



EMBERI ERŐFORRÁSOK
MINISZTERIUMA

SZAKMAI AJÁNLÁS
PSZICHIÁTRIAI BETEGEK RÉSZÉRE FENNTARTOTT
NAPPALI INTÉZMÉNYEK MŰKÖDTETÉSÉHEZ

Jóváhagyta:

Nyitrai Imre

helyettes államtitkár

Kiadta:

Czibere Károly

államtitkár



Kiadva:

2018

A dokumentum 2018. július 1-vel hatályos.

Készítették:

*Gordos Erika
Marketti Judit
Puskásné Halál Ágnes*

Véleményezték:

*Dr. Váradi Enikő
Sárkány-Balogh Csilla*

TARTALOM

TARTALOM	3
1. FOGALMI MEGKÖZELÍTÉS	5
2. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYLŐK KÖRE.....	5
3. A NAPPALI ELLÁTÁS CÉLJA, ALAPELVEI.....	6
3.1. Felépülés elve	6
3.2. Egyéni szükségletek elve	6
3.3. Önrendelkezés elve	6
3.4. Rehabilitáció és prevenció	7
3.5. Egyenlő esélyű hozzáférés.....	7
3.6. Szakmai autonómia elve.....	7
3.7. Azonos jogok és kötelezettségek elve a szolgáltató és az igénybe vevő között.....	7
3.8. A pszichiátriai nappali ellátás általános jellemzői	7
4. SZOLGÁLTATÁSI ELEMEK – KAPCSOLÓDÓ TEVÉKENYSÉGEK.....	9
4.1. Tanácsadás	9
4.2. Készségfejlesztés.....	10
4.3. Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás	11
4.4. Étkeztetés	12
4.5. Esetkezelés	12
4.6. Felügyelet	13
4.7. Gondozás	13
4.8. Közösségi fejlesztés	14
5. A NAPPALI INTÉZMÉNY MŰKÖDÉSI FELTÉTELEI.....	15
5.1. Személyi feltételek (munkakörök)	15
5.2. Tárgyi feltételek	16
5.3. Jogok és kötelezettségek	17
6. A MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁS BIZTOSÍTÁSÁNAK SZEMPONTJAI.....	18
7. A NAPPALI PSZICHIÁTRIAI ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FOLYAMATA, DOKUMENTÁCIÓ	19
7.1. Kérelem	19
7.2. Megállapodás.....	20
7.3. Nyilvántartás.....	20
7.4. Látogatási és eseménynapló.....	20
7.5. Egyéni gondozási terv	21
7.6. Az ellátotti jogviszony megszüntetése.....	21
1. sz. melléklet.....	22

1. FOGALMI MEGKÖZELÍTÉS

A pszichiátriai megbetegedés az egyén életében bekövetkező zavar, amelyet az egyéni (betegség) és környezeti tényezők (akadályok) interaktív, egymásra ható módon alakítanak, formálnak. A pszichoszociális fogyatékoság nem egy statikus állapot, hanem egy dinamikus folyamat, amely változik a kontextustól és a környezettől függően. A társadalmi részvétel eléréséért és az interakciók befolyásolása érdekében különböző beavatkozásokat kell végrehajtani, lehetőség szerint egyszerre: csökkenteni kell a sérülés mértékét (orvosi eszközök), fejleszteni kell a képességeket (rehabilitáció), adaptálni kell a környezetet (egyenlő esélyű hozzáférés, érzékenyítés), és biztosítani kell az emberi jogokat (antidiszkriminációs szabályozás, fogyatékos emberek jogainak erősítése).¹

A pszichiátriai betegek nappali ellátásának működtetése – ahogy látható a fogyatékoság kialakulásának folyamatmodelljéből – sokrétű, összetett feladat. Jelen szakmai ajánlás célja a szolgáltatók szakmai munkájának segítése, támogatása annak érdekében, hogy a pszichiátriai beteg ember és az őt támogató környezetben élők életminősége javuljon, az ártalmak csökkenjenek, a befogadásuk erősödjön. Ez a szakmai ajánlás a napi munkához a hatékonyabb minőségi gondozás, ellátás érdekében kíván segítséget nyújtani, de nem helyettesíti a vonatkozó jogszabályok, rendeletek pontos ismeretét, azok alkalmazását a működtetés során.

2. A SZOLGÁLTATÁST IGÉNYLŐK KÖRE

A pszichiátriai betegek nappali intézménye személyes gondoskodást nyújtó alapszolgáltatás, a tizennyolcadik életévüket betöltött, fekvőbeteg-gyógyintézeti kezelést nem igénylő pszichiátriai betegek részére.

A nappali intézmény a pszichiátriai betegek mellett szolgáltatást nyújthat – promóció és elsődleges prevenció céljával – mentálisan sérült célcsoportok és hozzátartozóik számára egyaránt.

A nappali ellátás alapvetően egy nyitott, szükségletekre gyorsan reagáló, a közösségbe épülő (azok erőforrásait használó), integráló szerepet betöltő ellátási forma, amely települési szinten háttérét adhatja az alapszolgáltatások összekapcsolásának, így programjai a kívülállók számára is hozzáférhetők.

3. A NAPPALI ELLÁTÁS CÉLJA, ALAPELVEI

A nappali ellátás az igénybe vevők öntevékenységre, önsegítésére épülve biztosítja a szociális, egészségi és mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust, közösségi együttlétet, igényeik és szükségleteik alapján a kulturális, szabadidős, tájékoztató, képzési, átképzési, állasközvetítő, támogatott lakhatást elősegítő, lakossági és családi programok, találkozók szervezését, lebonyolítását.

