

## 3. sz tenderd: Teljeskörű- minőségi szolgáltatás

**A szolgáltatás igénybevétele létbiztonságot jelent az ellátást igénybe vevők számára. Ez magában foglalja minden olyan, a mindennapi életvitelhez szükséges szolgáltatás meglétét és megfelelő szintű biztosítását, melyek hiányában sérülhetnek az ellátottak alapvető jogai. A teljes ellátás keretébe a ruházat, textília biztosítása is beletartozik. (A kötelezően biztosítandó minimumfeltételek mellett törekednünk kell azok magas színvonalú, továbbá az idősek igényeihez igazított ellátások biztosítására.)**

**A megfelelő ruházat, textília használata, annak tisztán- és karbantartása olyan részei a szolgáltatásoknak, amelyek alapvetően befolyásolják a lakók elégedettségét, és közvetlen összefüggésben vannak a gondozási folyamat minden egyes ágensével.**

**Az életminőség megőrzését biztosító szolgáltatások a testi szükségletek, illetve a pszichés szükségletek kielégítéséhez kapcsolódva, komplex egészet alkotva biztosítják a lakó jólétének és biztonságos gondozásának holisztikus szemléletű ellátását.**

## **Ruházat, textília**

- Minden lakó használhatja az általa behozott ruházatot (alsó-, felsőruházat, lábbelik) és textíliát (ágyneműhuzat, törülköző).
- Amennyiben saját ruházat nem áll rendelkezésére megfelelő mennyiségben és minőségben, akkor az intézmény ezt biztosítja számára, illetve szükség esetén cseréli.
- Az intézmény mosodai szolgáltatást biztosít a ruhaneműk és textíliák megfelelő tisztítására, mely mindenki számára egyformán igénybe vehető.
- A ruházat rongálódása esetén a megfelelő javíttatásról az intézmény gondoskodik.
- A ruházattal kapcsolatos tulajdonjogok védelme érdekében azok egyedi azonosítóval való ellátását – diszkrét módon – kérésre biztosítani kell.
- A lakó ruházatáról – amennyiben ezt állapota indokolja, vagy ő igényli – a beköltözkéskor egyéni leltár készül, amelyet a változások esetén módosítani kell.
- A lakó saját ruházatának megóvására az intézmény a lakrészekben zárható szekrényt biztosít.
- A ruházat biztosításával, tisztításával, javíttatásával kapcsolatos legfontosabb információk kerüljenek szabályozásra a Házirendben, és ezzel a lakók legyenek tisztában.
- Amennyiben az öltözködésben szükség van segítségre, úgy azt a lakó önrendelkezési joga és emberi méltóságának tiszteletben tartásával kell biztosítani.
- Az intézmény rendszeresen, illetve szükség szerint – a házirendben és a gondozási protokollokban – meghatározott időszakokban gondoskodik a textíliák cseréjéről, különös figyelmet fordítva a fekvőbeteg ellátottak környezetére.

