

# Szakmai folyamatok az idősbentlakásos ellátás területén

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet

TÁMOP 5.4.1.

Tevékenységszervezési pillér



## Tartalomjegyzék

---

Tartalomjegyzék .....	2
Bevezető .....	4
Folyamattérkép.....	9
Folyamathierarchia .....	10
ID 01. Épített környezet és tárgyi feltételek biztosítása .....	11
ID 02. Ellátás személyi feltételeinek biztosítása .....	15
ID 2.1 Munkaerő-kiválasztás és –felvétel .....	17
ID 2.2 Intézményvezető kiválasztása és felvétele.....	21
ID 2.3 Továbbképzés.....	25
ID 2.4 Munkaviszony megszűnése/ megszüntetése .....	27
ID 03. Szolgáltatások biztosítása, működőképesség fenntartása .....	29
ID 04. Szolgáltatások biztosítása rendkívüli körülmények között .....	33
ID 05. Információs szolgáltatás, kommunikáció, PR-tevékenység .....	39
ID 06. Lakossági tájékoztatás .....	44
ID 07. Felvételi eljárás.....	48
ID 08. Bentlakásos ellátás igénybevétele .....	54
ID 09. Ápolás-gondozás - alapápolási tevékenység .....	57
ID 10. Egészségügyi-orvosi ellátás .....	62
ID 11. Intézményi jogviszony megszűnésének / megszüntetésének esetei .....	67
ID 12. Ápolás-gondozás – szakápolási tevékenység .....	71
ID 13. Élelmezési tevékenység.....	75
ID 14. Mentálhigiénés ellátás .....	81
ID 15. Foglalkoztatás.....	85
ID 16. Demens ellátás .....	89
ID 17. Gyógyszer biztosítása .....	93

ID 18. Szociális ellátás .....	97
ID 19. Gyógyászati segédeszköz biztosítása .....	102
ID 20. Ruházat, textilálya biztosítása.....	106
Szervezeti elemek .....	110
Dokumentumok.....	111
Felelős munkakörök, szerepek .....	117

## Bevezető

---

*„A hatékony nemzetgazdaság és az eredményes gazdasági vállalkozások információs technológiai (IT-) támogatás nélkül ma már nem képzelhetők el. A versenyképesség fokozása szempontjából alapvető cél az elektronikus, integrált, valós idejű és kiterjesztett szervezeti modell terjesztése és megvalósítása a kormányzati szektorban is. Az IKT-szektor hozzájárulása olcsóbb, átláthatóbb működésű és hatékonyabb közigazgatást eredményezhet. (Goldmann–Mester–Mód; 2008 )”*

### A tevékenységadminisztrációs fejlesztés

Régóta várjuk mindannyian – különösen, akik ezen a területen dolgozunk –, hogy szakmai tevékenységeink során egyszerűen kezelhető, egységes informatikai támogatást kaphassunk, ügyeink intézésében előrébb léphessünk a modern technika eszközeivel. Lehetőség volt már eddig is többféle program használatára, melyek közül némelyik könnyen kezelhető, mások kevésbé, és közöttük is előfordulnak átfedések. Olyan program azonban, mely felöleli szakmai tevékenységünk egészét, s mindenki számára egyaránt elérhető, biztosítja a statisztikai adatgyűjtést, a központi tervezés szempontjait is, jelenleg nem található a piacon.

Egy ilyen szoftver létrehozásához nyújt lehetőséget a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet (SZMI) keretében lebonyolításra kerülő TÁMOP 5.4.1. kiemelt projekt Tevékenységadminisztrációs fejlesztése<sup>1</sup>, melynek átfogó célja egy egységes ügymenet-támogató informatikai rendszer kialakítása, a szociális és gyermekvédelmi szakmai tevékenységek adminisztrációjának informatizálása. A fejlesztés a TÁMOP 5.4.2. kiemelt projekttel<sup>2</sup> közösen zajlik. A fejlesztésnek négy fázisa van: módszertani fejlesztés, informatikai fejlesztés (TÁMOP 5.4.2), modellezés és korrekció. A tevékenységadminisztrációs pillér feladatkörébe tartozik a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ellátások, a családsegítő szolgáltatások, és az idősbentlakásos intézmények területén a szakmai folyamatok leírása, átláthatóságuk biztosítása, mérhetőségük megteremtése, röviden: az informatikai fejlesztés szakmai előkészítése. Jelen dokumentum a módszertani fejlesztés kapcsán nemcsak a különböző tevékenységeket írja le egységes módon országos érvényességgel, hanem a mérhetőséget és a rugalmas változtathatóságot biztosító központi elektronikus űrlaprendszert is támogatni kívánja. A dokumentum jelenlegi formáját a különböző területeken zajló műhelymunkák során nyerte el. A workshopokon a szakmai folyamatok leírását a pillér által megbízott területi szakértők, a folyamatok modellezését (ábrázolását) pedig

---

<sup>1</sup> TÁMOP 5.4.1 kiemelt projekt: „Szociális szolgáltatások modernizációja, központi és területi stratégiai tervezési kapacitások megerősítése, szociálpolitikai döntések megalapozása”

<sup>2</sup> TÁMOP 5.4.2 kiemelt projekt: „Központi Szociális információs fejlesztések”



folyamatszabályozási szakértők (p2m Consulting Kft.) végezték. A munkát a Tevékenységadminisztrációs pillér teamje szervezési, koordinációs munkájával segítette.

### Az érintett terület

*„A szociális törvény 3 (Szoc. tv.) 2002-ben még alap- és szakosított ellátásokat különböztetett meg, utóbbiak közé sorolva a nappali ellátásokat is. A módosítások következtében 2005. január 1-jétől a nappali ellátások az alapszolgáltatások közé kerültek, így ettől az időponttól a szakosított ellátások már – a törvény 57. § (2) bekezdés f) pontja szerint feltüntetett egyéb speciális szociális intézményektől eltekintve – a bentlakásos intézményrendszert ölelik fel. E bentlakásos intézmények öt nagy ellátotti csoportot céloznak meg. Ezek a következők: idősök, fogyatékosok, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek, és hajléktalanok.” (Mester 2010)* A felsorolt Szociális törvény (1993. évi III. törvény „a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról”) által nevesített szakosított ellátási formák közül a Tevékenységadminisztrációs fejlesztés keretében az idősbentlakásos ellátás folyamatainak modellezése valósult meg.

### A folyamatmenedzsment jelentősége

A folyamatok leírásának rendkívüli előnye, hogy több, a területhez kiválóan értő tapasztalt ember együttműködésével áll össze a munkacsoportos megbeszélések során. A szokványos tevékenységsorozat lejegyzésén túl kiterjed olyan részletekre is, amelyekre általában a napi munkavégzés során nem figyelünk, nem gondolunk. Elsősorban a jogszabályok által meghatározott tevékenységek és folyamatok leírására törekedtünk, de nem kerülhettük el azokat sem, amelyek a napi gyakorlatban rendszeresen előfordulnak. Az elkészült folyamatleírások így válhatnak segítőjévé, iránymutatójává munkánknak. Ez egyben azt a nem elhanyagolható tény is jelenti, hogy a folyamatleírások alkalmasak egy új munkatárs hatékony bevezetésére a napi gyakorlatba.

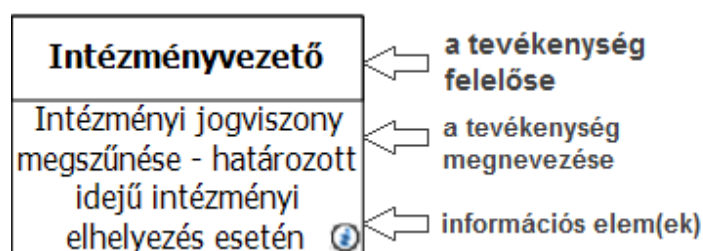
A szociális szolgáltatások modernizációjának (TÁMOP 5.4.1.) keretében a tevékenységadminisztrációs pillér egyik feladata a szakmai folyamatok informatizálásának előkészítése. Azaz a törvény által meghatározott adminisztrációt igénylő szakmai tevékenységek esetében a rögzítendő adatok kérdéseinek összegyűjtése, rendszerbe szedése, minőségi és statisztikai mutatóinak folyamatokhoz kapcsolása. Mindezen ismeretek felhasználásával informatikusok fogják kifejleszteni azt a szoftvert, mely reményeink szerint megkönnyíti, lerövidíti az ágazatban dolgozó szakemberek adminisztrációs tevékenységét a napi munkavégzéstől kezdve az időszakos statisztikai jelentésekig.

A kérdéscsoportok összefüggéseinek, kapcsolódásainak átláthatóságához értelemszerűen választottuk a folyamatleírást, valamint a folyamatleírással korreláló, a folyamatokat jól tükröző, azokat szemléletesen tevő grafikus ábrázolási módnak a folyamatábrát. Ezzel a módszerrel tudjuk leginkább elősegíteni a fejlesztendő szoftver kapcsolódási hálójának elkészítését, az egyes folyamatok egymáshoz kapcsolódását, valamint a fejlesztő informatikusok munkáját.

*A folyamatábra lényege, hogy a folyamatot, tevékenységsort, az egyes lépéseket önálló egységeknek tekintve egy zárt geometriai alakzatban ábrázolja. Az egyes elemeket a lépések egymásutánjának megfelelően nyilakkal kötik össze. A folyamatábra segítségével egyszerűen és szemléletesen írhatunk le*

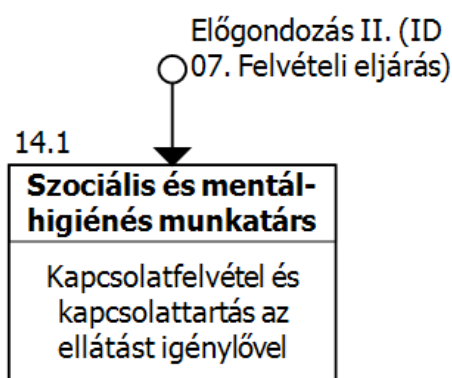
adatfeldolgozási folyamatokat, így tehető szemléletessé a számítógépre írt programok működése is. A program-folyamatábra egyes lépései az egyes utasítások vagy utasításcsoportok leírására használt legáltalánosabb jelölésformák.

A folyamatábrák egy finn fejlesztésű szoftver, a QPR ProcessGuide segítségével készültek. Maga a rövidítés (Quality. Processes. Results.) szlogenként is felfogható (Minőség. Folyamatok. Eredmények.), hiszen a gazdaságban és az oktatásban egyaránt használatos folyamatszabályozás és -fejlesztés célja az egyes munkafolyamat-lépések és a felelős szervezetek/személyek azonosítása, az egyes függőségek feltérképezése, ezáltal a munka hatékonyságának, minőségének növelése. A szoftver képes a folyamathierarchia megjelenítésére, az egyes be- és kimeneti pontok ábrázolására, az információs dokumentumok (pl. levél, feljegyzés), felelősök (pl. családgondozó) és munkafázisok listázására, grafikus felületén pedig – akárcsak egy weboldal linkjeire kattintva – egyik folyamatábrából a másikba juthatunk a kapcsolódási pontokon keresztül. Jelen dokumentum a QPR ProcessGuide szoftverből kinyert úgynevezett riport, mely megmutatja az ábrákat, valamint a hozzájuk tartozó összes információt és leírást táblázatos formában.



A folyamatábra leggyakoribb eleme az úgynevezett doboz. Ez a doboz jelöli a folyamat egyes lépéseit, **tevékenységeit**. A doboz felső részében az adott lépés, tevékenység közvetlen **felelőset** neveztük meg, amennyiben egyértelműsíthető volt. Ez általában az a személy, aki az adott lépésben meghatározott

tevékenységet, adminisztrációt ténylegesen végzi. Szükség esetén azonban ebben a mezőben néha azt a felelőst tüntettük fel, aki ezt a személyt kijelöli.



A doboz alsó felében a **folyamatlépés megnevezése** szerepel. Ez általában röviden és egyértelműen leírja az adott lépésben végzendő tevékenységet. Amennyiben ez a tevékenység nem egyértelmű, vagy nem írható le röviden, úgy egy hosszabb magyarázat, a **leírás** ad rá támpontot. Ez az ábrában nem látható, csak a hozzá tartozó táblázat szöveges, leíró részében.

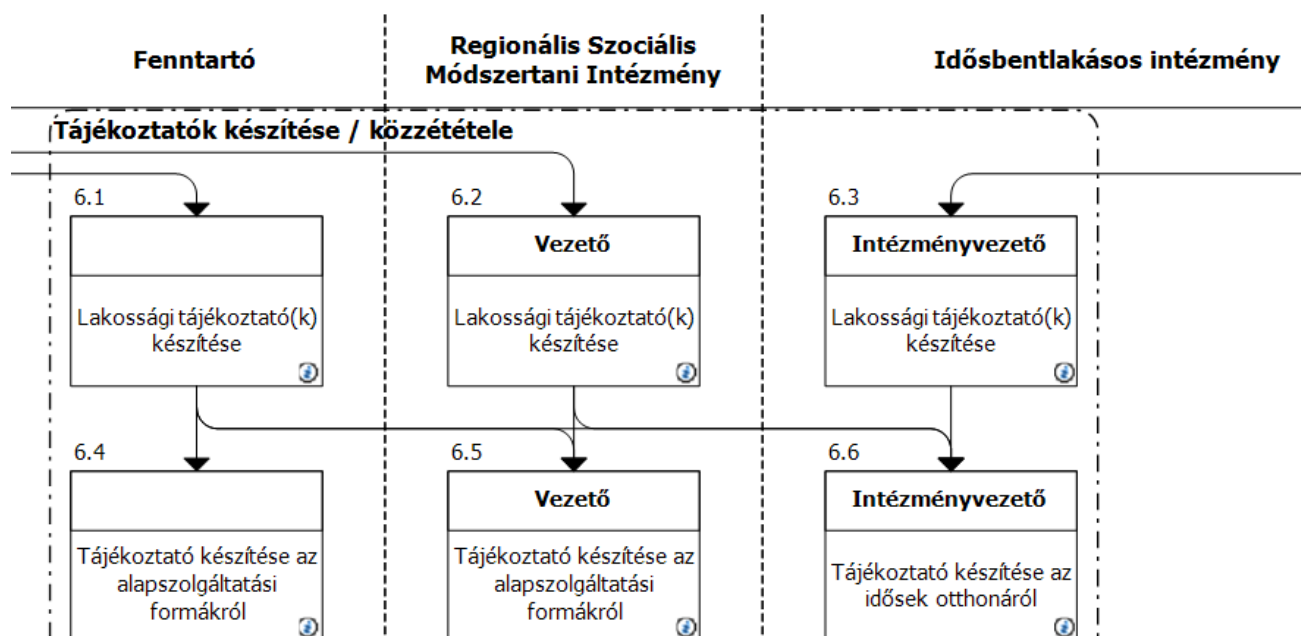
A doboz jobb alsó sarkában egy kis (i) jel található (l. lenti ábra), amely az úgynevezett információs elemeket tartalmazza. Mi információs elemként, ha volt ilyen, a folyamatlépéshez kapcsolódó adminisztrációs **dokumentum megnevezését** jegyeztük fel.

A doboz bal felső sarka felett a folyamat és a folyamatlépés sorszáma látható. Az ábra egyes elemeit ennek segítségével tudjuk azonosítani az ábrát követő táblázat megfelelő soraival. A táblázat egy sora

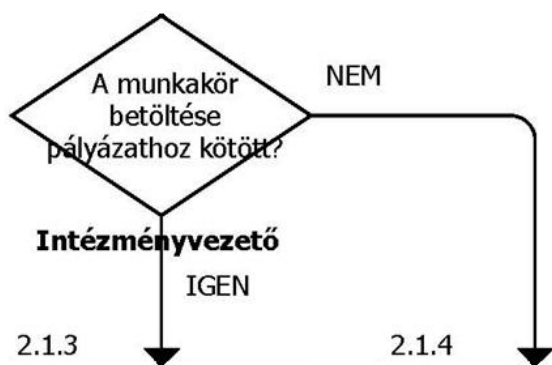
ezek szerint egy tevékenységet jelöl. Ezt látjuk a típus oszlopban. A sor elemei pedig rendre összepárosíthatóak a doboz egyes elemeivel: *folyamatlépés megnevezése, leírás, felelős, dokumentum megnevezése*.

Néhol azt láthatjuk egy-egy ábrában, hogy a nyíl karikában végződik, vagy abból indul. Ezek a karikák azt jelzik, hogy az adott lépés egy másik folyamathoz kapcsolódik. A karika mellett a folyamat és a folyamatlépés megnevezése is látható. A fejlesztendő adminisztrációs szoftvernek is követnie kell ezeket a lehetséges útvonalakat.

Az ábrában a több dobozt körbevevő szaggatott vonal azokat a tevékenységeket foglalja csoportba, amelyeket egy időben, egyszerre, összetartozóan érdemes adminisztrálni. Az elkészülő szoftverben ezekhez a tevékenységekhez egy űrlap, egy számítógépes oldal, vagy ablak fog tartozni.



A folyamatábra függőleges irányban is tagolódik, azaz egyfajta oszlopok képződnek attól függően, hogy mely intézmények keretén belül zajlanak a folyamatlépések. A fenti példában a lakossági tájékoztató(k) készítése tevékenység mindhárom felelős intézményben megjelenik (Fenntartó, Regionális Szociális Módszertani Intézmény, Idősbentlakásos intézmény), ám az intézményekben dolgozók felelősségi köre más és más lesz (vezető; intézményvezető).



Több ábrában is látható a dobozok között egy-egy rombusz. Ez minden esetben döntési pontot jelöl. Itt olyan kérdésnek kell szerepelnie, amelyre egyértelmű igen/nem válasz adható. Lényeges pont ez mind a szociális, mind a gyermekvédelmi szakember számára, mert ebben a lépésben döntést kell hoznia. A döntés felelőssét feltüntettük a rombusz alatt. Fontos jelölés ez a szoftverkészítőnek is, mert itt kettéválik az űrlap, s a válaszoktól függően más tartalmakkal fog folytatódni az

adminisztrációs tevékenység, új ablakoknak kell majd megjelenniük. Egyébként a rombusz információhordozó elemei azonosak a dobozával.

A QPR ProcessGuide-ban elkészített folyamatábrák rendszere a folyamattérképpel kezdődik. Ez egyfajta tartalomjegyzék szerepét is betölti ebben a szoftverben, s az adott elemre lépve (kattintva) megnyílik a hozzá tartozó folyamat ábrája. Számunkra, akik nyomtatásban olvassuk, vagy éppen interneten keresztül a következő dokumentumot, marad a hagyományos tartalomjegyzék, s lapozunk, vagy a Ctrl billentyű segítségével találjuk meg a kívánt oldalakat.

Jó olvasást mindenkinek!

#### Felhasznált irodalom:

Goldmann Róbert – Mester Dániel – Mód Péter: Szociális ágazati információs stratégia. In.: KAPOCS, VII. évfolyam 39. szám 2008.

Mester Dániel (szerk.): A szociális szolgáltatási rendszer folyamatai 2002–2007 között; Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet, Budapest, 2010.

1993. évi III. törvény „A szociális igazgatásról és szociális ellátásokról”.

## Folyamatterkép

## IRÁNYÍTÁSI FOLYAMATOK

ID 01. Épített környezet és tárgyi feltételek biztosítása

ID 02. Ellátás személyi feltételeinek biztosítása

ID 03. Szolgáltatások biztosítása, működőképesség fenntartása

ID 04. Szolgáltatások biztosítása rendkívüli körülmények között

ID 05. Információszerzés, kommunikáció, PR-tevékenység

## IDŐS BENTLAKÁSOS SZOLGÁLTATÁSOK FOLYAMATAI

ID 06. Lakossági tájékoztatás

ID 07. Felvételi eljárás

ID 08. Bentlakásos ellátás igénybevétele

## Ellátási szolgáltatások

ID 09. Ápolás-gondozás - alapápolási tevékenység

ID 10. Egészségügyi-orsos ellátás

ID 12. Ápolás-gondozás - szakápolási tevékenység

ID 13. Élelmezési tevékenység

ID 14. Mentálhigiénés ellátás

ID 15. Foglalkoztatás

ID 16. Demens ellátás

ID 17. Gyógyszer biztosítása

ID 18. Szociális ellátás

ID 19. Gyógyászati segédeszköz biztosítása

ID 20. Ruházat, textília biztosítása

ID 11. Intézményi jogviszony megszűnésének / megszüntetésének esetei

## Folyamathierarchia

Folyamat megnevezése	Leírás
ID 01. Épített környezet és tárgyi feltételek biztosítása	
ID 02. Ellátás személyi feltételeinek biztosítása	
ID 2.1 Munkaerő-kiválasztás és -felvétel	
ID 2.2 Intézményvezető kiválasztása és felvétele	
ID 2.3 Továbbképzés	
ID 2.4 Munkaviszony megszűnése/ megszüntetése	
ID 03. Szolgáltatások biztosítása, működőképesség fenntartása	
ID 04. Szolgáltatások biztosítása rendkívüli körülmények között	
ID 05. Információszerzés, kommunikáció, PR-tevékenység	
ID 06. Lakossági tájékoztatás	
ID 07. Felvételi eljárás	
ID 08. Bentlakásos ellátás igénybevétele	
ID 09. Ápolás-gondozás - alapápolási tevékenység	
ID 10. Egészségügyi-orsos ellátás	
ID 11. Intézményi jogviszony megszűnésének / megszüntetésének esetei	
ID 12. Ápolás-gondozás - szakápolási tevékenység	
ID 13. Élelmezési tevékenység	
ID 14. Mentálhigiénés ellátás	
ID 15. Foglalkoztatás	
ID 16. Demens ellátás	
ID 17. Gyógyszer biztosítása	
ID 18. Szociális ellátás	
ID 19. Gyógyászati segédeszköz biztosítása	
ID 20. Ruházat, textília biztosítása	

## ID 01. Épített környezet és tárgyi feltételek biztosítása

**Folyamat megnevezése:**

Épített környezet és tárgyi feltételek biztosítása

**Folyamatgazda:**

Intézményvezető / gazdasági vezető / Műszaki csoport/gondnok

**Folyamat definíciója:**

Az intézmény működési feltételeinek biztosítása, az épített környezet és tárgyi feltételek megteremtése, fenntartása, üzembiztonság fokozása, berendezések működtetésének és biztonságának fejlesztése.

**Folyamat bemenete (i):**

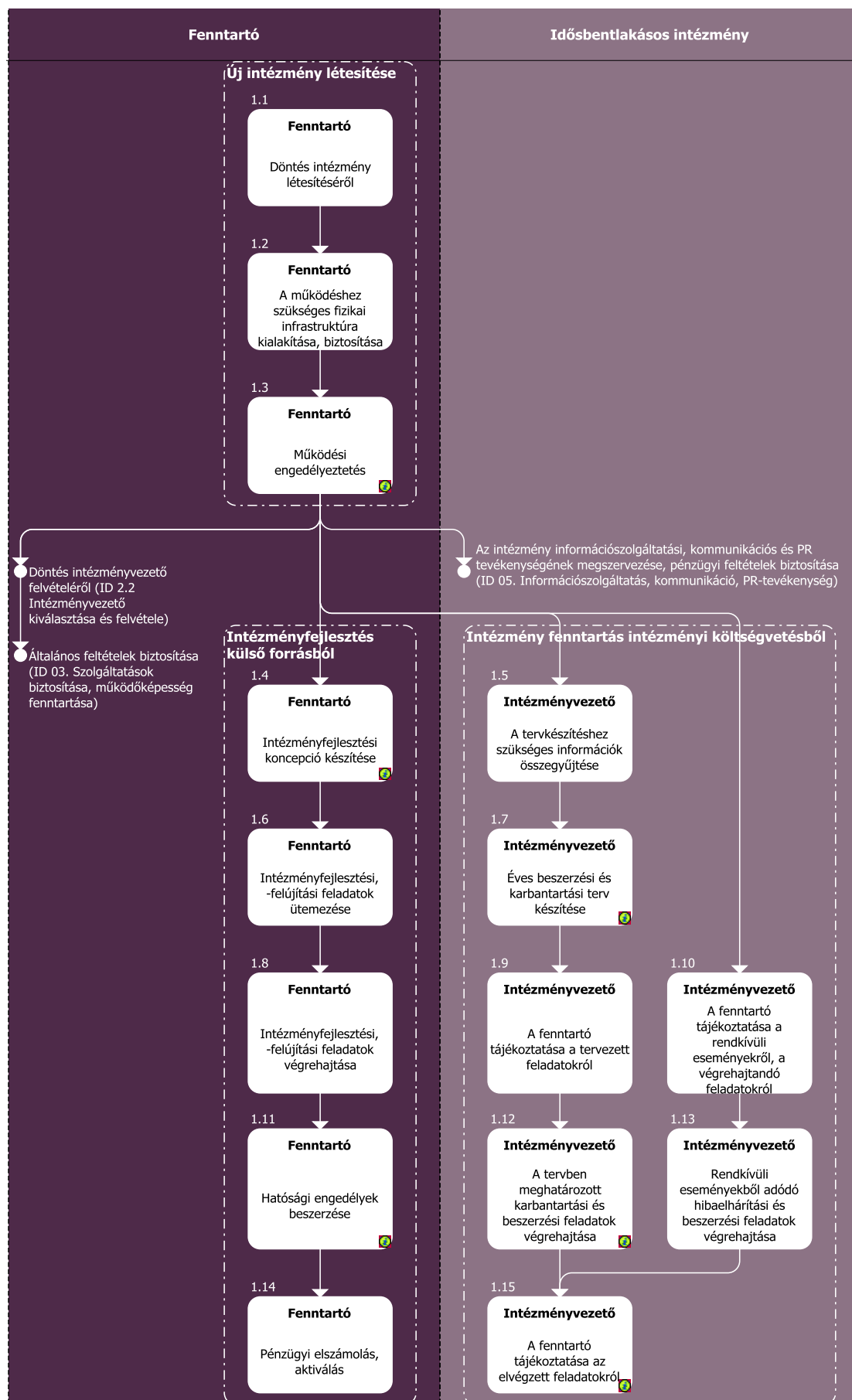
Az intézmény folyamatos üzemeltetése – épület/ek, berendezések funkcionális működtetése, veszélyek kialakulásának megakadályozása, kockázatok minimalizálása, biztonságos körülmények fenntartása.

**Folyamat kimenete (i):**

Az intézmény számára kialakított és biztosított épített környezetben és tárgyi feltételek között (fizikai infrastruktúra) a rendelkezésre álló a legmagasabb szintű életminőség nyújtása a lakó/k számára, valamint képesség a fizikai infrastruktúra fejlesztésére vonatkozó tervek és fejlesztési elgondolások készítésére és aktualizálására - fenntartói jóváhagyás és fedezet biztosítása esetén valóra váltásuk érdekében.

**Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):**

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1997. évi LXXVIII. törvény az épített környezet kialakításáról, védelméről
- 2010. évi LXIV. törvény a kulturális örökség védelméről
- 2003. évi CXXIX. törvény a közbeszerzésről
- 321/2009. (XII. 29.) Korm. rendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről
- 292/2009. (XII.22.) Korm.rendelet az államháztartás működési rendjéről
- 253/1997. (XII.20.) Korm. rendelet az országos településrendezési és építési követelményekről
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 2/1986. (II.27.) ÉVM rendelet az országos építési szabályzat közzétételéről
- az intézmény működési dokumentumai (*Alapító okirat, Szakmai Program, Szervezeti és Működési Szabályzat, Házi rend*)





## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
1.1 Döntés intézmény létesítéséről	Tevékenység		Fenntartó	
1.2 A működéshez szükséges fizikai infrastruktúra kialakítása, biztosítása	Tevékenység	<p>Épített környezet:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Engedélyezési eljárás (átadás-átvétel)</li> <li>Hatósági engedély</li> <li>Működési engedély</li> <li>Akadálymentesség – liftek</li> <li>Megközelíthetőség – főút</li> <li>Gépészeti alkalmasság – biztonság <ul style="list-style-type: none"> <li>nővérhívó</li> <li>riasztóberendezések</li> </ul> </li> </ol> <p>Közvetlen feladatellátást segítő környezet:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Lakószobák</li> <li>Szociális blokkok</li> <li>Társalgók</li> <li>Teakonyha</li> <li>Könyvtár</li> <li>Foglalkoztató</li> <li>Hitéleti terem</li> <li>Orvosi rendelő</li> <li>Elkülönítő, vagy betegszoba</li> <li>Tornaszoba</li> <li>Étterem</li> <li>Dohányzó</li> <li>Intimszoba</li> </ol> <p>Kiegészítő tevékenység épített környezete:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Raktárak</li> <li>Fodrászműhely</li> <li>Büfé</li> <li>Nagyterem – Aula</li> <li>Élelmezési egység</li> <li>Irodák – Pénztár</li> <li>Műszaki csoport</li> <li>Nővérszobák</li> <li>Varroda-mosoda</li> <li>Terasz – Kert</li> <li>Sportolási hely</li> <li>Garázs</li> <li>Porta</li> <li>Hullakamra</li> </ol> <p>Bútorzat – berendezési tárgyak:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Lakószobák, saját – intézeti berendezések</li> <li>Közösségi helyiségek berendezése</li> <li>Berendezések, gépműszerek biztonságos használata</li> </ol>	Fenntartó	

1.3 Működési engedélyeztetés	Tevékenység		Fenntartó	Működési engedély
1.4 Intézményfejlesztési koncepció készítése	Tevékenység		Fenntartó	Intézményfejlesztési koncepció Megvalósíthatósági tanulmány
1.5 A tervkészítéshez szükséges információk összegyűjtése	Tevékenység		Intézményvezető	
1.6 Intézményfejlesztési, -felújítási feladatok ütemezése	Tevékenység		Fenntartó	
1.7 Éves beszerzési és karbantartási terv készítése	Tevékenység		Intézményvezető	Éves beszerzési és karbantartási terv
1.8 Intézményfejlesztési, -felújítási feladatok végrehajtása	Tevékenység	Az intézményfejlesztés, -felújítás külső források igénybevételével vagy a fenntartó általi finanszírozással történik.	Fenntartó	
1.9 A fenntartó tájékoztatása a tervezett feladatokról	Tevékenység		Intézményvezető	
1.10 A fenntartó tájékoztatása a rendkívüli eseményekről, a végrehajtandó feladatokról	Tevékenység		Intézményvezető	
1.11 Hatósági engedélyek beszerzése	Tevékenység		Fenntartó	Hatósági engedély
1.12 A tervben meghatározott karbantartási és beszerzési feladatok végrehajtása	Tevékenység		Intézményvezető	Éves beszerzési és karbantartási terv
1.13 Rendkívüli eseményekből adódó hibaelhárítási és beszerzési feladatok végrehajtása	Tevékenység		Intézményvezető	
1.14 Pénzügyi elszámolás, aktiválás	Tevékenység		Fenntartó	
1.15 A fenntartó tájékoztatása az elvégzett feladatokról	Tevékenység		Intézményvezető	Pénzügyi beszámoló

## ID 02. Ellátás személyi feltételeinek biztosítása

Folyamat megnevezése:

Ellátás személyi feltételei

Folyamatgazda:

Fenntartó/Intézményvezető

Folyamat definíciója:

A szolgáltatás nyújtásához szükséges munkatársak kiválasztásának folyamata.

Folyamat bemenete (i):

A személyi feltételek biztosításához munkaerő keresése.

Folyamat kimenete (i):

Szakmailag felkészült munkatársak kiválasztása az ellátottak részére nyújtott minél színvonalasabb szolgáltatás biztosítása érdekében.

Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):

- **1993. évi III. törvény** a szociális igazgatásról és szociális ellátásról
- **1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet** –a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- **1992. évi XXXIII. törvény** – a közalkalmazottak jogállásáról
- **1992. évi XXII. törvény** – Munka törvénykönyve
- **1992. évi LXIII. törvény** – a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- **257/2000. (XII. 26.) Korm. rendelet**- a közalkalmazottak jogállásáról szóló 1992. évi XXXIII. törvénynek a szociális, valamint a gyermekjóléti és gyermekvédelmi ágazatban történő végrehajtásáról
- **9/2000. (VIII.4.) SzCsM rendelet** –a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- **321/2009. (XII.29.) Korm. rendelet** – a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről
- **Intézmény Szervezeti- és Működési Szabályzata**
- **Közalkalmazotti Szabályzat**
- **Munkaköri leírás**

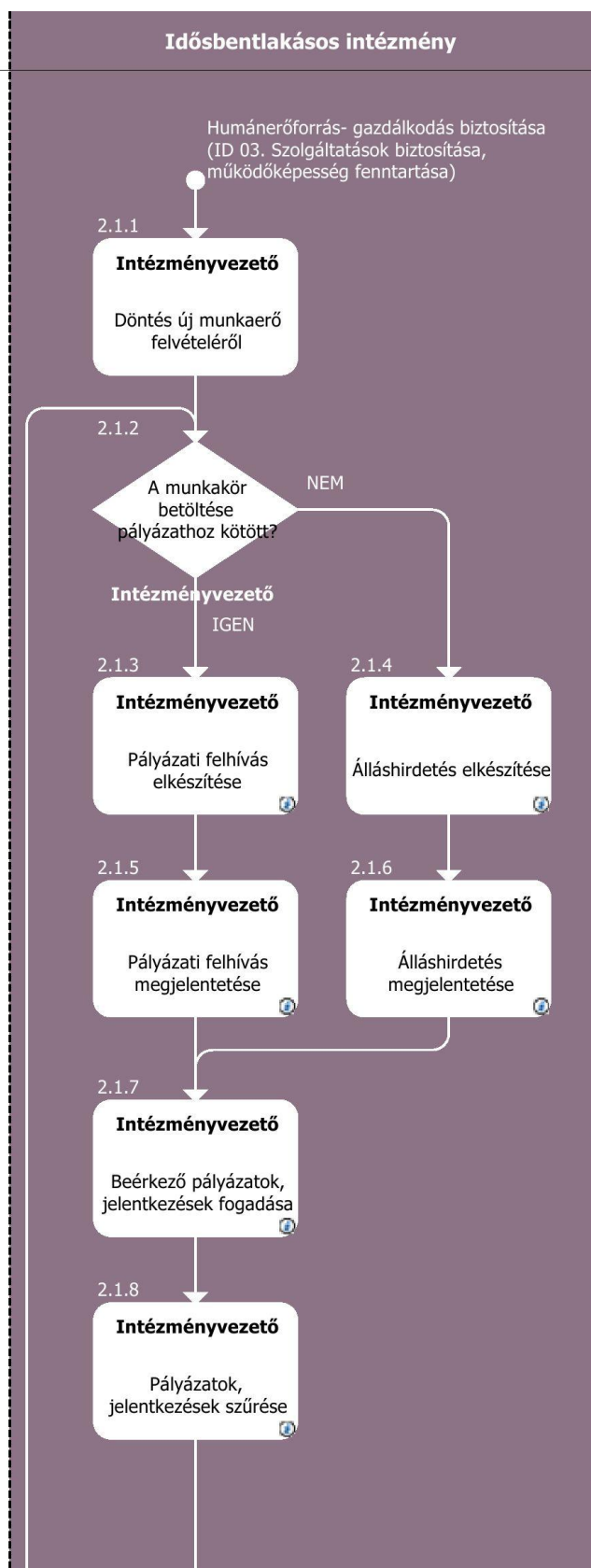
**ID 2.1 Munkaerő-kiválasztás  
és -felvétel**

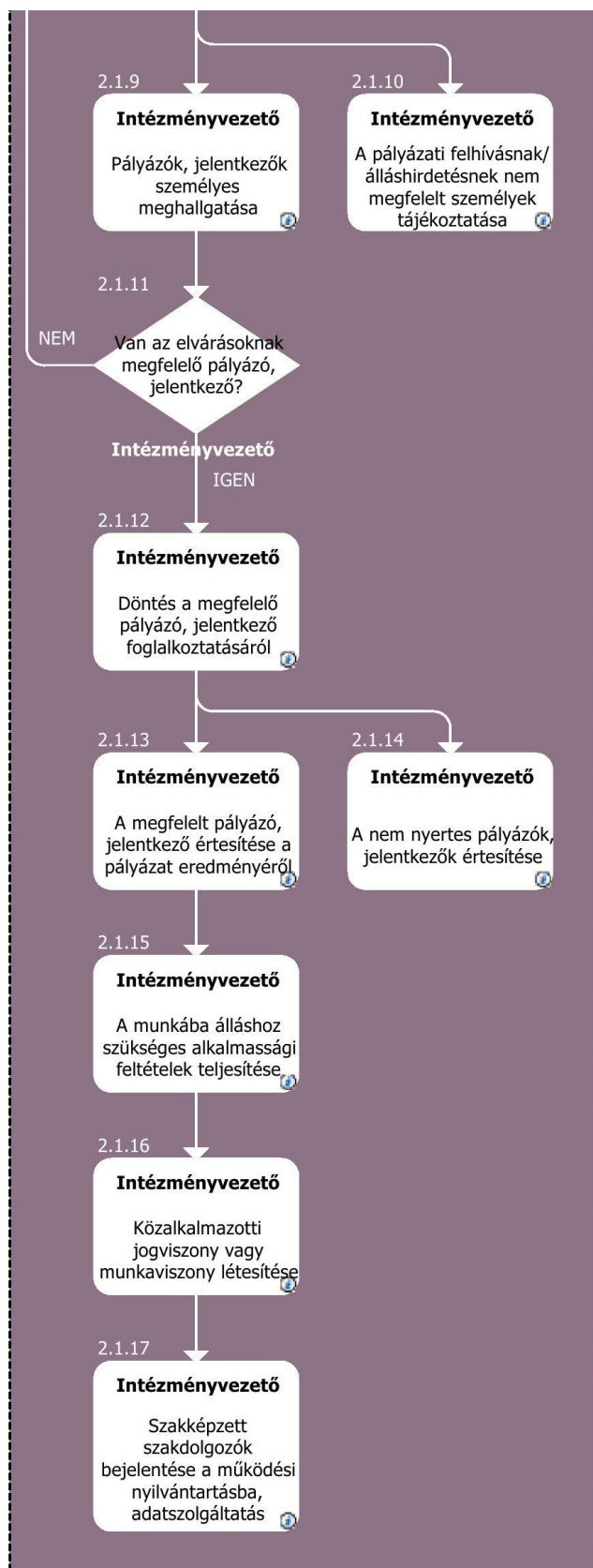
**ID 2.2 Intézményvezető  
kiválasztása és felvétele**

**ID 2.3 Továbbképzés**

**ID 2.4 Munkaviszony  
megszűnése/ megszüntetése**

## ID 2.1 Munkaerő-kiválasztás és –felvétel





Page2

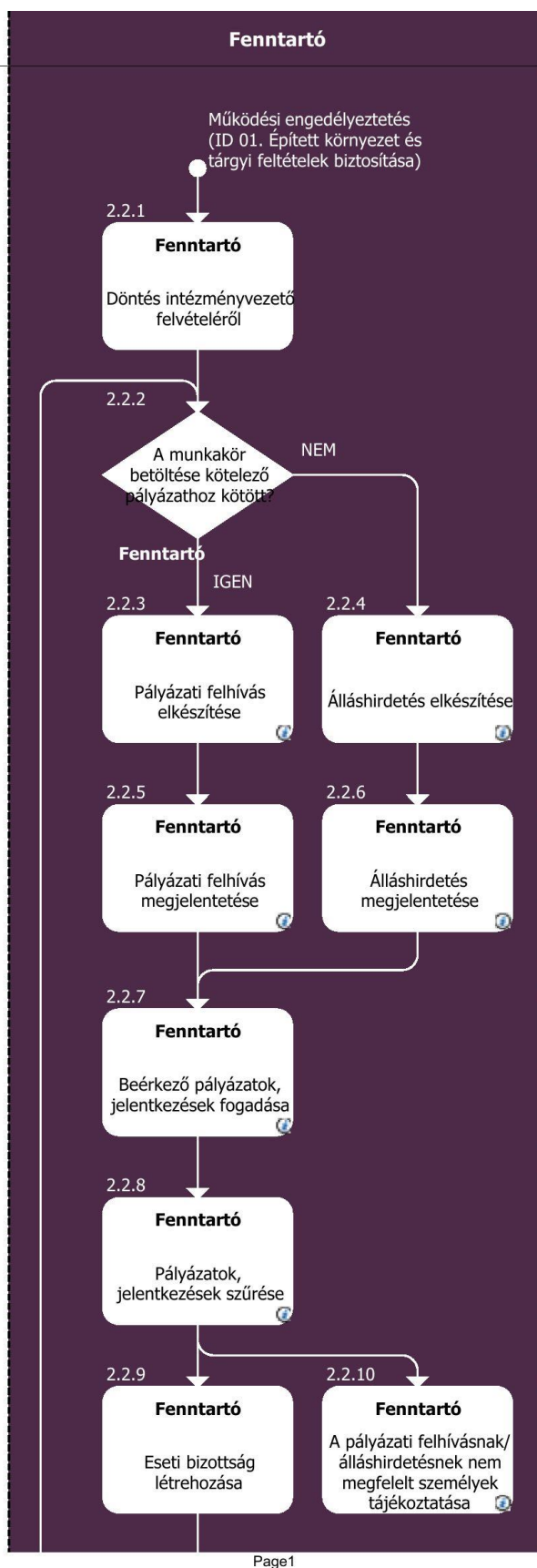
## Folyamatlépések

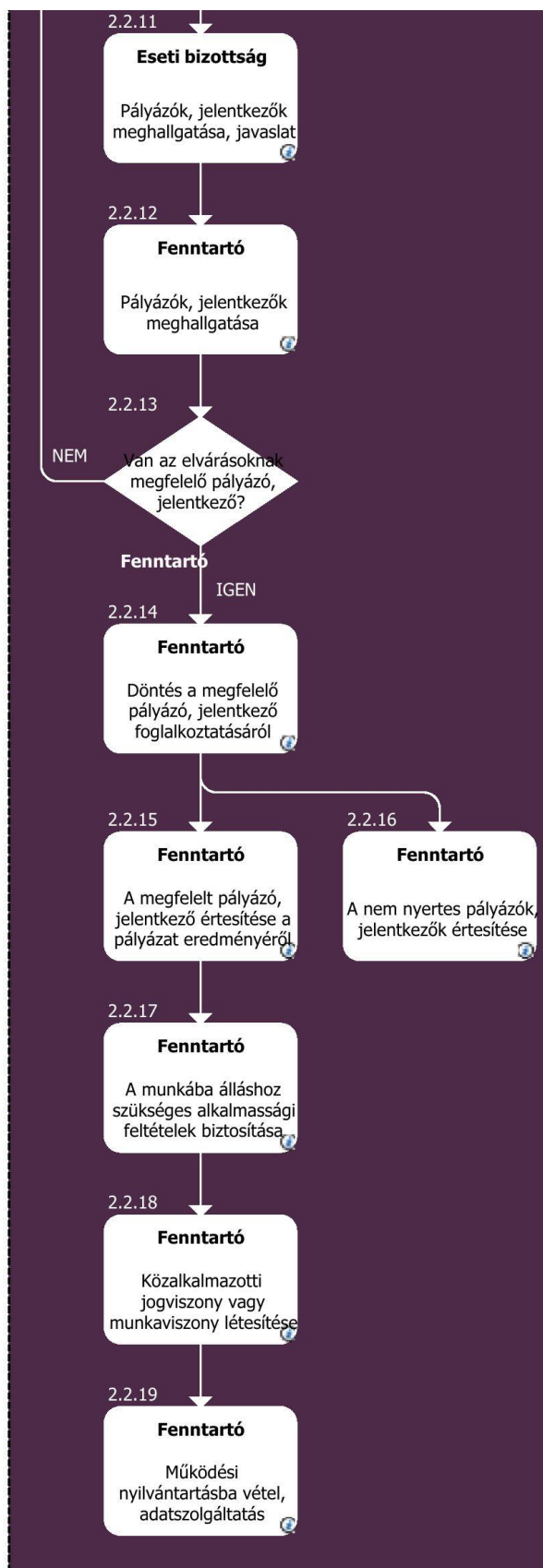
Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
2.1.1 Döntés új munkaerő felvételéről	Tevékenység	A szakmai jogszabályok és a fenntartói döntés alapján.	Intézményvezető	
2.1.2 A munkakör betöltése pályázathoz kötött?	Döntés	A betölteni kívánt munkaköröket megvizsgálni abból a szempontból, hogy jogszabály kötelezően elrendeli-e pályázat kiírását.	Intézményvezető	
2.1.3 Pályázati felhívás elkészítése	Tevékenység	Pályázati felhívás összeállítása a jogszabályban előírt adattartalommal, illetőleg a munkáltató által meghatározott szempontok szerint.	Intézményvezető	Pályázati felhívás
2.1.4 Álláshirdetés elkészítése	Tevékenység		Intézményvezető	Álláshirdetés
2.1.5 Pályázati felhívás megjelentetése	Tevékenység	A betölteni kívánt munkakörtől függően a pályázati felhívás közzététele a KSZK internetes oldalán, a szociál- és családpolitikáért felelős minisztérium hivatalos lapjában, a helyben szokásos módon.	Intézményvezető	Pályázati felhívás
2.1.6 Álláshirdetés megjelentetése	Tevékenység	Sajtó útján, honlapon stb.	Intézményvezető	Álláshirdetés
2.1.7 Beérkező pályázatok, jelentkezések fogadása	Tevékenység	A hirdetésre benyújtott pályázatok, jelentkezések összegyűjtése a megjelölt határidő lejártáig.	Intézményvezető	Jelentkezés állásra Pályázat
2.1.8 Pályázatok, jelentkezések szűrése	Tevékenység	A beérkezett pályázatok, jelentkezések átvizsgálása abból a szempontból, hogy megfelelnek-e a pályázati kiírásban/álláshirdetésben foglaltaknak.	Intézményvezető	Jelentkezés állásra Pályázat
2.1.9 Pályázók, jelentkezők személyes meghallgatása	Tevékenység	A kiírt feltételeknek megfelelő pályázók személyes meghallgatása, jegyzőkönyv készítése, alkalmasságukra vonatkozó vélemény kialakítása. Amennyiben a jogszabály előírja, eseti bizottság létrehozása, tagjainak felkérése, meghallgatási időpont kitűzése.	Intézményvezető	Pályázók listája
2.1.10 A pályázati felhívásnak/álláshirdetésnek nem megfelelő személyek tájékoztatása	Tevékenység	A kiírt pályázati/álláshirdetés feltételeinek nem megfelelő személyek tájékoztatása és pályázati anyaguk visszaküldése.	Intézményvezető	Tájékoztató levél Pályázat
2.1.11 Van az elvárásoknak megfelelő pályázó, jelentkező?	Döntés		Intézményvezető	
2.1.12 Döntés a megfelelő pályázó, jelentkező foglalkoztatásáról	Tevékenység	Pályázat esetén az eseti bizottság javaslatának figyelembevételével, álláshirdetés esetén a munkáltató érdekei és elvárásai alapján döntés.	Intézményvezető	Döntési javaslat
2.1.13 A megfelelt pályázó, jelentkező értesítése a pályázat eredményéről	Tevékenység	Valamennyi pályázó/jelentkező írásban történő értesítése a döntésről.	Intézményvezető	Tájékoztató levél
2.1.14 A nem nyertes pályázók, jelentkezők értesítése	Tevékenység	A kiírt pályázati/álláshirdetés feltételeinek nem megfelelő személyek tájékoztatása és pályázati anyaguk visszaküldése.	Intézményvezető	Tájékoztató levél
2.1.15 A munkába álláshoz szükséges alkalmassági feltételek teljesítése	Tevékenység	Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat. A munkaszerződésben és a munkaköri leírásban előírt feltételek teljesítése.	Intézményvezető	Felvételi dokumentum

2.1.16 Közalkalmazotti jogviszony vagy munkaviszony létesítése	Tevékenység	A sikeres pályázóval/jelentkezővel közalkalmazotti jogviszony, vagy munkaviszony létesítése, munkaköri leírás átadása.	Intézményvezető	Munkaköri leírás Munkaszerződés
2.1.17 Szakképzett szakdolgozók bejelentése a működési nyilvántartásba, adatszolgáltatás	Tevékenység	A személyes gondoskodást végző személy felvételét követően az intézménynek jelentési kötelezettsége van a szociális nyilvántartás felé.	Intézményvezető	Működési nyilvántartás Adatlap a személyes gondoskodást végző személyek működési nyilvántartásba vételéhez Adatlap a személyes gondoskodást végző személyek adataiban bekövetkezett változások bejelentéséhez Adatösszesítő



## ID 2.2 Intézményvezető kiválasztása és felvétele





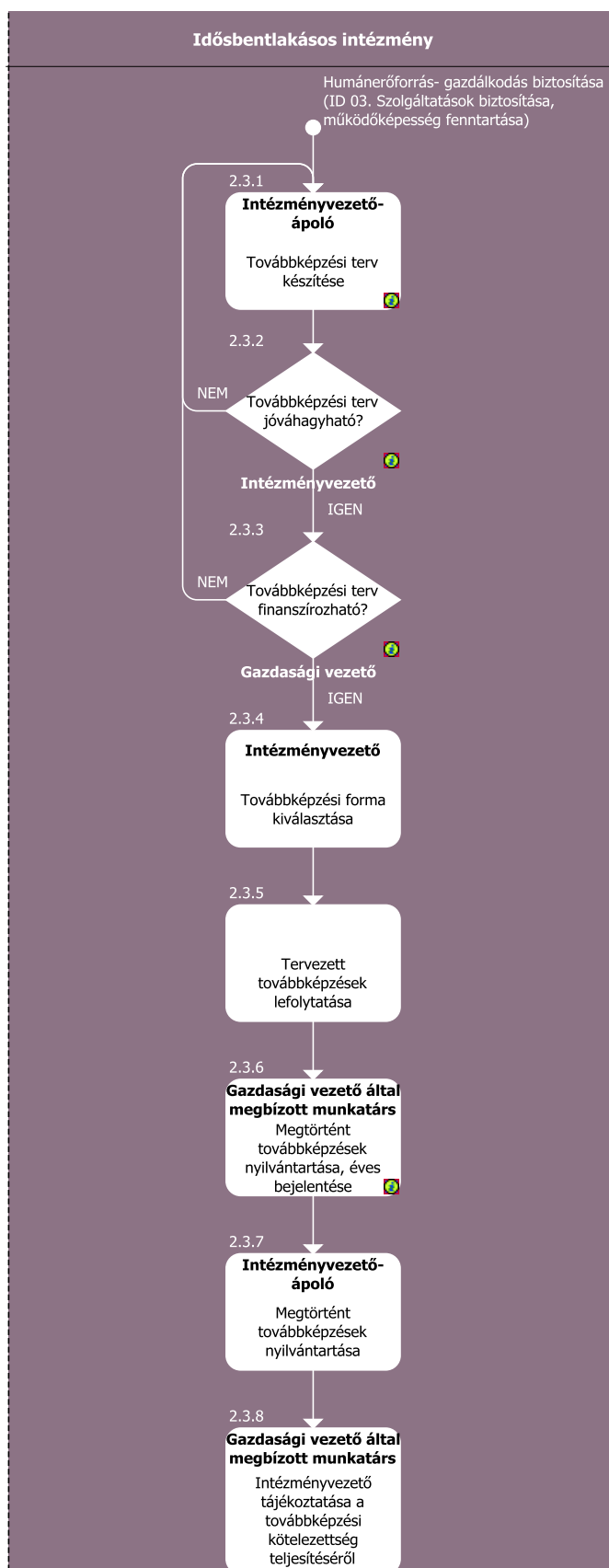
Page2

## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
2.2.1 Döntés intézményvezető felvételéről	Tevékenység	A szakmai jogszabályok és a fenntartói döntés alapján.	Fenntartó	
2.2.2 A munkakör betöltése kötelező pályázathoz kötött?	Döntés	A betölteni kívánt munkaköröket megvizsgálni abból a szempontból, hogy jogszabály kötelezően elrendeli-e pályázat kiírását.	Fenntartó	
2.2.3 Pályázati felhívás elkészítése	Tevékenység	Pályázati felhívás összeállítása a jogszabályban előírt adattartalommal, illetőleg a munkáltató által meghatározott szempontok szerint.	Fenntartó	Pályázati felhívás
2.2.4 Álláshirdetés elkészítése	Tevékenység		Fenntartó	Álláshirdetés
2.2.5 Pályázati felhívás megjelentetése	Tevékenység	A betölteni kívánó munkakörtől függően a pályázati felhívás közzététele a KSZK internetes oldalán, a szociál- és családpolitikáért felelős minisztérium hivatalos lapjában, a helyben szokásos módon.	Fenntartó	Pályázati felhívás
2.2.6 Álláshirdetés megjelentetése	Tevékenység	Sajtó útján, honlapon stb.	Fenntartó	Álláshirdetés
2.2.7 Beérkező pályázatok, jelentkezések fogadása	Tevékenység	A hirdetésre benyújtott pályázatok, jelentkezések összegyűjtése a megjelölt határidő lejártáig.	Fenntartó	Pályázat Jelentkezés állásra
2.2.8 Pályázatok, jelentkezések szűrése	Tevékenység	A beérkezett pályázatok, jelentkezések átvizsgálása abból a szempontból, hogy megfelelnek-e a pályázati kiírásban/álláshirdetésben foglaltaknak.	Fenntartó	Pályázat Jelentkezés állásra
2.2.9 Eseti bizottság létrehozása	Tevékenység	Eseti bizottság létrehozása, tagjainak felkérése, meghallgatási időpont kitűzése.	Fenntartó	
2.2.10 A pályázati felhívásnak/álláshirdetésnek nem megfelelő személyek tájékoztatása	Tevékenység	A kiírt pályázati/álláshirdetés feltételeinek nem megfelelő személyek tájékoztatása és pályázati anyaguk visszaküldése.	Fenntartó	Tájékoztató levél Pályázat
2.2.11 Pályázók, jelentkezők meghallgatása, javaslat	Tevékenység	A kiírt feltételeknek megfelelő pályázók személyes meghallgatása, jegyzőkönyv készítése, alkalmasságukra vonatkozó vélemény kialakítása.	Eseti bizottság	Pályázók listája
2.2.12 Pályázók, jelentkezők meghallgatása	Tevékenység	A kiírt feltételeknek megfelelő pályázók személyes meghallgatása, alkalmasságukra vonatkozó vélemény kialakítása.	Fenntartó	Pályázók listája
2.2.13 Van az elvárásoknak megfelelő pályázó, jelentkező?	Döntés		Fenntartó	
2.2.14 Döntés a megfelelő pályázó, jelentkező foglalkoztatásáról	Tevékenység	Pályázat esetén az eseti bizottság javaslatának figyelembevételével, álláshirdetés esetén a munkáltató érdekei és elvárásai alapján döntés.	Fenntartó	Döntési javaslat
2.2.15 A megfelelő pályázó, jelentkező értesítése a pályázat eredményéről	Tevékenység	Valamennyi pályázó/jelentkező írásban történő értesítése a döntésről.	Fenntartó	Tájékoztató levél
2.2.16 A nem nyertes pályázók, jelentkezők értesítése	Tevékenység	A kiírt pályázati/álláshirdetés feltételeinek nem megfelelő személyek tájékoztatása és pályázati anyaguk visszaküldése.	Fenntartó	Tájékoztató levél
2.2.17 A munkába álláshoz szükséges alkalmassági feltételek biztosítása	Tevékenység	Foglalkozás-egészségügyi alkalmassági vizsgálat. A munkaszerződésben és a munkaköri leírásban előírt feltételek teljesítése.	Fenntartó	Felvételi dokumentum

2.2.18 Közalkalmazotti jogviszony vagy munkaviszony létesítése	Tevékenység	A sikeres pályázóval/jelentkezővel közalkalmazotti jogviszony, vagy munkaviszony létesítése, munkaköri leírás átadása.	Fenntartó	Munkaszerződés Munkaköri leírás
2.2.19 Működési nyilvántartásba vétel, adatszolgáltatás	Tevékenység	A személyes gondoskodást végző személy felvételét követően az intézménynek jelentési kötelezettsége van a szociális nyilvántartás felé.	Fenntartó	Működési nyilvántartás

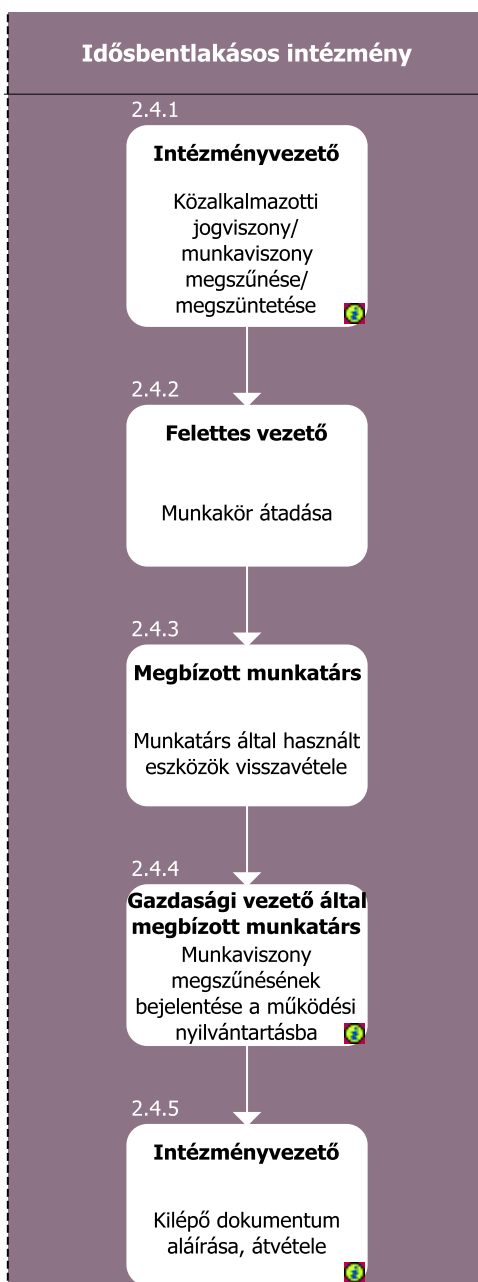
## ID 2.3 Továbbképzés



## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
2.3.1 Továbbképzési terv készítése	Tevékenység	A továbbképzési terv 5 évre szól, valamint évente felül kell vizsgálni. A tanfolyamképzések jogszabály szerinti megjelenítése a tervben.	Intézményvezető- ápoló	Továbbképzési terv
2.3.2 Továbbképzési terv jóváhagyható?	Döntés		Intézményvezető	Továbbképzési terv
2.3.3 Továbbképzési terv finanszírozható?	Döntés		Gazdasági vezető	Továbbképzési terv
2.3.4 Továbbképzési forma kiválasztása	Tevékenység	Szükségletfelmérés alapján a munkavállalóval egyeztetve a továbbképzési forma kiválasztása	Intézményvezető	
2.3.5 Tervezett továbbképzések lefolytatása	Tevékenység			
2.3.6 Megtörtént továbbképzések nyilvántartása, éves bejelentése	Tevékenység		Gazdasági vezető által megbízott munkatárs	Igazolás továbbképzésen való részvételről Adatlap a személyes gondoskodást végző személyek szakvizsga és továbbképzési kötelezettsége teljesítésének bejelentéséhez
2.3.7 Megtörtént továbbképzések nyilvántartása	Tevékenység		Intézményvezető- ápoló	
2.3.8 Intézményvezető tájékoztatása a továbbképzési kötelezettség teljesítéséről	Tevékenység		Gazdasági vezető által megbízott munkatárs	

## ID 2.4 Munkaviszony megszűnése/ megszüntetése



## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
2.4.1 Közalkalmazotti jogviszony/ munkaviszony megszűnése/ megszüntetése	Tevékenység	<p>A közalkalmazotti jogviszony megszűnésének esetei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kinevezésben foglalt határozott idő lejártával</li> <li>• a közalkalmazott halálával</li> <li>• a prémiumévek programban történő részvétel esetén az erre vonatkozó külön tv. szabályai szerint</li> <li>• nem megfelelt minősítés esetén</li> <li>• ha a munkáltató személye változik.</li> </ul> <p>A közalkalmazotti jogviszony megszüntetésének esetei:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• közös megegyezés</li> <li>• áthelyezés</li> <li>• lemondás</li> <li>• rendkívüli lemondás</li> <li>• felmentés</li> <li>• elbocsátás</li> <li>• rendkívüli felmentés</li> </ul> <p>Munkaviszony megszűnése/ megszüntetése esetén a Munka Törvénykönyvében meghatározottak szerint. Intézményvezető esetén a fenntartó által megbízott személy a felelős.</p>	Intézményvezető	Közalkalmazotti jogviszony megszűnése Közalkalmazotti jogviszony megszüntetése
2.4.2 Munkakör átadása	Tevékenység		Felettes vezető	
2.4.3 Munkatárs által használt eszközök visszavétele	Tevékenység		Megbízott munkatárs	
2.4.4 Munkaviszony megszűnésének bejelentése a működési nyilvántartásba	Tevékenység	Közfoglalkozási jogviszony /munkaviszony megszűnése/megszüntetése esetén változás jelentése a nyilvántartás felé.	Gazdasági vezető által megbízott munkatárs	Adatlap a személyes gondoskodást végző személyek adatainak a működési nyilvántartásból való törléséhez
2.4.5 Kilépő dokumentum aláírása, átvétele	Tevékenység		Intézményvezető	Kilépő dokumentum



## ID 03. Szolgáltatások biztosítása, működőképesség fenntartása

**Folyamat megnevezése:**

Szolgáltatások biztosítása - működőképesség fenntartása

**Folyamatgazda:**

Intézményvezető /fenntartó

**Folyamat definíciója:**

Az idősok otthonában végzett teljes körű ellátás biztosítása érdekében végzett tevékenységek, figyelemmel az intézmény működőképességének fenntartására.

**Folyamat bemenete (i):**

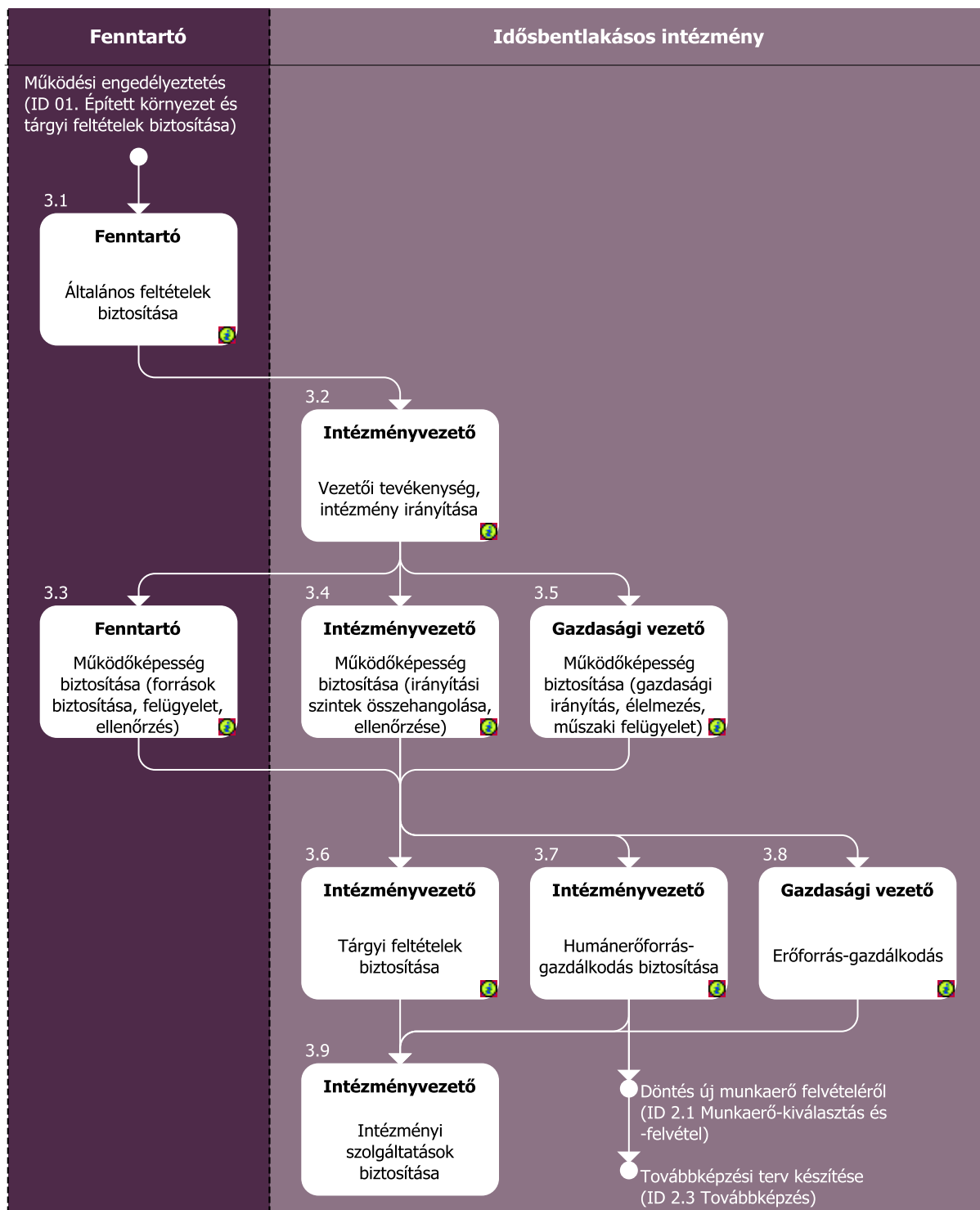
Működési engedéllyel rendelkező idősok otthona teljes körű szolgáltatásnyújtást végez.

**Folyamat kimenete (i):**

Működőképés, szakmailag, minőségileg jó munkát végző szervezet.

**Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):**

- 1949. évi XX. törvény a Magyar Köztársaság Alkotmányáról
- 1992. évi XXXVIII. törvény az államháztartásról
- 1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 1993. évi XCIII. törvény a munkavédelemről,
- 1992.évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 292/2009. (XII. 19.) Korm. rendelet az államháztartás működési rendjéről
- 321/2009. (XII. 29.) Korm. rendelet a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről
- 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- működési dokumentumok (*Alapító okirat, Szakmai Program, Szervezeti és Működési Szabályzat, Házirend*)
- Tanúsítvány
- Munkaköri leírások



## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
3.1 Általános feltételek biztosítása	Tevékenység	Működési engedély megléte, rendelkezésének folyamatos figyelemmel kísérése (szükség esetén módosításának kérelmezése), szakmai minimumfeltételek biztosítása, esélyegyenlőség biztosítása.	Fenntartó	Működési engedély Esélyegyenlőségi terv Működési dokumentumok
3.2 Vezetői tevékenység, intézmény irányítása	Tevékenység	1. Intézményirányítás - tervezés - irányítás - ellenőrzés - felelősség - eredmény - elismerés 2. betöltött középvezetői beosztás/ok 3. Minőségirányítás 4. Innováció 5. Külső-belső kapcsolatok (pl. kapcsolattartás a szakhatóságokkal)	Intézményvezető	Munkaterv Belső utasítások és szabályzatok
3.3 Működőképesség biztosítása (források biztosítása, felügyelet, ellenőrzés)	Tevékenység		Fenntartó	Beszámolók Munkaterv
3.4 Működőképesség biztosítása (irányítási szintek összehangolása, ellenőrzése)	Tevékenység		Intézményvezető	Munkaterv Belső ellenőrzési terv (és kockázatelemzés) Éves költségvetés Beszámolók
3.5 Működőképesség biztosítása (gazdasági irányítás, élelmezés, műszaki felügyelet)	Tevékenység	1. A intézmény jóváhagyott költségvetése 2. Beszámolási – jelentési kötelezettségek 3. Takarékoság – információ a vezetői menedzsment részére 4. Szakmai feladatokhoz pénzügyi feltételek biztosítása 5. Controlling tevékenység – ellenőrzés 6. Csődhelyzet kezelése 7. Pályázati lehetőségek kihasználása 8. Intézményi bevételek figyelemmel kísérése 9. Intézményi saját bevételi lehetőségek felkutatása, bővítése	Gazdasági vezető	Éves költségvetés Munkaterv Karbantartási terv Takarékossági terv Beszámolók Beszerzési terv Beruházási terv Felújítási terv

3.6 Tárgyi feltételek biztosítása	Tevékenység	A folyamatos működéshez szükséges, funkció szerinti gépek, berendezések és tárgyak megléte, szükség szerinti cseréje, pótlása, karbantartása, bővítése.	Intézményvezető	Működési engedély Jegyzőkönyv Beszerzési terv Éves költségvetés Leltározási és selejtezési szabályzat Közbeszerzési terv
3.7 Humánerőforrás-gazdálkodás biztosítása	Tevékenység	Az intézményre vonatkozó létszámnorma szerinti személyi feltételek folyamatos biztosítása, létszámgazdálkodás, képzés és továbbképzés.	Intézményvezető	Továbbképzési terv Munkaköri leírás
3.8 Erőforrás-gazdálkodás	Tevékenység	Elektromos áram Fűtési lehetőségek Víz, szennyvíz Környezetvédelem – veszélyeshulladék-, szemétszállítás Gépjármű-üzemeltetés Informatikai rendszer  Kapcsolattartás az önkormányzattal és szolgáltatókkal.	Gazdasági vezető	Gépjármű üzemelési szabályzat Informatikai szabályzat Közbeszerzési terv Beszerzési terv Szerződések, megállapodások Takarékossági terv Hulladékgazdálkodási terv
3.9 Intézményi szolgáltatások biztosítása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• étkeztetés megszervezése</li> <li>• ruházat – textília biztosítása,</li> <li>• egészségügyi ellátás, mentálhigiénés ellátás,</li> <li>• szocioterápiás foglalkozások szervezése,</li> <li>• foglalkoztatás,</li> <li>• elhunytakkal kapcsolatos teendők ellátása,</li> <li>• érték- és vagyonmegőrzés</li> </ul>	Intézményvezető	

## ID 04. Szolgáltatások biztosítása rendkívüli körülmények között

Folyamat megnevezése:

Szolgáltatások biztosítása rendkívüli körülmények között

Folyamatgazda:

Intézményvezető, Fenntartó

Folyamat definíciója:

A folyamat célja, hogy az intézmények felkészüljenek a rendkívüli helyzetek kezelésére, életmentésre és veszteségminimalizálásra, valamint képesek legyenek bekövetkezése ellenére az ellátás minél teljesebb körű biztosítására.

Folyamat bemenete (i):

A felkészülési folyamat keretében, a rendkívüli helyzet miatt szükséges feladatok körének meghatározása (a szükséges feladatok felsorolása és összehangolása, képzés és gyakoroltatás, szervezetek közötti együttműködés, kooperáció és koordináció).

Folyamat kimenete (i):

**A rendkívüli helyzet megelőzésében** a lakók, a munkatársak felkészültsége és tudatossága, valamint a krízishelyzetek felismerésének készsége, **a rendkívüli helyzet bekövetkezése esetén** a riasztás ütemezett végrehajtása, az élet- és vagyonmentés az érintettek (dolgozók, gondozottak, segítők) tudatos, aktív részvételével, a veszteségek minimalizálása, kármentés és kárenyhítés - a működőképesség teljes körű helyreállításáig.

Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):

A katasztrófavédelemről szóló 1999. évi LXXIV. törvény, a 48/1999. (XII. 15.) BM-rendelet, Nemzeti Katasztrófavédelmi Stratégia (NKvS)

Folyamattal kapcsolatos megjegyzések:

**A Rendkívüli helyzet kezelésének egyik alapvető feltétele a szabályozottság. Ennek három fő szakasza ismert:**

1. a megelőzés,
2. a reagálás,
3. az utó ellenőrzés, értékelés/tapasztalatok összegzése és visszacsatolás.

**Mit nevezhetünk rendkívüli helyzetnek?** Minden olyan veszélyt hordozó helyzetet és szituációt, ami a napi tervszerű tevékenységtől eltérő reagálást, összefogást, összehangolt tudatos cselekvést követel a vezetőktől, a dolgozóktól, a gondozottaktól, valamint az együttműködő partnerektől.

**Példák a rendkívüli eseményekre (jellemzőit és tartalmukat tekintve):**

**Természeti katasztrófák:**

- Tűzesetek (épített és természetes környezet)
- Árvíz, belvíz (fenyegetettség is ),
- Villámcsapás által okozott kár,
- Rendkívüli időjárási viszonyok (jelentős hófúvás, köd, orkán, vihar, hosszú idejű intenzív esőzés, erős fagy stb.) ellátásra történő kihatása

**Terrorveszéllyel összefüggő**

- fegyveres támadás, fenyegetettség, túszejtés,
- robbantás - robbanás (gáz, szilárd, folyadék, vegyi por, egyéb),
- bombariadó,

**Épületkárosodás miatt**

- életveszély kialakulása,
- épület falainak repedése, dőlése,
- tető jelentős sérülése,

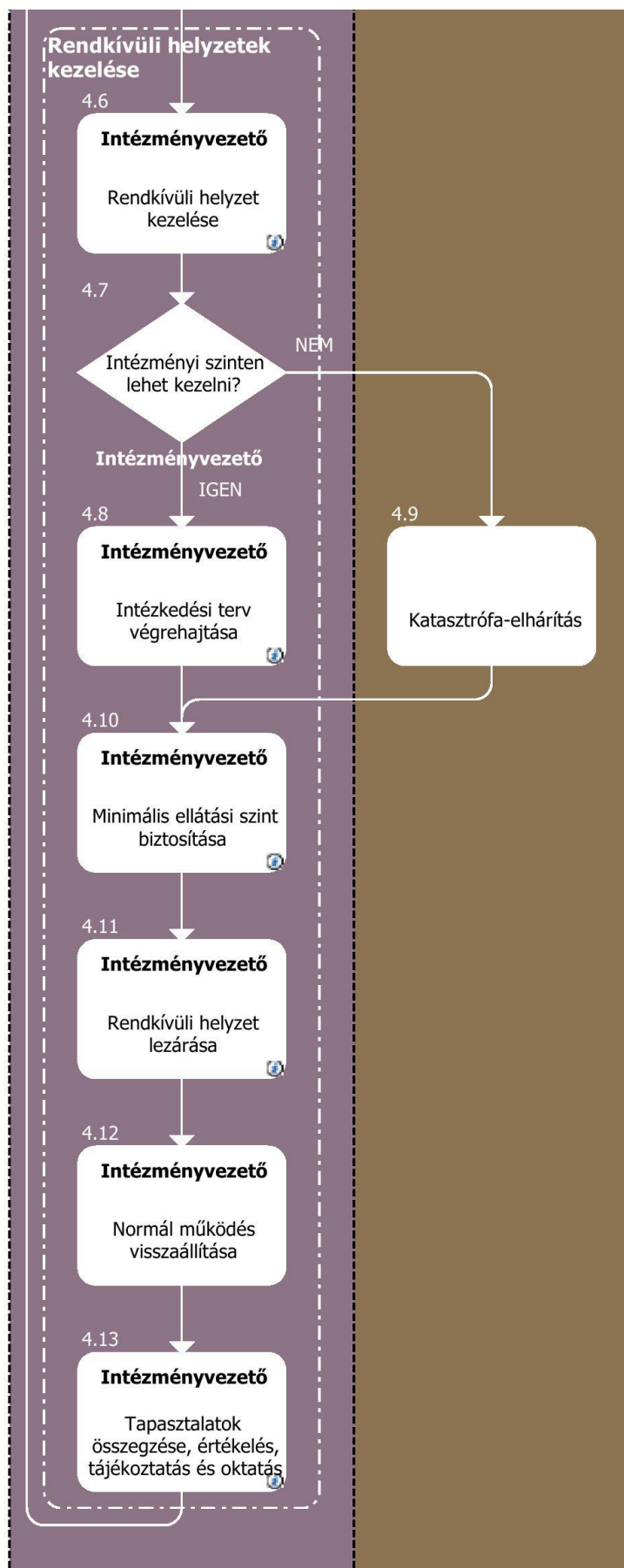
**Energiafajta kimaradása, hiánya**

- Jelentős idejű áramkimaradás, gáz-, Ivóvíz- szolgáltatás hosszú ideig tartó kimaradása,
- télen a fűtési rendszer teljes leállása vagy hosszú ideig tartó kimaradása,

**Pandémia**

- fertőzés (szalmonella stb.), járvány,
- mérgezés (étel, gyógyszer, gáz stb.),
- ivóvíz szennyezettsége, mérgezése,







## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
4.1 Különböző rendkívüli helyzetre történő felkészülés és kezelés (szabályozás, terv készítése)	Tevékenység	Tartalmi követelmények: - megelőzés feladatai, - reagálás szabályozása - ellenőrzés, gyakorlás, - elrendelés/kiértésítés - helyzetértékelés, - a helyzet kezelése, - elemzés/visszacsatolás - minimális ellátási szint meghatározása	Intézményvezető	Munkaköri leírás Rendkívüli intézkedések szabályzata Kommunikációs terv Működési dokumentumok
4.2 Felkészülés a rendkívüli helyzet kezelésére, az intézmény kiürítésére (részleges v. teljes)	Tevékenység	Együttműködés/ek szervezése (önkormányzat, különféle energiaszolgáltatók, polgári védelem, különféle szállítók stb. között).	Intézményvezető	Intézkedési terv Jegyzőkönyv Szerződések, megállapodások
4.3 Rendkívüli helyzet kezelésére dolgozók oktatása	Tevékenység	- vezetők (képzők) képzése - oktatás megszervezése - dokumentálás	Intézményvezető	Oktatási terv Intézkedési terv Jegyzőkönyv Rendkívüli intézkedések szabályzata
4.4 Az intézmény lakóinak (ellátottak) és a hozzátartozók felkészítése, tájékoztatása	Tevékenység	- tájékoztatás/ok megszervezése, - gyakorlás/gyakoroltatás - dokumentálás	Intézményvezető	Intézkedési terv Kommunikációs terv Jegyzőkönyv Rendkívüli intézkedések szabályzata
4.5 Helyszíni gyakorlat, az intézmény elhagyása	Tevékenység	- gyakorlás/gyakoroltatás - gyakorlati szimuláció, - a tervek pontosítása - dokumentálás	Intézményvezető	Intézkedési terv Jegyzőkönyv Rendkívüli intézkedések szabályzata
4.6 Rendkívüli helyzet kezelése	Tevékenység	- riasztási folyamat, - életmentés, - jelentés, kapcsolattartás/ok, - vagyonmegóvás, - értékmentés, - vagyonvédelem – veszteségek minimalizálása, - kárfelmérés/értékelés	Intézményvezető	Rendkívüli intézkedések szabályzata Riasztási terv Kommunikációs terv Jegyzőkönyv
4.7 Intézményi szinten lehet kezelni?	Döntés		Intézményvezető	
4.8 Intézkedési terv végrehajtása	Tevékenység		Intézményvezető	Intézkedési terv Rendkívüli intézkedések szabályzata
4.9 Katasztrófa-elhárítás	Tevékenység			

4.10 Minimális ellátási szint biztosítása	Tevékenység	Biztonsági szükséglet kielégítése Ápolás biztosítása Élelmezés biztosítása Gyógyszerellátás biztosítása Szükséges készletek pótlása	Intézményvezető	Jegyzőkönyv
4.11 Rendkívüli helyzet lezárása	Tevékenység	- dokumentálás - jelentés készítése, - összegzés/ek, - javaslat visszacsatolásra	Intézményvezető	Jegyzőkönyv
4.12 Normál működés visszaállítása	Tevékenység		Intézményvezető	
4.13 Tapasztalatok összegzése, értékelés, tájékoztatás és oktatás	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dokumentálás</li> <li>• koordinációs megbeszélés,</li> <li>• tapasztalatok összegzése,</li> <li>• következtetések levonása,</li> <li>• szabályozás/ok, terv/ek változtatása</li> </ul>	Intézményvezető	Intézkedési terv Rendkívüli intézkedések szabályzata

## ID 05. Információszolgáltatás, kommunikáció, PR-tevékenység

**Folyamat megnevezése:**

Információ-szolgáltatás, kommunikáció, PR. tevékenység

**Folyamatgazda:**

fenntartó/intézményvezető

**Folyamat definíciója:**

Teljes körű információ nyújtása az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról, küldetéséről.

**Folyamat bemenete (i):**

Az intézmény tevékenységének megismertetése, életének megjelenítése ellátottaival és a hozzátartozókkal, valamint a közvéleménnyel, a média kapcsolatok folyamatos ápolása.

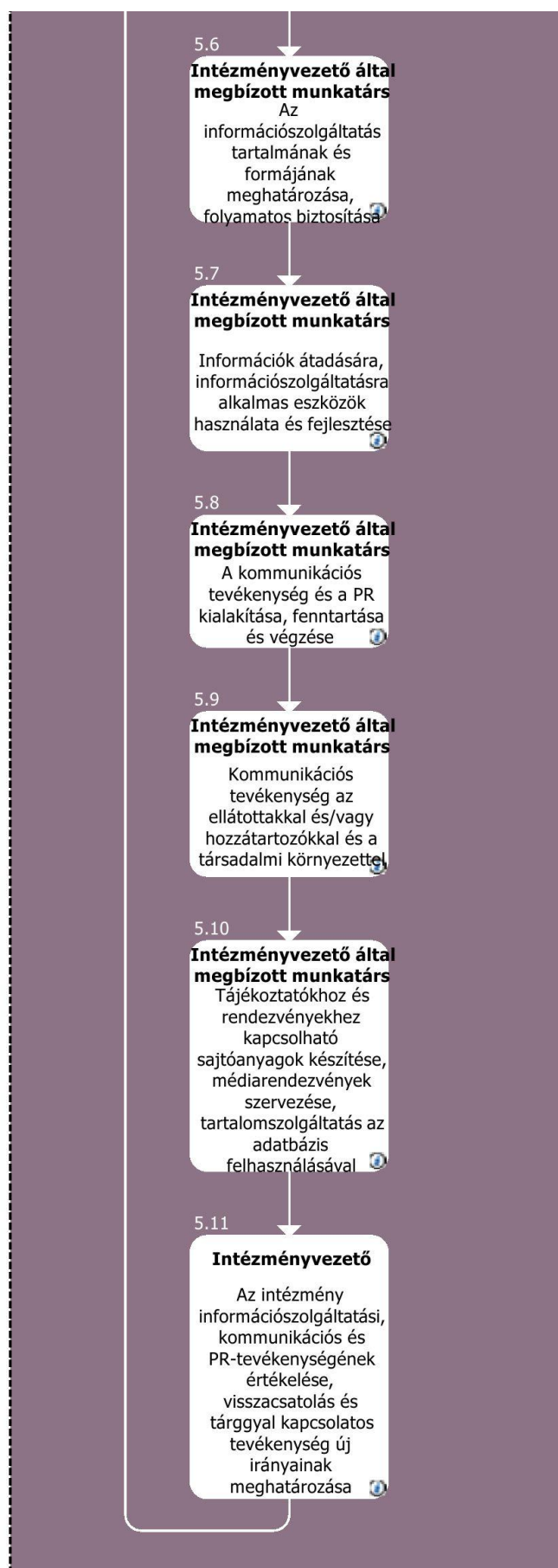
**Folyamat kimenete (i):**

A tevékenység során olyan kép alakuljon ki az intézményről, amelynek alapján mindazok, akik kapcsolatba kerülnek vele, megbízzanak tevékenységében. Az intézményről, tevékenységéről és szolgáltatásait, küldetését és jövőjét érintő - és kialakított kép megjelenítése.

**Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):**

- 1949. évi XX. törvény a Magyar Köztársaság Alkotmányáról
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásról
- 1992. évi LXIII. törvény – a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet –a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- az intézmény működési dokumentumai (*Alapító okirat, Szakmai Program, Szervezeti és Működési Szabályzat, Házirend*)
- Tanúsítvány
- Munkaköri leírás/ok





## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
5.1 Az intézmény információszerzési, kommunikációs és PR tevékenységének megszervezése, pénzügyi feltételek biztosítása	Tevékenység	Az információszerzés, kommunikáció és PR-tevékenység beillesztése az intézmény által végrehajtásra kerülő és folyamatosan vizsgált / felülvizsgált feladatai közé.	Intézményvezető	Működési dokumentumok Kommunikációs terv Munkaterv Éves költségvetés Tanúsítvány
5.2 Az információszerzési, kommunikációs és PR-tevékenységért felelős dolgozó(k) kiválasztása és megbízása	Tevékenység	- kiválasztás, megbízás, oktatás-képzés, - tervek készítése, - egyeztetés, - végrehajtás, - beszámoltatás, visszacsatolás	Intézményvezető	Munkaköri leírás Munkaterv Kommunikációs terv
5.3 Az intézményről kialakítandó képhez kapcsolódó adatbázis szerkezeti kialakítása, tartalmi összetevőinek meghatározása, tesztüzemi feladatok végzése	Tevékenység	- az intézmény tevékenységének, szolgáltatásainak, valamint a környezetére gyakorolt hatásnak bemutatása - IT-képzések - adatbázis kialakítása és feltöltése - a meghatározott feladatok időarányos végrehajtása	Intézményvezető által megbízott munkatárs	Intézményi információs adatbázis Szerződések, megállapodások
5.4 Az intézményi adatbázis feltöltése és folyamatos karbantartása	Tevékenység	Az intézmény működésével kapcsolatos és a róla szóló kép meghatározását szolgáló kimeneti és bemeneti információk meghatározása, összeállítása, rendszerezése, majd aktualizálása, információcsere kereteinek kialakítása.  Bemeneti információk: a működésre irányuló információk, intézményspecifikus belső működés szabályai, külső és belső kommunikáció.  Kimeneti információk: az ellátottaknak és érdeklődőknek szolgáltatásként, vagy a szolgáltatásba beépítve nyújtott információk, a szociális szakma általános és specifikus információinak rendezett, akadálymentes formája.	Intézményvezető által megbízott munkatárs	Intézményi információs adatbázis
5.5 Az adatbázis folyamatos aktualizálása, karbantartása, hitelességének és korszerűségének vizsgálata	Tevékenység	- lakossági kapcsolatok, - tematikus együttműködés más szervezetekkel és hatóságokkal, - bel- és külföldi kooperáció és koordináció	Intézményvezető által megbízott munkatárs	Kommunikációs terv Intézményi információs adatbázis Szakmai program
5.6 Az információszerzési tartalmának és formájának meghatározása, folyamatos biztosítása	Tevékenység	A hatályos jogszabályok és az érintettek elvárásainak megfelelő működtetése.  Az igénybevevői csoportok kommunikációs tulajdonságainak vizsgálata, elhelyezése, átviteli képessége az információs mezőben.	Intézményvezető által megbízott munkatárs	Szerződések, megállapodások Kommunikációs terv Intézményi információs adatbázis

5.7 Információk átadására, információszolgáltatásra alkalmas eszközök használata és fejlesztése	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hirdetés</li> <li>- események (ünnepek, évfordulók, nyílt napok),</li> <li>- rendezvények szervezése,</li> <li>- publikáció</li> <li>- internetes tartalomszolgáltatás</li> </ul>	Intézményvezető által megbízott munkatárs	<p>Munkaterv</p> <p>Kommunikációs terv</p> <p>Szerződések, megállapodások</p> <p>Intézményi információs adatbázis</p>
5.8 A kommunikációs tevékenység és a PR kialakítása, fenntartása és végzése	Tevékenység	A kommunikációs (verbális, nonverbális és meta-) tevékenység és a public relations (lakossági kapcsolatok, nyilvánosságszervezés) kialakítása, fenntartása és végzése.	Intézményvezető által megbízott munkatárs	<p>Kommunikációs terv</p> <p>Intézményi információs adatbázis</p>
5.9 Kommunikációs tevékenység az ellátottakkal és/vagy hozzátartozókkal és a társadalmi környezettel	Tevékenység	<p>Belső kommunikáció (ellátottakkal /hozzátartozóikkal és a társadalmi környezettel, a meghatározott feladatok időarányos végrehajtása:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ellátottak számára</li> <li>- hozzátartozók részére</li> <li>- munkatársaknak</li> <li>- szervezetek részére</li> <li>- helyi, települési önkormányzatok részére</li> <li>- interaktív médiakapcsolatok</li> </ul> <p>A környezeti kommunikáció célját, tartalmát, intenzitását, irányultságát az intézmény határozza meg/dolgozza ki lehetőségei és adottságai ismeretében.</p>	Intézményvezető által megbízott munkatárs	<p>Kommunikációs terv</p> <p>Intézményi információs adatbázis</p>
5.10 Tájékoztatókhoz és rendezvényekhez kapcsolható sajtóanyagok készítése, médiarendezvények szervezése, tartalomszolgáltatás az adatbázis felhasználásával	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- hozzáférés biztosítása a megfelelő jogosultságokkal</li> <li>- kapcsolódás a lakossági tájékoztatás folyamatához</li> <li>- különféle rendezvények szervezése</li> <li>- kiadványok</li> </ul>	Intézményvezető által megbízott munkatárs	<p>Intézményi információs adatbázis</p> <p>Kommunikációs terv</p>
5.11 Az intézmény információszolgáltatási, kommunikációs és PR-tevékenységének értékelése, visszacsatolás és tárgyilagos kapcsolatos tevékenység új irányainak meghatározása	Tevékenység	Az intézményről, tevékenységéről és szolgáltatásairól, küldetéséről és jövőjéről meglévő, a kialakítandó kép közelítése és meghatározása.	Intézményvezető	<p>Intézményi információs adatbázis</p> <p>Kommunikációs terv</p> <p>Munkaterv</p>

## ID 06. Lakossági tájékoztatás

Folyamat megnevezése:

Lakossági tájékoztatás

Folyamatgazda:

Fenntartó/Módszertani vezető/Intézményvezető/az érintett önkormányzat vezető szociális szakembere

Folyamat definíciója:

Az érdeklődők számára elégséges és hiteles információ adása az idősek otthonai által nyújtott szolgáltatásokról, a bekerülés feltételeiről és az igénybevétel eljárási rendjéről

Folyamat bemenete (i):

Tájékoztatás az érdeklődők számára a választható idősek otthonairól, az általuk nyújtott szolgáltatásokról.

Folyamat kimenete (i):

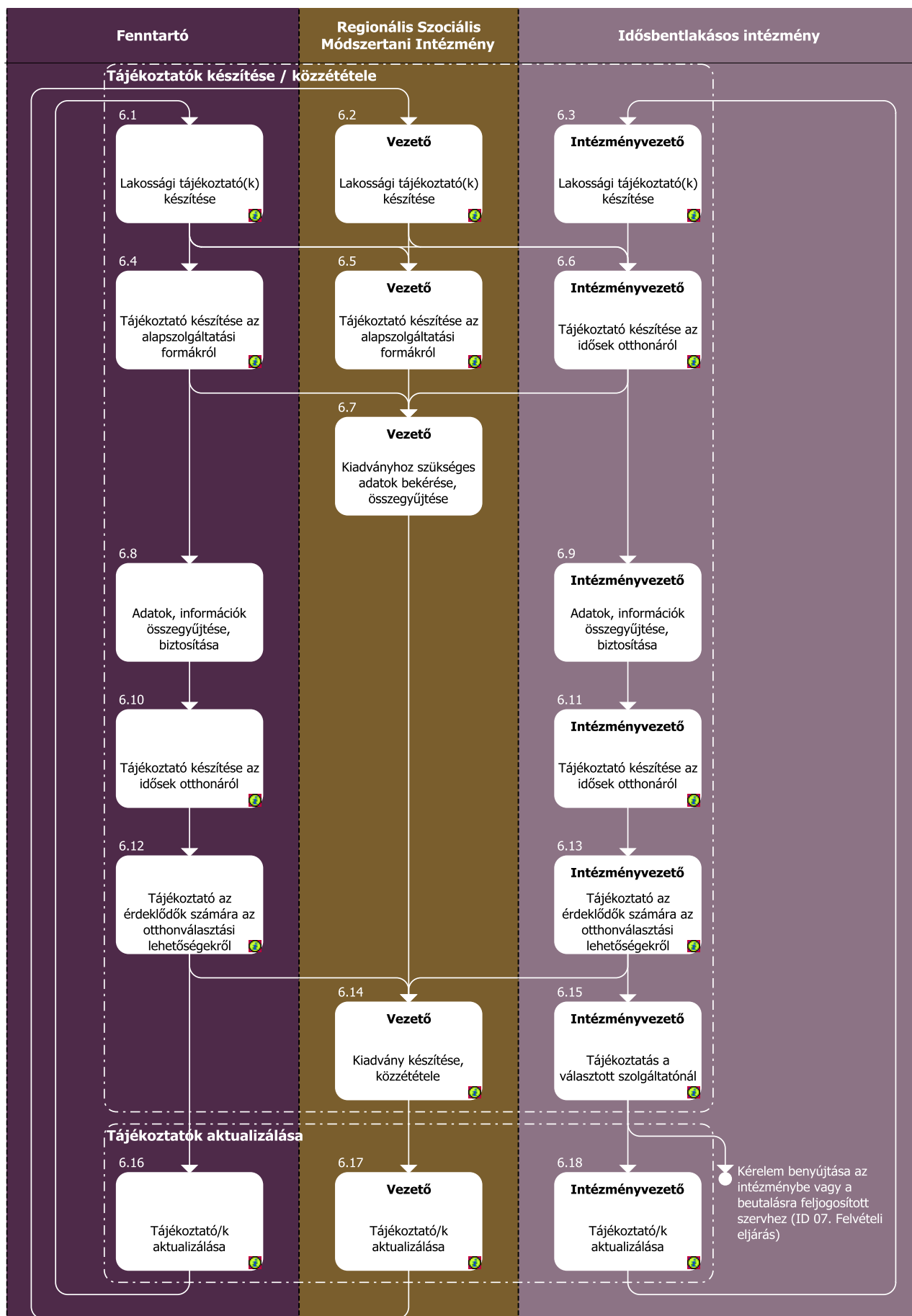
Biztonságot nyújtó szolgáltatás igénybevétele, elegendő információ a választáshoz

Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):

- **1993. évi III. törvény** - a szociális igazgatásról és szociális ellátásról
- **1992. évi LXIII. törvény** – a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- **1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet** - a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- **9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet** – a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- **226/2006. (XI.20.) Korm. rendelet** – a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatások, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról
- **Helyi önkormányzati rendelet** – a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények formáiról, azok igénybevételéről
- **Módszertani intézmények ismertetője**
- **Házirend**

**Folyamattal kapcsolatos megjegyzések:** A tájékoztatás az érdeklődő (kérelmező/hozzátartozó/törvényes képviselő/eljárásra megbízott személy) számára nyújt információt, hogy az elhelyezést igénylő megtalálja a számára leginkább megfelelő intézményt.





## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
6.1 Lakossági tájékoztató(k) készítése	Tevékenység	A település lakóinak általános összeállítás készítése a szociális ellátási formák és szolgáltatások fajtáiról, paramétereiről és jogosultsági feltételeiről.		Összeállított, általános tájékoztató anyagok
6.2 Lakossági tájékoztató(k) készítése	Tevékenység	A település lakóinak általános összeállítás készítése a szociális ellátási formák és szolgáltatások fajtáiról, paramétereiről és jogosultsági feltételeiről.	Vezető	Összeállított, általános tájékoztató anyagok
6.3 Lakossági tájékoztató(k) készítése	Tevékenység	A település lakóinak általános összeállítás készítése a szociális ellátási formák és szolgáltatások fajtáiról, paramétereiről és jogosultsági feltételeiről.	Intézményvezető	Összeállított, általános tájékoztató anyagok
6.4 Tájékoztató készítése az alapszolgáltatási formákról	Tevékenység	Az alapszolgáltatások fajtáiról, feltételeiről és a gondozási szükséglet-vizsgálatról tájékoztatás készítése.		Összeállított, általános tájékoztató anyagok
6.5 Tájékoztató készítése az alapszolgáltatási formákról	Tevékenység	Az alapszolgáltatások fajtáiról, feltételeiről és a gondozási szükséglet-vizsgálatról tájékoztatás készítése.	Vezető	Összeállított, általános tájékoztató anyagok
6.6 Tájékoztató készítése az idősek otthonáról	Tevékenység	Az idősek otthona által nyújtott konkrét ellátások és szolgáltatások köréről, feltételeiről, az igénybevételi eljárási kérdésekről tájékoztató anyag, rendelet készítése.	Intézményvezető	Összeállított, általános tájékoztató anyagok Házirend Helyi önkormányzati rendelet
6.7 Kiadványhoz szükséges adatok bekérése, összegyűjtése	Tevékenység		Vezető	
6.8 Adatok, információk összegyűjtése, biztosítása	Tevékenység			
6.9 Adatok, információk összegyűjtése, biztosítása	Tevékenység		Intézményvezető	
6.10 Tájékoztató készítése az idősek otthonáról	Tevékenység	Az idősek otthona által nyújtott konkrét ellátások és szolgáltatások köréről, feltételeiről, az igénybevételi eljárási kérdésekről tájékoztató anyag, rendelet készítése.		Helyi önkormányzati rendelet Házirend Összeállított, általános tájékoztató anyagok
6.11 Tájékoztató készítése az idősek otthonáról	Tevékenység	Az idősek otthona által nyújtott konkrét ellátások és szolgáltatások köréről, feltételeiről, az igénybevételi eljárási kérdésekről tájékoztató anyag, rendelet készítése.	Intézményvezető	Összeállított, általános tájékoztató anyagok Házirend Helyi önkormányzati rendelet
6.12 Tájékoztató az érdeklődők számára az otthonvlasztási lehetőségekről	Tevékenység	A fenntartók által készített írásos és kép megjelenítés formájú tájékoztatók, a Regionális Módszertanok által összeállított ismertető közzététele, szakmai konferenciákon a segítő foglalkozású szakemberek részére történő szóbeli tájékoztatók.		Helyi önkormányzati rendelet Összeállított, általános tájékoztató anyagok
6.13 Tájékoztató az érdeklődők számára az otthonvlasztási lehetőségekről	Tevékenység	A fenntartók által készített írásos és kép megjelenítés formájú tájékoztatók, a Regionális Módszertanok által összeállított ismertető közzététele, szakmai konferenciákon a segítő foglalkozású szakemberek részére történő szóbeli tájékoztatók.	Intézményvezető	Összeállított, általános tájékoztató anyagok Helyi önkormányzati rendelet

6.14 Kiadvány készítése, közzététele	Tevékenység		Vezető	Összeállított, általános tájékoztató anyagok
6.15 Tájékoztató a választott szolgáltatónál	Tevékenység	Az érdeklődő részletes tájékoztatása az intézmény által nyújtott ellátásokról és az igényelhető szolgáltatásokról, a felvételi eljárásról, igény szerint az intézmény bemutatása, a térítési díj megállapításának módjáról és konkrét összegéről, az elhelyezéshez szükséges dokumentáció átadása.	Intézményvezető	Felvételi kérelem Házirend
6.16 Tájékoztató/k aktualizálása	Tevékenység	A fenntartók, a Regionális Módszertanok által készített tájékoztató anyagok aktualizálása, bővítése.		Összeállított, általános tájékoztató anyagok
6.17 Tájékoztató/k aktualizálása	Tevékenység	A fenntartók, a Regionális Módszertanok által készített tájékoztató anyagok aktualizálása, bővítése.	Vezető	Összeállított, általános tájékoztató anyagok
6.18 Tájékoztató/k aktualizálása	Tevékenység	A fenntartók, a Regionális Módszertanok által készített tájékoztató anyagok aktualizálása, bővítése.	Intézményvezető	Összeállított, általános tájékoztató anyagok

## ID 07. Felvételi eljárás

Folyamat megnevezése:

Felvételi eljárás

Folyamatgazda:

állami fenntartású intézmény esetén – intézményvezető/ beutaló szerv  
egyházi és nem állami fenntartású intézmény esetén – intézményfenntartó vagy az általa megbízott személy

Folyamat definíciója:

Minden ügyintézés, mely a jogszabályok által szabályozott módon az intézményi elhelyezés kérelmezésétől a beköltözésig tart.