Lehetőséget biztosít továbbá a napközbeni tartózkodásra, társas kapcsolatokra, valamint az alapvető higiéniai szükségletek kielégítésére, igény szerint megszervezi az ellátottak étkeztetését. Az intézmény szolgáltatásai körében megfelelő kompetenciájú szakemberek biztosításával mediációt, egyéni, csoportos, pár- és családterápiákat is szervezhet.

A nappali ellátás a szociális háló eleme, amelyet a pszichiátriai betegek, mentális problémákkal küzdők részére hoznak létre, hogy mindennapi életvitelükben komplex, szakszerű segítséget kapjanak, és ezáltal

1 Gazsi Adrienn - Kovács Éva - Pordán Ákos, 2015.

személyes céljaikat megvalósíthassák. Végző soron a legfontosabb cél az egyén életminőségének javítása, amely magába foglalja a fizikai egészségét, pszichés állapotát, függetlenségének fokát, társadalmi kapcsolatait, személyes hitét, valamint a környezet lényeges jelenségeihez fűződő szubjektív viszonyát. Ennek érdekében a szolgáltatások szervezése az alábbi alapelvek figyelembe vételével kell, hogy megvalósuljon.²

3.1. Felépülés elve

A szolgáltatásoknak felépülés alapú szakmai szempontok érvényesítésére kell törekedniük. *„Egy mentális problémában érintett ember képes felépülni annak ellenére is, hogy betegségéből nem gyógyul fel. A felépülés az a folyamat, melynek során kielégítő, reményteljes és odaadó élete lehet valakinek, annak ellenére, hogy meglévő problémái gátat szabnak ennek. A felépülés az a folyamat, ami a mentális problémák katasztrofális hatásain túl is képes új értelemmel megtölteni valaki életét.”* (Anthony, 1993)

A nappali ellátás keretében egészségügyi tevékenység nem folyik, a munkatársak azonban szoros kapcsolatot tartanak az egészségügyi intézményekkel, különösen a pszichiátriai gondozóval annak érdekében, hogy a nappali ellátást igénybe vevő ember a szakszerű ellátáshoz hozzájusson.

3.2. Egyéni szükségletek elve

A nappali intézményben megvalósuló tevékenységek a szolgáltatást igénybe vevő személyek egészségi állapotából, pszicho-szociális fogyatékoságából eredő szükségleteik és igényeik, a szolgáltatás feltételrendszeréből adódó lehetőségek, kapacitások, a szolgáltatási környezet keretei között létrejövő kölcsönhatás eredményeként születnek meg.

A nappali intézmény az igénybe vevők szükségletei alapján határozza meg a szükségletekre reagáló szolgáltatásokat, tevékenységeket, állítja össze szakmai programját, szem előtt tartva, hogy a nappali ellátás az emberi kapcsolatok, és a csoportban való viselkedés műhelye. Számos olyan programot indíthat el, amely a kapcsolatok építését serkenti, a kapcsolati kultúrát és készségeket, az önérvényesítést, a csoportos együttműködést bővíti, ezért olyan programok szervezendők, amelyek segítik az igénybe vevők bekapcsolódását más külső programokba.

3.3. Önrendelkezés elve

Az önrendelkezés elve szerint a szolgáltatás igénybe vevője képes, vagy képessé tehető az életvitelét befolyásoló felelős döntéshozatalra, a szolgáltatási környezet lehetővé teszi a döntéshozatalt, a szolgáltatás pedig képes az igénybe vevőt döntésében támogatni, azt elfogadni, megvalósulásához aktívan hozzájárulni.

A „semmit róluk nélkülük elv”, lényegében megegyezik az önrendelkezés elvével.

Támogatni kell az igénybe vevők érdekvédelmi aktivitását.

A klubszerű foglalkozások minél nagyobb hányada szerveződjék önsegítő módon. Ebben kulcsszereplők lehetnek a tapasztalati szakértők. Az önsegítő aktivitás és a közösségi integráció elősegítése a nappali ellátás leglényegesebb eleme.

2 WHO megfogalmazása alapján

3.4. Rehabilitáció és prevenció

A nappali szolgáltatást úgy kell működtetni, hogy a pszicho-szociális fogyatékból/pszichiátriai megbetegedésből adódó ártalmak minimalizálódjanak, a szolgáltatás rendelkezésre álló eszközrendszerével a funkcióképességet javítsa, az állapotromlást megakadályozza, vagy annak mértékét csökkentse, kompenzálja. A prevenció elve szerint a szolgáltatás célja és feladata a másodlagos ártalmak kialakulásának megakadályozása, késleltetése, lehetőség szerinti mérséklése, kompenzációja.

3.5. Egyenlő esélyű hozzáférés

Az egyenlő esélyű hozzáférés elve alapján a pszicho-szociális fogyatékból/pszichiátriai megbetegedésben szenvedő emberek számára biztosítani kell, hogy a többségi társadalom tagjaival azonos módon igénybe tudják venni a közszolgáltatásokat, hozzáférjenek minden információhoz, szolgáltatáshoz.

3.6. Szakmai autonómia elve

A szolgáltatást végzőknek, illetve vezetőjének joga és kötelessége, hogy a szolgáltatás tartalmát, biztosításának módját, formáját, rendszerességét felülvizsgálja, és szükség esetén azt módosítsa.

3.7. Azonos jogok és kötelezettségek elve a szolgáltató és az igénybe vevő között

A korrekt segítői kapcsolat feltételezi, hogy a jogviszonyban a segítő szolgáltató és a segített személy(ek) jogai és kötelezettségei közel azonosak, egyik felet sem terheli lényegesen több kötelezettség, illetve nem illeti több jog, mint a másik felet, illetve az egyik fél jogai nem akadályozhatják a másik felet kötelezettségei gyakorlásában. Mind az igénybe vevőnek, mind a szolgáltatónak joga és kötelezettsége, hogy a másik fél joggal való visszaéléseivel és/vagy kötelezettségszegéseivel szemben fellépjen akár önmaga, akár érdekérvényesítését segítő külső fél segítségével.

