,
- ATC-lista (gyógyszerek hatóanyagai),
- étlap,
- adatkezelési tájékoztató,
- ellátást érintő minden fontos információ.

4. Adatkezelés, adatvédelem

Az intézmény a személyes adatokat a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeli.

Az ellátást igénybe vevőt illeti a személyes adatainak védelme. Az intézmény igazgatója ezért fokozott figyelmet fordít és vár el a dolgozóktól, az ellátást igénybe vevő személyi adatainak kezelésével, egészségi állapotával, személyes körülményeivel, jövedelmi viszonyaival kapcsolatban.

A dolgozó a szakmai titoktartás előírásai szerint az ellátást igénybe vevővel kapcsolatosan információt csak az általa megnevezett személynek adhat ki, egyéb személynek nem.

Az ellátást igénybe vevő személyi okmányai (igazolvány és/vagy útlevél, lakcímkártya, TAJ-kártya, adóazonosító kártya), továbbá a közgyógyellátási igazolványa és egészségügyi dokumentációi a nővérszobában zárt szekrényben kerülnek elhelyezésre, amelyek csak az ellátást igénybe vevő, a törvényes képviselője írásbeli meghatalmazása alapján adhatók át harmadik személynek.

III. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre, illetve az alapfeladatot meghaladó szolgáltatások, programok és azok térítési díjai

1. Az intézmény által nyújtott szolgáltatások köre

A bentlakásos intézmény az ellátást igénybe vevő részére teljes körű ellátást biztosít, amely az alábbi szolgáltatásokat tartalmazza:

- lakhatás, állandó felügyelet,
- gondozás, ápolás,
- egészségügyi ellátás,
- étkezés,
- szükség szerint ruházattal, illetve textíliával történő ellátás,
- mentális gondozás, foglalkoztatás,
- környezeti higiéne biztosítása.

Lakhatás, állandó felügyelet

Az idősek otthona tartós, végleges elhelyezést, az időskorúak gondozóháza átmeneti elhelyezést biztosít. A lakók elhelyezése 1-2-3 ágyas szobákban történik. A lakószobák ajtaja kulccsal nem zárható, annak érdekében, hogy hirtelen rosszullet esetén az ápolók, gondozók azonnal segítséget tudjanak nyújtani.

A folyamatos felügyeletet az ápoló és gondozó személyzet biztosítja. Az épületekben mindenütt nővérhívó rendszer működik.

A lakó testi épségének védelmére korlátozó intézkedés alá vonható, amelynek eljárásrendjét a Házirend 1. sz. melléklete tartalmazza.

Gondozás, ápolás

A feladatellátás az ellátott személy egészségi, fizikai és mentális állapotának figyelembevétele alapján, az ellátottal közösen a szakmai team által készített egyéni gondozási terv alapján történik.

Egészségügyi ellátás

A lakók általános orvosi ellátásáról az intézmény orvosa gondoskodik. Szakorvosi ellátás keretében pszichiáter, bőrgyógyász, neurológus szakorvos is rendel.

Az intézmény mozgásterapeutát, gyógytornászt foglalkoztat, akik orvos, szakorvos utasításának megfelelően mobilizálás céljából egyéni és csoportos foglalkozásokat tartanak a lakók részére időskori, mozgásszervi, reumatikus és más okokból adódó panaszok enyhítésére, a mozgásképeség megtartása céljából.

Megelőzést szolgálja a rendszeres felvilágosítás, illetőleg a krónikus betegek rendszeres ellenőrzése, meghatározott időnként a vitális paraméterek ellenőrzése. A prevenció része az egészségmegőrzésről szóló tájékoztatás, az egészséges táplálkozással kapcsolatos foglalkozás, valamint a szűrővizsgálatok megszervezése.

Szakápolási tevékenységet az intézmény egészségügyi szolgáltató bevonásával biztosítja.

Amennyiben az intézmény orvosa az otthon lakóját szakrendelésre vagy kórházba irányítja, a szállítása betegszállítóval, illetve betegtaxi igénybevételével biztosított. A sürgősségi betegszállítás minden esetben az Országos Mentőszolgálattal történik.

A szabad orvosválasztás lehetőségével minden ellátást igénybe vevő élhet.

Az intézménynek gondoskodnia kell a megfelelő gyógyszerellátásról és a beszerzett gyógyszerek tárolásáról. Az intézmény a lakók számára az alapgyógyszerkészletet (ATC-lista) alapján térítésmentesen biztosítja, valamint injekciót, infúziót, akut sebellátáshoz szükséges kötszereket és a szűrővizsgálatokhoz szükséges reagenseket is.

A gyógyászati segédeszköz ellátása körében az intézmény feladata a vényre felírt testtávoli eszköznek az intézmény költségén, a testközeli segédeszköznek az ellátott költségén történő biztosítása. Az alapgyógyszerkészlet körébe tartozó gyógyszereken túlmenően az egyéni gyógyszereszköz költség megfizetése a Szakmai rendelet szerint történik.

Inkontinencia termékeket az ellátottak számára az intézmény költségmentesen biztosítja.

A lakók számára szükséges gyógyszereket, kötszereket az intézmény szerzi be.

A lakók gyógyszert nem tarthatnak maguknál, a gyógyszerek adagolását az ápolók, gondozók végzik. Eltávozás ideje alatt a szükséges gyógyszerekről az ellátást igénybe vevő részére az intézmény gondoskodik.

A fennjáró lakók személyi higiéniájuk megtartása érdekében a mosdót, fürdőt naponta, igényük szerint használhatják. A napi mosakodást, zuhanyozást a fennjáró lakók önállóan végzik. Az ágyban fekvő betegek, illetve egyéb okból segítségre szorulóknak mosdatása, fürdetése az ápolók, gondozók segítségével a fürdetési rend szerint történik.

A telephelyek helyiségeinek tisztántartása, takarítása intézményi feladat.

Étkezés

Az intézmény napi ötszöri étkezést (napi egy alkalommal meleg étel, illetve hetente két alkalommal meleg vacsora és reggeli), szakorvosi javaslatra dietetikus által összeállított diétát biztosít. Az étlap összeállítására során a lakók javaslatai figyelembevételre kerülnek.

Egyéni szükségleteknek megfelelően történik az étkeztetésben való segítségnyújtás.

Mentálhigiénés ellátás, foglalkoztatás

Az intézmény mentálhigiénés ellátás keretében gondoskodik

- a személyre szabott ellátásról,
- a konfliktushelyzetek megelőzéséről egyéni és csoportos megbeszélések keretében,
- a szabadidő kulturált eltöltéséről,
- az ellátottak családi és társadalmi kapcsolatainak fenntartásáról,
- a gondozási tervben foglaltak megvalósításáról,
- a hitélet gyakorlásáról,
- az intézményen belüli kis közösségek, társas kapcsolatok kialakulásáról és működéséről,
- meghatározott napokon a lakóknak történő bevásárlásról, a beszerzett áruk szétosztásáról.

Az intézményben a lakó életkorának, egészségi és mentális állapotának, egyéni képességének megfelelő, személyre szabott mentális gondozást, egyéni és csoportos foglalkoztatást, a gondozási tervek megvalósulását a Szociális és mentálhigiénés csoport munkatársai biztosítják.

A programokon történő részvétel önkéntes.

Az intézményben a lelki gondozás biztosításával válik teljes körűvé a mentális gondozás. Az intézmény lakói vallásukat szabadon gyakorolhatják, tiszteletben tartva egymás vallási hovatartozását.

Az intézmény lehetőséget biztosít a különféle vallási felekezetek képviselői, papjai, lelkészei számára a lakók meglátogatására, a velük való rendszeres kapcsolattartásra.

A vallásgyakorlásra a lakószobákban, illetve a társalgóban van lehetőség, az egyéni vallási-lelki szükségletekhez (pl. gyónás, szentáldozás stb.) való zavartalan hozzáférést az intézmény munkatársai segítik.

2. Az intézmény alapfeladatát meghaladó szolgáltatások, programok és azok térítési díjai

Az intézmény alapfeladatát meghaladó szolgáltatások, programok:

- kulturális programok (pl.: előadóművészek fellépése, színházlátogatás),
- egészségmegőrző, felvilágosító, terápiás és készségfejlesztő előadások, programok,
- ünnepekhez kapcsolódó közösségi programok,
- kirándulások.