## Összefoglaló táblázat – kritériumok, indikátorok és források

Kritérium	Indikátor	Forrás
Megfelelő minőségű és mennyiségű saját ruházat használata.	Az ellátottak egészségi és fizikai állapotának megfelelő számú és minőségű ruhadarab megléte.	Lakóeltár Házirend Helyszíni tájékozáás
A nem megfelelő minőségű és mennyiségű saját ruházattal rendelkező lakók részére az intézmény biztosítja a szükséges ruházatot.	Az ellátottak egészségi és fizikai állapotának megfelelő számú és minőségű ruhadarab megléte.	Lakóeltár Házirend
A ruházat tisztítása és javítása saját mosodai szolgáltatás keretében, illetve külső szolgáltatóval történik.	Saját működtetésű mosoda, vagy külső szolgáltatóval kötött szerződés.	Saját mosoda esetén: mosási jegyzék, javítással kapcsolatos dokumentáció Külső szolgáltató esetén: szerződés, átadás-átvételi dokumentáció
Megkülönböztethető ruhadarabok.	A ruházat jelölése.	Ruhákban található jelzések
A ruhaneműk tárolása a ruházatnak megfelelő, az idős számára könnyen hozzáférhető módon.	Zárható, könnyen hozzáférhető szekrény.	Helyszíni tájékozáás
A lakó támogatása az évszaknak, illetve korosztályuknak és állapotuknak megfelelő ruházat kiválasztásában.	A lakók a korosztályuknak és az évszaknak megfelelően öltözöttek.	Szakmai dokumentáció (egyéni gondozási terv), megtekintés
Intézményi textíliák megfelelő minőségű és mennyiségű biztosítása, esztétikai igényeket is kielégítő módon, egyéni ízlésnek megfelelően és nem sablonosan, egyforma, uniformizált módon.	A lakók állapotának megfelelő mennyiségű és minőségű textíliák megléte.	Textília nyilvántartás Házirend Megtekintés

## Étkezés

**A teljes ellátás keretébe az étkeztetés megszervezése is beletartozik. (A kötelezően biztosítandó minimumfeltételek mellett törekednünk kell azok magas színvonalú, továbbá az idősök igényeihez igazított ellátások biztosítására.) Az étkeztetés olyan része a szolgáltatásoknak, amely alapvetően befolyásolja a lakók elégedettségét, és közvetlen összefüggésben van a gondozási folyamat minden egyes ágensével. Az életminőség megőrzését biztosító szolgáltatások a testi, illetve a pszichés szükségletek kielégítéséhez kapcsolódva, komplex egészet alkotva biztosítják a lakó jólétének és biztonságos gondozásának holisztikus szemléletű ellátását.**

Az étkeztetés magas színvonalon biztosítható saját főzőkonyha működtetésével vagy külső szolgáltatóval kötött szerződés keretében egyaránt. A szakácsok, az ételmezésvezető, a dietetikus szakember kulcsszereplői az étkeztetés jó színvonalon történő biztosításának.

Az intézményben hatékony, engedéllyel és kémiai biztonsági adatlappal rendelkező mosó-, fertőtlenítő- és tisztítószerrel biztosítottak, ezek használatát a dolgozók pontosan ismerik. A dolgozók munka- és védőruházattal való ellátása is ide sorolható.

- Az étkezés magas színvonalon történő biztosítása érdekében az intézmény rendelkezik saját, engedélyezett melegítő- vagy főzőkonyhával.
- Az intézmény legalább napi háromszori étkezést biztosít. A napi meleg ebéden kívül a meleg vacsora lehetősége is adott.
- Az étkezés keretében biztosított élelmiszerek, mind a mennyiségi, mind a minőségi (friss, ízletes, megfelelő hőmérsékletű) elvárásoknak megfelelnek.
- A bevitt élelmiszerek biztosítják a kornak megfelelő tápanyagbevittelt, mely ellenőrizhető módon rögzítésre kerül.
- Az étlap összeállításában az ételmezésvezető mellett dietetikus szakember is segíti az életkori igényeknek megfelelő normál, illetve speciális étrend kialakítását.
- A speciális igények megjelenése esetén haladéktalanul gondoskodni kell az orvosi javaslatnak megfelelő (diétás, só- és fűszerszegény, darabos, pépes stb.) étrend biztosításáról és annak dokumentálásáról.
- Az étkezések időpontjai alkalmazkodnak a lakók napirendjéhez, attól egyedi esetben el lehet térni.
- Az önállóan étkezni nem tudók részére a személyzet a közös helyiségekben és a lakószobákba is biztosítja a gondozási terv szerint szükséges mértékű segítségnyújtást.
- Mindig rendelkezésre áll aktuális étlap, jól láthatóan kifüggesztve.
- Az étlapok összeállításánál figyelembe veszik a lakók véleményét, igényeit.
- Az étlap összeállítása a szezonális lehetőségeken túl a változatosság követelményének is megfelel.
- Az étkezés biztosítására szolgáló közös helyiségek tiszták, kényelmesek, a berendezések és eszközök pedig tiszták, fertőtlenítettek, valamint megfelelnek a lakók állapotának.
- Rendelkezésre áll megfelelően felszerelt és berendezett teakonyha, amely alkalmas egyszerűbb ételek elkészítésére, melegítésére.