3.8. A pszichiátriai nappali ellátás általános jellemzői

Nappali megnevezés arra utal, hogy a pszichiátriai betegek részére olyan napközbeni ellátást nyújt, amely a szociális munka eszközrendszerével, az igénybe vevők szükségleteire építve, egyéni gondozási terv (a szolgáltató által meghatározott esetekben és egyedi megfontolás alapján) mentén és/vagy a közösség erejével komplex rehabilitációs tevékenységekkel vesz részt a pszichiátriai betegek felépülésében. A felépülésben benne van a saját identitás, az önálló döntések és a kockázat-, ill. felelősségvállalás, a munka vagy tanulás, a fejlődés és előrejutás, független életvitel, az önbecsülés és társadalmi megbecsülés, a betegség fogalmának átkeretezése/átértelmezése, baráti kapcsolatok, a szociális szerepekkel való azonosulás és az étellel kapcsolatos elégedettség érzése.

Ennek érdekében megtörténik az igénybe vevők személyes szükségleteinek és céljainak a felmérése, és annak alapján az igénybe vevőkkel való egyetértésben a gondozási terv kidolgozása.

A nappali ellátás az igénybe vevők szükségleteinek megfelelően készségfejlesztéssel segíti az önálló életvezetést, az emberi kapcsolatok kialakítását és fenntartását, a munkavállalást, a szabadidős tevékenységeket. A készségfejlesztés történhet egyéni esetvitel kapcsán vagy csoportos formában. A szociális munka mellett

érdemes támaszkodni a hatékonyan működő önszolgáltató csoportokra is. A szabadidős és sportprogramok, klubfoglalkozások esetében fontos, hogy előtérbe kerüljenek a nappali intézmény falain kívül megvalósuló programok, amelyek csökkentik a stigmatizációt és önszigmatizációt, segítik a reintegrációt.

A szolgáltatások egyéni szükségletekre alapozott, hosszabb távú ellátásokat kínálnak, amelyek nagymértékben építenek az igénybe vevő aktív és felelős részvételére, valamint a nyitott programokon részt vevők kooperatív készségére.

A szolgáltatások biztosítása során alapvető szakmai kritérium, hogy a szolgáltatást igénybe vevőknek csak a minimálisan szükséges támogatást nyújtsuk, segítsük őket a saját sorsuk feletti felelősségük megélésében, az önálló döntések meghozatalában.

A nappali ellátás a komplex pszicho-szociális rehabilitáció mellett szerepet vállalhat a primer prevencióban is azáltal, hogy a mentális problémákkal, szocializációs nehézségekkel küzdő, diagnózissal nem rendelkező igénybe vevők számára tájékoztató programokat is nyújt.

Emellett a szolgáltatások hozzá kell, hogy járuljanak az igénybe vevők társadalmi reintegrációjához is.

Mindezek érdekében a nappali ellátás szolgáltatásai a rászoruló személyek számára legyenek elérhetőek és igénybe vehetőek. A szolgáltatások a rászorulóknak igénybevételei igényeihez igazodó módon kerüljenek kialakításra, hogy megadhassa azt a segítséget, mely a közösségben éléshez és a közösségbe történő beilleszkedéshez, valamint a közösségtől való elszigetelődés és kirekesztődés megelőzése céljából szükséges.

Az igénybevételek formája: önkéntes, az igénybe vevő kérelmére történik.

A működési engedélyben meghatározott létszámot meghaladó igény esetén az igénybejelentőt 8 napon belül írásban kell értesíteni várakozó listára történő felvételéről. Az igénybejelentő ellátásáról szabad kapacitás esetén a jelzés sorrendjében gondoskodik az intézmény.

Az ellátás igénybevételeiről a szolgáltatást nyújtó, illetve az ellátást igénybe vevő, valamint az ellátást igénybe vevő törvényes képviselője megállapodást köt.

A nappali intézmények szolgáltatásainál meg kell azt is határozni, hogy melyiket vehetik igénybe az ellátottak, és melyek nyitottak a lakosság számára is. E szempont szerint elkülöníthető az igénybevételek módja és feltétele.

A szolgáltatások biztosítása során alapvető szakmai kritérium, hogy az igénybe vevők csak a minimálisan szükséges támogatást nyújtsuk, segítsük a saját sorsa feletti felelősségének megélésében, az önálló döntések meghozatalában.

Ezért a szolgáltatás mindig egyéni szükségletekre alapozott, hosszabb távú ellátást kínál, amely nagymértékben épít az igénybe vevők aktív és felelős részvételére, valamint a nyitott programokon résztvevők kooperatív készségére.

Ugyanakkor a szolgáltatásnyújtásnak rugalmasnak kell lennie, az egyén szükségletekhez kell igazítani, mégpedig úgy, hogy igénybe vevő személy függetlensége csak minimálisan korlátozódjon. Pl. Míg egyes igénybe vevők számára teljes körű pszicho-szociális szolgáltatást kell nyújtani, addig másoknak lehetőséget kell adni, hogy csak a szabadidős és/vagy klubfoglalkozásokat látogassák.

A nappali ellátás orvosi segítséget nem nyújt, akut pszichotikus ellátottak/klubtagok eszméletvesztésére nem alkalmas, de többféle szakember, természetes segítők bevonásával, egészségügyi szolgáltatóval történő együttműködésben részt vehet a gondozásban, szervezhet pszichoedukációs tréningeket.