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

Az intézmény a résztvevők igényeinek megfelelően szabadidős programokat szervez. A jelentkezők száma alapján, a várható költség meghatározása céljából előzetes költségkalkuláció készül. Az egy főre jutó várható eseti térítési díj összegéről a programon részt venni kívánó ellátást igénybe vevőt írásban tájékoztatja, aki ugyanezen tájékoztatón nyilatkozik a programon való részvételi szándékáról. Az eseti térítési díj megállapításakor az ellátást igénybe vevő jövedelmét nem kell figyelembe venni. Az eseti térítési díj megfizetésére a program megvalósítását követően kerül sor. Amennyiben a programon résztvevő az eseti térítési díjat nem fizeti meg, úgy azt a személyi térítési díjhoz hasonlóan az intézmény hátralékként kezeli.

3. Egyéb szolgáltatások

Az intézmény a lakók részére pedikűrös, manikűrös, fodrász, szolgáltatások igénybevételi lehetőséget biztosítja, melynek díjait a vállalkozó határozza meg, költsége az igénybe vevőt terheli. A szolgáltatás megfizetése készpénzben, a terápiás munkatárs közreműködésével a szolgáltatás igénybevételekor a vállalkozónak történik.

IV. Ruházattal, textíliával, tisztálkodó szerekkel való ellátás, valamint a ruházat és textília tisztításának és javításának rendje

1. Ruházattal való ellátás

A lakók az intézményben a saját ruházatukat használják. Amennyiben lakó elegendő, illetve megfelelő saját ruházattal nem rendelkezik, akkor az intézmény a teljes körű ellátás keretében számára legalább három váltás fehérneműt és hálóruhát, az évszaknak megfelelő, legalább két váltás felsőruházatot és utcai cipőt, szükség szerint más lábbelit biztosít.

Az intézmény által biztosított ruházat az intézmény tulajdonát képezi, mely kiadását követően a lakó leltárába kerül.

2. Textíliával való ellátás

A lakó az intézményben a saját textíliáját is használhatja. Amennyiben nem rendelkezik elegendő, illetve megfelelő saját textíliával, akkor az intézmény biztosítja számára a legalább

- 3 váltás ágyneműt,
- a tisztálkodást segítő három váltás textíliát.

Az ágynemű cseréje szükség szerint, de legalább heti egy alkalommal történik.

3. Tisztálkodószerek, eszközök

Az intézmény a lakó részére a legalapvetőbb tisztálkodási szereket (szappan, tusfürdő vagy habfürdő, sampon, babaolaj, fogkrém, borotvahab, borotva, fültisztító, hintőpor, testápoló szerek stb.) szükség szerint biztosítja.

4. A ruházat és textília tisztításának és javításának rendje

Szükség esetén a ruházat tisztításáról és javításáról az intézmény gondoskodik.

A ruhanemű azonosíthatósága céljából a mosoda a mosás előtt a jelöletlen ruházatot, textíliát megjelöli. A mosás közben elveszett, vagy használhatatlanná vált saját ruházatot az intézmény pótolja.

V. Az intézménybe bevihető személyes használati tárgyak köre

A bentlakásos intézményekbe az ellátást igénybe vevők magukkal hozhatják a személyes ruházaton, tisztálkodó szereken, személyes használatra szánt kisebb eszközökön (pohár, kanál stb.) kívül azokat a személyes használati tárgyaikat, amelyek méretüknél fogva egy-egy ellátást igénybe vevőre jutó lakótérben, illetve szekrényben, éjjeliszekrényben akadály nélkül elhelyezhetők és a szobatársakat nem zavarják a közlekedésben. Ezen tárgyak hozzájárulnak komfortérzetük biztosításához, szellemi, kulturális és szórakozási igényeinek megvalósításához (pl.: emléktárgyak, rádió, könyv, fényképek stb.)

A korlátozott tárolhatóság miatt nagyobb méretű biztonságos közlekedést segítő eszköz (pl.: elektromos rokkantkocsi) behozatalához az intézmény vezetőjének tájékoztatása szükséges.

Az intézményben kábeltelevízió szolgáltatás biztosított. A társalgókban és közösségi helyeken a televízió elhelyezése az intézmény feladata, melynek előfizetési díját az intézmény fizeti. A lakószobákban a televízió csatlakozás biztosított, melynek díja az érintett lakót terheli.

A szobákban a televízió elhelyezés feltétele, hogy az ellátottak által behozott készülékekről az ellátott, a törvényes képviselője írásban nyilatkozzon, hogy műszakilag megfelelő állapotú, illetve a készülék elhelyezése (mérete, tárolása) nem akadályozza az ellátást, szabad mozgást.

Amennyiben falra szerelten kívánják elhelyezni a készüléket, az ehhez szükséges szerelvények biztosítása az ellátást igénybe vevő feladata, ezek felszereléséről az intézmény gondoskodik. A szobákban az ellátottak nyugalma, pihenése érdekében a készülékhez fülhallgató használata kötelező.

Elektromos berendezéseket (pl.: mikrohullámú sütő) behozni az érintett telephely szakmai vezetőjének írásbeli engedélyével lehet. Az erre irányuló kérelmében szerepeltetni kell a készülék pontos megnevezését, fogyasztási paramétereit és felhasználás célját, valamint mellékletként csatolni szükséges nyilatkozatát arra vonatkozólag, hogy a készülék műszaki állapota megfelelő, használata biztonságos.

A berendezések műszaki állapotát az intézmény igazgatója által kijelölt személy esetenként, alkalmasszerűen ellenőriztetheti. Amennyiben az ellenőrzéskor nyilvánvalóvá válik, hogy az eszköz érintésvédelmi szempontból nem megfelelő, vagy tűzveszélyes, a kiadott engedély visszavonásra kerül.

Az ellátást igénybe vevő, a törvényes képviselője vagy hozzátartozója nem szerelhet és üzemelhet be készüléket önállóan.

A behozott, személyes használatban tartott tárgyak, értékek megőrzésére, megóvására az intézmény fokozott figyelmet fordít és az ellátást igénybe vevőket is erre ösztönzi. Az intézmény kártérítési felelősséget csak az értékmegőrzési szabályoknak megfelelően leadott tárgyakért, értékekért vállal. A személyes használatban lévő tárgyakért tulajdonosuk felel.

Tilos az intézmény területére behozni minden olyan eszközt, amely az intézményben élők testi épségére közvetlen veszélyt jelent. Az intézménybe az ellátást igénybe vevők által behozott személyes tárgyak közül veszélyesnek minősülnek: önvédelmi eszköz, vágó- illetve szűrőeszköz – kivéve, amely az étkezéshez szükséges –, ismeretlen összetételű és hatású anyagok, szerek, robbanóanyagok. A fentiekben felsorolt, engedély nélkül behozott tárgyak birtoklása a házirend súlyos megszegésének minősül.

Az intézménybe behozott ingóságokról, személyes használati tárgyokról személyi leltár készül.

VI. Az intézmény napirendje

Felkelés:

Reggel a felkelés egyéni igények szerinti időpontban történik, figyelemmel a még alvó lakótársak nyugalma. A korábban kelőknek úgy kell közlekedniük a lakószobát, illetve a közösségi helyiséget használniuk, hogy azzal a még pihenő lakókat ne zavarják.

A felkelést követően azok a lakók, akiknek fizikai és egészségi állapota lehetővé teszi, gondoskodnak az ágyneműjük szellőztetéséről, a beágyazásról, elvégzik a reggeli tisztálkodást és felöltöznek, igény szerint ezen tevékenységek elvégzésében az ápolók, gondozók segítenek.

Étkezés: Az intézmény napi ötszöri étkezést, lakó egészségi állapotának megfelelő diétát biztosít. Tízórai és uzsonna a főétkezések között kerül kiosztásra.

Az étkezés az ebédlőben történik, a fekvőbetegek szobájukban étkeznek.

Étkezési idő:

Idősek otthonában

- reggeli 7.15–09.00-ig,
- ebéd 11.30–14.00-ig,
- vacsora 16.30–17.30-ig.

Időskorúak gondozóházában

- reggeli 7.30–8.30-ig,
- ebéd 12.30–13.00-ig,
- vacsora 17.00–18.00-ig.

Az intézmény az egyéni szükségleteknek megfelelően a teakonyhákban lehetőséget biztosít az egyszerűbb ételek elkészítésére. A telephelyeken hűtőszekrény áll a lakók rendelkezésére, ahol a romlandó ételek tárolására elkülönítetten (névvel ellátott zárt doboz) lehetősége van, ezért a szobákban bontott, csomagolatlan, hűtés nélküli élelmiszer, étel tárolása tilos. A hűtőkben tárolt élelmiszereket a higiénés szabályok szerint az intézmény dolgozói ellenőrzik és a lejárt szavatossági idejű élelmiszereket kidobják.

A lakók a teakonyhákban elhelyezett tűzhelyeket, rezsókat, mikrohullámú sütőket a dolgozók segítségével használhatják.

