

2. szttenderd: Felvételi- igénybevétel folyamata

A sztenderd meghatározza az igénybevétel előtt, az igénybevételi eljárás során és az ellátás során kötelezően nyújtandó tájékoztatási kötelezettség tartalmát, és ajánlást tesz ezek lehetséges formáira, megfogalmazására. Annak érdekében, hogy az állampolgárok érvényre tudják juttatni az Alkotmányban rögzített szociális biztonsághoz való jogukat, és rászorultság esetén élni tudjanak a Szociális Törvény által biztosított lehetőségekkel, kellő információval kell, hogy rendelkezzenek. Az idősök bentlakásos intézményei tájékoztatják az ellátási területükön élőket a szolgáltatás igénybevételének feltételeiről, a nyújtott szolgáltatás tartalmáról és annak anyagi vonatkozásairól. Az ellátás során folyamatosan tájékoztatják az érintetteket a szolgáltató működésében beálló változásokról, az intézmény működéséről és a jogszabályokban előírt legfontosabb kérdésekről az autonómia és önrendelkezés, valamint az alkotmányos jogok érvényesülése érdekében.

Előgondozás, kapcsolatfelvétel, intézményi jogviszony létesítése

A szolgáltatás iránt érdeklődő részletes tájékoztatást kap az intézményi elhelyezés lehetőségeiről és feltételeiről. Amennyiben kérelmet terjeszt elő időotthoni elhelyezés iránt, az intézmény a hatályos jogszabályok szerint a saját protokollja alapján lefolytatja a felvételi eljárást.

A felvételi eljárás célja egyrészt, hogy a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevevői, illetve hozzátartozói, törvényes képviselőik optimális/megfelelő információkkal rendelkezzenek, és a testi, értelmi, érzelmi, erkölcsi, mentális és egészségi állapotuknak, valamint szociális körülményeiknek és igényeiknek megfelelő szolgáltatásban részesüljenek, **másrészt,** hogy a gondozási szükségletvizsgálatuk szerint meghatározott típusú, a kérelmező által kiválasztott intézménybe történő felvételüket megelőző adminisztrációs szakasz, a férőhely elfoglalásának időszaka, valamint a beköltözés minél zökkenőmentesebb legyen.

A felvételi eljárás konkrét célja, hogy a szolgáltatást igénybevevőnek objektív és releváns információi legyenek a szolgáltatás igénybevételének

- módjáról,
- tartalmáról,
- más szolgáltatásba, vagy szolgáltatóhoz való átkerülés feltételeiről,
- a szolgáltatás megszüntetésének módjáról és feltételeiről,
- a halál esetén szükséges teendőkről.

A felvételi eljárás időtartama a felvételi kérelem benyújtásától a gondozási szükségletvizsgálat által meghatározott és a kérelmező által kiválasztott intézménybe történő beköltözésig tart. Az előbbieken meghatározott (felvételi) időszakban használt dokumentum(ok)ra és tevékenységi formá(k)ra vonatkoztatjuk a szabályozás hatályát és kiterjesztését/tartalmát.