4. SZOLGÁLTATÁSI ELEMEL – KAPCSOLÓDÓ TEVÉKENYSÉGEK

A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet (szakmai rendelet) alapján a nappali ellátás a *tanácsadás, készségfejlesztés, esetkezelés, gondozás, háztartási, illetve háztartást pótló segítségnyújtás, felügyelet, étkeztetés* szolgáltatási elemeket biztosítja. A szolgáltatási elemek lehetővé teszik, hogy a szolgáltatás az igénybe vevő személy számára a szükségletekhez illeszkedő tevékenységet biztosítson, elősegítve a szolgáltatás alapelveiben megfogalmazott célok megvalósulását.

A szolgáltatási elemek önálló egységek. A szakmai programunk tervezésekor el kell dönteni, hogy a tevékenységek és módszerek figyelembe vételével az egyes szolgáltatási elemeknek hol található a határterülete és a fókusza.

A szolgáltatási elemek nem feltétlenül kapcsolódnak egymáshoz, de vannak elemek, amelyeknek az együtt állása, együtt járása megfigyelhető, egymáshoz kötődésük elengedhetetlen, vagy egy bizonyos tevékenységi folyamatnak egy adott szakasza pl.: esetkezelés szolgáltatási elemnek a tanácsadás.

Minden szakmai tevékenység szolgáltatási elemekhez való besorolásakor végig kell gondolni, hogy mit, milyen céllal, milyen módszerrel és milyen keretek (szakmai szabály, idő) között végzünk.

4.1. Tanácsadás

Az igénybe vevő bevonásával történő, jogait, lehetőségeit figyelembe vevő, kérdésére reagáló, élethelyzetének, szükségleteinek megfelelő vélemény-, javaslatkialakítási folyamat, a megfelelő információ átadása valamilyen egyszerű vagy speciális felkészültséget igénylő témában, amely valamilyen cselekvésre, magatartásra ösztönöz, vagy nemkívánatos cselekvés, magatartás elkerülésére irányul. (A tanácsadás során az időkeretet nem szabályozzuk!)

A nappali ellátás esetében a tanácsadás célcsoportja az intézményi jogviszonnyal rendelkezők és természetes támogatóik csoportja, valamint igény és lehetőségek fennállása esetén az intézményi jogviszonnyal nem rendelkező, mentális problémákkal, szocializációs nehézségekkel küzdő, diagnózissal nem rendelkező személyek. A tanácsadás során információnyújtással ösztönözzük az igénybe vevőt adekvát cselekvések megvalósítására. Megfelelő tájékoztatással és az igénybe vevővel való közös gondolkodással kialakul a számukra is kivitelezhető cselekvési terv. A tanácsadás célja, hogy a szolgáltatás eredményeként az azt igénybe vevő saját maga elégítse ki individuális szükségleteit a megfelelő instrukciók birtokában.

A tanácsadás olyan igény szerinti tájékoztatás, amely megvalósulhat általános információnyújtással, vagy egyénre szabott tanácsadással, amely esetenként speciális ismereteket igényel. A hatékony információnyújtáshoz a szolgáltatónak szükséges rendelkeznie célcsoportspecifikus adatbázissal. Az egyénre szabott tanácsadás esetenként olyan szakmai kompetenciákat igényelhet, amellyel a szolgáltató munkatársai nem rendelkeznek, így a megfelelő szolgáltatásnyújtás a társszervek bevonásával, illetve kompetens szakemberek felé történő delegálással valósul meg.

A tanácsadás szolgáltatási elem tevékenységei lehetnek:

- _ Tanácsadás, szociális szolgáltatásokhoz és támogatásokhoz való hozzájárulás
- _ Tanácsadás egészségügyi ellátással kapcsolatosan
- _ Jogi tanácsadás
- _ Életvitelre vonatkozó tanácsadás
- _ Pszichológiai tanácsadás – pszichológus által³
- _ Munkavállalással kapcsolatos tanácsadás
- _ Tanácsadás képzéssel, oktatással kapcsolatos ügyekben
- _ Tanácsadás a közüzemi szolgáltatókkal való kapcsolattartás lehetséges formáiról, számlák értelmezéséről
- _ Tanácsadás a személyes okmányokkal kapcsolatos ügyintézésről
- _ Tanácsadás a társadalombiztosítási és/vagy nyugellátással kapcsolatos ügyintézésről
- _ Tanácsadás a pénzügyi intézettel való kapcsolattartással, számlavezetéssel kapcsolatos ügyekben
- _ Egyéb speciális élethelyzettel összefüggő ellátásokhoz kapcsolódó tanácsadás
- _ Agresszió-és konfliktuskezelés
- _ Alvás higiénés tanácsadás

4.2. Készségfejlesztés

Az igénybe vevő társadalmi beilleszkedését segítő magatartásformáinak, egyéni és társas készségeinek kialakítását, fejlesztését szolgáló helyzetek és alternatívák kidolgozása, lehetőségek biztosítása azok gyakorlására.

A készségfejlesztés olyan strukturált tanulási folyamat, amely során az egyén a mindennapi élethelyzetekben az optimális közösségi működéshez szükséges hiányzó, vagy nem megfelelő hatékonysággal működő készségeit helyzetgyakorlatokkal, majd önálló gyakorlattal elsajátítja. A tréning célja, hogy segítse az igénybe vevőknek a közösségen belül maximalizálni életminőségüket, különös tekintettel a hatékony kommunikációra és a problémamegoldásra, az önellátásra, a munkára, a kapcsolatok kialakítására, valamint a szabadidő eltöltésére. A tréning tervezése egyéni, a meglévő készségek felmérése és az egyéni célok alapján kialakított gondozási tervbe illeszkedően történik. A szociális készségfejlesztés fő célja a pszichiátriai problémával élő ember önállósági szintjének megtartása, fejlesztése, azért, hogy független, kompetens, mások segítségére nem szoruló, autonóm személyé váljon.