Csendes pihenő: az idősek otthonaiban 12.30–14.30-ig, időskorúak gondozóházaiban 13.30–15:00-ig tart.

A csendes pihenő alatt a lakóknak olyan elfoglaltságot kell keresniük, hogy a pihenő társaikat ne zavarják. Ebben az időszakban látogatók fogadása kizárólag a társalgóban lehetséges.

Lefekvés javasolt időpontja: 22.00 óra, de vacsora, gyógyszerosztás és tisztázás után bármikor.

Gyógyszerosztás: Étkezéskor, illetve az orvos előírása szerint napközben, esti időszakban. A gyógyszereket az ápoló, gondozó jelenlétben kell bevenni. A gyógyszer bevitelét az ápoló, gondozó minden egyes alkalommal ellenőrzi.

Szabadidő eltöltés: Egyéni és csoportos foglalkozásokat az étkezések közötti délelőtti és délutáni időszakokban szerveznek a szakemberek.

Az otthonok közös helyiségei és az ott elhelyezett az intézmény tulajdonát képező könyvek, társasjátékok, TV, folyóiratok stb. rendelkezésre állnak, amelyet egymás igényeire kölcsönös figyelemmel 22.00 óráig vehetnek igénybe. Ezen tárgyak óvása mindenkinek érdeke és kötelessége.

A lakók az intézmény közös helyiségeit (pl.: társalgók, folyosók, ebédlő, mosdó stb.) szabadon használhatják.

A lakóknak ügyelniük kell arra, hogy magatartásukkal sem az intézmény rendjét, sem társaik nyugalma ne zavarják.

Vitás esetekben a többség véleménye az irányadó, ez vonatkozik a közös helyiségekben folytatott tevékenységre is (pl.: TV-nézés stb.). Megegyezés hiányában a lakó önbíráskodással nem szerezhet érvényt akaratának.

Lakó más által használt lakószobában csak az ott lakók együttes beleegyezésével tartózkodhat.

VII. Az együttélés szabályai

Az intézmény feladatait – az általa biztosított szociális szolgáltatások tekintetében – Magyarország Alaptörvényében meghatározott alapvető jogoknak maradéktalan és teljes körű tiszteletben tartásával végzi.

Az intézményi szolgáltatás során az igénybe vevők alkotmányos jogait az intézmény ellátottai és a hozzátartozók egymás között teljeskörűen tiszteletben tartják.

Az intézmény valamennyi ellátást igénybevevőjének és dolgozójának egymáshoz való viszonya az emberi méltóság tiszteletére épül. Elvárja a kölcsönös tapintatot, udvariasságot, megértést és ésszerű határokig a toleranciát.

1. Az ellátást igénybe vevők jogai és kötelezettségei

Az ellátást igénybe vevőnek joga van egyéni szükségletei, speciális helyzete vagy állapota alapján a személyre szabott szolgáltatás igénybevételére.

Az ellátást igénybe vevőnek joga van az intézmény működésével, gazdálkodásával kapcsolatos legfontosabb adatok megismeréséhez.

Az ellátást igénybe vevő kötelezettsége, hogy óvja saját és lakótársai testi épségét, egészségét, elsajátítsa és alkalmazza az egészséget és biztonságot védő ismereteket, továbbá haladéktalanul jelentse elsősorban az érintett telephely szakmai vezetőjének, távolléte esetén a műszakban dolgozó ápolónak, gondozónak, Szociális és mentálhigiénés csoport munkatársának, ha magát, társait, vagy másokat veszélyeztető állapotot, tevékenységet, illetve balesetet, rosszulletet észlel. A fentiek betartása érdekében az ellátást igénybe vevő nem tarthat magánál olyan tárgyakat (pl.: kés, villa, olló, gyújtóeszköz), amelyekkel önmaga, illetve mások életét, testi épségét veszélyezteti. Amennyiben ilyen eszközöket birtokol, azokat rendeltetésszerűen kell használnia.

Az ellátást igénybe vevő kötelessége, hogy óvja és rendeltetésszerűen használja az intézmény létesítményeit, felszereléseit, eszközeit, berendezéseit, közösségi helyiségeit, valamint a lakótársa tulajdonában lévő használati tárgyakat, műszaki berendezéseket.

Amennyiben a lakó szándékosan vagy gondatlanságból kárt okoz lakótársa vagy az intézmény tulajdonában, akkor az okozott kárt köteles megtéríteni.

Szándékos a károkozás

- ha a lakó előre látja, tudja, hogy cselekedetével kárt okoz, tisztában van a cselekedetének következményével,

Gondatlan a károkozás, ha

- a lakó előre nem méri fel a magatartásának lehetséges következményeit, illetőleg nem látja cselekményének lehetséges következményeit, mert körültekintés nélkül, hirtelen cselekszik.

2. Az intézményi dolgozók jogai és kötelezettségei

Az ellátást végző személynek joga van

- a munkavégzéshez kapcsolódó megbecsüléshez, tisztelethez,
- emberi méltósága és a személyiségi jogai tiszteletben tartásához,
- szakmai munkája elismeréséhez,
- a megfelelő munkakörülményekhez.

Az intézmény dolgozói kötelesek a munkakörükből és hivatásukból adódóan figyelmes, udvarias, a lakók közérzetét, közösségi beilleszkedését segítő magatartást tanúsítani.

Az ellátás biztosítása során az egyenlő bánásmód követelményét meg kell tartani.

Az ellátást igénybe vevő jövedelmi helyzetét csak a törvényben, illetve a törvény felhatalmazása alapján készült kormányrendeletben meghatározott esetekben és feltételek mellett lehet vizsgálni.

Az intézmény dolgozója, valamint a közös háztartásban élő közeli hozzátartozója az ellátást igénybe vevővel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az intézményi jogviszony alatt, illetve annak megszűnésétől számított egy évig nem köthet.

A dolgozó az ellátást igénybe vevőtől sem pénzbeli, sem természetbeni ellenszolgáltatást nem fogadhat el.

A dolgozó az ellátást igénybe vevőnek kölcsönt nem adhat, tőle nem kérhet.

A dolgozó, mint az ellátást igénybe vevő tanúja semmilyen hivatalos ügyiratot nem írhat alá.

Az intézmény igazgatója, vagy az általa megbízott személy köteles intézkedést kezdeményezni az illetékes gyámhivatalnál, amennyiben az ellátást igénybe vevő jogainak, érdekeinek érvényesítésére nem képes. Amennyiben a gondnokság alatt álló ellátott gondnoka gondnoki teendőit nem megfelelően látja el, úgy az ellátást igénybe vevő érdekeinek védelmében az intézmény igazgatója, vagy az általa megbízott személy kezdeményezi a gondnok elmozdítását, új gondnok kirendelését.

3. Közös szabályok

Tilos a hátrányos megkülönböztetés bármilyen okból, így különösen az ellátást igénybe vevő neme, kora, vallása, nemzeti, etnikai hovatartozása, politikai vagy más véleménye, cselekvőképességének hiánya vagy korlátozottsága, fogyatékosága vagy egyéb helyzete miatt.

Az intézmény egész területén tilos üzleti célú, közízlést sértő, valamint vallási, politikai rendezvények szervezése, tevékenységek végzése.

Az intézmény területén alkohol árusítása tilos. A rendezvények alkalmával a kulturált és mértékletes alkoholfogyasztás engedélyezett, azzal, hogy az alkoholt fogyasztó az együttélés alapvető szabályait nem sértheti, az otthon, a lakótársak nyugalma nem zavarhatja. Az alkoholfogyasztás azonban nem megengedett, sőt kifejezetten tiltott azokban az esetekben, amikor annak nyilvánvaló egészségügyi következményei kimutathatóak.

A szeszital fogyasztása alapvetően nem ajánlott azon ellátást igénybe vevők esetében, akik egészségi állapotuk miatt rendszeresen gyógyszeres kezelésben részesülnek. Ebben az esetben alkoholfogyasztást az intézményi orvos, szakorvos a beteg állapotától függően korlátozhatja.

Balesetek megelőzése érdekében a takarítás, karbantartás miatt az intézmény által biztosított figyelmeztető táblával jelölt helyiségek használata és az ott-tartózkodás nem megengedett.

Az intézményben és annak 5 méteres körzetében dohányozni tilos. Dohányozni csak az erre kijelölt helyed szabad.

Az intézménybe állatot bevinni tilos (kivéve: vakvezető kutya, terápiás állatok).

A vagyon- és tűzvédelmi előírások betartása mindenki számára kötelező.