Kritériumok

Előgondozás, kapcsolatfelvétel

- A jelentkező tájékoztatást kap az igénybevételi eljárás lépéseiről, ennek keretében az előgondozásról, a gondozási szükséglet vizsgálatról és jövedelemvizsgálatról, illetve a hozzátartozói vállalat lehetőségéről és a beköltözéshez szükséges dokumentumok köréről. Ismertetik a házirendet és a térítési díj szabályait, valamint a beköltözés várható időpontját.
- A beköltözést megelőzően az érintett tájékoztatást kap a felvétel menetéről, a megállapodás tartalmáról, az intézmény által vezetett nyilvántartásokról, a hozzátartozóval történő kapcsolattartás, a látogatás, az eltávozás és visszaérkezés rendjéről, a panaszjog gyakorlásának módjáról, a jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről, az intézmény házirendjéről, a fizetendő térítési díjról, ennek teljesítési feltételeiről és a mulasztás következményeiről. A tájékoztatás megtörténtét az érintettek aláírásukkal nyilatkozatban igazolják.
- Az intézményi életre történő felkészítés során a szolgáltató az intézményi élet valamennyi szegmensére kiterjedő tájékoztatást nyújt az idős ember és hozzátartozója számára.
- Ezzel párhuzamosan információt gyűjt a kérelmezőről, életének korábbi szakaszairól, szokásairól, jelenlegi állapotáról, helyzetéről, igényeiről. Az előgondozás folyamán a feladattal megbízott munkatársak a kérelmező szükségleteit teljes körűen, bizonyítható és ellenőrizhető módon mérik fel.
- A kérelem beadásánál veszi kezdetét a mentálhigiénés tevékenység, hiszen a megfelelő – széleskörű – kapcsolatfelvétel, tájékoztatás, hiteles és nyílt kommunikáció már a beilleszkedési folyamat része. A felvételre jelentkező az intézményi életéről részletes tájékoztatást kap, megismertetik a kérelmezővel az intézményen belüli együttélési szabályokat, és támogatják abban, hogy lehetőség szerint személyesen is keresse fel azt az intézményt, ahova a későbbiekben szeretne beköltözni.
- A felmérés és az első interjú tömörített változata megtalálható az érintett személyes dossziéjában. Ebben az első interjúban igen lényeges a szerepek tisztázása (a mentálhigiénés beszélgetést készítő szakember neve és az intézményen belüli szakmai szerepe, valamint a kérelmező szerepe), továbbá az is, hogy az otthonában meglátogatott kérelmező tisztában van-e az interjú céljával. Ennél a beszélgetésnél fokozott figyelmet kell arra fordítani, hogy tudatában legyünk annak, hogy az idősödés igen nagy egyéni különbségekkel járó folyamat, a testi és lelki állapot mindig függ az életút korábbi szakaszaitól, élethelyzettől, családi állapottól és a szociális környezettől, illetve az egészen konkrét aktuális állapottól is. A beszélgetés vezetésénél mindig szükséges szem előtt tartani, hogy ez egy bizalomépítő kapcsolatfelvétel legyen, melynek céljai között szerepel az is, hogy mérsékelje a kérelmező szorongásait és bizonytalanságát.
- Amennyiben a kérelem beadása és a beköltözés között hosszú idő telik el, rendszeres a kapcsolattartás a várakozóval.
- A beköltözést közvetlenül megelőző találkozás a gyakorlati teendőkre koncentrál. Ekkor kerül sor a behozandó tárgyak megtekintésére, ruhák kiválasztására, iratok áttekintésére.

Intézményi jogviszony létesítése

Az intézményi jogviszony létesítése során a feladat kettős: a megfelelő módon dokumentált felvételi eljárásrend betartása, valamint a lakó és hozzátartozója/törvényes képviselője részletes tájékoztatása.

- Az intézményi jogviszony létesítésének kezdetét a felek a megállapodás aláírásával jelzik.
- A megértő, odafigyelő szakmai hozzáállás támogató erejű, mint például segítségnyújtás a szöveg megértéséhez, illetve az intézmény, a mentálhigiénés csoportok, a lakótársak és az adott gondozási egység bemutatása. Lényeges, hogy egy alkalomra befogadható mennyiségű új információval készüljünk, és az ismerkedés fokozatait is elkerülhetetlen figyelembe venni.
- Személyi leltár készül az ingóságokról, azok értékéről.
- A lakó/törvényes képviselő átveszi a Házirendet.
- A lakó/törvényes képviselő számára a felvétellel megbízott munkatárs minden információt biztosít a megállapodás betartásával kapcsolatos panasztételi eljárásról.
- A tájékoztatás kiterjed arra, hogy panasz esetén kihez és milyen módon fordulhat a lakó vagy hozzátartozója/gondnoka.