A készségfejlesztés történhet egyénileg, de hatékonyságukat tekintve előnyösebbek a csoportos készségfejlesztő tréningek. Csoportban az igénybe vevők többféle modellt láthatnak, a szociális megerősítés hatása a tanulási folyamatokra is sokkal kifejezettebb csoporthelyzetben. A csoporttagok erősíthetik a megfelelő készségek használatát, és gyengíthetik az adaptációt nem szolgáló viselkedést azzal, hogy pozitív, illetve konfrontatív visszajelzést adnak. A csoporttagok jelenléte kezdetben gátolja az igényvevőket, ezzel együtt megvan az az előnye, hogy ez a mérsékelt stresszes környezet, amiben a tanulás zajlik, átmenetet képezhet a mindennapi életben található helyzetekhez. Ha egy igénybe vevő jól dolgozik a csoportban, akkor nagyobb esély van arra is, hogy jobban boldoguljon az önálló életvezetésben, a szociális vagy munkaközösségben is.

3 A pszichológiai tanácsadást ezen szolgáltatási elemhez rendeljük, mert az esetkezelést a szociális munka eszközeként szükséges a szociális szolgáltatások rendszerében elhelyeznünk

Mindezeket az ellátottak meglévő képességeire – és nem a deficitekre – építve, készségek fejlesztésével, a folyamatos, de csak a szükséges mértékű edukatív jellegű támogatással érhetjük el. A készségfejlesztés nem ér véget a készségfejlesztő csoportokban vagy az egyéni fejlesztéssel, a valós helyzetekben való gyakorlás segíti a készségek generalizációját, így a segítővel közösen végzett napi tevékenységek során folyamatos visszajelzést szükséges adni a személynek.

A készségfejlesztés szolgáltatási elemei lehetnek:

- Önálló életviteli készségek fejlesztése
- Stresszkezelés/kommunikációs és problémamegoldó készségek fejlesztése
- Társas kapcsolatok kialakításához és fenntartásához szükséges készségek fejlesztése
- Szabadidő örömteli és hasznos eltöltése készségeinek fejlesztése
- Munkavállalási készségek fejlesztése
- Agresszió-és konfliktuskezelés
- Az időjárásnak megfelelő ruházat kiválasztásához, és az öltözködéshez kapcsolódó készségek kialakítása
- A bevásárlólista, az ételek elkészítéséhez szükséges készségek fejlesztése
- A kulturált étkezési szokások kialakítása
- A személyi és környezeti higiéne önálló biztosításához szükséges készségek fejlesztése
- Pénzkezeléshez, pénzbeosztáshoz, az önálló lakhatáshoz szükséges készségek elérése
- Szomszédokkal való kapcsolattartás lehetséges módjai
- A biztonságos emberi kapcsolatok, barátságok, partnerkapcsolatok kialakítása
- Szabadidős tevékenységek szervezéséhez és a részvételhez szükséges készségek fejlesztése
- Pozitív és negatív érzések, pozitív kérés kifejezése, az aktív figyelem képességének kialakítása
- Önéletrajzírás, állásinterjú, munkatársak informálása a mentális problémáról, Munkahelymegtartás, nehéz helyzetek kezelése a munkahelyen
- Asszertív viselkedés kialakítása

4.3. Háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás

Az igénybe vevő segítése mindennapi életvitelében, személyes környezete rendben tartásában, mindennapi ügyeinek intézésében, valamint a személyes szükségleteinek kielégítésére szolgáló lehetőségek és eszközök biztosítása, ha ezt saját háztartásában vagy annak hiányában nem tudja megoldani.

A nappali intézmény lehetőséget biztosít az igénybe vevő személyek komfortérzetének, jóléti állapotának eléréséhez azáltal, hogy az egyén környezetében hiányzó feltételeket, eszközöket biztosítja.

A tevékenység feladata az igénybe vevő közvetlen személyes környezete rendjének, tisztaságának megteremtése és megtartása érdekében a személyes higiéniai szükségletek kielégítését biztosító feltételek megteremtése.

A háztartási segítségnyújtás szolgáltatási elem tevékenységei lehetnek:

- A személyi higiénehez szükséges eszközök, anyagok biztosítása
- Ruházat mosása, szárítása, szükség szerinti vasalása az igénybe vevő aktív részvételével
- Segédeszközök használata és tisztántartása
- Telefon- és internethasználat biztosítása

4.4. Étkeztetés

Gondoskodás hideg, illetve meleg ételről alkalmilag vagy rendszeresen a szolgáltatást igénybe vevők lakhelyén, szolgáltatónál, egyéb étkezdében vagy közterületen.

Önmagában az étkeztetés nem segíti elő az igénybe vevők rehabilitációját, reintegrációját, ezért csak a legszükségesebb esetben legyen igényelhető ez a szolgáltatás, mely napi egyszeri étkezés biztosításával, a helyben fogyasztás kulturált körülményeinek kialakításával vagy az étkeztetés lehetőségét biztosító együttműködés keretében oldható meg. A térítési díjra, pénzkezelésre vonatkozó jogszabályok betartása, betartása az intézményvezető feladata.

Az étkeztetés szolgáltatási elem tevékenységei lehetnek:

- _ Kulturált étkezés feltételeinek megteremtése
- _ Étkezőhely kiválasztása, étel rendelése, közösségben való normák szerinti elfogyasztása
- _ Étkezések közbeni kommunikáció tartalmára és az étkezés stílusára való figyelem megtartása
- _ Étkezés előtt, alatt, után a higiénés elvárásoknak való megfelelés, elvárás teljesítése

4.5. Esetkezelés

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

Az esetkezelés célcsoportja az intézményi jogviszonnal rendelkező, mentális problémával küzdő személy és ehhez kapcsolódóan azt őt körülvevő természetes támogatók.

Az egyéni esetkezelés során, szükséglet- és állapotfelmérést követően készül el az erre épített gondozási terv. A gondozási tervben meghatározott célok elérését akadályozó problémák feltárását a szolgáltatási elem részeként segíti a megjelenő problémák elemzése.