VIII. Érdekvédelem

1. Lakógyűlés

Az intézmény igény szerint lakógyűlést hívhat össze. A lakógyűlésen minden lakó részt vehet, az intézmény életével kapcsolatos kérdésekben véleményt nyilváníthat.

2. Panaszkezelés

Az ellátást igénybe vevő (törvényes képviselője, hozzátartozója) az ellátással kapcsolatosan panasszal élhet, elsődlegesen az ellátás nyújtás helyszínén, az ellátást biztosító munkatárs, illetve közvetlen felettese felé. Amennyiben a panasz helyben nem orvosolható, a panasztevőnek lehetősége van közvetlenül az intézmény igazgatója felé fordulni.

A panasz benyújtására írásban, az intézmény központi címére címzett levél formájában, e-mailben, panaszládában történő elhelyezéssel, illetve szóban is van lehetőség. A szóban előterjesztett panasz minden esetben rögzítésre, illetve jegyzőkönyvezésre kerül, attól függetlenül, hogy a panasz bejelentése hol történik.

A vizsgálat eredményéről az intézmény igazgatója a panasz bejelentőjét, a panaszbejelentés időpontjától számított 15 napon belül köteles írásban, tértivevényes levélben tájékoztatni. Amennyiben a panasz kivizsgálására határidőben intézkedés nem történik, vagy a panaszt tevő az intézkedéssel nem ért egyet, úgy a fentiek alapján az intézmény fenntartójához benyújtandó panasszal élhet. A fenntartó döntésének felülvizsgálata a bíróságtól kérhető.

A telephelyeken lévő panaszládák ürítése egy hónapban két alkalommal a hónap 15. illetve utolsó napján, amennyiben az hétfőre esik, az azt követő munkanapon történik. A panaszt a panaszládából történő kiemelését követően dátummal, átvevő aláírásával kell ellátni, majd a

panaszkezeléssel megbízott munkatárs felé kell továbbítani. Ezen esetekben a panasz kivizsgálásának 15 napos határideje a kiemeléskor feltüntetett időponttól kezdődik. A panasz kivizsgálás menete a továbbiakban a fentiek alapján történik.

Az ellátást igénybe vevő az intézményi ellátással kapcsolatos problémáival, panaszaival az ellátottjogi képviselőhöz is fordulhat.

3. Érdekképviselői fórum

Az Érdekképviselői Fórum a tartós bentlakásos elhelyezést nyújtó idősök otthona ellátást igénybe vevők jogainak, érdekeinek érvényesülését hivatott elősegíteni, amely a Házirend 2. sz. *mellékeltében* meghatározottak szerint működik.

4. Ellátotti önkormányzat

Az ellátottak érdekeik közösségben történő képviselésére és közösségi életük megszervezésére – választott képviselőikből – ellátotti önkormányzatot hozhatnak létre. Az ellátotti önkormányzat megalakítása az érdekképviselői fórum működését nem érinti.

IX. Kapcsolattartás szabályai

1. Lakók egymás és hozzátartozóik közötti kapcsolattartása

Az intézmény lakóinak egymás közötti kapcsolatai vonatkozásában alapelv, hogy az ellátásban részesülők alkotmányos jogainak maximális tiszteletben tartása mellett, lényeges korlátozások nélkül, szabadon tarthatják kapcsolataikat lakótársaikkal, hozzátartozóikkal.

Az egymás közötti kapcsolattartás során elvárás az együttélési szabályok betartása.

2. Gondnokkal történő kapcsolattartás

A gondnok tevékenységét a gyámhatóság felügyeli. A gondnok az illetékes gyámhivatal felé számadási kötelezettséggel tartozik, az intézményi jogviszonyban álló gondnokolt lakóval történő kapcsolattartásáról, a látogatások gyakoriságáról, a behozott élelmiszerről, tisztálkodó szerről, ingó és ingatlan vagyonában bekövetkezett változásokról, a gondnokolt pénzügyeit érintő bevételekről, kiadásokról, valamint az intézménnyel történő együttműködéséről.

Az illetékes gyámhivatal – a gondnoki tevékenység ellenőrzése céljából – a számadási időszakban az intézményt megkeresi. A fentiek valóságát az intézmény csak akkor tudja leigazolni, amennyiben a gondnok minden látogatás alkalmával a szolgálatot teljesítő ápolónak, gondozónak jelzi érkezését, távozását, illetve bemutatja a behozott élelmiszert, ingóságokat. Továbbá, ha a Szociális és mentálhigiénés csoport munkatársaival a kapcsolattartás folyamatos, az együttműködés valós.

3. Intézménnyel való kapcsolattartás

Az intézmény igazgatóját előzetes egyeztetést követően heti egy alkalommal – keddi napokon – a lakók és hozzátartozóik problémáikkal személyesen is felkereshetik.

A telephelyek szakmai vezetői igény szerint telefonon kereshetőek, személyesen, előzetes egyeztetést követően fogadóóra keretében, rendkívüli esetben azonnal.

Az elérhetőségek és fogadóórák időpontja a bentlakásos otthonok faliújságján megtalálhatóak.

4. Kapcsolattartás telefonon

A lakók mobiltelefonjaikat mások zavarása nélkül használhatják.

A lakók az intézmény telefonját nem használhatják, de a lakót érintő – hatályos jogszabályokban meghatározott esetekben (pl.: ellátott egészségügyi intézménybe való beutalásakor) – a műszakos ápoló, gondozó az értesítendő hozzátartozóval a kapcsolatot azonnal felveszi.

A hozzátartozók az otthon központi telefonszám önálló mellékein 8.00–20.00-ig hívhatják a lakókat.

5. Levelezés

A lakók levelet fogadhatnak, amelyet a Szociális és mentálhigiénés csoport munkatársa személyesen ad át, továbbá levélírásban szükség szerint segítséget nyújt. A boríték, levélpapír és feladási költség a lakót terheli.

6. Látogatás ideje és rendje

Az intézmény telephelyein mindennap van látogatás. A látogatás ideje és rendje a telephelyeken az alábbiak szerint kerül meghatározásra:

- Apáca utcai Idősek Otthona
- nyári és téli időszámítás szerint: 10.00–18.00-ig.

- Cuha és Mohi utcai Idősek Otthonai
- nyári időszámítás szerint: 10.00–19.00-ig,
- téli időszámítás szerint: 10.00–18.00-ig.

- Kálóczy téri Idősek Otthona:
- nyári időszámítás: 10.00 órától- 19.00 óráig
- téli időszámítás: 10.00 órától -18.00 óráig

- Répcse és Lepke utcai Időskorúak Gondozóháza
- nyári időszámítás szerint: 10.00–19.00-ig,
- téli időszámítás szerint: 10.00–18.00-ig.

Látogatás rendje:

- Látogató nem tartózkodhat a lakószobában az ápolási-gondozási feladatok végzése idején, kivéve, ha ezt az érintett lakó kifejezetten kéri és erről írásban nyilatkozik.
- A látogatás csak annyi ideig tarthat, ameddig nem zavarja a látogatott személyt vagy szobatársát, valamint a látogatási idő végéig.

- Látogatás során az ellátott és látogatója köteles az intézmény napirendjéhez igazodni és a többi ellátott érdekeit is szem előtt tartani, magatartásukkal nem zavarhatják az intézmény rendjét.
- A látogatás során figyelemmel kell lenni az intézményben élők nyugalma.
- Amennyiben a látogató viselkedésével zavarja az ellátást a lakótársak nyugalma, akkor ezt a műszakban dolgozó ápoló, gondozó jelzi a telephely szakmai vezetőjének, illetve a sorszámozott átadó füzetbe rögzíti.
- Amennyiben látogatáskor, vagy azt megelőző egy héttel magán, vagy a vele egy háztartásban élő személyen fertőző betegségre utaló tüneteket (hasmenés, hányás, köhögés, láz, bőrelváltozások, stb.) tapasztal, a lakók érdekében a látogatás nem ajánlott.
- Rendkívüli esetben, járványügyi érdekből az intézményi orvosa javaslatára az intézményvezető látogatási tilalmat rendelhet el, melyet kifüggesztés útján írásban köteles kihirdetni.
- Látogatási időn kívül (éjszaka) az időskorúak gondozóháza/idősek otthona területén a lakók és az intézmény munkatársai, az intézmény működését segítő külső szolgáltató dolgozói tartózkodhatnak. A látogatási idő végén a műszakban lévő ápoló, gondozó a lakók nyugalma érdekében a látogatókat távozásra kéri
- A lakószobákban történő látogatáshoz a látogatási időn kívül az intézmény igazgatójának jóváhagyása és a lakótárs, illetve törvényes képviselőjének beleegyezése szükséges, kivéve a látogatott lakó terminális állapota esetén.