Folyamat bemenete (i):

A kérelem benyújtása

Folyamat kimenete (i):

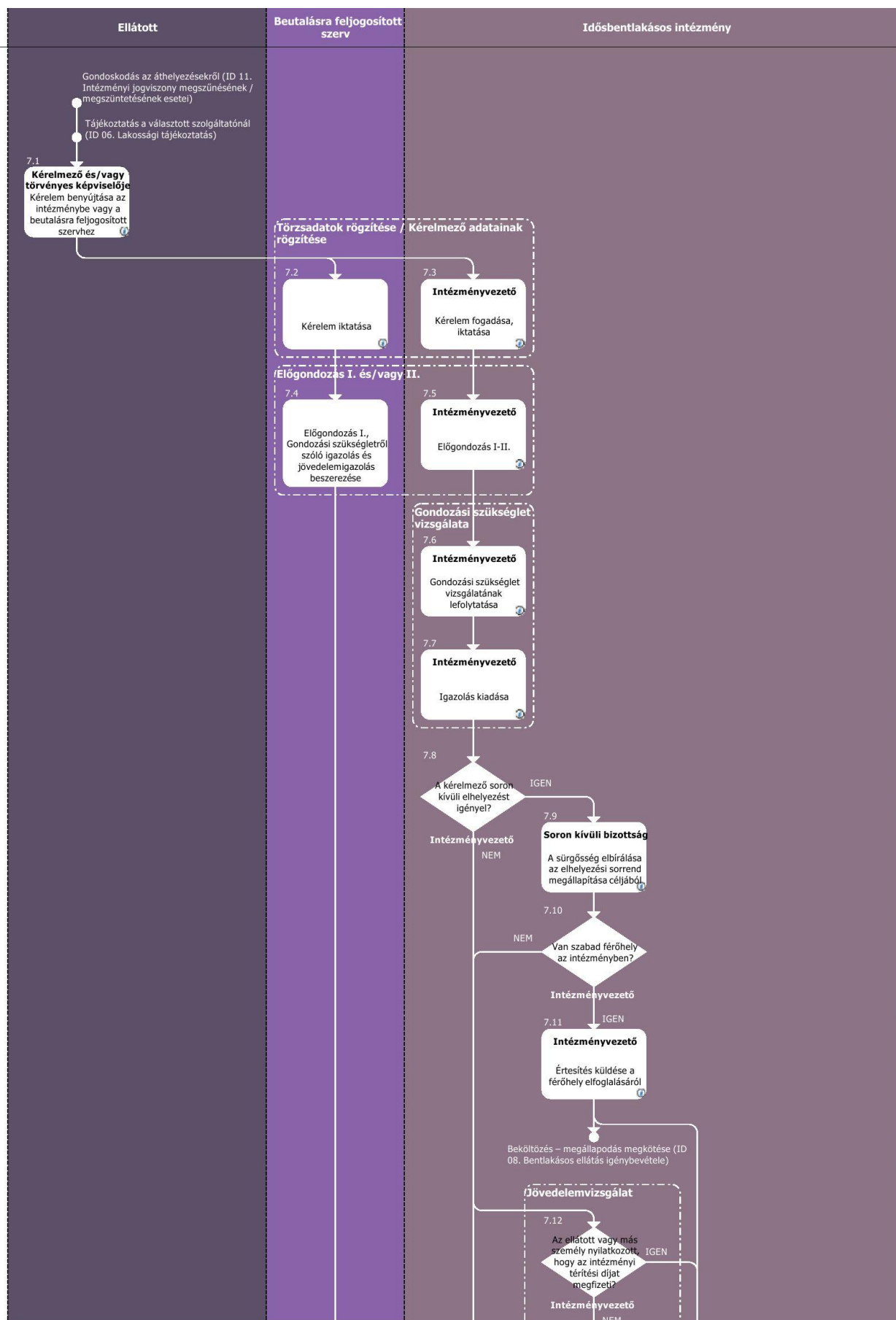
Megállapodás megkötése - Beköltözés

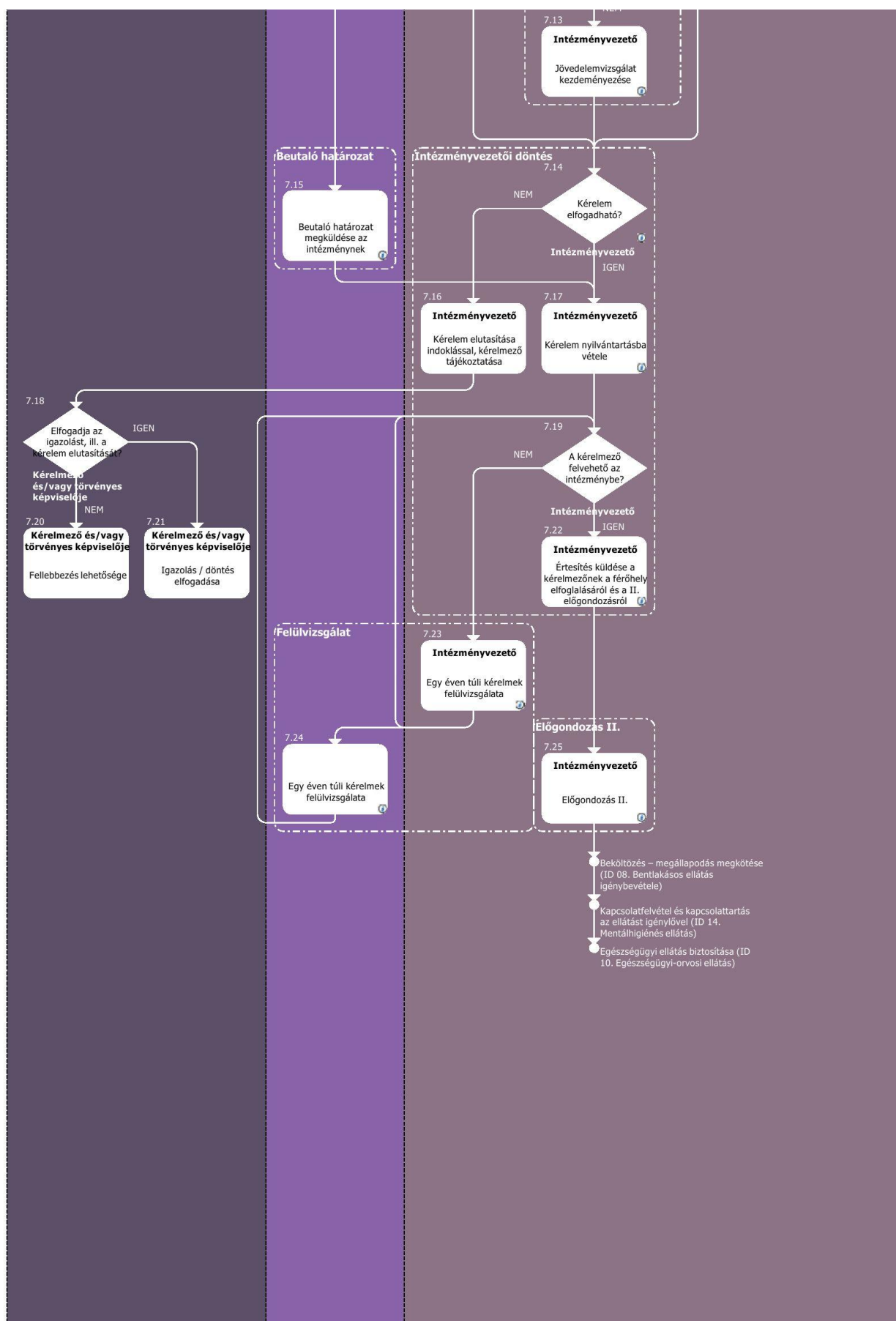
Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):

- **1993. évi III. törvény** - a szociális igazgatásról és szociális ellátásról
- **1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet** - a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- **9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- **29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet** a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- **36/2007. SZMM rendelet**
- **Helyi önkormányzati rendelet**
- **Szakmai program**
- **Belső szabályzatok**
- **Szervezeti és Működési Szabályzat**
- **Házirend**

Folyamattal kapcsolatos megjegyzések:

a szolgáltatás igénybevétele önkéntes, az ellátást igénylő, illetve törvényes képviselője kérelmére történik. Ha az ellátást igénylő cselekvőképtelen a kérelmet a törvényes képviselő, ha korlátozottan cselekvőképes, a törvényes képviselő beleegyezésével önállóan terjeszti elő. Ha a törvényes képviselő ideiglenes gondnok, a kérelemhez a





## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
7.1 Kérelem benyújtása az intézménybe vagy a beutalásra feljogosított szervhez	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>A kérelem benyújtása</li> <li>Iktatás</li> <li>Értesítés az igény iktatásáról és az Előgondozás I. időpontjáról</li> <li>Sztv.20/A(1) visszamenőleg kell nyilvántartásba venni</li> </ul>	Kérelmező és/vagy törvényes képviselője	Nyilatkozat az intézményi térítési díj megfizetéséről Személyes dokumentumok másolata Nyomtatványok Kérelem
7.2 Kérelem iktatása	Tevékenység			Kérelem Iktatókönyv
7.3 Kérelem fogadása, iktatása	Tevékenység		Intézményvezető	Kérelem Iktatókönyv Értesítés az igény iktatásáról és az Előgondozás I. időpontjáról
7.4 Előgondozás I., Gondozási szükségletéről szóló igazolás és jövedelemigazolás beszerezése	Tevékenység	A gondozási szükséglet vizsgálatára és az arról szóló igazolás kiállítására az intézményvezetőt kéri fel.		
7.5 Előgondozás I-II.	Tevékenység	Az előgondozás I-II. akkor történik meg egy időpontban, ha soron kívüli elhelyezési kérelem érkezett be, és van szabad hely az intézményben. Minden más esetben csak az előgondozás I. történik meg.  Előgondozás I.: <ul style="list-style-type: none"> <li>A kérelem beérkezését követő 20 napon belül történik meg.</li> <li>Tájékoztatás az intézményi elhelyezést kérő szociális és egészségügyi helyzetéről.</li> <li>Tájékoztatás – megállapodás a tervezet tartalmáról, a térítési díj, egyszeri hozzájárulás vagy a térítésszám várható mértékéről.</li> <li>Házirend, megállapodás-tervezet átadása.</li> <li>Gondozási szükséglet vizsgálatának lefolytatása.</li> </ul>	Intézményvezető	Előgondozási adatlap I. Kérelem
7.6 Gondozási szükséglet vizsgálatának lefolytatása	Tevékenység	A gondozási szükséglet vizsgálatának lefolytatása az Előgondozás I.-el egy időben történik.	Intézményvezető	Személyes dokumentumok másolata Előgondozási adatlap I. Kérelem Adatlap a gondozási szükséglet vizsgálatához
7.7 Igazolás kiadása	Tevékenység		Intézményvezető	Intézményvezetői igazolás a gondozási szükséglet vizsgálat eredményéről

7.8 A kérelmező soron kívüli elhelyezést igényel?	Döntés		Intézményvezető	
7.9 A sürgősség elbírálása az elhelyezési sorrend megállapítása céljából	Tevékenység	Üres férőhely esetében értesíteni kell a kérelmezőt vagy törvényes képviselőjét <ul style="list-style-type: none"> <li>a férőhely elfoglalás kezdő időpontjáról</li> <li>az intézményi elhelyezéssel kapcsolatos teendőkről</li> </ul> <p>Állami fenntartású, valamint az ellátási szerződéssel működtetett egyházi, nem állami fenntartású intézmény esetére vonatkozik.</p>	Soron kívüli bizottság	Értesítő levél Információ a férőhely üresedéséről
7.10 Van szabad férőhely az intézményben?	Döntés		Intézményvezető	
7.11 Értesítés küldése a férőhely elfoglalásáról	Tevékenység	Üres férőhely esetében értesíteni kell a kérelmezőt vagy törvényes képviselőjét <ul style="list-style-type: none"> <li>a férőhely-elfoglalás kezdő időpontjáról</li> <li>az intézményi elhelyezéssel kapcsolatos teendőkről</li> </ul>	Intézményvezető	Értesítő levél Információ a férőhely üresedéséről
7.12 Az ellátott vagy más személy nyilatkozott, hogy az intézményi térítési díjat megfizeti?	Döntés		Intézményvezető	
7.13 Jövedelemvizsgálat kezdeményezése	Tevékenység	Amennyiben az ellátást kezdeményező vagy más személy nem nyilatkozott úgy, hogy kifizeti a mindenkori intézményi térítési díjat (3 év időtartamig), akkor ezt a vizsgálatot le kell folytatni, és a gondozási szükséglet vizsgálatának kérelmével egy időben történik. Kérelem "C" lapja szükséges.	Intézményvezető	Kérelem Jövedelem összegéről szóló igazolások
7.14 Kérelem elfogadható?	Döntés	Intézményvezetői igazolás, ill. Sztv. 68§ szerint nem látható el az idők otthonában. A kérelem elfogadását nem befolyásolja a jegyzői jövedelemigazolásban szereplő összeg.	Intézményvezető	Kérelem Nyomtatványok Intézményvezetői igazolás a gondozási szükséglet vizsgálat eredményéről
7.15 Beutaló határozat megküldése az intézménynek	Tevékenység	Beutaló határozat megküldése az intézmény részére, amely intézkedik a további teendőkről. A helyi rendelet erre vonatkozó szabályozása esetén! Szükség szerint jövedelem igazolás is.		Beutaló határozat Előgondozási adatlap I. Jövedelemigazolás Intézményvezetői igazolás a gondozási szükséglet vizsgálat eredményéről
7.16 Kérelem elutasítása indoklással, kérelmező tájékoztatása	Tevékenység	Intézményvezetői igazolás, ill. Sztv. 68§ szerint nem látható el az idők otthonában.	Intézményvezető	
7.17 Kérelem nyilvántartásba vétele	Tevékenység		Intézményvezető	Értesítés a nyilvántartásba vételről Kérelem
7.18 Elfogadja az igazolást, ill. a kérelem elutasítását?	Döntés		Kérelmező és/vagy törvényes képviselője	



7.19 A kérelmező felvehető az intézménybe?	Döntés		Intézményvezető	
7.20 Fellebbezés lehetősége	Tevékenység		Kérelmező és/vagy törvényes képviselője	
7.21 Igazolás / döntés elfogadása	Tevékenység		Kérelmező és/vagy törvényes képviselője	
7.22 Értesítés küldése a kérelmezőnek a férőhely elfoglalásáról és a II. előgondozásról	Tevékenység	Üres férőhely esetében értesíteni kell a kérelmezőt vagy törvényes képviselőjét • a II. előgondozás időpontjáról • a férőhely-elfoglalás kezdő időpontjáról • az intézményi elhelyezéssel kapcsolatos teendőkről	Intézményvezető	Értesítő levél
7.23 Egy éven túli kérelmek felülvizsgálata	Tevékenység	A nyilvántartott igények (kérelmek) teljesítésének indokoltságát évente vizsgálni kell. A beutaló határozattal nyilvántartásba vett kérelmek esetében a felülvizsgálat a beutaló szerv feladata.	Intézményvezető	Feljegyzés a felülvizsgálatról Kérelem
7.24 Egy éven túli kérelmek felülvizsgálata	Tevékenység	A beutaló határozattal nyilvántartásba vett kérelmek esetében a felülvizsgálat a beutaló szerv feladata.		Feljegyzés a felülvizsgálatról Kérelem
7.25 Előgondozás II.	Tevékenység	Az intézményi elhelyezés igénybevételét megelőzően legfeljebb 10 nappal korábban kell elvégezni a II. előgondozást. Célja: a szolgáltatás biztosításának előkészítése (személyi és tárgyi feltételek egyaránt) a fogadó intézményben.	Intézményvezető	Előgondozási adatlap II.

## ID 08. Bentlakásos ellátás igénybevétele

**Folyamat megnevezése:**

Bentlakásos ellátási igénybevétele

**Folyamatgazda:**

Intézményvezető / Intézményvezető ápoló / mentálhigiénés csoportvezető

**Folyamat definíciója:**

Minden ügyintézés, mely a jogszabályok által szabályozott módon a felvételi eljárást követően a beköltözés körüli teendőket foglalja magába.

**Folyamat bemenete (i):**

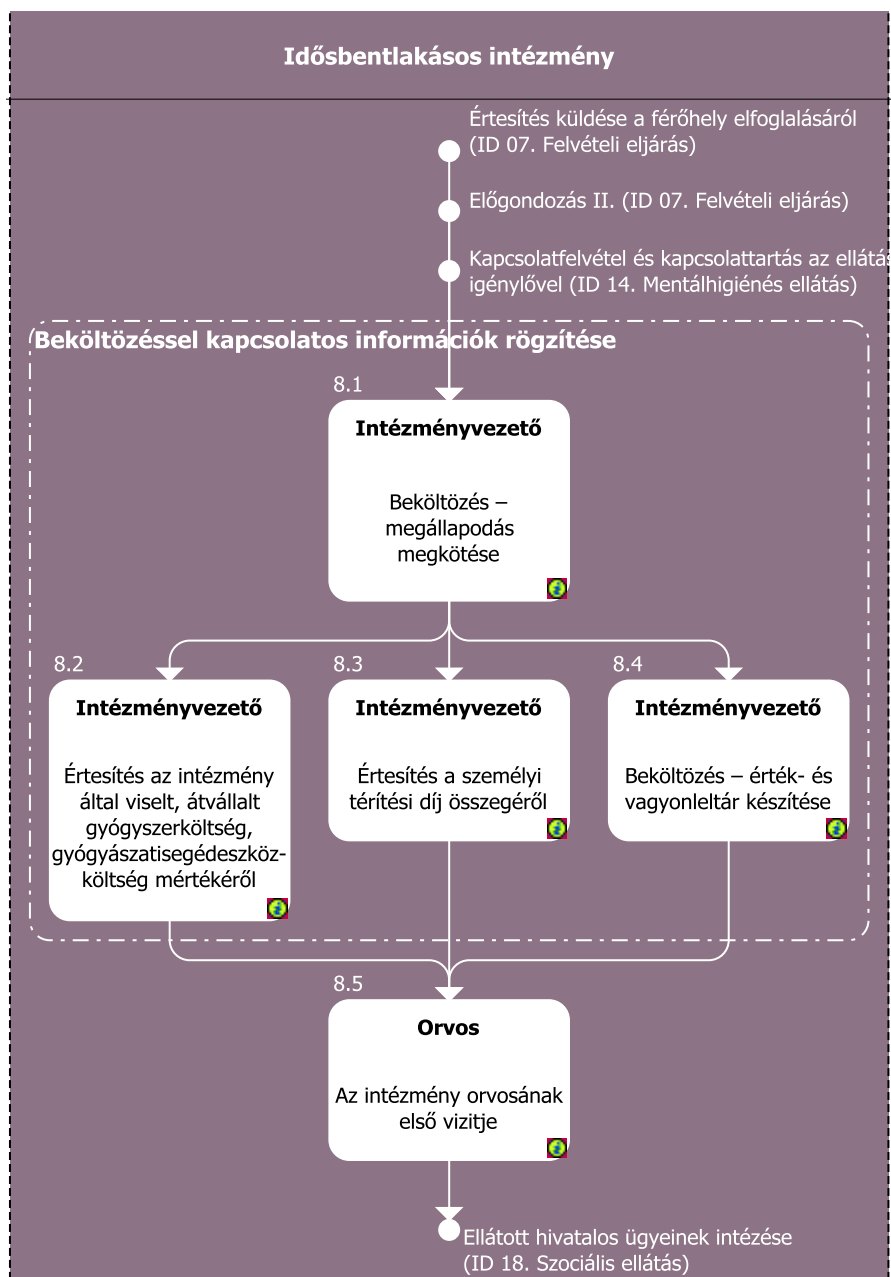
Az ellátott beköltözése az értesítést követően

**Folyamat kimenete (i):**

Gondozásba vétel

**Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):**

- 1993. évi III. törvény - a szociális igazgatásról és szociális ellátásról
- 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet - a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 9/1999. (XI. 24.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- 36/2007. SZMM rendelet
- 4/2000. (II. 25.) EüM rendelet Helyi önkormányzati rendelet
- Belső szabályzatok
- Szakmai program
- Szervezeti és Működési Szabályzat
- Házi rend



## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
8.1 Beköltözés – megállapodás megkötése	Tevékenység	A beköltözéskor az intézmény vezetője, a fenntartó vagy az általa megbízott személy megállapodást köt az elláttal, ill. törvényes képviselőjével.	Intézményvezető	Kérelem Nyomtatványok Személyes dokumentumok másolata Megállapodás
8.2 Értesítés az intézmény által viselt, átvállalt gyógyszerköltség, gyógyászatisegédeszköz-költség mértékéről	Tevékenység	A megállapodás megkötésével egy időben az intézményvezető, a fenntartó vagy az általa megbízott személy tájékoztatja az ellátottat az intézmény által viselt, illetve átvállalt gyógyszerköltség, illetve gyógyászatisegédeszköz-költség mértékéről.	Intézményvezető	Alapgyógyszerkészlet-lista Megbízás gyógyszer/gyógyászati segédeszköz beszerzésére
8.3 Értesítés a személyi térítési díj összegéről	Tevékenység	Értesítés az intézményi és személyi térítési díj (vagy előleg) összegéről.  A megállapodás megkötésével egy időben az intézményvezető, a fenntartó vagy az általa megbízott személy tájékoztatja az ellátottat az egyszeri hozzájárulás összegéről, a fizetendő személyi térítési díj (vagy térítésszám-előleg 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet 5. §.) összegéről.	Intézményvezető	Kérelem Nyomtatványok Jegyzői jövedelemvizsgálatról szóló igazolás Írásbeli értesítés a személyi térítési díjról vagy előlegről Személyitérítésszám-nyilvántartó törzslap
8.4 Beköltözés – érték- és vagyonleltár készítése	Tevékenység	A beköltözéskor az ellátott által az intézménybe hozott értékekről, használati és vagyontárgyakról tételes leltárt kell készíteni.	Intézményvezető	Átadás-átvételi jegyzőkönyv (értékmegőrzés esetén) Behozott tárgyak köre Érték- és vagyonkezelés helyi szabályzata Leltárívek
8.5 Az intézmény orvosának első vizitje	Tevékenység	A beköltözést követően a 9/1999. (XI. 24.) SzCsM-rendelet 14. §. (3) szerint az intézmény orvosa megvizsgálja az ellátást igénybe vevőt.	Orvos	Kérelem Nyomtatványok Saját vizsgálati tapasztalatok

## ID 09. Ápolás-gondozás - alapápolási tevékenység

Folyamat megnevezése:

Alapápolási tevékenység

Folyamatgazda:

Intézetvezető ápoló

Folyamat definíciója:

„Az ápolás elsődlegesen a beteg vagy egészséges egyén segítése azon tevékenységek elvégzésében melyek hozzájárulnak egészségéhez vagy gyógyulásához (vagy békés halálához) és amelyeket segítség nélkül maga végezne, ha lenne hozzá ereje, akarata vagy tudása.” Virginia Henderson

Az alapápolás az alábbi folyamatokból áll:

- személyi higiéné
- gyógyszerelés
- étkezés, folyadékbevitel
- hely és helyzetváltoztatás
- kontinencia ellátás

Folyamat bemenete (i):

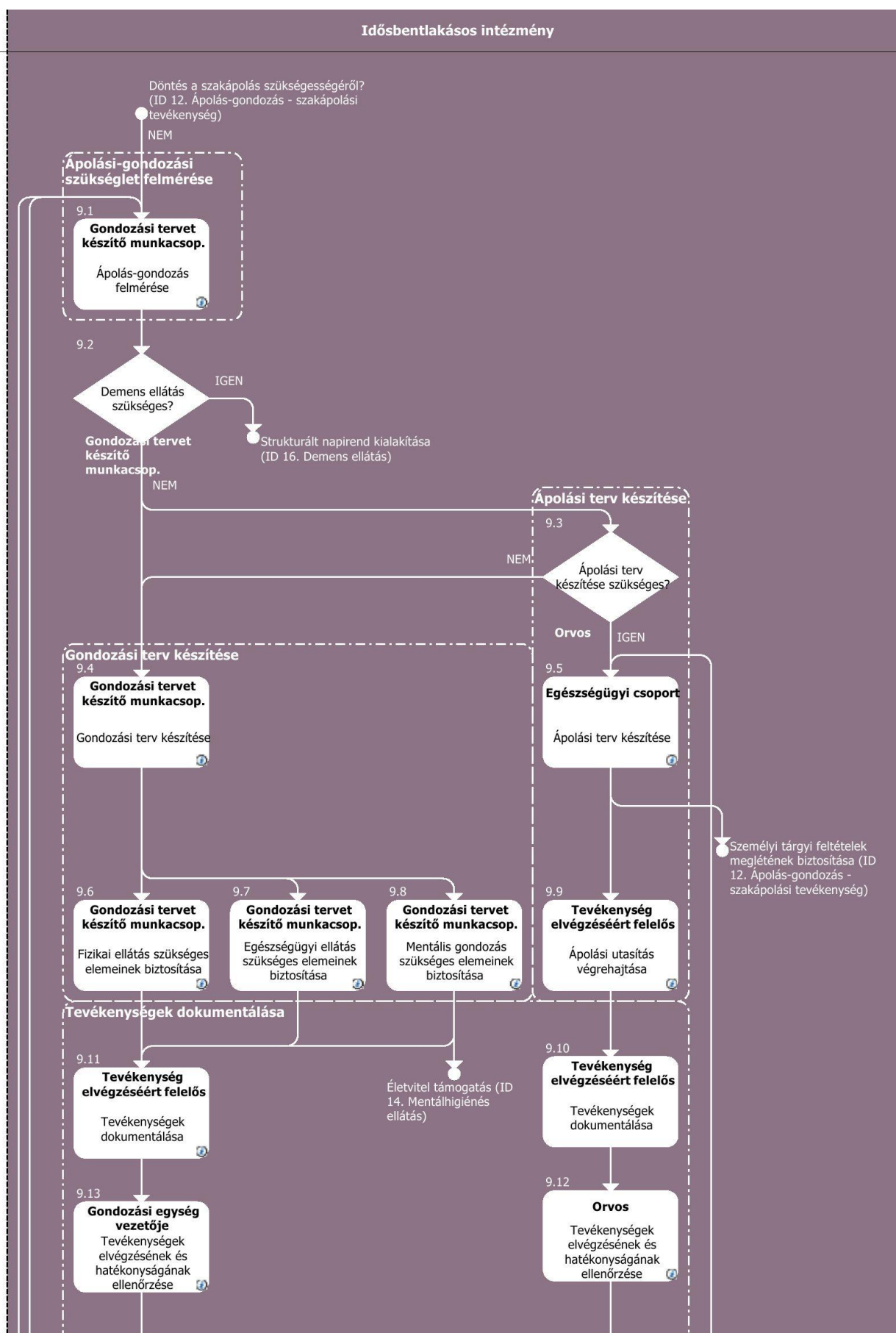
Alapvető szükségletek felmérése

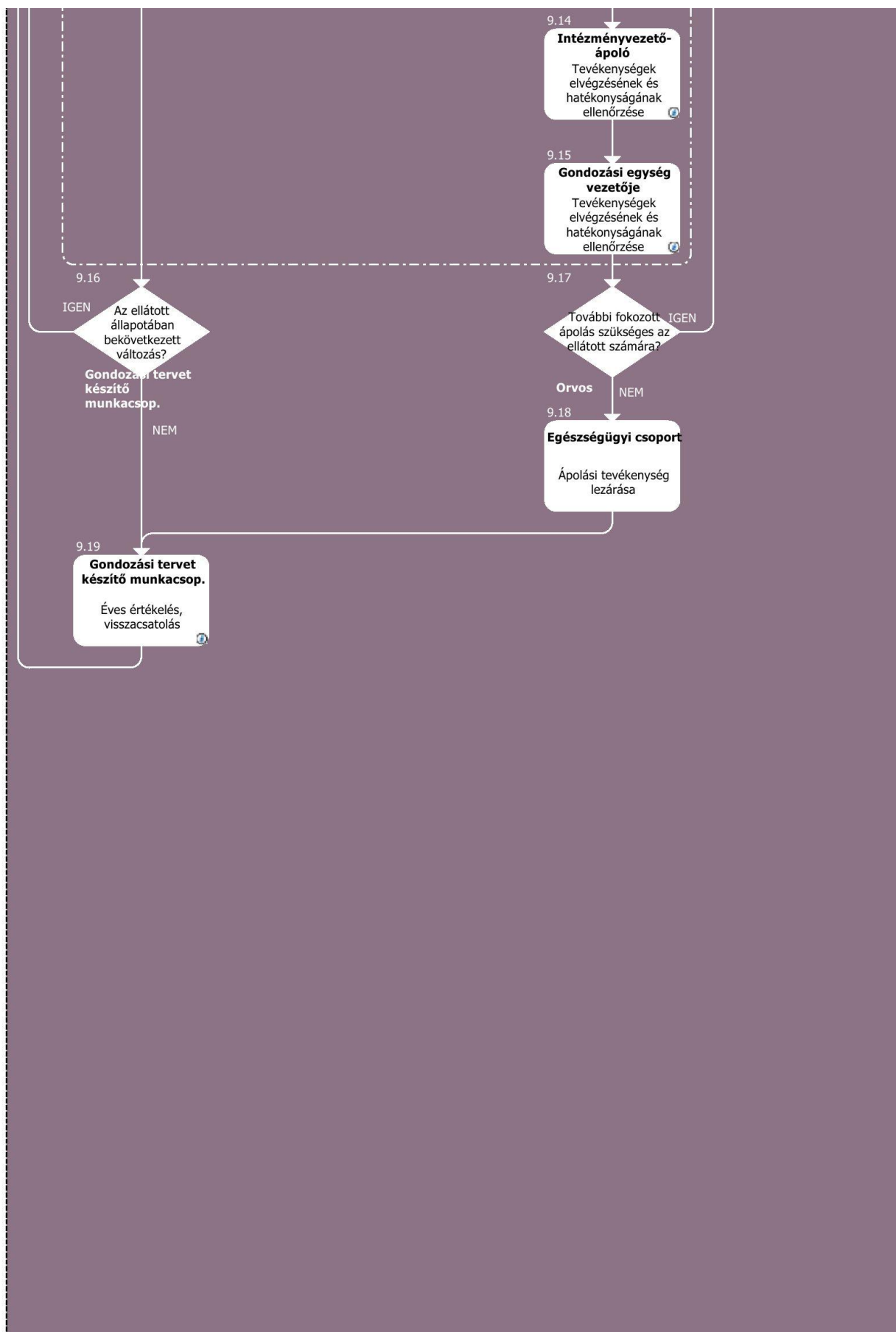
Folyamat kimenete (i):

Komfortérzet biztosítása, az ellátott jó közérzete, elégedettsége

Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):

- 1997. évi CLIV törvény az egészségügyről
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásról
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről
- 22/2002. (V.3.) EüM rendelet az ápolási asszisztens szakmai és vizsgakövetelményeinek kiadásáról
- 20/1996. (VII.26) NM. rendelet az otthoni szakápolási tevékenységről
- 3/2010. (I.26.) EüM. rendelet az ápolói tevékenység kompetenciáiról
- 15/2008. (VIII. 13.) SZMM rendelet a szociális és munkaügyi miniszter hatáskörébe tartozó szakképesítések szakmai és vizsgakövetelményeiről





## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
9.1 Ápolás-gondozás felmérése	Tevékenység	Igény /szükséglet felmérése Az egyénre szóló bánásmód keretében az ellátott és/vagy a törvényes képviselő bevonásával készített gondozási/ápolási terv és annak végrehajtása.  1. Előzmények felvétele 2. Fizikális vizsgálatok elvégzése 3. laboratóriumi adatok gyűjtése 4. adatok csoportosítása 5. az adatok dokumentálása	Gondozási tervet készítő munkacsop.	Gondozási anamnézis Egyéni gondozási lap Egyéni gondozási terv
9.2 Demens ellátás szükséges?	Döntés		Gondozási tervet készítő munkacsop.	
9.3 Ápolási terv készítése szükséges?	Döntés		Orvos	
9.4 Gondozási terv készítése	Tevékenység		Gondozási tervet készítő munkacsop.	Gondozási anamnézis Egyéni gondozási terv
9.5 Ápolási terv készítése	Tevékenység	- egészségi állapot leírása - ápolási tevékenység leírása - segítő tevékenység eleme - ápolás várható időtartama - ápolás kimenete, eredménye  Ha az ellátásban részesülő személy állapota miatt ápolásra is szorul, az egyéni gondozási terv részeként ápolási tervet kell készíteni.	Egészségügyi csoport	Gondozási anamnézis Ápolási esettörténeti lap (dekurzuslap)
9.6 Fizikai ellátás szükséges elemeinek biztosítása	Tevékenység	1. Jelen állapot 2. Állapotjavulás, illetve -megőrzés érdekében javasolt feladatok időbeli ütemezése 3. Segítségnyújtás elemei 4. Elért eredmény értékelése	Gondozási tervet készítő munkacsop.	Egyéni gondozási terv Gondozási anamnézis
9.7 Egészségügyi ellátás szükséges elemeinek biztosítása	Tevékenység	1. Jelen állapot 2. Állapotjavulás, illetve -megőrzés érdekében javasolt feladatok időbeli ütemezése 3. Segítségnyújtás elemei 4. Elért eredmény értékelése	Gondozási tervet készítő munkacsop.	Gondozási anamnézis Egyéni gondozási terv
9.8 Mentális gondozás szükséges elemeinek biztosítása	Tevékenység	1. Jelen állapot 2. Állapotjavulás, illetve -megőrzés érdekében javasolt feladatok időbeli ütemezése 3. Segítségnyújtás elemei 4. Elért eredmény értékelése	Gondozási tervet készítő munkacsop.	Gondozási anamnézis Egyéni gondozási terv



9.9 Ápolási utasítás végrehajtása	Tevékenység	Gondozott szükségletei: - Pihenésszükséglet - Mozgásszükséglet - Higiénés szükséglet - Táplálkozásszükséglet - Folyadékbevitel-szükséglet - Kontinenciaszükséglet - Gyógyszerelés - Környezeti higiénia biztosítása	Tevékenység elvégzéséért felelős	Ápolási utasítás
9.10 Tevékenységek dokumentálása	Tevékenység		Tevékenység elvégzéséért felelős	
9.11 Tevékenységek dokumentálása	Tevékenység	1. Gondozási lap vezetése 2. Egyéni ellátási lap vezetése (egészségügyi ellátásnál kötelező többenél ajánlott)	Tevékenység elvégzéséért felelős	Egyéni gondozási lap Egyéni gondozási terv Egyéni ellátási lap - ajánlott
9.12 Tevékenységek elvégzésének és hatékonyságának ellenőrzése	Tevékenység		Orvos	Munkafolyamatba épített ellenőrzés dokumentációja
9.13 Tevékenységek elvégzésének és hatékonyságának ellenőrzése	Tevékenység	A feladatok elvégzésének ellenőrzése	Gondozási egység vezetője	Egyéni gondozási lap Egyéni gondozási terv Munkafolyamatba épített ellenőrzés dokumentációja
9.14 Tevékenységek elvégzésének és hatékonyságának ellenőrzése	Tevékenység		Intézményvezető-ápoló	Munkafolyamatba épített ellenőrzés dokumentációja
9.15 Tevékenységek elvégzésének és hatékonyságának ellenőrzése	Tevékenység		Gondozási egység vezetője	Munkafolyamatba épített ellenőrzés dokumentációja
9.16 Az ellátott állapotában bekövetkezett változás?	Döntés	Soron kívüli állapotromlás/-javulás esetén.	Gondozási tervet készítő munkacsoport.	
9.17 További fokozott ápolás szükséges az ellátott számára?	Döntés		Orvos	
9.18 Ápolási tevékenység lezárása	Tevékenység		Egészségügyi csoport	
9.19 Éves értékelés, visszacsatolás	Tevékenység	A gondozási terv felülvizsgálata évente.	Gondozási tervet készítő munkacsoport.	Egyéni gondozási terv Kijelölt munkacsoport értékelése

## ID 10. Egészségügyi-orvosi ellátás

**Folyamat megnevezése:**

Egészségügyi-orvosi ellátás

**Folyamatgazda:**

Intézeti orvos, intézetvezető ápoló, háziorvos

**Folyamat definíciója:**

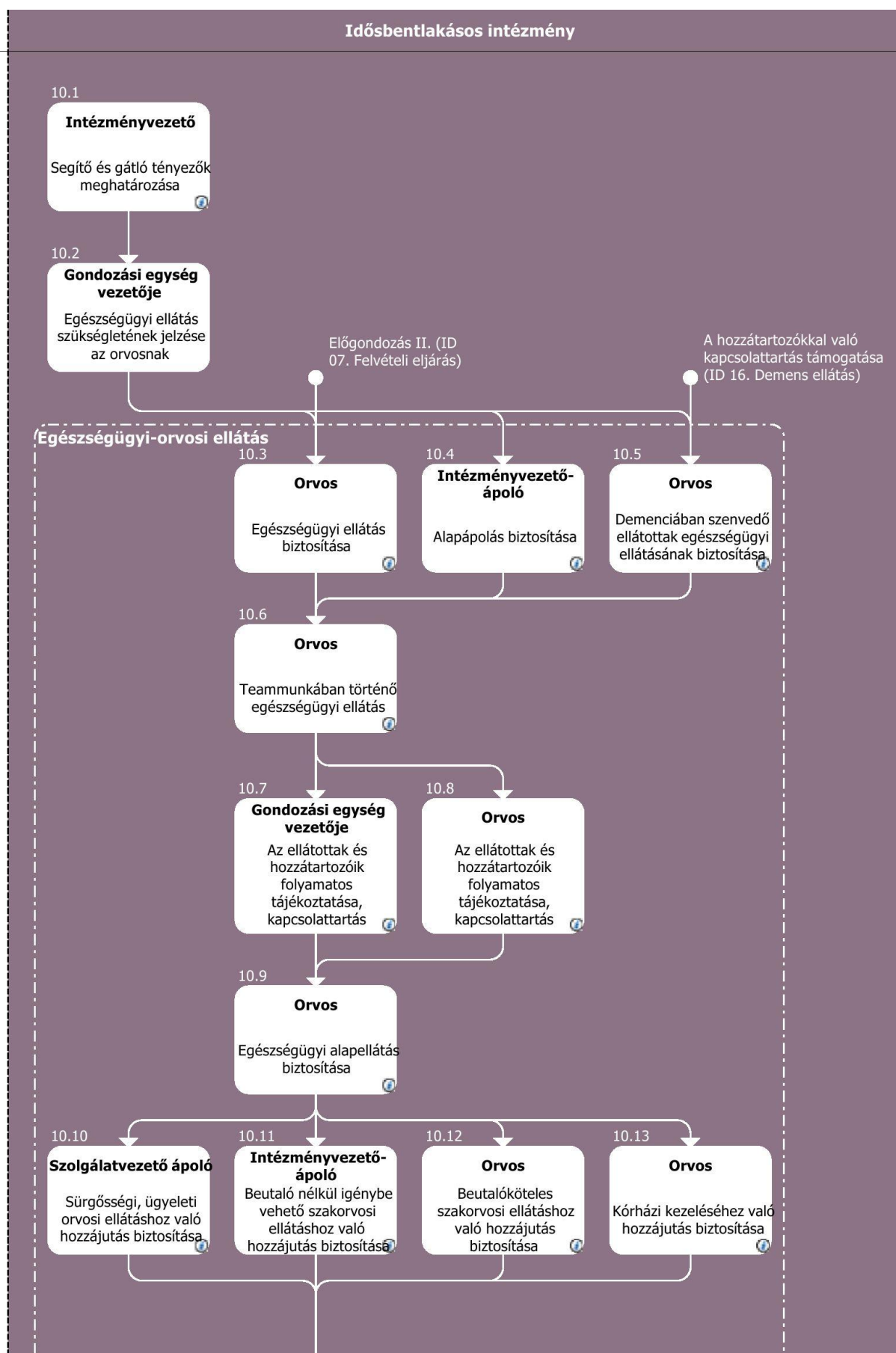
Az egészségügyi ellátás keretében a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmény köteles gondoskodni az igénybe vevő egészségmegőrzését szolgáló felvilágosításáról, orvosi ellátásáról meghatározott óraszámokban, szükség szerinti alapápolásáról (személyi higiéné, gyógyszerelés, az étkezésben, a folyadékpótlásban, a hely- és helyzetváltoztatásban, valamint a kontinenciában való segítségnyújtás), továbbá szakorvosi, illetve sürgősségi ellátáshoz való hozzájárulásáról, kórházi kezeléséhez való hozzájárulásáról, rendeletben meghatározott gyógyszerellátásáról, és gyógyászati segédeszközeinek biztosításáról.  
1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet 50.§

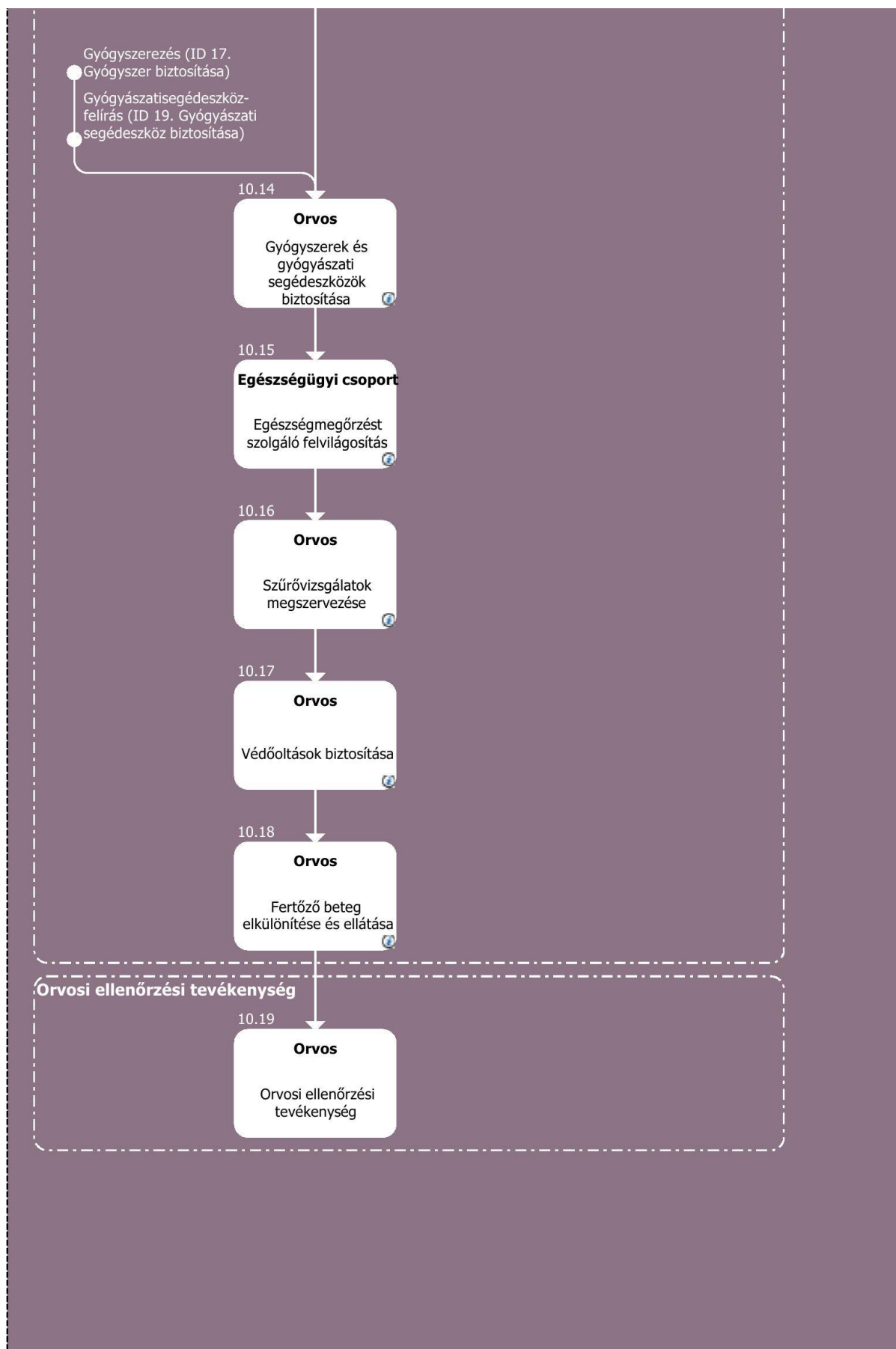
**Folyamat bemenete (i):**

Egészségügyi ellátás szükségletének felmérése

**Folyamat kimenete (i):**

Az ellátott állapotának megfelelő egészségügyi ellátás biztosításával az egészségi állapot helyreállítása, szinten tartása, az önálló-képesség megtartása





## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
10.1 Segítő és gátló tényezők meghatározása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- főállású orvos</li> <li>- több szakvizsga</li> <li>- jól felszerelt rendelői helyiség</li> <li>- településen v. közelében található kórház, szakrendelő</li> <li>- betegszállítás kiváltása</li> <li>- azonnali betegellátás</li> <li>- orvos heti óraszámában</li> <li>- életmentő azonnali orvosi beavatkozás hiánya</li> <li>- ellátott vagy hozzátartozó hiányos együttműködése</li> <li>- gondnokolt személy</li> <li>- kórház, szakrendelés távolsága</li> <li>- ellátó team biztonságérzetének hiánya</li> </ul>	Intézményvezető	Gondnoki nyilatkozat Belső szabályzat
10.2 Egészségügyi ellátás szükségletének jelzése az orvosnak	Tevékenység		Gondozási egység vezetője	
10.3 Egészségügyi ellátás biztosítása	Tevékenység	Az ellátott állapotának felmérése Anamnesis-status	Orvos	Egészségügyi anamnézis
10.4 Alapápolás biztosítása	Tevékenység	személyi higiéné, gyógyszerelés, az étkezésben, a folyadékpotlásban, a hely- és helyzetváltoztatásban, valamint a kontinenciában való segítségnyújtás.	Intézményvezető- ápoló	Zárójelentés Eseménynapló Egyéni gondozási terv
10.5 Demenciában szenvedő ellátottak egészségügyi ellátásának biztosítása	Tevékenység	Demens ellátottak esetén a környezet fokozottabb bevonása.	Orvos	Eseménynapló Kartonlap
10.6 Teammunkában történő egészségügyi ellátás	Tevékenység	Orvosi utasítás az ellátó team felé.	Orvos	Egyéni gondozási terv Ápolási terv Egészségügyi dokumentáció Egyéni gondozási lap
10.7 Az ellátottak és hozzátartozóik folyamatos tájékoztatása, kapcsolattartás	Tevékenység	Kompetenciák szerint orvos vagy a gondozási egység vezetője végzi.	Gondozási egység vezetője	Eseménynapló
10.8 Az ellátottak és hozzátartozóik folyamatos tájékoztatása, kapcsolattartás	Tevékenység	Kompetenciák szerint orvos vagy a gondozási egység vezetője végzi.	Orvos	Eseménynapló
10.9 Egészségügyi alapellátás biztosítása	Tevékenység		Orvos	Egészségügyi dokumentáció
10.10 Sürgősségi, ügyeleti orvosi ellátáshoz való hozzájutás biztosítása	Tevékenység	Az akut, életveszélyes állapotok elhárítására, illetve a maradandó egészségkárosodás elkerülésére irányuló tevékenység.	Szolgálatvezető ápoló	Eseménynapló Ambuláns lap

10.11 Beutaló nélkül igénybe vehető szakorvosi ellátáshoz való hozzájutás biztosítása	Tevékenység	A szükséges szakorvosi ellátás elérésének biztosítása. Vizsgálati időpont kérése. Mentő v. betegszállító rendelése. Intézményi autó igénybevétele.	Intézményvezető-ápoló	Egyéni gondozási terv Eseménynapló Egyéni gyógyszernyilvántartó lap
10.12 Beutalóköteles szakorvosi ellátáshoz való hozzájutás biztosítása	Tevékenység	A szükséges szakorvosi ellátás biztosítása. Vizsgálati időpont kérése. Mentő v. betegszállító rendelése. Intézményi autó igénybevétele.	Orvos	Szakorvosi javaslat Eseménynapló Egyéni gondozási terv Beutaló Egyéni gyógyszernyilvántartó lap
10.13 Kórházi kezeléséhez való hozzájutás biztosítása	Tevékenység	Kórházi ellátás igénybevételének megszervezése. Akut esetben, illetve előjegyzés alapján kórházba jutás megszervezése.	Orvos	Zárójelentés Eseménynapló Egyéni gyógyszernyilvántartó lap Egyéni gondozási terv Beutaló
10.14 Gyógyszerek és gyógyászati segédeszközök biztosítása	Tevékenység	A szükséges gyógyszerek, gyógyhatású készítmények, ápolási segédanyagok biztosítása. A szükséges gyógyászati segédeszközök (mozgásrehabilitáció, inkontinencia).	Orvos	Orvosi javaslat Egyéni gyógyszer-felhasználási nyilvántartó lap Eseménynapló Szakorvosi javaslat Egyéni gyógyszernyilvántartó lap
10.15 Egészségmegőrzést szolgáló felvilágosítás	Tevékenység	Különböző egészséges életmódot bemutató előadásokon való részvétel biztosítása, egyéni tanácsadás.	Egészségügyi csoport	Eseménynapló Programajánlat
10.16 Szűrővizsgálatok megszervezése	Tevékenység	Betegségek kialakulásának megelőzése.	Orvos	Személyes dokumentumok másolata Vizsgálati eredmény
10.17 Védőoltások biztosítása	Tevékenység	Prevenció keretén belül a térítésmentes és térítésköteles védőoltások biztosítása az ÁNTSZ bevonásával.	Orvos	Eseménynapló Oltási könyv
10.18 Fertőző beteg elkülönítése és ellátása	Tevékenység	- elkülönítés - intézményen belüli ellátás - járvány kialakulásának megelőzése - kórházba szállítás - sz.e. ÁNTSZ felé történő be-, ill. kijelentés	Orvos	Ügyrend
10.19 Orvosi ellenőrzési tevékenység	Tevékenység	Érvényes gondozási terv Eseménynapló folyamatos vezetése Ápolási-gondozási tevékenységek Ápolási-gondozási dokumentáció Egyéni és környezeti higiénie Élelmezési tevékenység	Orvos	

## ID 11. Intézményi jogviszony megszűnésének / megszüntetésének esetei

Folyamat megnevezése:

Intézményi jogviszony megszűnése

Folyamatgazda:

állami fenntartású intézmény esetén – intézményvezető/ beutaló szerv  
egyházi és nem állami fenntartású intézmény esetén – intézményfenntartó vagy az általa megbízott személy

Folyamat definíciója:

Az intézményi jogviszony megszűnésével/megszüntetésével kapcsolatos eljárás

Folyamat bemenete (i):

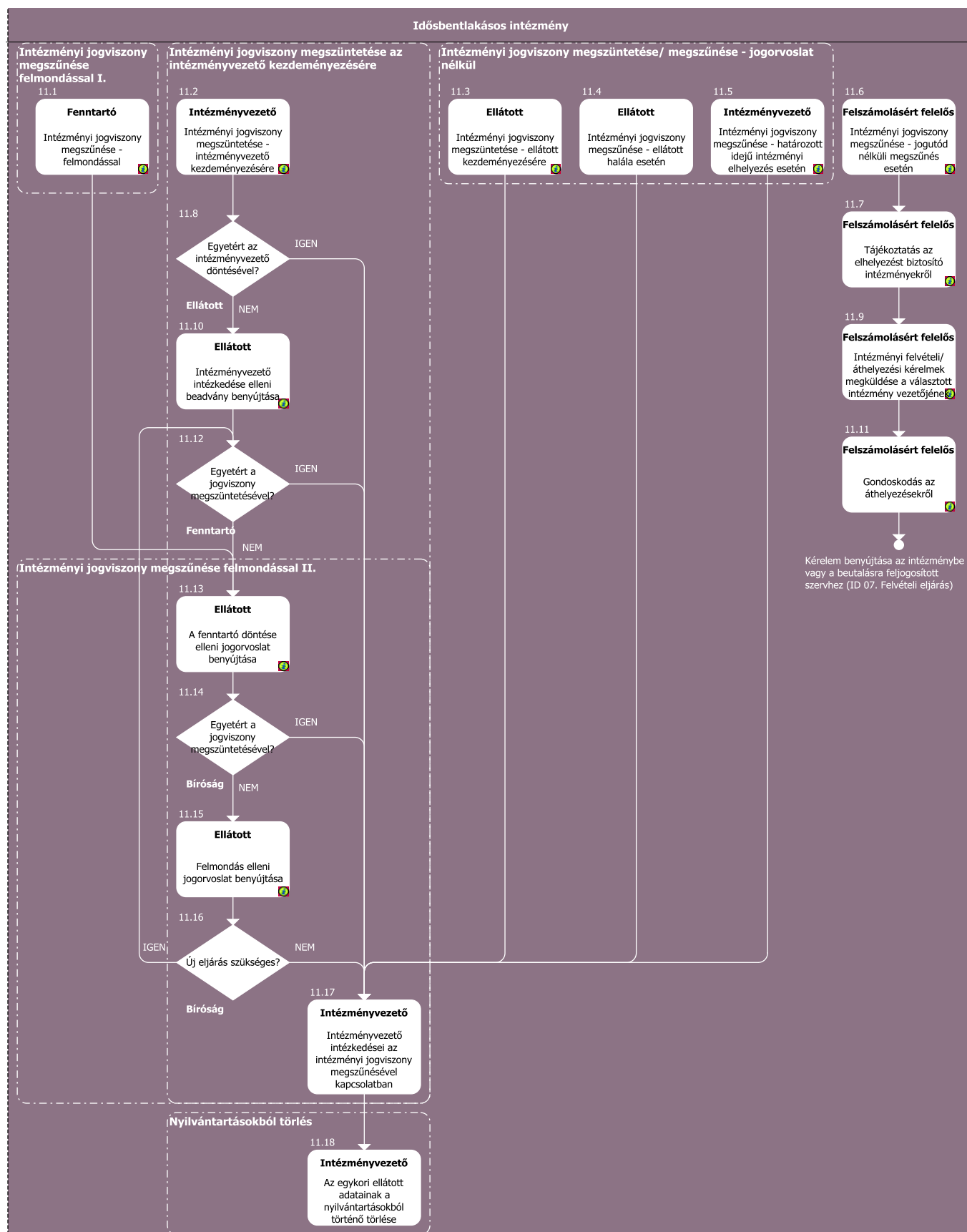
intézményi jogviszony megszűnésének/megszüntetésének kezdeményezése

Folyamat kimenete (i):

intézményi jogviszony megszűnése

Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):

- **1993. évi III. törvény** - a szociális igazgatásról és szociális ellátásról
- **Helyi önkormányzati rendelet** – a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények formáiról, azok igénybeviteléről
- **1992. évi LXVI. törvény** - polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló tv.
- **321/2009. (XII.29.) Korm. rend.** – a szociális szolgáltatók és intézmények működésének engedélyezéséről és ellenőrzéséről
- **29/1993. (II.7.) Korm. rendelet** – a személyes gondoskodást nyújtó ellátások térítési díjáról
- **Intézmény Házirendje**
- **Intézményi nyilvántartás**





## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
11.1 Intézményi jogviszony megszűnése - felmondással	Tevékenység	Egyházi, nem állami fenntartású intézmény esetén: az ellátott, ill. törvényes képviselő, vagy ha a fenntartó felmondja a megállapodást, amiért az ellátott súlyosan megsértette a házirendet.	Fenntartó	Felmondó levél
11.2 Intézményi jogviszony megszüntetése - intézményvezető kezdeményezésére	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• az ellátott másik intézménybe történő elhelyezése indokolt</li> <li>• az ellátott intézményi elhelyezése nem indokolt</li> <li>• az ellátott a házirendet súlyosan megsértette</li> </ul>	Intézményvezető	Átvevő intézmény vezetőjének értesítése/ áthelyező határozat Értesítés/ beutaló szerv megszüntető határozata
11.3 Intézményi jogviszony megszüntetése - ellátott kezdeményezésére	Tevékenység	Állami fenntartó esetén: Ellátott, illetve törvényes képviselője kérelmezi a jogviszony megszüntetését.	Ellátott	Kérelem Megszüntető határozat
11.4 Intézményi jogviszony megszűnése - ellátott halála esetén	Tevékenység	Az intézményi jogviszonnyal kapcsolatos adminisztratív feladatok végzése.	Ellátott	
11.5 Intézményi jogviszony megszűnése - határozott idejű intézményi elhelyezés esetén	Tevékenység	Ellátott, illetve törvényes képviselő figyelmének felhívása a megállapodásban/beutaló határozatban rögzített időpont lejártára, jogszabályban biztosított esetben a jogviszony meghosszabbításának kezdeményezésére.	Intézményvezető	Megállapodás Értesítés az intézményi jogviszony megszűnéséről
11.6 Intézményi jogviszony megszűnése - jogutód nélküli megszűnés esetén	Tevékenység	<p>Állami fenntartó: ellátottak, illetve törvényes képviselők tájékoztatása az intézmény megszüntetéséről, ellátottak elhelyezésének biztosítása másik idősek otthonába.</p> <p>Egyházi, nem állami fenntartó: ellátottak/törvényes képviselők tájékoztatása a működési engedély visszavonásának kezdeményezéséről legalább 6 hónappal a tervezett kérelem benyújtása előtt, vagy az ellátottak tájékoztatása és elhelyezésükről való gondoskodás.</p>	Felszámolásért felelős	Választható intézmény(ek) listája
11.7 Tájékoztatás az elhelyezést biztosító intézményekről	Tevékenység	Az ellátottak további elhelyezését biztosító intézményekről tájékoztató. Az ellátottak által választott igények összegyűjtése, kapcsolatfelvételt az intézmények vezetőivel.	Felszámolásért felelős	Kérelem
11.8 Egyetért az intézményvezető döntésével?	Döntés		Ellátott	
11.9 Intézményi felvételi/ áthelyezési kérelmek megküldése a választott intézmény vezetőjének	Tevékenység	Az ellátott kérelmének továbbítása a választott intézmény vezetőjének. Beutaló határozattal rendelkező ellátott áthelyezési kérelmének megkérése a beutaló szervtől.	Felszámolásért felelős	Kérelem Áthelyezési kérelem
11.10 Intézményvezető intézkedése elleni beadvány benyújtása	Tevékenység	Az értesítés ellen az ellátott, illetve törvényes képviselő panaszt nyújthat be.	Ellátott	Panaszlevél Fenntartó jogerős határozata

11.11 Gondoskodás az áthelyezésekről	Tevékenység	Az intézmény segítségével az ellátott elhelyezése a fogadó intézménynél.	Felszámolásért felelős	Áthelyező határozat Értesítés az intézményi jogviszony megszűnéséről Értesítés férőhely elfoglalásának lehetőségéről
11.12 Egyetért a jogviszony megszüntetésével?	Döntés		Fenntartó	
11.13 A fenntartó döntése elleni jogorvoslat benyújtása	Tevékenység	A fenntartó döntése ellen az ellátott, illetve törvényes képviselője fellebbezéssel élhet.	Ellátott	Fellebbezés Bírósági jogerős döntés
11.14 Egyetért a jogviszony megszüntetésével?	Döntés		Bíróság	
11.15 Felmondás elleni jogorvoslat benyújtása	Tevékenység	A felmondás jogszerűségének vitatása esetén jogorvoslat kezdeményezése az illetékes bíróságnál.	Ellátott	Jogerős bírói döntés Beadvány a bíróság felé
11.16 Új eljárás szükséges?	Döntés		Bíróság	
11.17 Intézményvezető intézkedései az intézményi jogviszony megszűnésével kapcsolatban	Tevékenység	Az intézményvezető az ellátottat, illetve törvényes képviselőjét értesíti a kilépéssel összefüggő jogokról és kötelezettségekről (használati, vagyontárgyak, értékek átvétele, térítési díj rendezése, követelések, kárigények rendezése).	Intézményvezető	
11.18 Az egykori ellátott adatainak a nyilvántartásokból történő törlése	Tevékenység	Az ellátott adatainak törlése az intézményi nyilvántartásból a jogviszony megszűnését követő 5 év elteltével.	Intézményvezető	

## ID 12. Ápolás-gondozás – szakápolási tevékenység

Folyamat megnevezése:

Szakápolási tevékenység

Folyamatgazda:

Intézeti orvos, intézetvezető ápoló, háziorvos

Folyamat definíciója:

Az ellátott otthonában, vagy tartózkodási helyén, szervezett rendszerben, orvosi megítélés alapján a család tagjainak aktív közreműködésével, szakápolók által végzett, illetve felügyelt eljárásokat és magába foglaló csoportmunkában nyújtott szolgáltatásokat jelent.

A szakápolási tevékenységek az ápolás együttműködő és függő funkciói közé tartoznak, célja a beteg állapotának javítása, az egészség megőrzése illetve helyreállítása, s a szenvedés enyhítése.

Folyamat bemenetei (i):

Szakápolási tevékenység szükségletének felmérése

Folyamat kimenete (i):

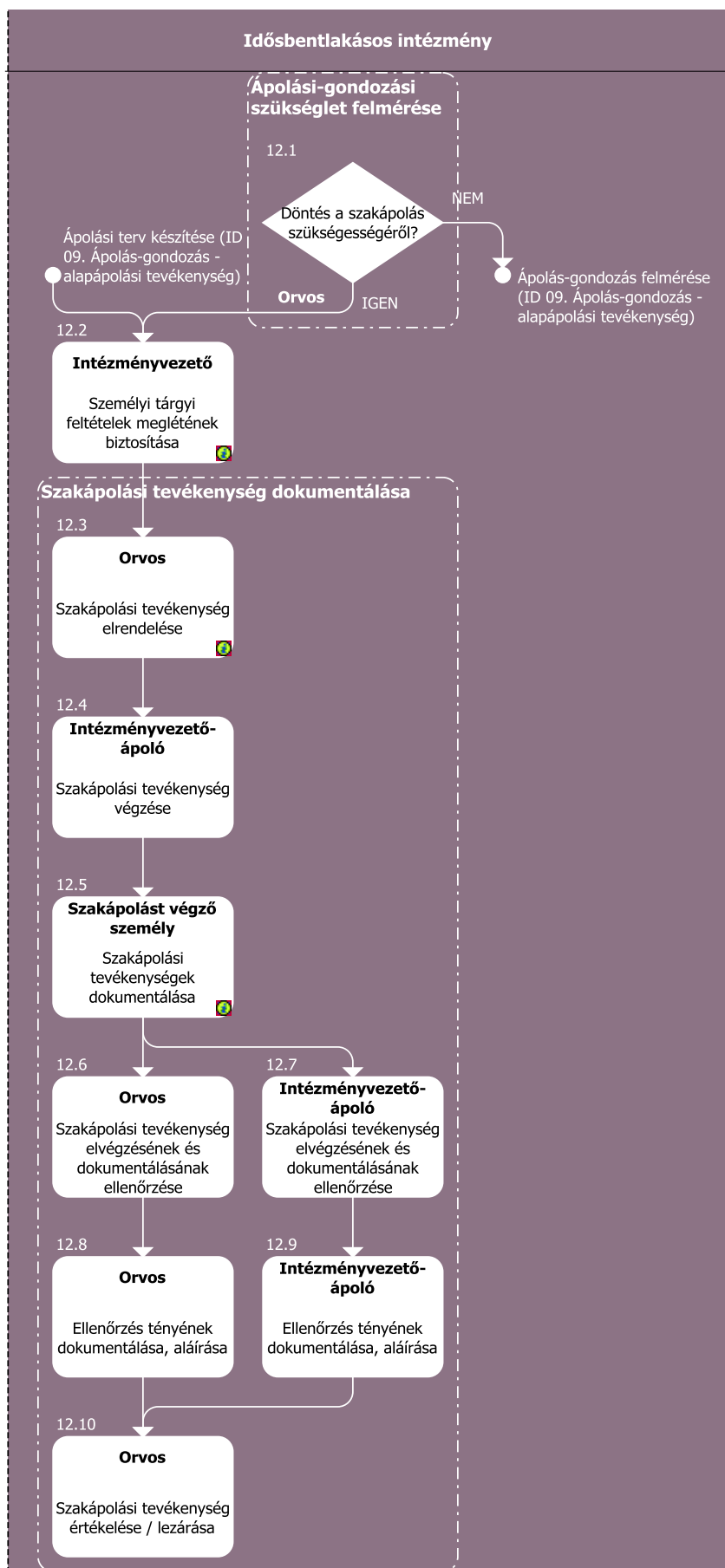
Kórházi bennfekvés kiváltása, otthoni környezetben történő megfelelő kezelés

Vonatkozó előírások, jogszabályok és szabályok (belső és külső):

1997. évi CLIV. törvény az egészségügyről  
1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről  
20/1996. (VII. 26.) NM rendelet az otthoni szakápolási tevékenységről  
43/1999. (III. 3.) Korm. Rendelet az egészségügyi szolgáltatások Egészségbiztosítási Alapból történő finanszírozásának részletes szabályairól  
3/2010.(I.26.) EüM. rendelet az ápolói tevékenység kompetenciájáról  
43/2005.(X.15.) EüM. rendelet A fokozottan ellenőrzött szernek minősülő gyógyszerek orvosi rendelésének, gyógyszerári forgalmazásának, egészségügyi szolgáltatóknál történő felhasználásának, nyilvántartásának és tárolásának rendjéről  
Működési engedély egészségügyi szolgáltatás nyújtására: bentlakásos szociális intézményben szervezett egészségügyi szolgáltatás - szakápolási tevékenység  
Ápolási standardok, protokollok  
Munkaköri elírás

Folyamattal kapcsolatos megjegyzések:

A szakápolási tevékenységet egészségügyi szakképesítésű ápoló (OKJ), szakápoló, diplomás ápoló, egészségügyi szakoktató végezheti el, de a szakápoláshoz szükséges eszközöket a szociális gondozó és ápoló is előkészítheti.



## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
12.1 Döntés a szakápolás szükségességéről?	Döntés		Orvos	
12.2 Személyi tárgyi feltételek meglétének biztosítása	Tevékenység		Intézményvezető	Ápolási terv Ápolási utasítás Ápolási esettörténeti lap (dekurzuslap) Egyéni gyógyszernyilvántartó lap Eseménynapló
12.3 Szakápolási tevékenység elrendelése	Tevékenység		Orvos	Ápolási esettörténeti lap (dekurzuslap) Ápolási terv Ápolási utasítás Egyéni gyógyszernyilvántartó lap Eseménynapló
12.4 Szakápolási tevékenység végzése	Tevékenység	Kompetenciahatárok betartásával az ápolási protokollok szerint.  Tevékenységek: - Folyadékpótlás. - Szondatáplálás (1) (nasogastrialis). - Szondatáplálás (2) (jejunostoma, gastrostoma, PEG). - Trachealis kanül tisztítása, betétcsere. - Állandó katéter cseréje, katéterezés, hólyagöblítés. - Beöntés. - Decubitus, fekély kezelése. - Oxigénterápia. - Légzésterápia. - EKG-, TENS-készülék. - Vizsgálati anyagok vétele (Vér-, vizeletvétel). - Gyógytorna. - Tartós fájdalomcsillapítás. - Haldokló beteg ellátásához kapcsolódó szakápolási tevékenységek.	Intézményvezető-ápoló	
12.5 Szakápolási tevékenységek dokumentálása	Tevékenység		Szakápolást végző személy	Eseménynapló Egyéni gyógyszernyilvántartó lap Ápolási terv Ápolási utasítás Ápolási esettörténeti lap (dekurzuslap)

12.6 Szakápolási tevékenység elvégzésének és dokumentálásának ellenőrzése	Tevékenység		Orvos	
12.7 Szakápolási tevékenység elvégzésének és dokumentálásának ellenőrzése	Tevékenység		Intézményvezető-ápoló	
12.8 Ellenőrzés tényének dokumentálása, aláírása	Tevékenység		Orvos	
12.9 Ellenőrzés tényének dokumentálása, aláírása	Tevékenység		Intézményvezető-ápoló	
12.10 Szakápolási tevékenység értékelése / lezárása	Tevékenység		Orvos	

## ID 13. Élelmezési tevékenység

Folyamat megnevezése:

Élelmezési tevékenység

Folyamatgazda:

Intézményvezető, Intézményvezető ápoló, Intézményi orvos, Gazdasági vezető, Élelmezésvezető

Folyamat definíciója:

Az intézmény gondozásában álló ellátottak élelmezésének szakszerű, minőségi, a hatályos jogszabályoknak megfelelő biztosítása, valamint az intézmény munkavállaló közalkalmazottai részére a munkahelyi étkeztetés lehetőségének megteremtése. Szabad kapacitás esetén szükség szerinti eseti vendég étkezés realizálása.

Folyamat bemenete (i):

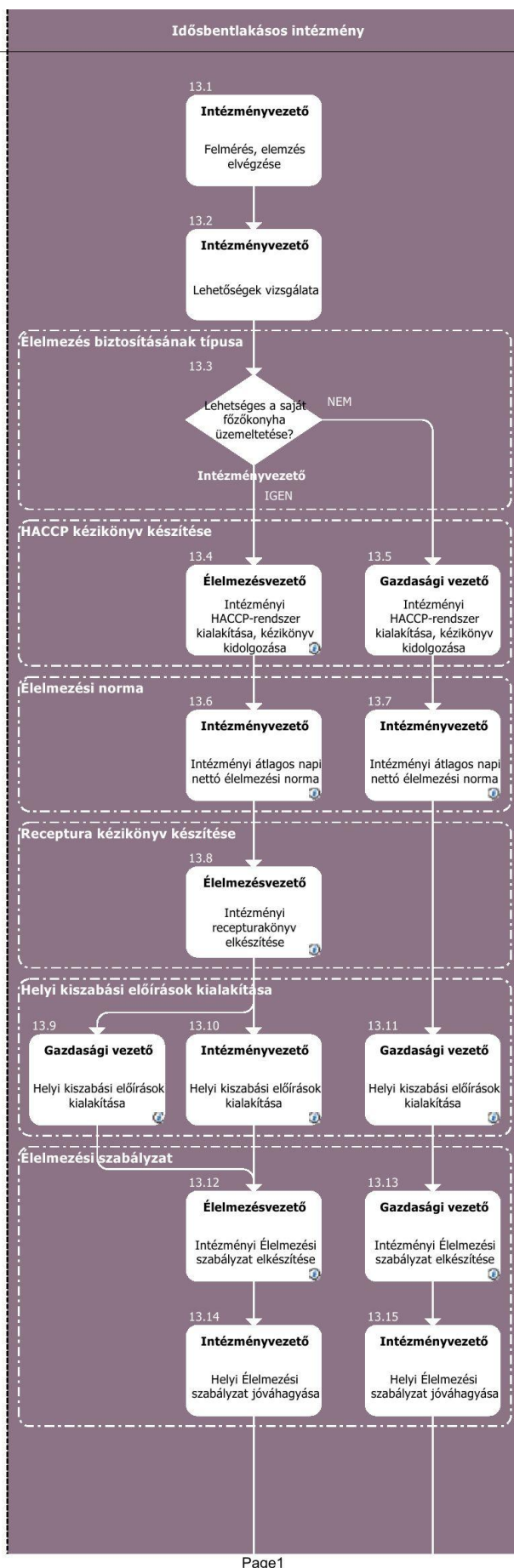
Szükséglet, igény és lehetőségek elemző felmérései

Folyamat kimenete (i):

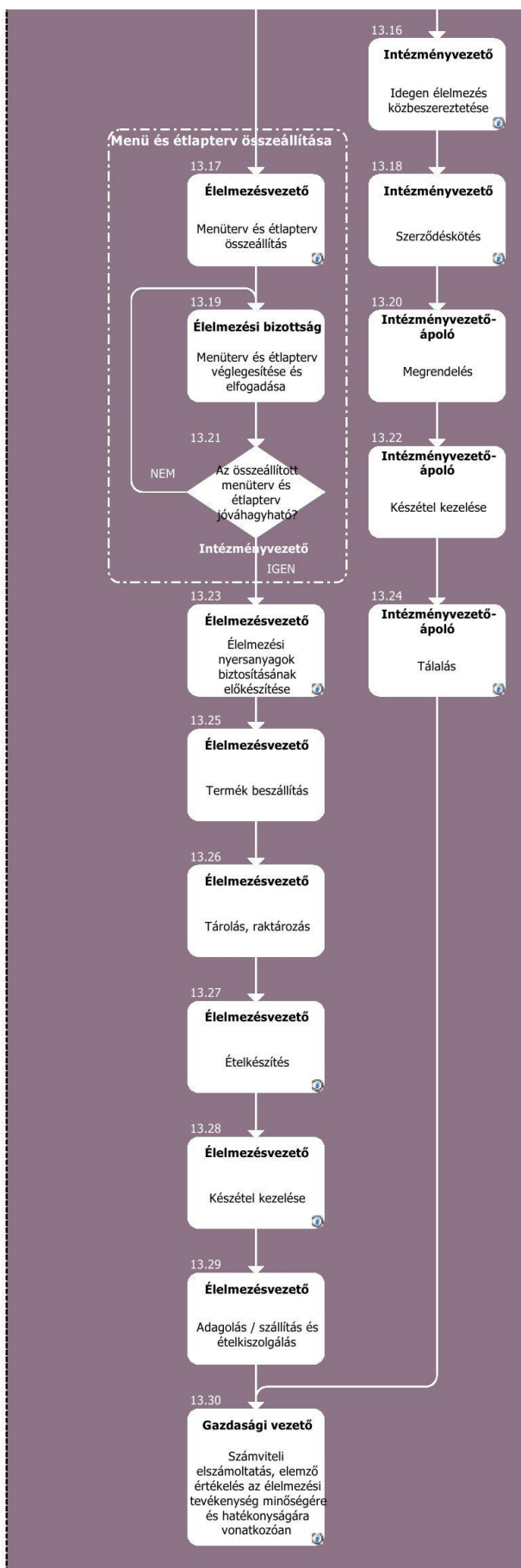
Az intézmény költségvetésében az élelmezési feladatok ellátására biztosított lehetőségek ésszerű, takarékos és hatékony felhasználásával, a jogszabályi előírásoknak megfelelő, magas színvonalú, minőségi élelmezés.

**2003. évi LXXXII. törvény az élelmiszerekről**  
**67/2007.(VII.10.) GKM-EÜM-FVM-SZMM együttes rendelet** (a vendéglátó termékek előállításának feltételeiről)  
**17/1999.(II.10.) FVM-EÜM együttes rendelet** ( az élelmiszerek vegyi szennyezettségének megengedhető mértékéről)  
**93/43/EEC direktíva** (az élelmiszerek előállításának higiéniájával foglalkozó egységes Európai irányelvek )  
**80/1999.(XII.28.) GM-EÜM-FVM együttes rendelet** ( a vendéglátás és közétkeztetés keretében történő élelmiszer-előállítás és forgalmazás feltételeiről )  
módosította a **41/2001.(XII.22.) GM-EÜM-FVM együttes rendelet**  
**90/2003.(VII.30.) FVM-ESZCSM együttes rendelet** ( az élelmiszerek előállításának és forgalmazásának élelmiszerhigiéniai feltételeiről )  
**HACCP rendszer**  
a kereskedelemről szóló 2005.évi CLXIV. törvény  
**Magyar Élelmiszerkönyv** előírásai  
a közegészségügyi-, állategészségügyi- követelményeket megfogalmazó **ÁNTSZ előírások**  
**1/2000.(I.07.) SZCSM rendelet** ( a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól...)  
a közbeszerzésekről szóló 2003.évi CXXIX. törvény

**Belső:**







## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
13.1 Felmérés, elemzés elvégzése	Tevékenység	Szükségletek meghatározása.  Hivatkozott jogszabály: jóváhagyott napi ételmezési norma, és a 67/2007.együttes rendelet mellékletének „A”. és „B” táblája.	Intézményvezető	
13.2 Lehetőségek vizsgálata	Tevékenység		Intézményvezető	
13.3 Lehetséges a saját főzőkonyha üzemeltetése?	Döntés	Közép- és hosszú távú költségvetési elemzés, éves előirányzat, mint viszonyítási alap vizsgálata során döntse el, hogy megéri-e saját főzőkonyha üzemeltetése.  A körülmények változása esetén felülvizsgálat szükséges.	Intézményvezető	
13.4 Intézményi HACCP-rendszer kialakítása, kézikönyv kidolgozása	Tevékenység	A nemzetközi direktíváknak megfelelő HACCP-rendszer helyi szabályozása.  Saját főzőkonyha kialakítása során a teljes HACCP-kézikönyv alkalmazása szükséges.	Ételmezésvezető	HACCP-kézikönyv
13.5 Intézményi HACCP-rendszer kialakítása, kézikönyv kidolgozása	Tevékenység	A nemzetközi direktíváknak megfelelő HACCP-rendszer helyi szabályozása.  Az idegen, illetve tálalókönyhas ételmezés esetén részleges HACCP-kézikönyv alkalmazása szükséges.	Gazdasági vezető	
13.6 Intézményi átlagos napi nettó ételmezési norma	Tevékenység	1. szükségletek meghatározása, 2. törvényi előírások hozzárendelése, 3. kiadási lehetőségek elemző felmérése.	Intézményvezető	Hatályos jogi szabályozások
13.7 Intézményi átlagos napi nettó ételmezési norma	Tevékenység	1. szükségletek meghatározása, 2. törvényi előírások hozzárendelése, 3. kiadási lehetőségek elemző felmérése.	Intézményvezető	Hatályos jogi szabályozások
13.8 Intézményi recepturakönyv elkészítése	Tevékenység	1. törvényi előírások hozzárendelése 2. megfelelő színvonalú változatosságot biztosító, szakmailag alátámasztott receptek összeállítása	Ételmezésvezető	Szakmailag megfelelő színvonalú receptúra Felmért szezonális és helyi sajátosságok Precepturakönyv
13.9 Helyi kiszabási előírások kialakítása	Tevékenység	A jóváhagyott napi ételmezési normának, valamint a jogi szabályozásoknak megfelelő ételadagok előírásának meghatározása.	Gazdasági vezető	Helyi kiszabási előírások Intézményben jóváhagyott ételadagok
13.10 Helyi kiszabási előírások kialakítása	Tevékenység	A jóváhagyott napi ételmezési normának, valamint a jogi szabályozásoknak megfelelő ételadagok előírásának meghatározása.	Intézményvezető	Intézményben jóváhagyott ételadagok Helyi kiszabási előírások

13.11 Helyi kiszabási előírások kialakítása	Tevékenység	A jóváhagyott napi ételmezési normának, valamint a jogi szabályozásoknak megfelelő ételadagok előírásának meghatározása.	Gazdasági vezető	Intézményben jóváhagyott ételadagok Helyi kiszabási előírások
13.12 Intézményi Ételmezési szabályzat elkészítése	Tevékenység	Az intézményi ételmezési tevékenység részletes, pontos szabályozása.	Ételmezésvezető	Rendelkezésre álló költség-előirányzat Ételmezési szabályzat
13.13 Intézményi Ételmezési szabályzat elkészítése	Tevékenység	1. Az intézményi ételmezési elvárások kialakítása, részletes, pontos szabályozása. 2. Az idegen ételmezés feltételrendszerének meghatározása. 3. A helyi struktúra kialakítása és az ételmezés működtetésének szabályozása	Gazdasági vezető	Rendelkezésre álló költség-előirányzat Helyi szabályozások Gazdasági elemzések eredményei Ételmezési szabályzat
13.14 Helyi Ételmezési szabályzat jóváhagyása	Tevékenység		Intézményvezető	
13.15 Helyi Ételmezési szabályzat jóváhagyása	Tevékenység		Intézményvezető	
13.16 Idegen ételmezés közbeszerzetése	Tevékenység	1) A KBT–ben előírt határidőkkel és módon a közbeszerzési eljárást megindítani. 2) A kialakított feltételrendszernek megfelelő kifizetéssel biztosítani a szükségleteknek megfelelő gazdaságos, jó minőségű, havi szinten változatos, a szezonális lehetőségeket felhasználó ételmezést (időskorú és specifikus –különböző diétás - változatokkal).	Intézményvezető	Intézményi adag- és nyersanyag-előírások
13.17 Menüterv és étlapterv összeállítás	Tevékenység	Havi szintű változatos, a szezonális lehetőségeket felhasználó menüterv kialakítása (időskorú és specifikus – különböző diétás - változatokkal).	Ételmezésvezető	Precepturakönyv Intézményi adag- és nyersanyag-előírások Ételmezési szabályzat
13.18 Szerződéskötés	Tevékenység	Közbeszerzésben megfogalmazott és pontosított szerződés-tervezet ratifikálása.	Intézményvezető	Az idegen ételmezés szerződése
13.19 Menüterv és étlapterv véglegesítése és elfogadása	Tevékenység		Ételmezési bizottság	
13.20 Megrendelés	Tevékenység	Szerződés szerinti megrendelés végrehajtása.	Intézményvezető-ápoló	
13.21 Az összeállított menüterv és étlapterv jóváhagyható?	Döntés		Intézményvezető	
13.22 Készétel kezelése	Tevékenység	1. Partner cég által szállított készételek fogadása. 2. Az ételmezési szabályzatban rögzítettek szerinti kezelése. 3. Előkészítés tálalásra.	Intézményvezető-ápoló	
13.23 Ételmezési nyersanyagok biztosításának előkészítése	Tevékenység	1. Az elfogadott étlap és a napi létszám alapján heti ételkészítési szükséglet megállapítása. 2. Anyagkiszabás az intézményi adagelőírás és recepturakönyv alapján. 3. Ételmezési anyagok raktári készletének vizsgálata. 4. Megrendelés a közbeszerzés szerinti beszállítótól.	Ételmezésvezető	Precepturakönyv

13.24 Tálalás	Tevékenység	1. Tálalás. 2. Készétel tárolás (3 órán belül). 3. Étkezési hulladék HACCP előírások szerinti megsemmisítése. 4. Mosogatás HACCP szerinti rendszerben. 5. Konyhai és étkezők higiéniás rendjének biztosítása a közegészségügyi előírásoknak megfelelően.	Intézményvezető-ápoló	Élelmezési szabályzat HACCP-előírás
13.25 Termék beszállítás	Tevékenység	1. A termék mennyiségi és minőségi átvétele 2. Kifogásolás esetén előírt eljárás az Élelmezési szabályzatban	Élelmezésvezető	
13.26 Tárolás, raktározás	Tevékenység	1. Az átvett termékek szakosított HACCP rendszernek megfelelő tárolása. 2. Az élelmezési szabályzatban rögzítetteknek megfelelő nyilvántartása. 3. Bevételek és kiadások biztosítása.	Élelmezésvezető	
13.27 Ételkészítés	Tevékenység	1. Az élelmiszer-nyersanyag, raktárról való kiadása a napi kiszabásnak megfelelően. 2. Élelmiszer-nyersanyag előkészítése / a hulladék HACCP szerinti megsemmisítése, elszállítása. 3. További ételkészítési műveletek (összeállítás, ízesítés, hőkezelés). 4. Készétel / érzékszervi minőségellenőrzés, ételminta-levétel, ÁNTSZ-előírás szerinti mintaőrzés).	Élelmezésvezető	Élelmezési szabályzat
13.28 Készétel kezelése	Tevékenység	1. Készétel érzékszervi minőségellenőrzése, ÁNTSZ-előírásnak megfelelő ételmintaőrzés. 2. Tálalás helyben / azonnal. 3. Tálalás szállításra. 4. Készételtárolás.	Élelmezésvezető	Élelmezési szabályzat HACCP-előírás
13.29 Adagolás / szállítás és ételkiszolgálás	Tevékenység	1/ Készétel kezelése. 2/ Előkészítés tálalásra. 3/ Tálalás. 4/ Tálalás szállításra, kísérő bizonylattal. 5/ Kiszállítás. 6/ Készétel tárolása (3 órán belül). 7/ Étkezési hulladék HACCP-előírások szerinti megsemmisítése. 8/ Mosogatás HACCP szerinti rendszerben. 9/ Konyhai és étkezők higiéniás rendjének biztosítása a közegészségügyi előírásoknak megfelelően.	Élelmezésvezető	
13.30 Számviteli elszámoltatás, elemző értékelés az élelmezési tevékenység minőségére és hatékonyságára vonatkozóan	Tevékenység	1. Élelmezés bizonylatainak feldolgozása (ha adott, számítógépes program rendszerben) 2. Értékelési ismerv rendszer kialakítása az adatok elemző feldolgozásához. 3. Költséghatékonysági vizsgálat. 4. Leltározás, vagyonmegőrzés.	Gazdasági vezető	Bevételezés, kiadási bizonylatok Raktári nyilvántartások Élelmiszer-analitikai kimutatások Leltárívek Szállítólevelek Intézményi adagelőírások

## ID 14. Mentálhigiénés ellátás

Folyamat megnevezése:

Mentálhigiénés ellátás/tevékenység

Folyamatgazda:

Intézményvezető  
Szociális és/vagy Mentálhigiénés csoport

Folyamat definíciója:

A mentálhigiéné "magába foglalja a hivatásos és a laikus segítők, valamint az öntevékeny lakossági csoportok minden olyan aktivitását, programját, módszerét és törekvését, amelyek révén csökkenhet a különböző lelki gyökerű (mentális) problémák kialakulásának kockázata. Általánosságban az életminőség javítására irányul, közvetlenül segíti a lelki egészség (ki) fejlesztését, megővését és fönntartását." (Greza F. Bevezetés a mentálhigiénébe TF. Bp. 1998) Intézményi integráció segítése.  
„Egy pozitív életérzéssel járó belső folyamatgyensúly, és az abból következő viselkedés, mellyel az egyén biztosítja belső stabilitását és a társadalomban elfoglalt megfelelő helyét ... a szüntelen változások közepette is." ( Tomcsányi T. Greza F. Jelenits I. Tanakodó TF. Bp.1999.)

Folyamat bemenete (i):

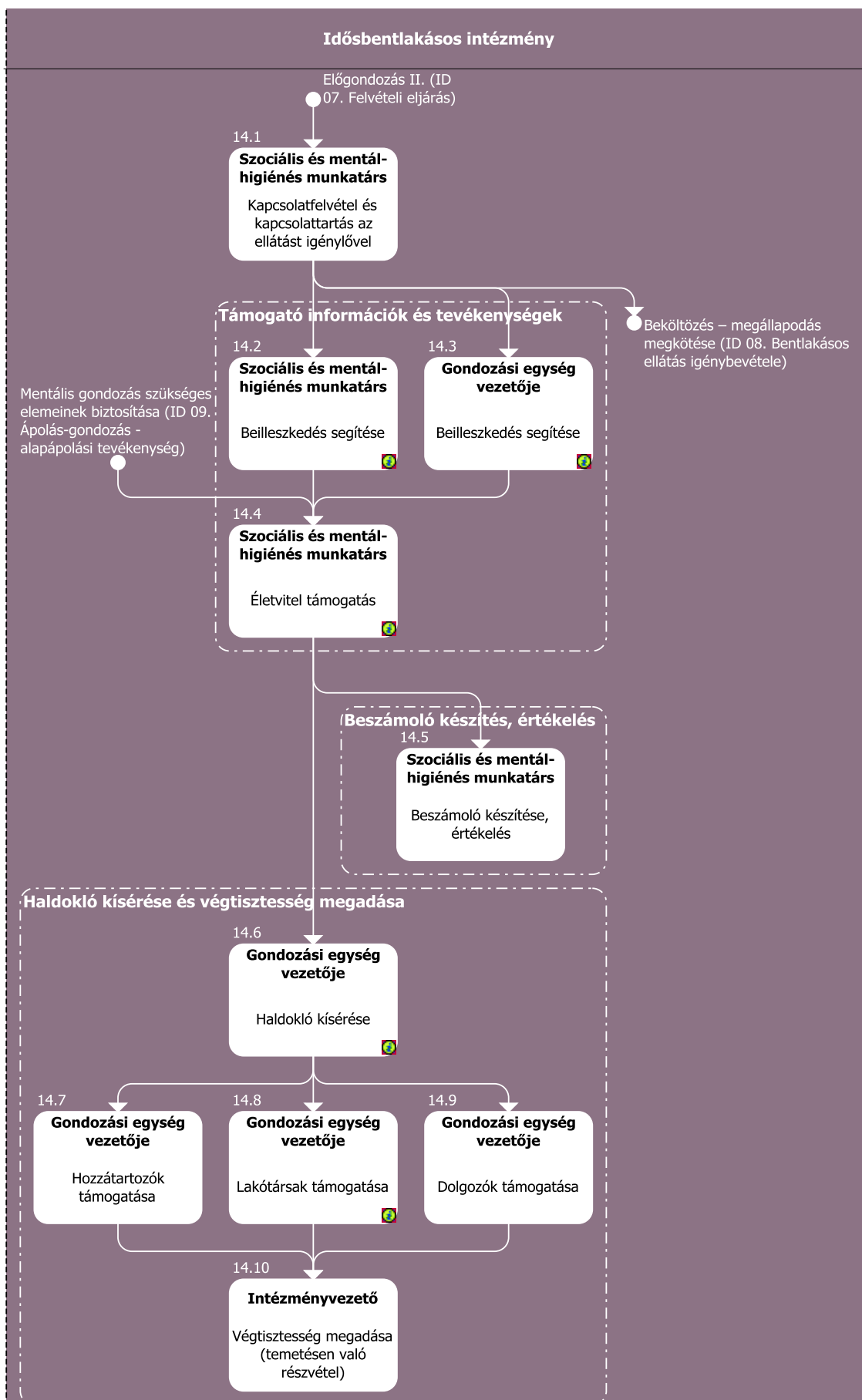
Segítségnyújtás a lelki egészség megtartásában, javításában.

Folyamat kimenete (i):

A személyre szabott bánásmód biztosítása, a lelki egyensúly, az emberi méltóság megtartása. Jó mentálhigiénés állapot, családi és társas kapcsolatok, jól működő támogató rendszerek.

Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):

- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásról
- 1949. évi XX. törvény a Magyar Köztársaság Alkotmánya
- 9/1999.(XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 1992. évi. LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 2005. évi LXXXVIII. törvény a közérdekű önkéntes tevékenységről
- helyi rendeletek
- intézményi belső szabályzatok
- Házi rend



## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
14.1 Kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás az ellátást igénylővel	Tevékenység	Az előgondozás I-II. során.	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	
14.2 Beilleszkedés segítése	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lakótársak, munkatársak előzetes tájékoztatása,</li> <li>- helyi sajátosságok megismertetése</li> <li>- ügyek intézése /szociális ügyintézés</li> <li>- hozzátartozó bevonása/támogatása</li> </ul>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	<p>Egészségügyi dokumentáció</p> <p>Gondozási anamnézis</p> <p>Egyéni ellátási lap - ajánlott</p> <p>Gondozási terv</p>
14.3 Beilleszkedés segítése	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- lakótársak, munkatársak előzetes tájékoztatása,</li> <li>- helyi sajátosságok megismertetése</li> <li>- ügyek intézése /szociális ügyintézés</li> <li>- hozzátartozó bevonása/támogatása</li> </ul>	Gondozási egység vezetője	<p>Gondozási terv</p> <p>Gondozási anamnézis</p> <p>Egyéni ellátási lap - ajánlott</p> <p>Egészségügyi dokumentáció</p>
14.4 Életvitel támogatás	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hitélet gyakorlása (alkotmányos alapjogok)</li> <li>- Beszélgetés (A mindennapi élet során bármikor előforduló, spontán kialakuló kommunikáció, információcsere. A társas érintkezés formája, az emberi méltóság és személyiség tiszteletben tartása)</li> <li>- Kríziskezelés: <ul style="list-style-type: none"> <li>• felismerés</li> <li>• lelki elsősegélynyújtás</li> <li>• erőforrás, motiváció megtalálása,</li> <li>• segítő beszélgetés,</li> <li>• emóciók kifejezése</li> <li>• közösség/hozzátartozó támogató ereje</li> </ul> </li> <li>- Konfliktuskezelés (probléma meghatározása, érzelmek megfogalmazása, igények tisztázása, megoldás keresése)</li> <li>- Családi (és társas) kapcsolatok fenntartásának támogatása (A szociális kapcsolatok megléte és fenntartása az ember alapvető szükséglete, egyben támogató funkciót is betölt. Nem feltételez egyértelműen rokonsági fokot. Az számít hozzátartozónak – mindentől függetlenül –, akit az ellátott annak megjelöl.)</li> <li>- Veszteségek feldolgozása</li> <li>- Szorongás oldása</li> </ul> <p>Életminőség jobbítása, a mindennapi életvitel komfortosabbá tétele.</p> <p>Önkéntesek bevonása (önkéntes felajánlásokon alapuló, ellenszolgáltatás nélkül végzett tevékenység, amely egy személy, vagy emberek egy csoportjának javára történik)</p>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	<p>Egyéni gondozási lap</p> <p>Egyéni gondozási terv</p> <p>Házirend</p> <p>Gondozási anamnézis</p> <p>Eseménynapló</p> <p>Egyéni ellátási lap - ajánlott</p>

14.5 Haldokló kísérése	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• haldokló támogatása</li> <li>• hozzátartozó/lelkész bevonása</li> <li>• együttérző kommunikáció</li> <li>• érzelmek elfogadása</li> <li>• igények tiszteletben tartása</li> <li>• fokozott odafigyelés</li> <li>• temetés szervezése/részvétel</li> </ul>	Gondozási egység vezetője	Egyéni gondozási lap Eseménynapló
14.6 Hozzátartozók támogatása	Tevékenység		Gondozási egység vezetője	
14.7 Lakótársak támogatása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• fokozott tolerancia és türelem elősegítése</li> <li>• szorongás, félelem felismerése, oldása</li> <li>• gyászreakciók felismerése, kezelése</li> </ul>	Gondozási egység vezetője	Eseménynapló Egyéni gondozási lap
14.8 Dolgozók támogatása	Tevékenység		Gondozási egység vezetője	
14.9 Végtisztesség megadása (temetésen való részvétel)	Tevékenység		Intézményvezető	



## ID 15. Foglalkoztatás

Folyamat megnevezése:

Foglalkoztatás

Folyamatgazda:

Intézményvezető / foglalkoztatás szervező

Folyamat definíciója:

Mindaz a célszerű és hasznos, rendszeres fizikai, szellemi és szórakoztató jellegű tevékenység, amely által életünk tartalommal tölthető meg; melynek segítségével képességek, hajlamok felhasználásával fenntartható és feléleszthető az önbecsülés, a hasznosság.

Folyamat bemenete (i):

Szükségletfelmérés alapján új ismeretek szerzése, gondolatok terelése, fizikai és szellemi aktivitás megtartása, fejlesztése.

Folyamat kimenete (i):

Az idők körében a foglalkoztatás célkövetkezménye – önbecsülés, hasznosság.  
A munka elvégzése során átélt sikerélmény megnyugtató hatása.

Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):

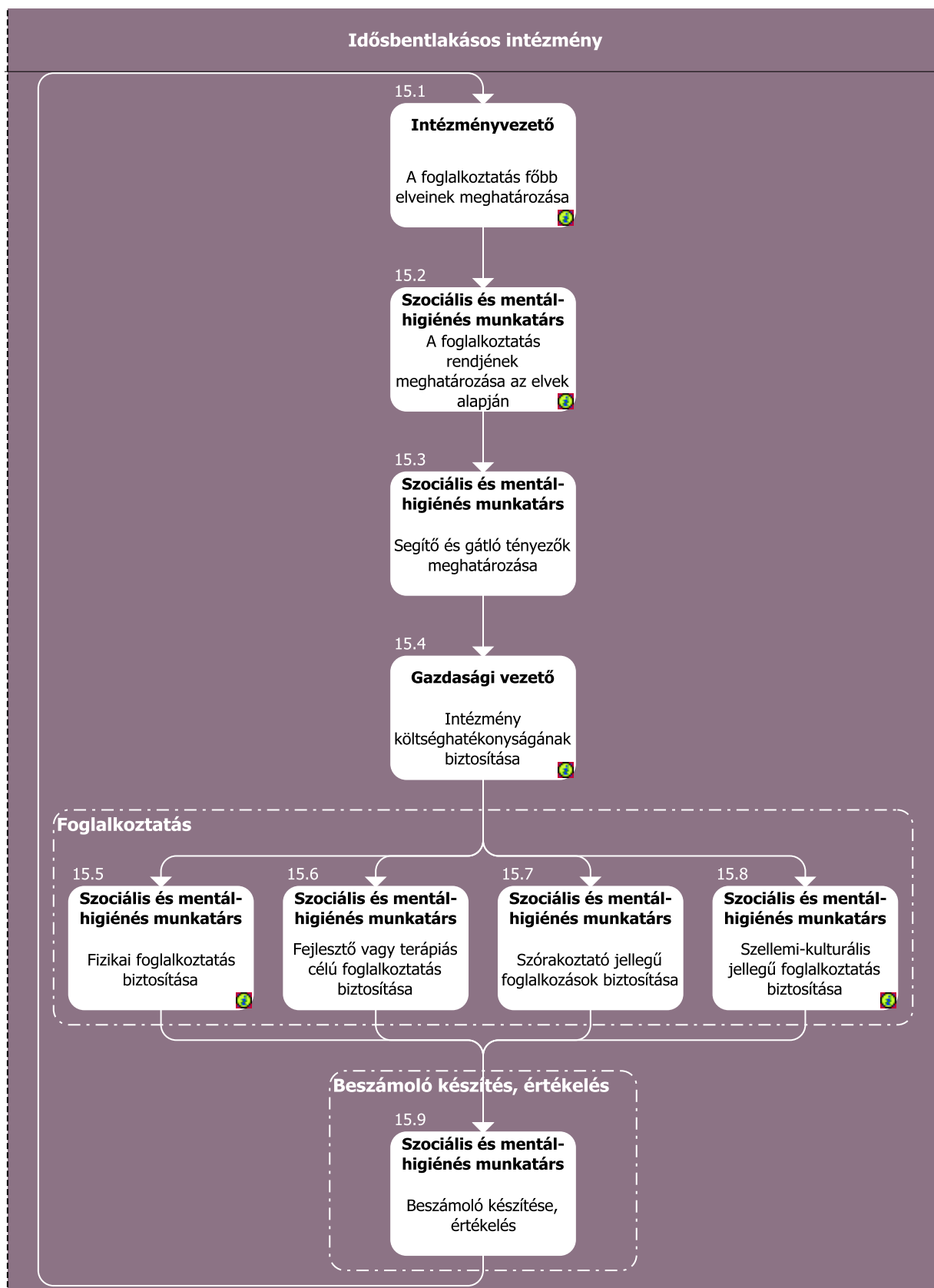
- **1993. évi III. törvény** - a szociális igazgatásról és szociális ellátásról
- **1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet** - a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- **Szakmai program**
- **Szervezeti és Működési Szabályzat**
- **Házirend**
- **Munkaköri leírás**
- **Éves intézményi munkaterv**
- **Éves programterv**
- **Ellátotti Munkaruha – Védőruha Szabályzat**

Folyamattal kapcsolatos megjegyzések:

Fogalmi meghatározások – dokumentáció

Ellátottjog érvényesülése – bánásmód

Munkaterápiás jutalom kifizetési rendje – pénzügyi dokumentáció

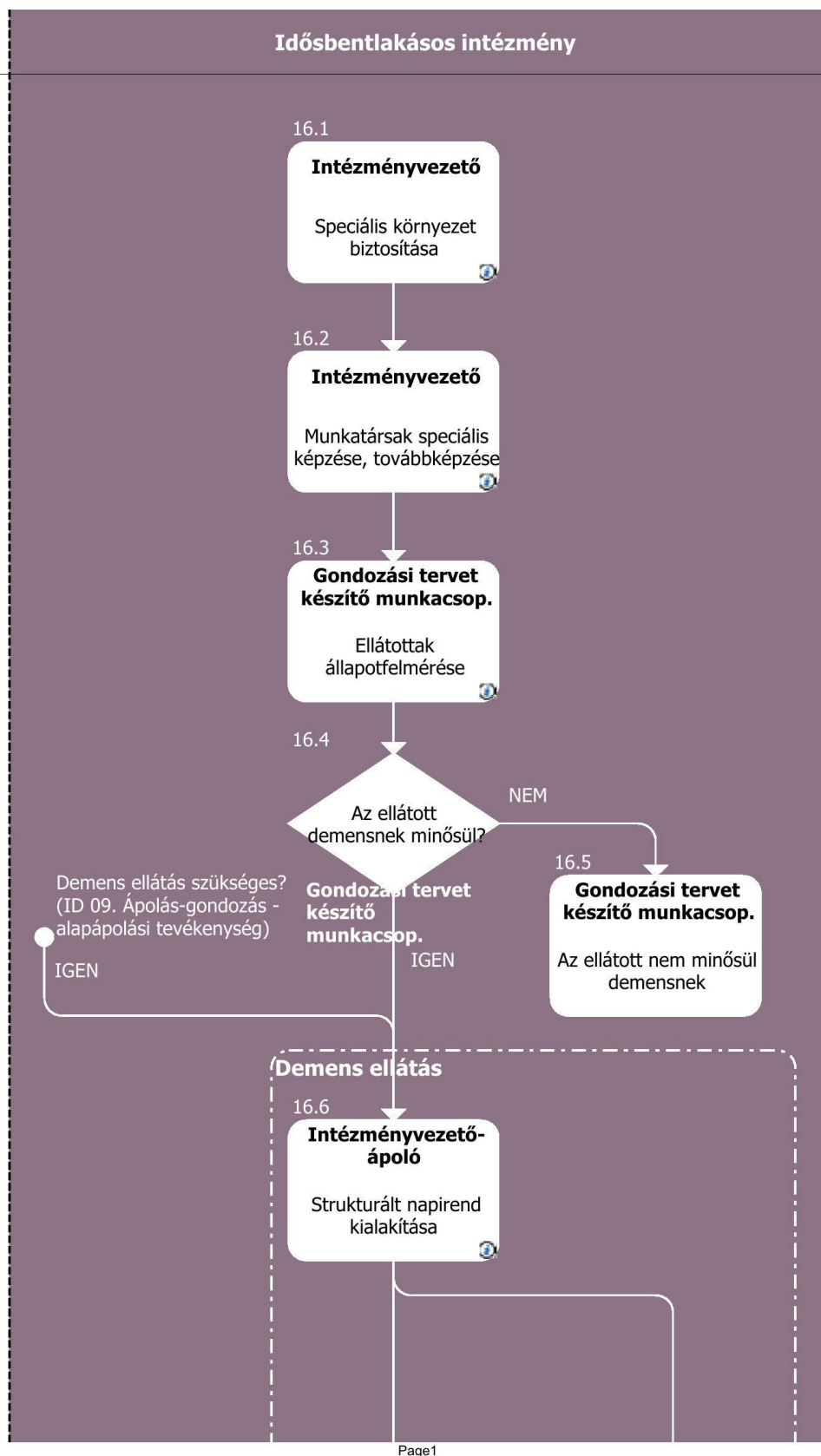


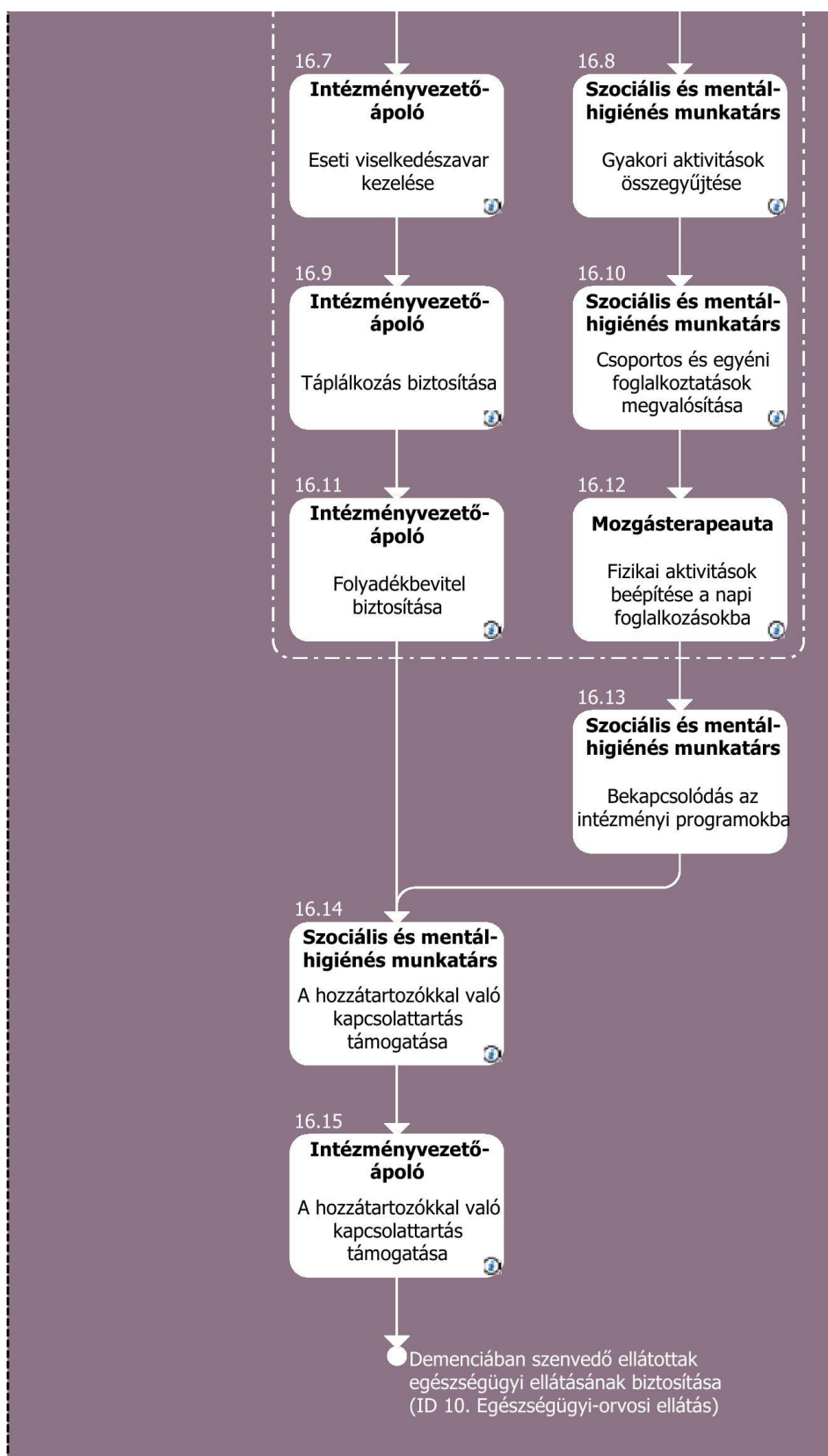
## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
15.1 A foglalkoztatás főbb elveinek meghatározása	Tevékenység	Célszerűség Önkéntesség Folyamatosság Rendszeresség Mértéktartás Változatosság Értékelés Elismerés	Intézményvezető	Személyre szóló ajánlati tervek Programhirdetések
15.2 A foglalkoztatás rendjének meghatározása az elvek alapján	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>Szükségletfelmérés</li> <li>Idősothon nyújtotta lehetőségek</li> </ul> <ol style="list-style-type: none"> <li>fizikai</li> <li>szellemi – kulturális</li> <li>szórakoztató</li> <li>fejlesztő vagy terápiás jellegű /demens, mozgásfejlesztő/</li> </ol>	Szociális és mentálhigiénés munkatárs	Életút Éves, havi, napi programterv Felvételi dokumentáció
15.3 Segítő és gátló tényezők meghatározása	Tevékenység	<p>Segítő tényezők lehetnek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Személyi feltételek</li> <li>Tárgyi feltételek</li> <li>Anyagi források</li> <li>Innovatív munkatársak és gondozottak</li> </ul> <p>Gátló tényezők lehetnek:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gondozott passzivitása</li> <li>Egészségi állapot változása</li> <li>Tárgyi – személyi feltételek hiánya</li> <li>Hiteltelenség</li> <li>Anyagi forráshiány</li> </ul>	Szociális és mentálhigiénés munkatárs	
15.4 Intézmény költséghatékonyágának biztosítása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>tervezés</li> <li>felhasználás</li> </ul>	Gazdasági vezető	Támogatási igény Pénzügyi dokumentáció Jóváhagyott költségvetés
15.5 Fizikai foglalkoztatás biztosítása	Tevékenység	<p>Intézményen belüli szocioterápiás munka megszervezése</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>ún. ház körüli munkák</li> <li>Könnyű fizikai – segítő munka – bedolgozás</li> <li>Védőruha- és munkaruha-szabályzat</li> </ol>	Szociális és mentálhigiénés munkatárs	Nyilvántartás Kifizetés rendje - pénztári bizonylat Havi/éves zárások

15.6 Fejlesztő vagy terápiás célú foglalkoztatás biztosítása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demens foglalkoztatás</li> <li>- Fejlesztő mozgásos terápiák</li> <li>- Alkoholbetegek tréningje</li> <li>- Pszichoterápiás nagycsoportos foglalkozás (Csak ha a személyi feltétel adott)</li> <li>- Egészségi – értelmi állapot felmérése, leírása</li> <li>- Személyre szóló gondozási terv készítése</li> <li>- Folyamatkövetés</li> <li>- Értékelés</li> </ul>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	
15.7 Szórakoztató jellegű foglalkozások biztosítása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- egyéni</li> <li>- csoportos</li> <li>- közösségi</li> </ul> <p>A foglalkoztatási formák változásának biztosítása</p> <p>Ellátottak fellépési lehetőségei</p>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	
15.8 Szellemi-kulturális jellegű foglalkoztatás biztosítása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- egyéni</li> <li>- kiscsoportos /klubszerű/</li> <li>- nagycsoportos</li> <li>- közösségi</li> </ul> <p>Rövid- és hosszú távú célok kitűzése a programok tekintetében</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Értékelés</li> <li>- Elismerés</li> </ul>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	Állami, egyházi ünnepek programköre Jóváhagyott költségtakarékos programok
15.9 Beszámoló készítése, értékelés	Tevékenység	<p>Negyedéves értékelések alapján összegző éves beszámoló.</p> <p>Foglalkoztatás időközönkénti értékelése</p> <p>Elégedettségvizsgálat</p>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	

## ID 16. Demens ellátás





## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
16.1 Speciális környezet biztosítása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- külön a demenseknek érzékszervekre pozitívan ható közösségi tér</li> <li>- biztonságos terület biztosítása a mozgásra</li> <li>- az intézmény, közösségi tér elhagyása akadályozott, hogy ne tudjon elkóborolni</li> <li>- eligazodást segítő jelek alkalmazása</li> </ul>	Intézményvezető	Szakmai ajánlások Intézmény szakmai programja
16.2 Munkatársak speciális képzése, továbbképzése	Tevékenység	<p>A megfelelő kommunikáció és hozzáállás kialakítása és fejlesztése alapvető. A jó hozzáállás gyógyszer a demenciában szenvedő idős embernek!</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- képzési tematika összeállítása</li> <li>- kommunikációs gyakorlatok</li> <li>- személyközpontú szemlélet</li> <li>- esetmegbeszélések</li> <li>- önreflexió: személyes életút tudatosítása</li> </ul>	Intézményvezető	Szakdolgozók továbbképzési terve Intézmény éves munkaterve
16.3 Ellátottak állapotfelmérése	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- a résztvevők állapotának, képességeinek, érdeklődésének felmérése, rendszeres kiegészítése</li> <li>- csoporttagok életútjának megismerése</li> <li>hozzátartozók segítségének igénybevétele, mivel a korábbi életútrol ők tudják a legtöbb információt nyújtani</li> <li>- csoportos foglalkozások kiértékelése</li> </ul>	Gondozási tervet készítő munkacso.	Gondozási anamnézis Egyéni foglalkoztatási terv Átfogó állapotfelmérés
16.4 Az ellátott demensnek minősül?	Döntés		Gondozási tervet készítő munkacso.	
16.5 Az ellátott nem minősül demensnek	Tevékenység		Gondozási tervet készítő munkacso.	
16.6 Strukturált napirend kialakítása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- étkezési időközön túl egyéb tevékenységek rendszeres tervezése</li> <li>- napirend</li> </ul>	Intézményvezető-ápoló	Szakmai ajánlások Intézmény szakmai programja
16.7 Eseti viselkedészavar kezelése	Tevékenység	<p>Előfordulhat agresszív viselkedés, el akarja hagyni az intézményt.</p> <p>A viselkedészavar megfigyelése és felmérése megelőzi a kezelést.</p>	Intézményvezető-ápoló	Megfigyelő lap
16.8 Gyakori aktivitások összegyűjtése	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mindennapi tevékenységek leírása, amelyek hasznosak és a lakók korábbi életéhez kapcsolódnak.</li> <li>- folyamatos bővítése</li> <li>- csoportos foglalkozások kiértékelése</li> </ul>	Szociális és mentálhigiénés munkatárs	Szakirodalom Éves, havi, napi programterv
16.9 Táplálkozás biztosítása	Tevékenység	<p>Kockázati tényező a súlyvesztés – különösen a bolyongók esetében.</p> <p>Gyakori a nyelési probléma és más táplálékbevitelt akadályozó tényezők. A kockázati tényezők egyénre szabott felmérése és nyomon követése szükséges.</p>	Intézményvezető-ápoló	Táplálkozási és ápolási anamnézis

16.10 Csoportos és egyéni foglalkoztatások megvalósítása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tervezés</li> <li>- alapanyag-előkészítés</li> <li>- környezet kialakítása</li> <li>- meghívás</li> <li>- befogadás a csoportba</li> <li>- aktivitás</li> <li>- lezárás</li> <li>- búcsú, elköszönés</li> </ul>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	Foglalkozások meghirdetése, napi kiértékelése Éves, havi, napi programterv
16.11 Folyadékbevitel biztosítása	Tevékenység	Kockázati tényező a kiszáradás, a zavartságot fokozhatja	Intézményvezető-ápoló	Folyadéklap Ápolási anamnézis
16.12 Fizikai aktivitások beépítése a napi foglalkozásokba	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- fizikai állapot felmérése</li> <li>- tervezés</li> <li>- környezet kialakítása</li> <li>- csoportos torna</li> <li>- lezárás</li> </ul>	Mozgásterapeuta	Foglalkozások meghirdetése, napi kiértékelése Éves, havi, napi programterv
16.13 Bekapcsolódás az intézményi programokba	Tevékenység	Azt feltételezve, hogy a bentlakásos intézményben általános állapotú idősök is élnek, szükséges bevonni a demenseket is a nagyobb programokba (ünnepekbe)	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	
16.14 A hozzátartozókkal való kapcsolattartás támogatása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beköltözéskor kapcsolatfelvétel</li> <li>- látogatások bátorítása, biztosítása</li> <li>- hozzátartozók tájékoztatása</li> <li>- értesítése</li> <li>- támasznyújtás</li> </ul>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	Gondozási terv Ápolási terv Táplálkozási terv
16.15 A hozzátartozókkal való kapcsolattartás támogatása	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>- beköltözéskor kapcsolatfelvétel</li> <li>- látogatások bátorítása, biztosítása</li> <li>- hozzátartozók tájékoztatása</li> <li>- értesítése</li> <li>- támasznyújtás</li> </ul>	Intézményvezető-ápoló	Táplálkozási terv Ápolási terv Gondozási terv



## ID 17. Gyógyszer biztosítása

Folyamat megnevezése:

Gyógyszer biztosítása

Folyamatgazda:

Intézményvezető, Intézményi orvos, Intézményvezető ápoló, Gazdasági vezető

Folyamat definíciója:

Az intézményi ellátást igénybevevők részére a gazdaságos és hatékony gyógyszerellátás megszervezése a hatályos jogszabályoknak megfelelő biztosítása.

Folyamat bemenete (i):

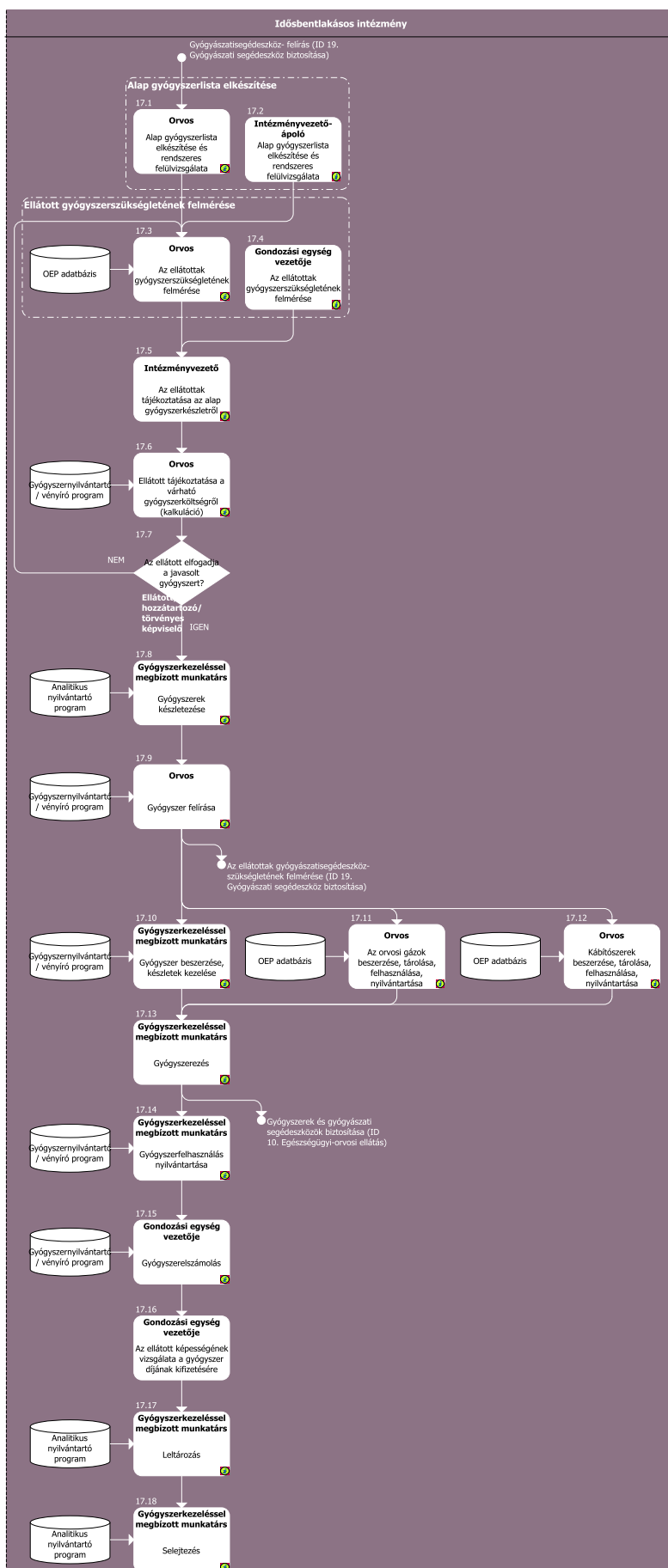
Szükséglet, igény és lehetőségek elemző felmérései

Folyamat kimenete (i):

A jogszabályi előírások szerinti gyógyszer biztosítása

Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):

1997. évi CLIV. törvény Az egészségügyről  
1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról  
1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről  
1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról  
2006. évi XCVIII. törvény A biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászati segédeszköz-ellátás, valamint gyógyszerforgalmazás általános szabályairól  
53/2007. (XII. 7.) EüM rendelet A gyógyszerrendeléshez használandó számítógépes program minősítésének szabályairól  
19/1991. (XI. 5.) NM rendelet A gyógyszerek rendelésének, kiadásának, felhasználásának ellenőrzéséről  
43/2005. (X. 15.) EüM rendelet A fokozottan ellenőrzött szernek minősülő gyógyszerek orvosi rendelésének, gyógyszerértári forgalmazásának, egészségügyi szolgáltatóknál történő felhasználásának, nyilvántartásának és tárolásának rendjéről  
1/2000. (II. 25.) EüM rendelet 1. számú melléklete szerinti egészségügyi személyi lapot (raktári szám: A. 3510-170)  
3/2004. (XI. 19.) EüM rendelet az orvosi rehabilitáció céljából társadalombiztosítási támogatással igénybe vehető gyógyászati ellátásokról  
1/2003. (I. 21.) ESzCsM rendelet a társadalombiztosítási támogatással rendelhető gyógyszerekről, és a támogatás összegéről  
1/2002. (I. 11.) EüM rendelet az egészségügyi intézményekben keletkező hulladék kezeléséről



## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
17.1 Alap gyógyszerlista elkészítése és rendszeres felülvizsgálata	Tevékenység		Orvos	Alap gyógyszerlista
17.2 Alap gyógyszerlista elkészítése és rendszeres felülvizsgálata	Tevékenység		Intézményvezető-ápoló	Alap gyógyszerlista
17.3 Az ellátottak gyógyszereszküségletének felmérése	Tevékenység	- Az egészségügyi ellátás keretében gondoskodni kell az igénybevevő rendeletben meghatározott gyógyszerellátásáról. (1/2000 SzCsM-rendelet 50 § alapján) Ennek érdekében el kell készíteni az alap- és eseti gyógyszerlistát.	Orvos	Ellátott egészségügyi dokumentációja Alap gyógyszerlista
17.4 Az ellátottak gyógyszereszküségletének felmérése	Tevékenység	- Az egészségügyi ellátás keretében gondoskodni kell az igénybevevő rendeletben meghatározott gyógyszerellátásáról. (1/2000 SzCsM-rendelet 50 § alapján) Ennek érdekében el kell készíteni az alap- és eseti gyógyszerlistát.	Gondozási egység vezetője	Alap gyógyszerlista Ellátott egészségügyi dokumentációja
17.5 Az ellátottak tájékoztatása az alap gyógyszerkészletről	Tevékenység	Szöbeli tájékoztatás útján és a faliújságon kifüggesztett alap gyógyszerkészlet listájával.	Intézményvezető	Alap gyógyszerlista Házirend Megállapodás
17.6 Ellátott tájékoztatása a várható gyógyszerköltségről (kalkuláció)	Tevékenység	- nyilatkozat tájékoztatásról - Ellátott személyre szóló egyéni gyógyszernyilvántartó lapjának alapján tájékoztatás az előre kiszámított várható költségről	Orvos	Nyilatkozat Kalkuláció
17.7 Az ellátott elfogadja a javasolt gyógyszert?	Döntés		Ellátott/ hozzátartozó/ törvényes képviselő	
17.8 Gyógyszerek készletezése	Tevékenység	Az intézménynek készleten kell tartania az alap gyógyszerkészlethez igazodó gyógyszer mennyiséget	Gyógyszerkeze léssel megbízott munkatárs	Alap gyógyszerkészlet Analitikus nyilvántartás
17.9 Gyógyszer felírása	Tevékenység	Ellátott részére a szükséges gyógyszer receptre történő felírása (intézményen belül és kívül).	Orvos	Közgyógyellátási igazolvány Recept + vény nélkül kapható készítmények listája
17.10 Gyógyszer beszerzése, készletek kezelése	Tevékenység	Megrendelés/kötelezettségvállalás Gyógyszerek szállítás, bevételezés, analitikus nyilvántartás, tárolás készletkezelés	Gyógyszerkeze léssel megbízott munkatárs	Recept + vény nélkül kapható készítmények listája Gyógyszerszámlák Bevételezés, kiadási bizonylatok

17.11 Az orvosi gázok beszerzése, tárolása, felhasználása, nyilvántartása	Tevékenység	Az Intézetben felhasználásra kerülő orvosi gázok szabályozott felhasználása, tárolása.	Orvos	Vény Eseménynapló Egyéni gyógyszernyilvántartó lap
17.12 Kábítószeres beszerzése, tárolása, felhasználása, nyilvántartása	Tevékenység	A kábítószernek minősülő gyógyhatású készítmények szabályozott felhasználása, tárolása.	Orvos	Gyógyszerezés belső szabályozása Egyéni gyógyszernyilvántartó lap Kábítószer-nyilvántartó lap Gyógyszernyilvántartás kivétel Eseménynapló Vény
17.13 Gyógyszerezés	Tevékenység		Gyógyszerkeze léssel megbízott munkatárs	Egyéni gyógyszernyilvántartó lap
17.14 Gyógyszerfelhasználás nyilvántartása	Tevékenység	Az ellátásban részesülő személy részére előírt gyógyszer felhasználását az 1/2000. SzCsM-rendelet 9. számú melléklet szerinti nyilvántartó lapon kell rögzíteni.	Gyógyszerkeze léssel megbízott munkatárs	Vizitfüzet Eseménynapló Nyilvántartó lap
17.15 Gyógyszerelszámolás	Tevékenység	- Az alap gyógyszerkészlet körébe tartozó gyógyszereken túlmenően felmerülő egyéni gyógyszereszküszlet költségét - ideértve a gyógyszerért külön jogszabály alapján dobozonként fizetendő díj költségét is – az ellátást igénybevevő viseli. - A gyógyszerköltség megfizetése az ellátást igénybe vevőnek a személyi térítési díj megfizetése után fennmaradó havi jövedelme függvényében (1/2000 SzCsM-r. 52§ (6) ).	Gondozási egység vezetője	Egyéni gyógyszer-felhasználási nyilvántartó lap Egyéni gyógyszernyilvántartó lap
17.16 Az ellátott képességének vizsgálata a gyógyszer díjának kifizetésére	Tevékenység	Vizsgálat tárgya: - az ellátott jövedelme - személyi térítési díj összege - költőpénz összege	Gondozási egység vezetője	
17.17 Leltározás	Tevékenység		Gyógyszerkeze léssel megbízott munkatárs	Leltárívek Gyógyszerezés belső szabályozása
17.18 Selejtezés	Tevékenység	A gyógyászati célra alkalmatlan, lejáratú időn túli, vagy lejáratú időn belül elváltozást mutató (elszíneződés, kicsapódás stb.) forgalomból kivonandó készítmények elkülönítése.	Gyógyszerkeze léssel megbízott munkatárs	Gyógyszerezés belső szabályozása Selejtezési jegyzőkönyv Gyógyszernyilvántartás kivétel

## ID 18. Szociális ellátás

**Folyamat megnevezése:**

Szociális ellátás

**Folyamatgazda:**

Intézményvezető  
Szociális és/vagy Mentálhigiénés csoport

**Folyamat definíciója:**

A „szociális munka adminisztrációja” fogalma nemcsak az ügyvitel, a szorosan vett adminisztrációs kötelezettség (dokumentálás, adatok rögzítése, feldolgozása, értékelése, nyomon követése), hanem - a nemzetközi irodalomban elfogadott értelmezés szerint – magában foglalja a humánszolgáltatásra vonatkoztatva a szervezés, a vezetés és az irányítás elemeit is.

**Folyamat bemenete (i):**

Segítségnyújtás hivatalos ügyek intézésében, kapcsolattartás, érdekképviselés.

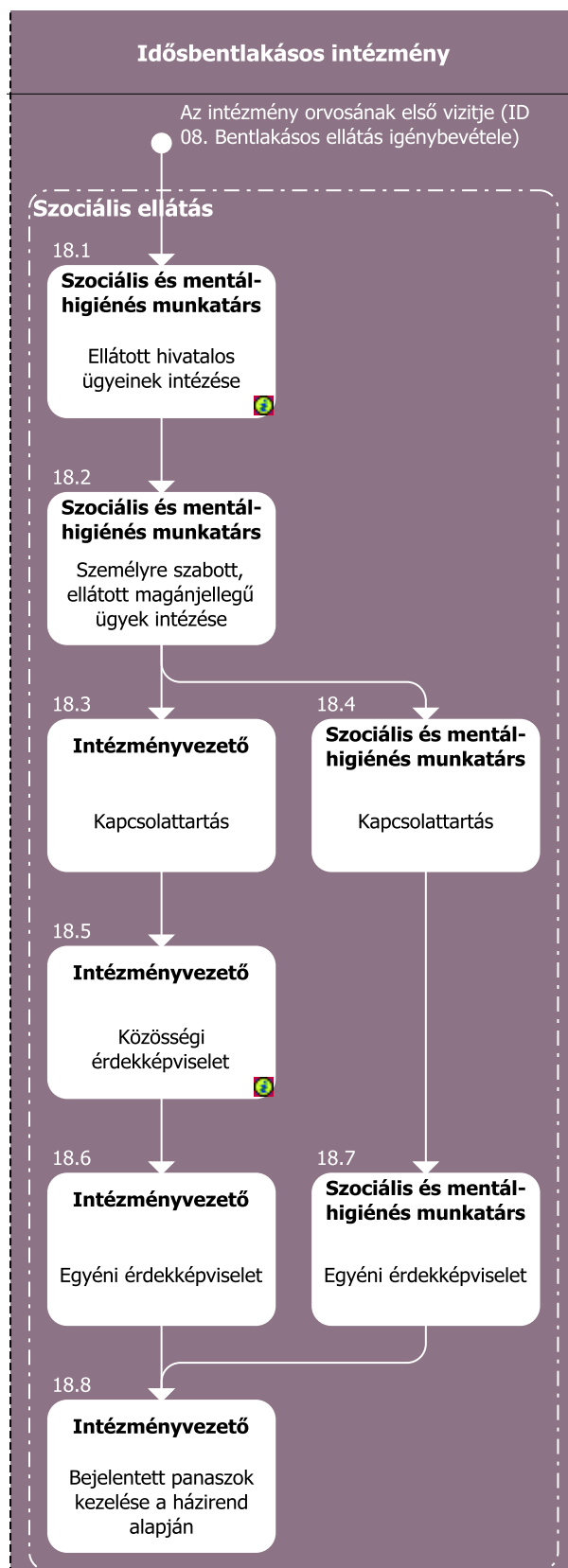
**Folyamat kimenete (i):**

Biztonságos, hivatalos eljárásrend.  
Jó mentálhigiénés állapot, társas kapcsolatok, jól működő támogató rendszerek.

**Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):**

- 1949. évi XX. törvény a Magyar Köztársaság Alkotmánya
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásról
- 1992.évi LXIII törvény a személyi adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyámügyi igazgatásról
- 2001. évi XV. törvény - cselekvőképességgel összefüggő törvény módosításai
- 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól – esélyegyenlőségről
- 2010. évi XXVIII. törvény a hagyatéki eljárásról
- 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működési feltételeiről
- Helyi önkormányzati rendeletek
- Intézményi belső szabályzatok
- Munkaköri leírások
- Hegyesi Gábor – Talyigás Katalin: A szociális munka adminisztrációja

**Folyamattal kapcsolatos megjegyzések:**



## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
18.1 Ellátott hivatalos ügyeinek intézése	Tevékenység	Hivatalos ügyek kapcsán ügyintézés, levelezés. Nyugdíjátjelentés, lakásleadás, banki ügyintézés  Helyi önkormányzat által nyújtott ellátásokkal kapcsolatos ügyintézés: Időskorúak járadéka, rendszeres szociális segély, közgyógyellátás, hagyatéki ügyek, köztemetés, gondnoksági ügyek.	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	Kérelem
18.2 Személyre szabott, ellátott magánjellegű ügyek intézése	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• adóügyek</li> <li>• peres ügyek</li> <li>• banki ügyek</li> <li>• végrendelet</li> <li>• hagyaték</li> <li>• családszerkezeti változások</li> </ul>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	
18.3 Kapcsolattartás	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• önellátó</li> <li>• részben önellátó</li> <li>• teljes segítségre szoruló</li> <li>• család</li> <li>• hivatal</li> <li>• gyámügy</li> <li>• társadalmi,- és</li> <li>• civilszervezetek</li> <li>• egyházak</li> <li>• törvényes képviselő</li> <li>• ellátottjogi képviselő</li> </ul> <p>Kapcsolattartás, dokumentációs jegyzék, formanyomtatványok elkészítése: címlisták készítése, minták alkalmazása Kapcsolattartás módja, rendszere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• napi – heti – havi</li> <li>• alkalmoszerű</li> </ul> <p>Ügyintézés levélben, e-mailben, telefonon, faxon, élőszóban.</p>	Intézményvezető	

18.4 Kapcsolattartás	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• önellátó</li> <li>• részben önellátó</li> <li>• teljes segítségre szoruló</li> <li>• család</li> <li>• hivatal</li> <li>• gyámügy</li> <li>• társadalmi és civil szervezetek</li> <li>• egyházak</li> <li>• törvényes képviselő</li> <li>• ellátottjogi képviselő</li> </ul> <p>Kapcsolattartás, dokumentációs jegyzék, formanyomtatványok elkészítése: címlisták készítése, minták alkalmazása</p> <p>Kapcsolattartás módja, rendszere:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• napi – heti – havi</li> <li>• alkalmoszerű</li> </ul> <p>Levélügyintézés, e-mail, telefon, fax, élőszóban.</p>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	
18.5 Közösségi érdekképviselő	Tevékenység	<p>Törvényi megfeleltetés</p> <p>Érdekképviselői Fórum</p> <p>Működési rendje</p> <p>Ellátotti önkormányzat</p> <p>Jogszabályi megfeleltetés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• nagycsoportos tevékenység</li> <li>• pszichoterápiás tevékenység</li> </ul> <p>Közösségi szociális munka</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ellátottjogi képviselő</li> <li>• betegjogi képviselő</li> <li>• lakógyűlés</li> </ul>	Intézményvezető	Házirend
18.6 Egyéni érdekképviselő	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• önellátó/jogképes</li> <li>• részben önellátó/jogképes</li> <li>• ellátásra szoruló/jogképes</li> <li>• jogaiban korlátozott</li> </ul> <p>Egyéni esetkezelés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• panaszvizsgálás</li> <li>• megbízott ügyintézés vagy képviselet</li> <li>• törvényes képviselő feladatrendszere</li> </ul>	Intézményvezető	
18.7 Egyéni érdekképviselő	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• önellátó/jogképes</li> <li>• részben önellátó/jogképes</li> <li>• ellátásra szoruló/jogképes</li> <li>• jogaiban korlátozott</li> </ul> <p>Egyéni esetkezelés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• panaszvizsgálás</li> <li>• megbízott ügyintézés vagy képviselet</li> <li>• törvényes képviselő feladatrendszere</li> </ul>	Szociális és mentál-higiénés munkatárs	



18.8 Bejelentett panaszok kezelése a házirend alapján	Tevékenység	<ul style="list-style-type: none"> <li>• egyéni</li> <li>• csoportos vagy közösségi</li> <li>• hozzátartozói</li> <li>• ellátotti vagy betegjogi képviselő általi</li> </ul> <p>Jogszabályi rendben iratkezelés – adatvédelem szabályai szerint</p>	Intézményvezető	
--	-------------	---	-----------------	--

## ID 19. Gyógyászati segédeszköz biztosítása

**Folyamat megnevezése:**

Gyógyászati segédeszköz biztosítása

**Folyamatgazda:**

Intézményvezető, Intézményi orvos, Intézményvezető ápoló, Gyógytornász, Gazdasági vezető

**Folyamat definíciója:**

Az intézményi ellátást igénybevevők részére a gazdaságos és hatékony gyógyászati segédeszköz ellátás megszervezése a hatályos jogszabályoknak megfelelő biztosítása.

**Folyamat bemenete (i):**

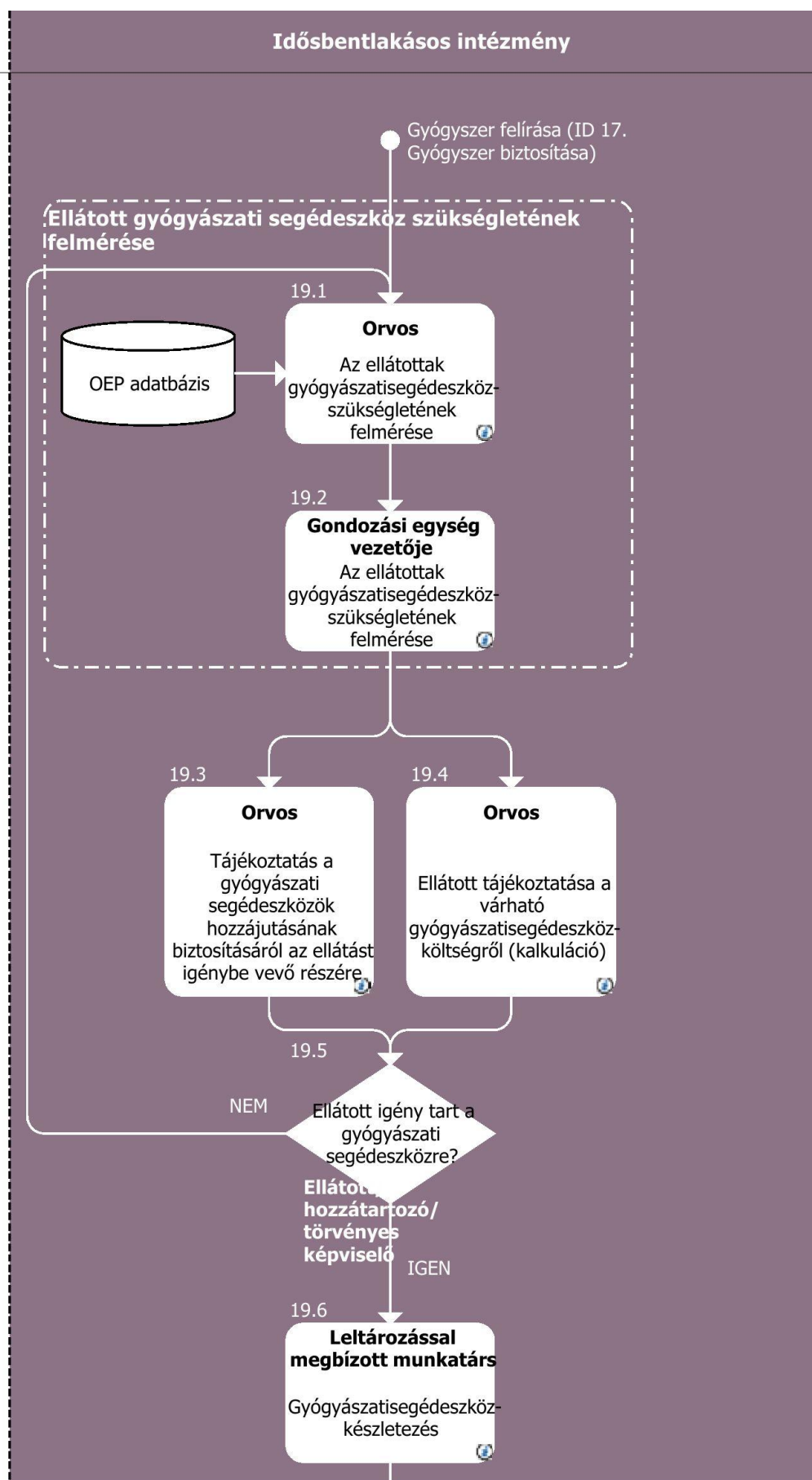
Szükséglet, igény és lehetőségek elemző felmérései

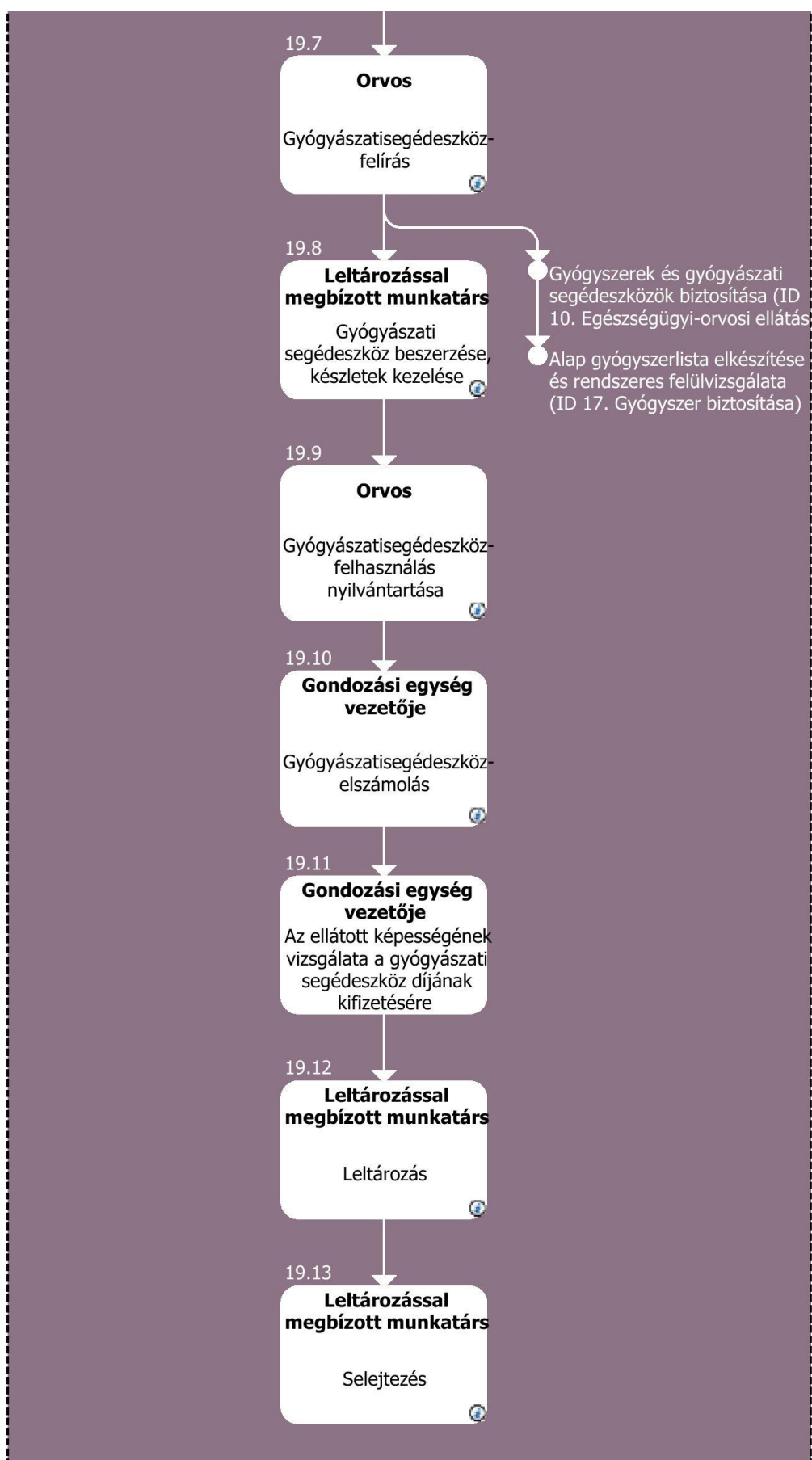
**Folyamat kimenete (i):**

A jogszabályi előírások szerinti gyógyászati segédeszköz biztosítása

**Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):**

- 1997. évi CLIV. törvény Az egészségügyről
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1/2000. (I. 7.) SZCSM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 1992. évi LXIII. törvény a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról
- 2006. évi XCVIII. törvény A biztonságos és gazdaságos gyógyszer- és gyógyászati segédeszköz-ellátás, valamint gyógyszerforgalmazás általános szabályairól
- 53/2007. (XII. 7.) EüM rendelet A gyógyszerrendeléshez használandó számítógépes program minősítésének szabályairól
- 19/1991. (XI. 5.) NM rendelet A gyógyszerek rendelésének, kiadásának, felhasználásának ellenőrzéséről
- 4/2000. (II. 25) EüM rendelet a háziorvosi, házi gyermekorvosi és fogorvosi tevékenységről
- 5/2004. (XI. 19.) EüM rendelet az orvosi rehabilitáció céljából társadalombiztosítási támogatással igénybe vehető gyógyászati ellátásokról
- 1/2003. (I. 21.) ESzCsM rendelet a társadalombiztosítási támogatással rendelhető gyógyszerekről, és a támogatás összegéről
- 14/2007. (III. 14.) EüM. rendelet a gyógyászati segédeszközök társadalombiztosítási támogatásba történő befogadásáról, támogatással történő rendeléséről





## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
19.1 Az ellátottak gyógyszersegédeszköz-szükségletének felmérése	Tevékenység	Az egészségügyi ellátás keretében gondoskodni kell az igénybe vevő rendeletben meghatározott gyógyászati segédeszköz ellátásáról (1/2000 SzCsM-rendelet 50§ alapján).	Orvos	Egyéni gyógyszernyilvántartó lap
19.2 Az ellátottak gyógyszersegédeszköz-szükségletének felmérése	Tevékenység	Az egészségügyi ellátás keretében gondoskodni kell az igénybe vevő rendeletben meghatározott gyógyászati segédeszköz ellátásáról (1/2000 SzCsM-rendelet 50§ alapján).	Gondozási egység vezetője	Egyéni gyógyszernyilvántartó lap
19.3 Tájékoztatás a gyógyászati segédeszközök hozzájutásának biztosításáról az ellátást igénybe vevő részére	Tevékenység		Orvos	Házirend Megállapodás
19.4 Ellátott tájékoztatása a várható gyógyszersegédeszköz-költségről (kalkuláció)	Tevékenység	- nyilatkozat tájékoztatásról - ellátott személyre szóló egyéni gyógyszernyilvántartó lapjának alapján tájékoztatás az előre kiszámított várható költségről	Orvos	Nyilatkozat Kalkuláció
19.5 Ellátott igény tart a gyógyászati segédeszközre?	Döntés		Ellátott/ hozzátartozó/ törvényes képviselő	
19.6 Gyógyászati segédeszköz-készletezés	Tevékenység	A vényre felírt testtávoli eszköznek az intézmény költségén, a testközeli segédeszköznek az ellátott költségén történő biztosítása.	Leltározással megbízott munkatárs	Szakorvosi javaslat Analitikus nyilvántartás
19.7 Gyógyászati segédeszköz-felírás	Tevékenység	Ellátott részére a szükséges gyógyászati segédeszköz receptre történő felírása (intézményen belül és kívül).	Orvos	Recept
19.8 Gyógyászati segédeszköz beszerzése, készletek kezelése	Tevékenység	Megrendelés/kötelezettségvállalás. Gyógyászati segédeszköz, bevételezés, analitikus nyilvántartás, tárolás, készletkezelés.	Leltározással megbízott munkatárs	Recept
19.9 Gyógyászati segédeszköz-felhasználás nyilvántartása	Tevékenység	Az ellátásban részesülő személy részére előírt gyógyszer felhasználását az 1/2000. SzCsM-rendelet 9. számú melléklet szerinti nyilvántartó lapon kell rögzíteni (testközeli segédeszköz is).	Orvos	Egészségügyi dokumentáció Nyilvántartó lap
19.10 Gyógyászati segédeszköz-elszámolás	Tevékenység	Ha a testközeli segédeszköz költségeinek viselésére az ellátott jövedelmi helyzete alapján nem képes, a költségviselés tekintetében az 1/2000 SzCsM-r. 51§ (6) bekezdésben foglaltak szerint kell eljárni.	Gondozási egység vezetője	Egyéni gyógyszernyilvántartó lap
19.11 Az ellátott képességének vizsgálata a gyógyászati segédeszköz díjának kifizetésére	Tevékenység	Vizsgálat tárgya: - az ellátott jövedelme - személyi térítési díj összege - költőpénz összege	Gondozási egység vezetője	
19.12 Leltározás	Tevékenység		Leltározással megbízott munkatárs	Leltárívek
19.13 Selejtezés	Tevékenység		Leltározással megbízott munkatárs	Selejtezési jegyzőkönyv

## ID 20. Ruházat, textília biztosítása

**Folyamat megnevezése:**

Ruházat, textília biztosítása

**Folyamatgazda:**

Intézményvezető, Gondnok, Gondozási egység vezető

**Folyamat definíciója:**

A gondozott/ellátott személyre szóló és használatú ruházatot visel, melyet évszaknak, életkornak, egészségi állapotnak megfelelően használ. A textília az életkörülmények biztosítását segíti – funkcionális megjelöléssel.

**Folyamat bemenete (i):**

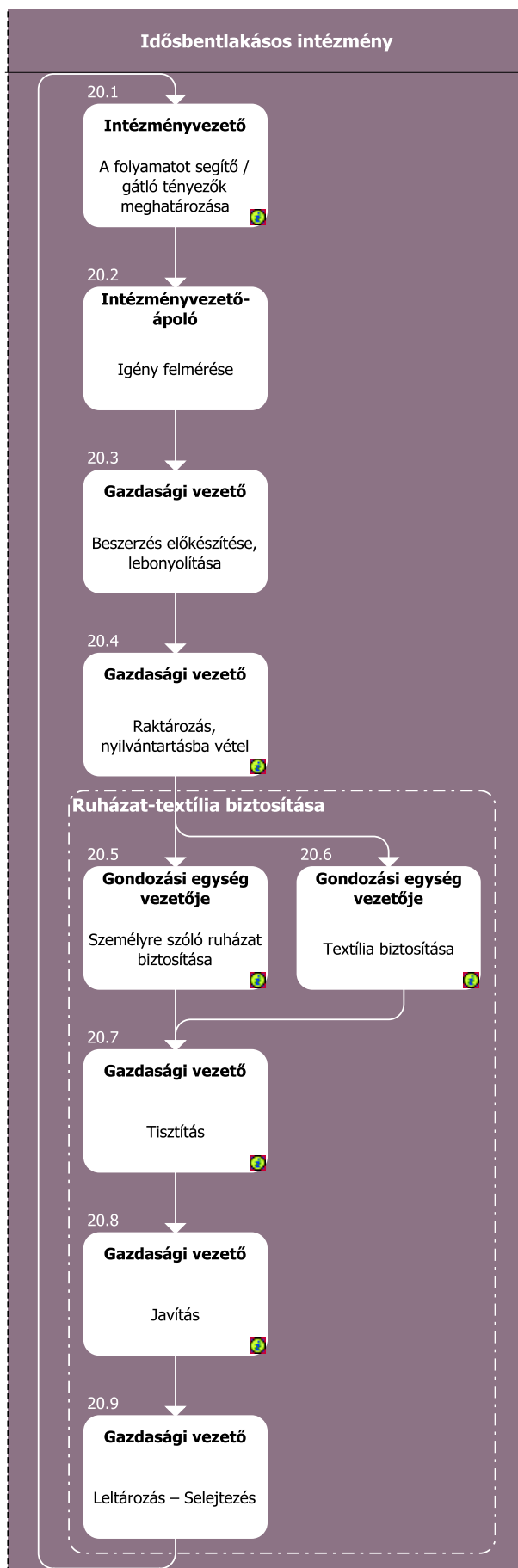
Az idősek otthonában használható saját ruházat, textília használata, de ennek hiányában az intézmény gondoskodik annak biztosításáról.

**Folyamat kimenete (i):**

A megfelelő mennyiségű és minőségű ruházat, textília a teljes körű – komplex gondozás része, amely kellő komfortérzetet és méltóságot biztosít.

**Vonatkozó előírások, szabályok (belső és külső):**

- 1993. évi III. törvény - a szociális igazgatásról és szociális ellátásról
- 1/2000. (I.7.) SZCSM rendelet - a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- Házi rend
- Ellátotti személyi leltár
- Leltározási szabályzat
- Selejtezési szabályzat
- Gondozotti foglalkoztatás munkaruha – védőruha szabályzata
- ÁNTSZ előírásai
- Higiénés ügyrend



## Folyamatlépések

Folyamat megnevezése	Típus	Leírás	Felelős	Dokumentum megnevezése
20.1 A folyamatot segítő / gátló tényezők meghatározása	Tevékenység	1. Személyi és 2. Tárgyi feltételek megléte / hiánya 3. Raktározási feltételek 4. Megfelelő anyagi ráfordítás vagy annak hiánya a beszerzésnél, pótlásnál 5. Adományok gyakorisága vagy hiánya	Intézményvezető	Házirend Pénzügyi fedezet
20.2 Igény felmérése	Tevékenység		Intézményvezető- ápoló	
20.3 Beszerzés előkészítése, lebonyolítása	Tevékenység	- Beszerzés típusának meghatározása - Beszerzendő mennyiség meghatározása - Beszállító kiválasztása  - Központi készlet - Ellátott vagy törvényes képviselő által - Adomány  Intézményi költségvetéstől függő a beszerzés Közbeszerzés - hirdetés - árajánlat - bontás - eredményhirdetés - vásárlás ténye	Gazdasági vezető	
20.4 Raktározás, nyilvántartásba vétel	Tevékenység	1. Központi raktár 2. Gondozási egység 3. Személy	Gazdasági vezető	Leltárkészlet
20.5 Személyre szóló ruházat biztosítása	Tevékenység	Saját ruházat vagy Intézmény által biztosított ruházat. Személyi leltár alapján.	Gondozási egység vezetője	Személyi leltár
20.6 Textília biztosítása	Tevékenység	- Ágytextília /S-J/ - Környezeti textília  Személyi leltár, illetve intézményi leltár alapján.	Gondozási egység vezetője	Leltárívek
20.7 Tisztítás	Tevékenység	Személyes ruházat. Intézményi ruházat.  Jogszábeli megfeleltetés.  A higiénés rend és mosodatechnológia betartásával.  1. helyben történő mosatás 2. vásárolt szolgáltatás /Patyolat/	Gazdasági vezető	Házirend



20.8 Javítás	Tevékenység	Házirend szerinti tevékenység.  Intézményi kötelezettség jogszabály szerint.  1. Intézményben varrodai munka 2. Mosatási szerződés része 3. Szocioterápiás foglalkoztatásként történő javító munka	Gazdasági vezető	Foglalkoztatási rend Patyolati átadás-átvétel Munkaelrendelő jegyzék – javítás
20.9 Leltározás – Selejtezés	Tevékenység	Pénzügyi szabályzatok, vagyonleltár szerinti ellenőrzés.	Gazdasági vezető	

## Szervezeti elemek

Szervezeti elem megnevezése	Leírás
Beutalásra feljogosított szerv	
Ellátott	
Fenntartó	
Idősbentlakásos intézmény	
Polgári védelem	
Regionális Szociális Módszertani Intézmény	

## Dokumentumok

Dokumentum megnevezése	Leírás
Adatlap a gondozási szükséglet vizsgálathoz	
Adatlap a személyes gondoskodást végző személyek adataiban bekövetkezett változások bejelentéséhez	
Adatlap a személyes gondoskodást végző személyek adatainak a működési nyilvántartásból való törléséhez	
Adatlap a személyes gondoskodást végző személyek működési nyilvántartásba vételéhez	
Adatlap a személyes gondoskodást végző személyek szakvizsga és továbbképzési kötelezettsége teljesítésének bejelentéséhez	
Adatösszesítő	
Alap gyógyszerkészlet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rendszeres és</li> <li>- eseti</li> <li>- injekcióval, infúzióval történő ellátáshoz szükséges anyagok, az akut sebellátáshoz szükséges kötszerek, valamint a szűrővizsgálatokhoz szükséges reagensek, indikátorcsíkok</li> </ul>
Alap gyógyszerlista	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Eseti gyógyszerkészlet (lista)</li> <li>- Rendszeres gyógyszerkészlet (lista)</li> </ul>
Alapgyógyszerkészlet-lista	
Ambuláns lap	
Analitikus nyilvántartás	
Az idegen élelmezés szerződése	
Beadvány a bíróság felé	
Behozott tárgyak köre	
Belső ellenőrzési terv (és kockázatelemzés)	
Belső szabályzat	
Belső utasítások és szabályzatok	
Beruházási terv	
Beszerzési terv	
Beszámolók	
Beutaló határozat	
Beutaló	
Bevételezés, kiadási bizonylatok	
Bíróági jogerős döntés	
Döntési javaslat	
Egyéni ellátási lap - ajánlott	
Egyéni foglalkoztatási terv	

Egyéni gondozási lap	
Egyéni gondozási terv	
Egyéni gyógyszer-felhasználási nyilvántartó lap	
Egyéni gyógyszernyilvántartó lap	
Egészségügyi anamnézis	
Egészségügyi dokumentáció	
Ellátott egészségügyi dokumentációja	
Előgondozási adatlap I.	
Előgondozási adatlap II.	
Eseménynapló	
Eseti gyógyszerlista	
Esélyegyenlőségi terv	
Feljegyzés a felülvizsgálatról	
Fellebbezés	
Felmondó levél	
Felmért szezonális és helyi sajátosságok	
Felvételi dokumentum	
Felvételi dokumentáció	
Felvételi kérelem	
Felújítási terv	
Fenntartó jogerős határozata	
Foglalkoztatási napló	
Foglalkoztatási rend	
Foglalkozások meghirdetése, napi kiértékelése	
Folyadéklap	
Gazdasági elemzések eredményei	
Gondnoki nyilatkozat	
Gondozási anamnézis	
Gondozási terv	
Gyógyszerezés belső szabályozása	
Gyógyszernyilvántartás kivétel	
Gyógyszerszámlák	
Gépjármű üzemelési szabályzat	
HACCP-előírás	
HACCP-kézikönyv	
Hatályos jogi szabályozások	
Hatósági engedély	
Havi/éves zárások	

Helyi kiszabási előírások	
Helyi szabályozások	
Helyi önkormányzati rendelet	
Hulladékgazdálkodási terv	
Házirend	
Igazolás továbbképzésen való részvételről	
Iktatókönyv	
Informatikai szabályzat	
Információ a férőhely üresedéséről	
Intézkedési terv	
Intézmény szakmai programja	
Intézmény éves munkaterve	
Intézményben jóváhagyott ételadagok	
Intézményfejlesztési koncepció	
Intézményi adag- és nyersanyag-előírások	
Intézményi adagelőírások	
Intézményi információs adatbázis	
Intézményvezetői igazolás a gondozási szükséglet vizsgálat eredményéről	
Jegyzői jövedelemvizsgálatról szóló igazolás	
Jegyzőkönyv	
Jelentkezés állásra	
Jogerős bírói döntés	
Jóváhagyott költségtakarékos programok	
Jóváhagyott költségvetés	
Jövedelem összegéről szóló igazolások	
Jövedelemigazolás	
Kalkuláció	
Karbantartási terv	
Kartonlap	
Kifizetés rendje - pénztári bizonylat	
Kijelölt munkacsoport értékelése	
Kilépő dokumentum	
Kommunikációs terv	
Kábítószer-nyilvántartó lap	
Kérelem	
Közalkalmazotti jogviszony megszüntetése	
Közalkalmazotti jogviszony megszűnése	

Közbeszerzési terv	
Közfogygyellátási igazolvány	
Leltárkészlet	
Leltározási és selejtezési szabályzat	
Leltárívek	
Megbízás gyógyszer/gyógyászati segédeszköz beszerzésére	
Megfigyelő lap	
Megszüntető határozat	
Megvalósíthatósági tanulmány	
Megállapodás tervezete	
Megállapodás	
Munkaelrendelő jegyzék – javítás	
Munkafolyamatba épített ellenőrzés dokumentációja	
Munkaköri leírás	
Munkaszerződés megszüntetése	
Munkaszerződés	
Munkaterv	
Működési dokumentumok	Működési dokumentumok: - SzMSz (Szervezeti és Működési Szabályzat) - Szakmai program - Házi rend - 1/2000. (I.7.) SzCsM-rendelet mellékletében előírt szabályzatok
Működési engedély	
Működési nyilvántartás	
Nyilatkozat az intézményi térítési díj megfizetéséről	
Nyilatkozat	
Nyilvántartás	
Nyilvántartó lap	
Nyomtatványok	
Oktatási terv	
Oltási könyv	
Orvosi javaslat	
Panaszlevél	
Patyolati átadás-átvétel	
Preceptúrakönyv	
Programajánlat	
Programhirdetések	
Pályázat	

Pályázati felhívás	
Pályázók listája	
Pénzügyi beszámoló	
Pénzügyi dokumentáció	
Pénzügyi fedezet	
Raktári nyilvántartások	
Recept + vény nélkül kapható készítmények listája	
Recept	
Rendelkezésre álló költség-előirányzat	
Rendkívüli intézkedések szabályzata	Nem kötelező, de javasolt kidolgozni.
Riasztási terv	
Saját vizsgálati tapasztalatok	
Selejtezési jegyzőkönyv	
Szakdolgozók továbbképzési terve	
Szakirodalom	
Szakmai ajánlások	
Szakmai program	
Szakmailag megfelelő színvonalú receptúra	
Szakorvosi javaslat	
Személyes dokumentumok másolata	Személyi igazolvány és lakcímkártya (másolat), TAJ-kártya (másolat), 3 hónapnál nem régebbi nyugdíjszelvény (másolat), orvosi szakvélemények és zárójelentések (másolatok)
Személyi leltár	
Személyitérítésidő-nyilvántartó törzslap	
Személyre szóló ajánlati tervek	
Szerződések, megállapodások	
Szállítólevelek	
Takarékossági terv	
Tanúsítvány	Az intézmény működési engedélye alapján kiállított tanúsítvány.
Továbbképzés teljesítését igazoló dokumentum	
Továbbképzési terv	
Tájékoztató levél	
Támogatási igény	
Táplálkozási terv	
Táplálkozási és ápolási anamnézis	
Vizitfüzet	
Vizsgálati eredmény	
Választható intézmény(ek) listája	
Vény	

Zárójelentés	
Állami, egyházi ünnepek programköre	
Álláshirdetés	
Ápolási anamnézis	
Ápolási esettörténeti lap (dekurzuslap)	
Ápolási terv	
Ápolási utasítás	
Átadás-átvételi jegyzőkönyv (értékmegőrzés esetén)	
Átfogó állapotfelmérés	
Áthelyezési kérelem	
Áthelyező határozat	
Átvevő intézmény vezetőjének értesítése/ áthelyező határozat	
Élelmezési szabályzat	
Élelmiszer-analitikai kimutatások	
Életút	
Értesítés a nyilvántartásba vételről	
Értesítés az igény iktatásáról és az Előgondozás I. időpontjáról	
Értesítés az intézményi jogviszony megszűnéséről	
Értesítés férőhely elfoglalásának lehetőségéről	
Értesítés/ beutaló szerv megszüntető határozata	
Értesítő levél	
Érték- és vagyonkezelés helyi szabályzata	
Éves beszerzési és karbantartási terv	
Éves költségvetés	
Éves munkaterv	
Éves, havi, napi programterv	
Írásbeli értesítés a személyi térítési díjról vagy előlegről	
Összeállított, általános tájékoztató anyagok	
Ügyrend	



## Felelős munkakörök, szerepek

Felelős munkakör, szerep megnevezése	Leírás
Bíróság	
Egészségügyi csoport	Egészségügyi csoport tagjai: - orvos - intézményvezető-ápoló - gondozási egység vezetője - gyógytornász - szociális és mentálhigiénés munkatársak - dietetikus - ápoló, ápoló-gondozó
Ellátott	
Ellátott/ hozzátartozó/ törvényes képviselő	
Eseti bizottság	
Felettes vezető	
Felszámolásért felelős	Lehet a fenntartó, az intézményvezető, a megyei/fővárosi főjegyző által kijelölt szervezet vezetője.
Fenntartó	
Gazdasági vezető által megbízott munkatárs	
Gazdasági vezető	
Gondozási egység vezetője	
Gondozási tervet készítő munkacsoport	Munkacsoport tagjai: - Intézményvezető-ápoló - Orvos / szakorvos - Szociális és mentálhigiénés munkatárs - Gondozási egység vezetője
Gyógyszerkezeléssel megbízott munkatárs	
Intézményvezető által megbízott munkatárs	
Intézményvezető	
Intézményvezető-ápoló	
Kérelmező és/vagy törvényes képviselője	
Leltározással megbízott munkatárs	
Megbízott munkatárs	
Mozgásterapeuta	
Orvos	
Soron kívüli bizottság	Soron kívüli bizottság tagjai: - Intézményvezető - Orvos - Fenntartó képviselője

Szakápolást végző személy	
Szociális és mentál- higiénés munkatárs	
Szolgálatvezető ápoló	
Tevékenység elvégzéséért felelős	
Vezető	
Ápoló-gondozó	
Élelmezési bizottság	Élelmezési bizottság tagjai: - Élelmezésvezető - Gondozási egység vezetői - Orvos
Élelmezésvezető	