Az esetkezelés az igénybe vevő szükségletei mentén egyénre szabottan történik, és nagyban támaszkodik az igénybe vevő belső erőforrásaira, megküzdési stratégiájára. Emellett nagy jelentősége van az esetkezelés során a rendelkezésre álló közösségi erőforrásoknak, illetve azok feltárásának. A szolgáltatásnyújtás során kiemelkedő jelentőségű a szociális kapcsolatok bővítése, a családi kapcsolatok megerősítése, hogy az igénybe vevő olyan alkalmakat, lehetőségeket találjon a környezetében, amelyek fontos forrásként jelenhetnek meg az életében. Az esetkezelés során hangsúlyos, hogy a szolgáltatás igénybe vevője felismerje, elérje és használja belső és külső forrásait. Az esetkezelés célja, hogy létrehozza, kialakítsa az egyének, a családok – csoportok – környezete között a lehető legjobb alkalmazkodást. Ez a pszicho-szociális, vagy másként a „személy a környezetben” megközelítés lehetővé teszi, hogy a társadalom részéről rendelkezésre álló lehetőségeket is mozgósítsuk, ezáltal az igénybe vevő helyzetében kedvező változásokat érjünk el, ami az igénybe vevőt meglelégedéssel tölti el.

Az esetkezelés szolgáltatási elem tevékenységei lehetnek:

- _ Állapot és életvitel felmérése, szükségletfelmérés
- _ Személyes célokra alapozott gondozási terv elkészítése
- _ Problémaelemzés, problémakezelés
- _ Pszichoedukáció – egészségügyi szakemberek segítségével
- _ Hivatalos ügyek intézésének segítése
- _ Családi és társas kapcsolatok támogatása, facilitálása
- _ Társadalmi kapcsolatok támogatása, facilitálása
- _ Egyéni esetkezeléssel támogató funkciók biztosítása
- _ Szükségletekre alapozott, reális, örömteli célok megfogalmazásának segítése
- _ Korai figyelmeztető tünetek felmérése
- _ Krízisterv elkészítése – elérhető támogatóforrások felmérése
- _ Az igénybe vevő kapcsolatainak feltérképezése
- _ Meglévő kapcsolatok minőségének, funkcióinak meghatározása
- _ Lakásfenntartási, szociális, társadalombiztosítási, pénzintézetnél fennálló hivatalos ügyek intézésének segítése
- _ Konzultációs hátterek igénybevétele az igénybe vevő támogatására

4.6. Felügyelet

Az igénybe vevő lakó- vagy tartózkodási helyén, illetve a szolgáltatásnyújtás helyszínén lelki és fizikai biztonságát szolgáló, személyes vagy technikai eszközzel, eszközökkel biztosított kontroll.

A felügyelet szolgáltatási elem célja az igénybe vevő fizikai biztonságának fenntartása a nappali intézményben abban az esetben, ha a felügyelet speciális tudás, végzettség nélkül megoldható.

A felügyelet szolgáltatási elem tevékenységei lehetnek:

- _ Viselkedési és egészségügyi kockázat miatt figyelem biztosítása az igénybe vevő számára
- _ Saját személyes biztonságának érdekében az igénybe vevő tevékenységének figyelemmel kísérése

4.7. Gondozás

Az igénybe vevő bevonásával történő, tervezésen alapuló, célzott segítség mindazon tevékenységek elvégzésében, amelyeket saját maga tenne meg, ha erre képes lenne, továbbá olyan rendszeres vagy hosszabb idejű testi-lelki támogatása, fejlesztése, amely elősegíti a körülményekhez képest legjobb életminőség elérését, illetve a családban, társadalmi státuszban való megtartását, visszailleszkedését...

A pszichiátriai betegek nappali ellátásában a gondozás a mentális gondozás keretei között valósul meg. Profesionális segítő munka, amely a mentális egészség megtartását, a pszichés egészség megőrzését szolgálja, közösségi tevékenység kiterjesztésével, társadalmi integrációra irányuló törekvésekkel, közösségi programokkal. Az egyéni mentális gondozás lehetőséget biztosít az igénybe vevő feszültségforrásainak azonosítására és szupportív kezelésére. Alapvető feladata a saját és munkatársai megfigyelésén keresztül, változások mentén megjelenő feszültségek, szorongás, depresszív hangulat felismerése, és azokkal való foglalkozás egyéni esetkezelés formájában.

A nappali ellátásban részesülők mentális gondozása keretébe tartozik az interperszonális konfliktusok kezelése az igénybe vevők között, illetve az igénybe vevők és segítők között. E konfliktusok jelentős része a csoportprogramok során feldolgozható. A közösségi együttélést támogatják a különböző csoportok, mint a rendszeres időközönként szervezett klubgyűlések. Itt történik a nappali intézményi élet szabályainak közös kialakítása, a feszültségek, problémák felszínre hozása és kanalizálása, illetve a felvetődő praktikus gondok közös megbeszélése.

Ugyancsak ide tartoznak azok a közösségi programok, amelyek ünnepekhez kötődően vagy kulturális rendezvényként kerülnek meghirdetésre.

A saját otthonukban élő igénybe vevők életviteli támogatása olyan életmód kialakításának segítségét jelenti mentális gondozás keretében, amely a rövid és hosszú távú célokat is magába foglalva, az egyén aktivitását, érdeklődését segít megőrizni, továbbá részükre személyes és közösségi kapcsolatokban gazdag létet biztosít.