Az intézmények kapuja állandóan zárva van, a ki- és bejutás kaputelefon és kamera segítségével történik. Az elektronikus kapunyitót a dolgozók kezelhetik.

A fentiekől a *Kálóczy téri Idősek Otthona tér el*, mivel az épület az intézmény központja, itt helyezkednek el az irodák. Az otthonban a kapu- és főbejárat nyitás-zárás rendje:

Kapubejárat (gépkocsi bejárat)

- hétköznapokon:
 - nyitás 5.00 óra,
 - zárás 16.00 óra,
- hétvégén, ünnepnapon:
 - nyitás 5.00 óra,
 - zárás 8.00 óra.

Főbejárat

- nyitás 5.00 óra,
- zárás
 - téli időszámítás 18.00 óra,
 - nyári időszámítás 19.00 óra.

Látogatókat az ellátást igénybe vevők – a társalgóban, közös helyiségben, szükség szerint lakószobában – egymásra kölcsönös figyelemmel fogadhatnak.

Az idősek otthona látogatási rendjét az a személy sérti meg, aki viselkedésével (pl. hangoskodás, szidalmazás, az ápolás - gondozás folyamatos akadályozása, stb.) zavarja a lakók, illetve a látogatás nyugalma, valamint az aki nem tartja be a látogatási időt.

Ha a látogató rendszeresen megszegi a látogatás rendjének szabályait, és az intézmény igazgatójának szóbeli figyelmeztetését követően sem tartja be azokat, akkor az intézményből kiutasítható. A szolgálatban lévő ápoló, gondozó a rendzavarást, illetve látogatással kapcsolatos rendkívüli eseményt az eseménynaplóban bejegyzi.

X. Az intézményből való eltávozás és visszaérkezés rendje

1. Eltávozásra vonatkozó szabályok

Amennyiben az ellátást igénybe vevő egészségi állapota, illetve cselekvőképessége lehetővé teszi, napközben az intézményt elhagyhatja. Egyéb esetben gondnokának írásos engedélye szükséges. Amennyiben az intézmény lakója távolléte alatt az intézménybe történő visszatérésben akadályozva van, vagy távollétét bármilyen okból meg kívánja hosszabbítani, azt írásban, vagy indokolt esetben telefonon köteles az intézmény igazgatójának, vagy az általa megbízott személynek (vezető ápoló, telephely szakmai vezető, műszakban levő ápoló) bejelenteni.

Az intézményből való *rövid idejű (éjszakát nem érintő) eltávozást* a műszakban dolgozó ápolónak, gondozónak, ennél *hosszabb idejű távollétet (éjszakát érintő)* az érintett telephely szakmai vezetőjének kell bejelenteni.

Az intézményen kívül tartózkodó ellátást igénybe vevő testi épségéért és egészségi állapotáért felelősséget az intézmény nem tud vállalni.

Az eltávozás csak akkor tagadható meg, ha a kezelőorvos, pszichiáter szakorvos – az ellátott egészségi vagy mentális állapota miatt – az eltávozást nem javasolja.

Az intézményből való eltávozás időpontja nincs meghatározva, az ajánlott időszak 8.00–19.00-ig.

2. Hosszabb idejű távollétre vonatkozó szabályok

Hosszabb idejű eltávozás akkor engedélyezhető, ha biztosított a megfelelő lakhatási és családi háttér, és az ápolási feladatok ellátása is, amennyiben az ellátást igénybe vevő ápolásra szorul. Hosszabb idejű eltávozást az érintett telephely szakmai vezetője engedélyezheti. Gondnokolt ellátást igénybe vevő hosszabb idejű eltávozásának engedélyezéséhez a fent felsorolt feltételek teljesülésén túl gondnokának tájékoztatása, valamint a befogadó nyilatkozata szükséges.

Távozáskor az ellátást igénybe vevő által elvitt, valamint az intézmény tulajdonát képező ingóságokról leltárfelvétel történik.

Az ellátottaknak a távolléti igényét az intézmény felé ugyanúgy be kell jelentenie, mint a visszaérkezése időpontját. Hosszabb időre eltávozott lakónak az előzetesen bejelentett időpontban, vagy az előtt, a lakótársak zavarása nélkül kell az otthonba visszatérnie. A lakó a visszaérkezését köteles bejelenteni a műszakban dolgozó ápolónak, gondozónak, aki a visszaérkezés tényét a gondozási dokumentációba bejegyzi.

Az ellátást igénybe vevő a két hónapot meg nem haladó távolléte idejére a távollét minden napjára a napi személyi térítési díj 20%-át, míg a két hónapot meghaladó távolléte idejére egészségügyi intézményben történő kezelések időtartama alatt a napi személyi térítési díj 40%-át, egyéb esetben 60%-át fizeti. A távolléti napok naptári éves szinten összesíthetők.

Ha ellátott az ellátást a hónap nem mindegyik napján veszi igénybe, a távolléti napok számát meg kell szorozni a fentiek szerint számított csökkentett összegű napi személyi térítési díjjal, a jelenléti napok számát pedig meg kell szorozni a teljes összegű napi személyi térítési díjjal. A két szorzat összege az adott hónapra fizetendő térítési díj. A jelenléti napok számát úgy kell meghatározni, hogy az adott hónap napjainak számából le kell vonni a távolléti napok számát, valamint azoknak a napoknak a számát, amelyeken az intézményi jogviszony nem állt fenn.

A távollétek elszámolása utólag történik, a távolléttel érintett hónapot követő hónapban.

Az ellátott távollétének első napjára teljes, a távollét ideje, valamint az intézménybe visszaérkezés napjára a fent meghatározottak szerinti csökkentett összegű térítési díjat fizet.

Indokolatlan távolmaradásnak minősül az előzetesen be nem jelentett távolmaradás, illetőleg, ha az ellátást igénybe vevő visszaérkezésének akadályát 24 órán belül nem jelenti be. Ebben az esetben az érintett telephely szakmai vezetője felveszi a kapcsolatot az ellátást igénybe vevővel, illetve értesítendő hozzátartozójával, eredménytelen próbálkozás esetén értesíti a rendőrséget. Gondnokolt ellátott esetében az indokolatlan távolmaradásról a gondnokot haladéktalanul szükséges tájékoztatni. Az ellátást igénybe vevő indokolatlan távollét idejére teljes térítési díjat fizet.

Nem minősül indokolatlan távolmaradásnak, ha az ellátott neki fel nem róható okból marad igazolatlanul távol.

XI. Érték- és vagyonmegőrzésre átvett tárgyak átvételének és kiadásának szabályai

A lakók megőrzésre átadott értékpapírját, a bank által vezetett takarékszámmla betétet vagy takarékszelvény betéti számlát az intézmény letétként kezeli. A megőrzés szempontjából speciális feltételeket igénylő tárgyak elhelyezésében az intézmény segítséget nyújt. Az átvett tárgyakról tételes felsorolás alapján átvételi elismervény készül, melyből egy példányt az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője megkapja. Az értéktárgyak átadását és átvételét két tanú jelenlétében kell elvégezni.

Ha az ellátást igénybe vevő állapotából kifolyólag, illetve törvényes képviselője akadályoztatás miatt nem tud az adott időben jelen lenni, jegyzőkönyv felvétele történik. Az értéktárgyak biztonságos megőrzéséről az intézmény igazgatója gondoskodik. Az írásban nem rögzített ingóságokért az intézmény felelősséget nem vállal.

Készpénzt átvenni csak az ellátást igénybe vevő írásban tett nyilatkozata alapján lehet. Az ellátást igénybe vevő készpénzének kezelése személyes nyilvántartású letét formájában is történhet, amely elsősorban a személyes szükségletek kielégítését szolgálja. A személyes szükséglet körébe tartozik különösen az intézmény alapszolgáltatásain túl szervezett, külső szolgáltató által biztosított szolgáltatások, valamint az intézményi ellátást meghaladó mennyiségű vagy minőségű élelmezés, ruházat, valamint textília.

A felsoroltakon kívül személyes szükségletek kielégítését szolgálja még a személyes használati tárgyak és szolgáltatások köre is.

A lakótól átvett készpénzt, amennyiben az nem haladja meg a 80.000 Ft-ot költőpénzként kell elhelyezni az intézmény pénztárában. E fölötti összeget az intézmény átmeneti jelleggel, max. 6 hónapig terjedő időben ún. „T” pénztárban helyezi el. Ezen idő alatt kell gondoskodni a pénz végleges elhelyezéséről. A készpénz pénztáratétnél való elhelyezéséről a lakó, a törvényes képviselője gondoskodik.