- Az ételek felszolgálása és leszedése kulturált módon történik, biztosítva a nyugodt légkörű étkezés személyi feltételeit.
- A kulturált étkeztetés további tárgyi feltételei: asztalterítő, mélytányér, lapos tányér, szükség esetén kistányér, kanál, villa, kés, ivópohár, szalvéta, sótartó, valamint kancsó az ivóvíz biztosítására.
- Az étkezések alatt és a köztes időpontokban rendelkezésre áll megfelelő mennyiségű folyadék.
- Az étkezéssel kapcsolatos legfontosabb szabályok a Házirendben rögzítettek, azok megismertetése része a gondozási folyamatnak.
- Az alultápláltság és az elhízás kockázatának elkerüléséhez az ételmezés szervezésével megbízott munkatársak figyelembe veszik a tápláltsági állapotfelmérés adatait, és megteszik a szükséges intézkedéseket.

### Összefoglaló táblázat – kritériumok, indikátorok és források

Kritérium	Indikátor	Forrás
Az étkezés magas színvonalon történő biztosítása.	Az elkészített ételek mennyiségi és minőségi megfelelése, az ellátottak elégedettsége, megfelelő eszközök, berendezések megléte.	Étlap Lakói fórumok jegyzőkönyvei Étkezéssel kapcsolatos lakói visszajelzések – dokumentáció Saját konyha esetén: működési engedély Külső szolgáltató esetén: szerződés, melegítő konyha működési engedélye
A lakó állapotának és korosztályi sajátosságainak megfelelő számú étkezések biztosítása.	Az étkezések száma, diétás választék száma.	Étlap Szakmai dokumentáció (egyéni gondozási terv, ápolási terv)
A korosztályi sajátosságoknak és egészségi állapotnak megfelelő mennyiségű és minőségű változatos étel biztosítása.	BMI index, tápláltsági index Változatossági mutató	Szakmai dokumentáció
Az egyéni ízléseket is figyelembe vevő étrend összeállítása, lehetőség	Étlap, étlap tanács megléte	Lakói fórumok jegyzőkönyvei Étkezéssel kapcsolatos lakói

szerint menüválasztás biztosítása.		visszajelzések – dokumentáció
A lakó állapotának megfelelő mértékű és módú segítségnyújtás az étel elfogyasztásában.	Speciális segédeszközök megléte, BMI index, tápláltsági index.	Szakmai dokumentáció (önellátó képesség felmérése, egyéni gondozási terv, ápolási terv)
Az elkészített étel megfelelő tálalása.	Esztétikus tálalás eszközei, egyéni tálalás korszerű eszközei, dolgozói védőruha	Intézményi leltár (a megfelelő tálaláshoz szükséges eszközök)
A lakószobákban történő kulturált étkezési feltételek kialakítása	Esztétikus és biztonságos tálalás eszközei, egyéni tálalás korszerű eszközei, dolgozói védőruha	Intézményi leltár (a lakószobán belül történő megfelelő tálaláshoz szükséges eszközök pl. melegen tartó doboz, etető asztal)
A lakó állapotának megfelelő mennyiségű és minőségű folyadékbevitel biztosítása az állapotuknak megfelelő módon.	Kiszáradás miatt kórházba került lakók száma. Állapottól függően a folyadékbevitel nyomon követése.	Szakmai dokumentáció (egyéni gondozási terv, ápolási terv)