A mentális gondozást segítik a klubjellegű csoportfoglalkozások, melyek öntevékenyen működő csoportok, és a szabadidő hasznos kitöltésére szerveződnek. Alkalmassak a megtanult kreatív tevékenységek gyakorlására, programokat, kellemes együttlétet biztosítanak. A tematikus csoportok az aktivitást fejlesztik, illetve a gondozási tervben az azonos szükségleteket, és erre épülő beavatkozásokat jelző igénybe vevők részére szerveződnek. A mentális egészséget szolgálják az élménycentrikus foglalkozásterápiák, amelyek támogatják a személyiség kibontakozását, a társas kapcsolatok kialakítását.

A gondozás szolgáltatási elem tevékenységei lehetnek:

- _ Egyéni segítő beszélgetések
- _ Életviteli támogatás
- _ Közösségi és szabadidős programok szervezése
- _ Klubprogramok szervezése
- _ Tematikus jellegű csoportok működtetése
- _ Szocioterápiás csoportok szervezése
- _ A nappali ellátásban részesülők facilitálása az önszerveződésre
- _ Reális önkép kialakulásának támogatása
- _ Napi időbeosztás, a napi tevékenységek szervezésének támogatása, monitorozása
- _ A kezeléssel történő együttműködés segítése, gyógyszereszedési napló kontrollálása
- _ Agresszió-és konfliktuskezelési tréning
- _ Személyiségfejlesztő csoportok – terapeuta elérhetősége esetén
- _ Művészetterápiás csoportok, biblioterápia – terapeuta elérhetősége esetén
- _ Táncfoglalkozás
- _ Játékfoglalkozás
- _ Csoportkohéziót elősegítő programok
- _ Motiváció fokozás csoporton való részvételre

4.8. Közösségi fejlesztés

Egy településrész, település vagy térség lakosságát érintő integrációs szemléletű, bátorító-ösztönző, informáló, kapcsolatszervező tevékenység, amely különböző célcsoportokra vonatkozó speciális igényeket tár fel, szolgáltatásokat kezdeményez, közösségi együttműködéseket valósít meg.

A nappali ellátásban részesülők motiválása az önszerveződésre, a célcsoportra jellemző speciális igények azonosítására, feltárására, majd különböző cselekvésekre.

A közösségfejlesztés során nemcsak célcsoport fejlesztésére kell fókuszálni, hanem a szűkebb vagy tágabb közösség érzékenyítésére is.

A közösségi fejlesztés szolgáltatási elem tevékenységei lehetnek:

- _ Érdékvédelmi szervezetekkel történő együttműködés
- _ Társadalmi előítéletek csökkentése, érzékenyítő programok szervezése
- _ Antistigma programok szervezése
- _ Média érzékenyítése
- _ Média, tömegkommunikációs eszközök felhasználásával történő érzékenyítés
- _ Közösségi és szabadidős programok külső helyszínen történő megvalósítása
- _ Nyílt napok szervezése
- _ Kártya, sakk, társasjáték szellemi fejtörő programok ösztönzése

5. A NAPPALI INTÉZMÉNY MŰKÖDÉSI FELTÉTELEI

5.1. Személyi feltételek (munkakörök)

Az ellátásban részesülő személyekkel közvetlenül foglalkozó, személyes gondoskodást végző személyek legalább nyolcvan százalékának szakképzettnek kell lennie a nappali ellátás esetén. Fontos szempont a humán erőforrás-szervezés szempontjából, hogy a munkatársak tudása, képessége, képzettsége összhangban legyen az ellátás szakmai programjában vállalt tartalommal.

Az egyes munkakörökben alkalmazandó létszám- és képesítésiminimum-előírások a szakmai rendelet 2. számú mellékletében kerültek meghatározásra. A jogszabályban foglaltaktól pozitív irányban el lehet térni, vagyis az adott munkakörben az előírtnál több személy foglalkoztatható és az előírt végzettségnél magasabb végzettségű személy alkalmazható.

Az intézményvezető feladata, különösen integrált szolgáltatás esetén, a különböző szociális szolgáltatások hatékony, optimális erőforrás-felhasználás melletti munkaszervezése. A feladatok koordinálása, a multidiszciplináris teammel való folyamatos kapcsolattartás a minőségi munkavégzés alapeleme.

A nappali ellátásban dolgozó terápiás munkatársak kompetenciáinak a szolgáltatási elemekhez kell igazodni. Ennek biztosítása a vezető felelőssége. Ezeket a kompetenciákat a szervezeti és működési szabályzatban, a munkaköri leírásokban deklarálja a vezető. A munkatársak e szerint kötelesek munkájukat elvégezni.

A teammunka jelentősége

A pszichiátriai ellátásban dolgozó munkatársaknál nagyon fontos a személyiség védelme, a kiegészítő megelőzése, valamint a kompetens szakmai beavatkozás. A személyiség védelmének egyik eszköze az esetmegbeszélés és szupervízió, amelynek során messzemenően figyelembe kell venni az ellátottakat megillető jogokat. Azon belül is az egészségi állapotra vonatkozó jogok kiemelten kezelendők.

Egyéb kiegészítések

A nappali ellátást nyújtó intézmények nyitvatartási idejét a helyi igényeknek megfelelően kell meghatározni, de az napi hat óránál kevesebb nem lehet.

Munkanapokon (vagy más munkarend szerint dolgozó intézményekben évi 252 napot nem meghaladó mértékben) minimum 6 órás nyitva tartás jogszabályi kötelezettség.

5.2. Tárgyi feltételek

A személyes gondoskodást nyújtó nappali intézményt úgy kell kialakítani, hogy az tömegközlekedési eszközzel könnyen megközelíthető legyen. Az intézmény épületeinek építészeti megoldásai tegyék lehetővé az akadálymentes közlekedést, valamint bútorzata és berendezési, felszerelési tárgyai, az életvitelhez szükséges körülmények feleljenek meg az igénybe vevők életkori sajátosságainak, egészségi állapotának és mozgásszervi korlátjainak.