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

Az intézmény a letéti számlán tartott költőpénz egyenlegről külön kérésre bármikor tájékoztatást ad.

Elhalálozás esetén az elhunyt ingóságairól a műszakban dolgozó ápoló, gondozó a lehető legrövidebb időn belül leltárt készít.

Az ellátást igénybe vevő erre vonatkozó teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt írásbeli nyilatkozata alapján, a nyilatkozatban megnevezett jogosultnak az intézmény a készpénzt, érték- és vagyontárgyakat, illetve egyéb személyes tárgyakat átvételi elismervénnyel kiadja. Amennyiben az ellátást igénybe vevő személyes ingóságairól nem nyilatkozott, úgy az intézmény annak őrzéséről a hagyatéki eljárás lefolytatásáig gondoskodik. Az intézmény jogerős hagyatéki végzés ellenében az ingóságokat az örökösnek természetben kiadja.

Amennyiben az örökös az ingóságokat – írásbeli felszólítás ellenére – a megadott határidőn belül nem veszi át, úgy az intézmény, gondoskodik a vonatkozó jogszabályok alapján az esetleges értékesítéséről, felhasználásáról megsemmisítéséről, melynek költsége az örökösre terhelhető.

XII. Az intézményi jogviszony megszűnésének szabályai

1. Az intézményi jogviszony megszűnik:

- az intézmény jogutód nélküli megszűnésével,
- határozott idejű megállapodás esetén a megjelölt időtartam lejártával,
- megállapodás felmondásával,
- az ellátott halálával.

A megállapodást az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője indokolás nélkül, írásban bármikor felmondhatja.

Az intézményvezető ellátást igénybe vevőt írásban értesíti a jogviszony megszűnéséről.

2. Az intézményi jogviszonyt az intézményvezető felmondhatja, ha ellátott:

- a házirendet súlyosan megsérti,
- másik intézménybe történő elhelyezése indokolt, vagy további intézményi elhelyezése nem indokolt,
- az ellátott, a törvényes képviselője vagy a térítési díjat megfizető más személy a térítési díj-fizetési kötelezettségének nem tesz eleget,
- az ellátott jogosultsága megszűnik.

Idősek otthoni ellátás esetén az intézményi jogviszonyt a fenntartó határozata szünteti meg.

Az intézmény igazgatója az ellátás felmondásáról írásban értesíti az ellátást igénybe vevőt, a törvényes képviselőjét. A felmondási idő három hónap, kivéve, ha az ellátást igénybe vevő, a törvényes képviselője azonnali hatállyal, vagy meghatározott időponttól kéri a jogviszony megszüntetését.

Az intézményi jogviszony megszűnése esetén az intézmény igazgatója értesíti az ellátást igénybe vevőt, illetve törvényes képviselőjét a személyes használati tárgyak és a megőrzésre átvett értékek, vagyontárgyak elvitelének határidejéről, rendjéről és feltételeiről, az esedékes, illetve hátralékos térítési díj befizetési kötelezettségéről, valamint az intézménnyel, illetve a jogosulttal szembeni követelésről, kárigényről, azok esetleges előterjesztési és rendezési módjáról.

3. Jogorvoslati lehetőség

Amennyiben a felmondás jogszerűségét az ellátást igénybe vevő, vagy a törvényes képviselője vitatja, úgy a kézhezvételétől számított 8 napon belül az intézmény fenntartójánál panasszal élhet, ezt követően a fenntartó döntésének felülvizsgálata bíróságtól kérhető. Ilyen esetben az ellátás változatlan feltételek mellett mindaddig kell biztosítani, amíg a fenntartó nem dönt, illetve a bíróság jogerős határozatot nem hoz.

4. Házi rend megsértése

Az idősek otthona, időskorúak gondozóháza házi rendjének súlyos megsértésének minősül, ha az ellátást igénybe vevő antiszociális magatartást tanúsít a társaival, dolgozókkal, hozzátartozókkal szemben, így különösen:

- bármely vélt vagy valós probléma megoldására agresszíven nyilvánul meg,
- az emberi méltóságot sértően viselkedik,
- intézményi tulajdont szándékos megrongálja,
- túlzott mértékű alkoholt fogyaszt (hatása alatt környezetében botrányt okozó viselkedést, önbíráskodást, megfélemlítést tanúsít),
- az otthonban/gondozóházban más értékét eltulajdonítja.

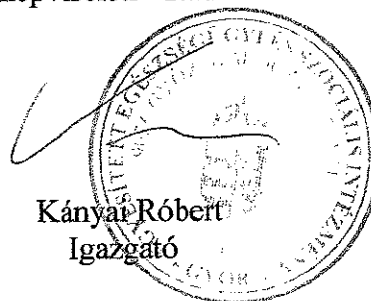
XIII. Záró rendelkezések

A Házi rend 2021. április 1. napján lép hatályba, ezzel egyidejűleg a korábban kiadott Házi rend hatályát veszti.

Mellékletek: Korlátozó intézkedések eljárásrendje, érdekképviseleti fórum működési szabályzata

Győr, 2021. március 18.

Kányai Róbert
Igazgató



ZÁRADÉK

Az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr módosított Szakmai Programját Győr Megyei Jogú Város Polgármestere tekintettel a veszélyhelyzet kihirdetéséről szóló 272/2021. (I. 29.) Korm. rendelettel elrendelt veszélyhelyzetre a 2/22/03/2021. sz. polgármesteri határozatával jóváhagyta.

Győr, 2021. március 22.


Dr. Dézsi Csaba András
polgármester



Korlátozó intézkedések eljárásrendje

Az ellátott személy önmagát vagy másokat közvetlenül, vagy közvetve veszélyeztető magatartása esetén, illetve betegségéből eredően baleset megelőzés érdekében korlátozó intézkedést kell alkalmazni.

A korlátozó intézkedés végrehajtása előtt szóban tájékoztatni kell az ellátottat, hozzátartozót, gondnokolt esetében a gondnokot az eljárás indokoltságáról, formájáról, valamint feloldásáról, valamint arról, hogy mindez az Ő és társai érdekében történik és nem ellene. A szükséges korlátozó intézkedések formájának megválasztása során az egyén és a közösség érdekei szerinti leghumánusabb, leghatékonyabb eljárás valósítható meg.

Korlátozó intézkedés vagy eljárás alkalmazására kerülhet sor, az elrendelésére az intézmény orvosa, szakorvosa, az orvos elérhetőségének hiányában az intézményvezető által műszakonként kijelölt szakdolgozó, műszakos ápoló, gondozó jogosult. Ez utóbbi esetben a korlátozásról az intézmény orvosát a lehető legrövidebb időn belül értesíteni kell, akinek azt 16 órán belül írásban jóvá kell hagynia.

Korlátozó intézkedés alkalmazása esetén – ide nem értve a pszichés megnyugtatót – a szociál- és nyugdíjpolitikáért felelős miniszter által meghatározott, a Szociális Ágazati Portálon közzétett adatlapot kell használni. Az adatlapot a gondozási tervhez kell csatolni. A korlátozó intézkedés időtartama alatti megfigyeléseket, állapotleírást a betétlapon kell részletesen feltüntetni.

Korlátozó intézkedés formái, időtartama:

A korlátozó intézkedés elsődlegesen pszichés megnyugtató, kivételesen szabad mozgásban történő korlátozás, farmakoterápia, baleset megelőzés, intézményen belüli elkülönítés vagy ezen eszközök komplex alkalmazása.

- *Pszichikai korlátozás:* az ellátott önmagára vagy másokra nézve veszélyeztető magatartásának elhárítását célzó pszichés megnyugtató.
- *Fizikai korlátozás:* az ellátott szabad mozgásának megtagadása, illetve mozgási szabadságának testi kényszerrel való korlátozása, rögzítése az ehhez szükséges és e célra készült speciális, a lakó testi épségét nem veszélyeztető eszközökkel, rögzítőkkal.
- *Baleset megelőzés:* Az ellátott egészségi állapotából adódó testi épsége megőrzése céljából történő rögzítés.

Rögzítés esetén biztosítani kell a lakó kényelmét és az ellátott állapotától függően a rögzítésen maximum 1 óra múlva lazítani szükséges, mely során a felülvizsgálatot és ennek dokumentálását legkésőbb fél óránként kell elvégezni. Baleset megelőzés céljából történő rögzítés esetén a felülvizsgálatot el kell végezni, dokumentálni szükséges.

- *Kémiai vagy biológiai korlátozás:* a veszélyeztető, illetve a közvetlenül veszélyeztető magatartás elhárításához szükséges mennyiségű gyógyszer beleegyezés nélkül történő alkalmazása.

Farmakoterápia esetén az orvos/szakorvos által előzetesen rendelt, a veszélyeztető, illetve közvetlenül veszélyeztető magatartás elhárításához szükséges mennyiségű gyógyszer adható, a napi maximális adag feltüntetésével, amit az egészségügyi dokumentációban azonnal rögzíteni szükséges.

- *Egyéb korlátozó intézkedés:* a fentiekben felsorolt fizikai, kémiai vagy biológiai, illetve ezek komplex alkalmazásával történő korlátozás.

Ha az ellátott közvetlen veszélyeztető magatartása csak azonnali gyógyintézeti kezelésbe vétellel hárítható el, az észlelő orvos intézkedik kórházba történő szállításról, melynek okait részletesen dokumentálja, indokolja.

A korlátozás feloldásának szabályai:

A korlátozó intézkedés folyamata addig tarthat, illetve az adott helyzethez igazodva olyan mértékű lehet, amely a veszély elhárításához szükséges és az elrendelés oka fenn áll.

A korlátozó intézkedés nem lehet büntető jellegű, embertelen, vagy megalázó. A korlátozó intézkedés a veszélyeztető állapot megszüntetését szolgálja, és az ellátott, vagy környezetének biztonsága visszaállításáig állhat fenn. A veszélyhelyzet elhárulását követően, annak feloldását a korlátozó intézkedést elrendelő személy, írásban kezdeményezi.

Demencia következtében tartós veszélyeztető magatartást mutató, szabad mozgásában folyamatosan korlátozott személyeknél az orvos által történő felülvizsgálatot és jelentést 168 óránként kell elvégezni és a beteg egészségügyi dokumentációjában rögzíteni.

A korlátozó intézkedéssel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettség:

Az intézmény igazgatója vagy az általa kijelölt személy az elrendelést követően haladéktalanul köteles tájékoztatni az ellátott törvényes képviselőjét, gondnokát, vagy az általa megjelölt, értesítendő személyt, és az ellátottjogi képviselőt. Az intézmény orvosa, szakorvosa és az intézményvezető által aláírt adatlap egy példányát át kell adni, illetve meg kell küldeni az ellátottjogi képviselőnek, valamint az adatlap másolatát a törvényes képviselőnek, gondnoknak, vagy az általa megjelölt, értesítendő személynek.

A korlátozó intézkedés, eljárás alkalmazása ellen az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselője panasszal élhet a területileg illetékes ellátottjogi képviselőnél és az intézmény fenntartójánál.

Érdekképviselési fórum működési szabályzata

Fenntartó:

Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata
9021 Győr, Városház tér 1.

Érdekképviselési fórum működési helyei:

Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr
(Idősek Otthona)
9026 Győr, Kálóczy tér 9-11.
Férőhely: 135 fő

Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr
(Idősek Otthona)
9028 Győr, Mohi utca 4.
Férőhely: 25 fő

Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr
(Idősek Otthona)
9022 Győr, Apáca utca 27.
Férőhely: 28 fő

Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr
(Idősek Otthona)
9024 Győr, Cuha utca 44.
Férőhely: 44 fő

Érdekképviselési fórum székhelye:

Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr
9026 Győr, Kálóczy tér 9-11.

1. Az érdekképviselési fórum működésének célja

Az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr (EESZI) működtetésében lévő tartós bentlakásos intézménnyel intézményi jogviszonyban álló személyek jogainak, egyéni érdekei érvényesülésének elősegítése.

Az alapvető jogok és azok érvényesülésének garanciái az intézmény szakmai programjában és a házirendben részletesen szabályozottak.

2. Az érdekképviselési fórum feladata

- Előzetesen véleményezi az intézmény igazgatója által készített, az ellátást igénybe vevőkkel, valamint az intézmény belső életével kapcsolatos dokumentumok közül a szakmai programot, az éves munkatervet, a házirendet, az ellátást igénybe vevők részére készült tájékoztatókat.
- Megtárgyalja az intézményben élők panaszait (kivéve, a jogviszony keletkezésével, megszüntetésével és az áthelyezésével kapcsolatos panaszokat).
- Tájékoztatást kérhet az intézmény igazgatójától az ellátást igénybe vevőket érintő kérdésekben, az ellátás szervezésével kapcsolatos feladatokban.
- Intézkedés megtételét kezdeményezheti a fenntartó felé, valamint más, hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok, szervek felé, amennyiben az intézmény működésével kapcsolatos jogszabálysértésre utaló jeleket észlel.
- Együttműködik az ellátott jogi képviselővel, üléseire a képviselőt meghívja. Az ellátást igénybe vevőket érintő ellátási problémákat, jogsérelmet haladéktalanul jelzi, illetve segítséget nyújt azok megoldásában.
- Az 1993. évi III. törvény 109 §. (2) bekezdés c) pontja alapján, amennyiben az ellátott a házirendet többször súlyosan megsérti, úgy javaslatot tehet az intézmény igazgatójánál az áthelyezésre.

3. Az érdekképviselési fórum tagjai (a székhelyet és a három telephelyet figyelembe véve)

- | | |
|---|------|
| – az intézményben ellátottak képviselői összesen: | 8 fő |
| – (a székhelyen és a telephelyeken 2-2 fő) | |
| – a hozzátartozók, illetve törvényes képviselők összesen: | 4 fő |
| – (a székhelyen és a telephelyeken 1-1 fő) | |
| – az intézmény dolgozóinak képviselői összesen: | 4 fő |
| – (a székhelyen és a telephelyeken 1-1 fő) | |
| – a fenntartó önkormányzat képviselője: | 1 fő |

Az ellátottjogi képviselő nem tagja az Érdekképviselési Fórumnak, de meghívottként hozzászólási joga van.

4. Az érdekképviselési fórum tagjainak megválasztása

Az érdekképviselési fórum a tagokból és az elnökből áll.

A fórum tagjai maguk közül választják elnököket. A megválasztott tagok a megválasztást követő 2 héten belül alakuló ülést tartanak és tagjai közül titkos szavazással elnököt választanak. Az érdekképviselői fórum az utolsó tag megválasztásának napján tekintendő megalakultnak és ekkor kell nyilvánosan ismertetni.

Érdekképviselői fórum tagjainak jelölése választás útján történik. A fórum tagjainak megválasztásáról háromtagú Választási Bizottság (továbbiakban: VB) gondoskodik. A VB tagjai és az intézmény igazgatója nem lehetnek az érdekképviselői fórum tagjai. A VB 3 fős stábját az intézmény igazgatója jelöli ki az intézmény dolgozói közül. Mandátumuk megszűnik a választás eredményéről szóló tájékoztatás kiadásával.

Az érdekképviselői fórum tagjairól – a fenntartó által delegált 1 fő és a dolgozók képviselői kivételével – a jelen lévő ellátást igénybe vevők egyszerű többséggel, nyílt szavazással lakógyűlés keretében tesznek javaslatot. Az ellátást igénybe vevők képviselője csak ellátást igénybe vevő, a hozzátartozók képviselője csak hozzátartozó lehet.

A javaslattételt követően a jelöltek írásban nyilatkoznak a jelölés elfogadásáról. Ezt követően a lakók titkosan választják meg a fórum ellátotti vagy hozzátartói képviselőjét. A választás eredménye a választást követően kihirdetésre kerül.

Az ellátást igénybe vevői és hozzátartozói tagok megválasztását az adott telephelyen, illetve székhelyen kell lebonyolítani.

A dolgozók maguk közül választják képviselőjüket intézményi szavazás (munkaértekezlet) keretében, amelyhez az intézmény igazgatójának jóváhagyása szükséges.

Az önkormányzat képviselőjét a fenntartó jelöli ki.

Új tag megválasztásáról 30 napon belül gondoskodni kell.

A tagság elfogadását a választásról készült jegyzőkönyvben kell rögzíteni, amelyet a tag aláírásával megerősít.

Az ellátást igénybe vevők és hozzátartozók közül történő tagok választását az adott telephelyen, illetve a székhelyen kell lebonyolítani. Egyidejűleg több székhelyet, illetve telephelyet érintő választást ugyanazon a napon vagy egymást követő napokon, de maximum 4 napon belül kell megtartani.

5. A választási bizottság feladata

- a választási bizottság elnökének megválasztása.
- Javaslatok összegyűjtése, rendszerezése.
- Jelöltek értesítése a jelölésről, a nyilatkozatok fogadása, jelöltek kihirdetése.
- Választási meghívó kifüggesztése, választás lebonyolítása.
- A határozatképesség megállapítása, szavazatszámolás, jegyzőkönyv elkészítése, a szavazás eredményének megállapítása, az ad igazgatójának tájékoztatása a választás lebonyolításáról.
- A választási eredményének kifüggesztése (ellátást igénybe vevők és hozzátartozók tájékoztatása).

6. Az érdekképviselési fórum működésének rendje

Az érdekképviselési fórum működésének feltételeit az intézmény igazgatója biztosítja.

Az adott telephely (székhely) érdekképviselési fóruma az ott lakó ellátást igénybe vevőkből és az őket képviselő tagból és a többi egyéb képviselést ellátó tagból áll.

Az érdekképviselési fórum évente legalább egy alkalommal, illetve szükség szerint ülészik.

Azokban az esetekben, amikor a napirendben megjelölt téma csak egyik telephelyet érinti, nem pedig az EESZI egészét, elegendő csak az érintett tartós bentlakásos intézmény Érdekképviselési Fórumát összehívni és a napirendet megtárgyalni. Kivételt képez, ha speciális okokból – például az érintett személyes megjelenése akadályoztatva van – helyszíni ülés összehívására kerül sor.

Amennyiben az EESZI egészét érintő napirend megtárgyalása szükséges a fórum teljes ülés tart.

Az ülések nyilvánosak, kivéve, ha az érintett kérésére, illetve az ügy tárgyára való tekintettel zárt ülés elrendelése szükséges.

A meghívónak tartalmaznia kell a fórum ülésének idejét, helyét, illetve napirendi pontjait.

Halaszthatatlan ügyben, illetve súlyos fegyelmi ügyben az erre vonatkozó előterjesztést követő 8 napon belül kell rendkívüli ülést összehívni. Fegyelmi ügyet mindig az Érdekképviselési Fórum teljes ülése tárgyalhat.

A fórumot az elnök hívja össze és vezeti le. Az ülés összehívása 15 napon belül az ülés előtt, írásos meghívó kiküldésével történik. Az elnök akadályoztatása esetén a fórum tagjai közül írásban jelöli ki helyettesét, aki ezen időszak alatt teljes jogkörrel gyakorolja az elnöki jogokat.

Az ülésekről jegyzőkönyvet kell felvenni, amelyben rögzíteni kell az ülésen elhangzottakat, a felmerülő problémákat, a megfogalmazott javaslatokat, illetve a kezdeményezett intézkedéseket, valamint a véleményezéseket is.

A jegyzőkönyvhöz csatolni kell a meghívót, a jelenléti ívet, és ha van, az írásos előterjesztést. A jegyzőkönyvet az Érdekképviselési Fórum elnöke, a jegyzőkönyvvezető és 2 fő jegyzőkönyv hitelesítő írja alá.

Az érdekképviselési fórum működésével kapcsolatos adminisztrációs feladatokat az EESZI Központi Igazgatási Csoportja végzi. Többek között vezeti a fórum üléseinek jegyzőkönyvét, gondoskodik a tagok névsorának, értesítési címének, elérhetőségének naprakészségéről, őrzi az iratokat.

Az érdekképviselési fórum dokumentációiba betekintési joga van az intézmény igazgatójának, ellátottjogi képviselőnek, a fórum elnökének, az intézmény igazgatója által megbízott személynek, az ellenőrzésre jogosult személyeknek, a fórum tagoknak, és az ügy érintettjének a rá vonatkozó dokumentumok vonatkozásában. Egyéb betekintési jogosultságról írásos betérjesztés alapján az intézmény igazgatója dönt.

Az érdekképviselői fórum tagjainak az ellátást igénybe vevők személyiség jogait, az adatvédelemmel kapcsolatos jogokat, a magántitok védelmét tiszteletben kell tartani.

7. Döntéshozatal módja

Az érdekképviselői fórum határozatképes, ha a tagok 50 %-a + 1 fő jelen van. Javaslat elfogadásához a jelenlevő tagok, több mint a felének igen szavazata szükséges. Döntésüket nyílt szavazással, kézfelemeléssel, egyszerű szótöbbséggel hozzák meg. Szavazategyenlőség esetén az elnök szavazata dönt. Az ülésen a tagok csak személyesen vehetnek részt, szavazati joguk nem átruházható. Határozatképtelenség esetén a fórum ülését az eredetileg kitűzött időponthoz képest ugyanazon a napon, fél órával későbbi időpontban meg kell ismételni. A megismételt ülés a jelenlevők számától függetlenül határozatképes, amennyiben ellátást igénybe vevők részéről legalább egy tag jelen van.

8. Tájékoztatás, elérhetőségek

A tagok névsorát értesítési címét, elérhetőségét az ellátást igénybe vevőkkel meg kell ismertetni, a tartós bentlakásos otthonokban jól látható helyen ki kell függeszteni.

A lakógyűlést a fórum tevékenységéről igény szerint tájékoztatni szükséges.

9. Megbízatus időtartama

Az érdekképviselői fórum tagjainak megválasztása határozatlan időre történik, kivéve a fenntartó képviselőjének megválasztását, amely az önkormányzati választásokat követően megalakuló illetékes bizottság részéről az új tag delegálásáig szól.

10. A tagság megszűnése

Az érdekképviselői fórum tagok megbízatusa megszűnik:

- lemondással,
- elhalálozással,
- a dolgozók képviselőjét ellátó tag esetén az EESZI-vel fennálló közalkalmazotti jogviszonya megszűnésével,
- ellátottak, hozzátartozók, törvényes képviselők megbízatusa megszűnésével, amennyiben az ellátott intézményi jogviszonya megszűnik,
- visszahívással.

A tagság megszűnését követően az érdekképviselői fórum elnöke kezdeményezi új tag megválasztását.

Az érdekképviselői fórum tagjai a fórum elnökéhez írásban nyújthatják be lemondásukat. Az Érdekképviselői Fórum a lemondás, illetve visszahívás benyújtásától számított 30 napon belül dönt, és értesíti az intézmény igazgatóját az új választás szükségességéről.

Az elnök megbízatusa lemondásáig, illetve visszahívásig tart. A visszahívásra jogosult az, aki az elnököt tagnak jelölte, illetve az érdekképviselői fórum tagok 50% + 1 szavazatával.

Az érdekképviselői fórum elnökének lemondása/visszahívása esetén az intézmény igazgatóját az elnök, írásban értesíti, aki a lemondástól számított 30 napon belül új elnök választása érdekében kezdeményezi az Érdekképviselői Fórum összehívását.

11. Érdekképviselői fórum elnökének feladatai

- Évente egyszer, illetve szükség szerint kezdeményezi a fórum üléseinek összehívását.
- Meghatározza az ülés napirendi pontjait.
- Levezeti a fórum üléseit és gondoskodik jegyzőkönyv felvételéről.
- Gondoskodik az intézményi dokumentációk véleményezéséről.
- Intézkedik a fórumhoz érkező panaszok megoldása érdekében, azok előterjesztéséről a megfelelő címzett felé.
- Kapcsolatot tart az Intézmény igazgatója által megbízott KICS dolgozójával.
- Segíti a tagok munkáját.

12. Panaszkezelés

Az ellátott vagy hozzátartozója panasszal fordulhatnak az érdekképviselői fórum felé. Amennyiben a panasz nem a fórum hatáskörébe tartozik – a jogviszony keletkezésével, megszűntetésével és az áthelyezésével kapcsolatos – a panasztevő tájékoztatása mellett a panasz mihamarabbi megoldása érdekében az intézmény igazgatójához kell fordulni.

Az érdekképviselői fórumhoz a panaszt írásban kell benyújtani, kivétel, ha a panasztevő egészségi állapota ezt nem teszi lehetővé. Ilyen esetben, a panasz szóban is megtehető, melyről a bejelentést fogadó érdekképviselői fórum tagja feljegyzést készít.

A panasz kivizsgálása céljából rendkívüli ülést kell összehívni.

Az érintett ellátottat minden esetben meg kell hallgatni, a magatartására vonatkozó véleményét meg kell kérdezni, lehetőséget kell biztosítani érvei felsorolására, hibái kijavítására. Amennyiben a fórum elé terjesztett intézményi panaszok megoldására nem sikerül kompromisszumos megoldást találni, úgy az intézmény igazgatójánál, szükség esetén a fenntartónál intézkedést szükséges kezdeményezni. A fórum nevében az elnök jogosult eljárni.

A panasz kivizsgálása érdekében a fórum több személyt is meghallgathat. A meghallgatásokról jegyzőkönyvet kell felvenni. A panaszvizsgálat eredményéről az intézmény igazgatóját tájékoztatni szükséges.

A panasztevőt panaszának kivizsgálásáról és a megtett intézkedésről a fórum ülését követő öt napon belül, írásban kell tájékoztatni.