A szolgáltatást olyan épületben lehet nyújtani, amely rendelkezik:

- _ a közösségi együttlétre szolgáló helyiséggel,
- _ a személyes, segítő beszélgetésekre szolgáló helyiséggel,
- _ többfunkciós, valamennyi ellátást igénybe vevő (bele nem értve intézményi jogviszonnyal nem rendelkezőket) befogadására alkalmas helyiséggel, amely lehetőséget ad foglalkoztatás, szabadidős tevékenységek lebonyolítására,
- _ étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására szolgáló helyiséggel (amennyiben közösségi térben megoldható az étel elfogyasztása, akkor nem szükséges külön helyiséget biztosítani),
- _ a személyi tisztálkodásra szolgáló helyiséggel [a jogszabályi (ÁNTSZ) előírásoknak megfelelő számú, valamint akadálymentesített fürdő, mosdó, WC]
- _ a személyes ruházat tisztítására szolgáló helyiséggel (mosó-, vasaló-, szárítóeszközök),
- _ pihenőszobával, melyet úgy szükséges kialakítani, hogy biztosítsa a csendes pihenés lehetőségét,
- _ a személyzet tartózkodására szolgáló irodahelyiséggel, mely lehetővé teszi a szolgáltatás hatékony szervezésének háttértevékenységét, hozzátartozók és más szolgáltatók munkatársaival való találkozást,
- _ irodai eszközökkel, lehetőséggel számítógép, telefon és internet használatára a személyzet és az ellátást igénybe vevők részére egyaránt,
- _ az adatvédelem biztosítása céljából zárható irattároló szekrénnel.

Egyéb foglalkoztatáshoz és a szabadidő eltöltéséhez szükséges eszközök képességfejlesztő játékok, társasjátékok, sport- és rehabilitációs rekreációt szolgáló eszközök, berendezések:

- _ TV, rádió, egyéb multimédiás eszközök
- _ az információ nyújtásához szükséges írásos tájékoztatók, kommunikációs eszközök
- _ a szabadidő eltöltéséhez szükséges eszközök
- _ hatékony csoportmunkához szükséges eszközök (kényelmes ülőalkalmatosság)

5.3. JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK

A nappali pszichiátriai ellátás igénybevétele során mind az igénybe vevőknek, mind a szolgáltatóknak összetett szabályrendszerben (jogok és kötelezettségek) kell együttműködniük. A mindennapi munka során adódó helyzetekben a deklarált jogoknak és kötelezettségeknek szükséges útmutatást adniuk.

A nappali ellátásban dolgozók és a szolgáltatást igénybe vevők jogainak és kötelezettségeinek háttérdokumentumai:

- Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozata (ENSZ, 1948)
- Európai Szociális Karta (Európa Tanács, 1996; 1999. évi XXXIV. tv.)
- Magyarország Alaptörvénye
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról
- 1993. évi III. törvényhez kapcsolódó végrehajtási rendeletek
- A szociális munka etikai kódexe (2016)

A különböző jogforrások és a szociális munka etikai kódexe meghatároz bizonyos jogokat és kötelezettségeket. Ezek közül a legfontosabbak:

A szolgáltatást igénybe vevőnek joga van ahhoz, hogy:

- a szolgáltatásról megfelelő tájékoztatást kapjon, véleményét a szolgáltatásról nyíltan, hátrányos következmények nélkül elmondja, a szolgáltatással kapcsolatos kérését, visszajelzését, esetleges panaszát megfelelő módon, tisztelettel kezeljék;
- egyéni szükségleteihez, igényeihez és elvárásaihoz igazodó szolgáltatást kapjon, a tárgyi és személyi feltételek megfeleljenek a kért szolgáltatásnak;
- a kapott szolgáltatáshoz kapcsolódó döntésekbe bevonják, a döntéshez szükséges információkat megkapja, döntését nyomásgyakorlással, valótlan információkkal és egyéb módon ne befolyásolják, döntését szabadon kinyilváníthassa, és döntését tiszteletbe tartásák;
- személyes véleményét, adatait, a gondozáshoz kapcsolódó információkat a szolgálat bizalmasan kezelje, mások számára ne adja ki, azokkal vissza ne éljen;
- a szolgáltatást bármilyen hátrányos megkülönböztetés nélkül igénybe vegye.

A szolgáltatást igénybe vevőnek kötelessége, hogy:

- a jogszabályokban rögzített követelményeknek eleget tegyen, a kért dokumentumokat határidőre benyújtsa;
- a szolgáltatást végző személyek emberi méltóságát és személyiségi jogait tiszteletben tartsa, mindazt a tiszteletet, amit tőlük kap, viszonzza;
- a szolgáltatást igénybe vevő más személyek emberi méltóságát és személyiségi jogait tiszteletben tartsa;
- képességeinek megfelelően törekedjen az önálló, aktív életre, a tevékenységek elvégzésébe képességeinek megfelelően bekapcsolódjon;
- vegye figyelembe a szolgáltatás erőforrásainak korlátait;
- pénzügyi lehetőségeivel arányban a szolgáltatáshoz térítési díj formájában hozzájáruljon.

A szolgáltatást végzőnek joga van:

- _ mérlegelni a kért szolgáltatás indokoltságát, s ez alapján dönteni a nyújtott szolgáltatás mennyiségéről, tartalmáról;
- _ megtagadni annak a tevékenységnek az elvégzését, mely nem tartozik a munkakörébe, meghaladja szakmai kompetenciáját, személyiségi jogait sérti, balesetveszélyes helyzetet teremt, jogszabályba vagy etikai normába ütközik.

A szolgáltatást végző személy kötelezettsége, hogy:

- _ tiszteletben tartsa a szolgáltatást igénybe vevő jogait;
- _ képességeinek, szaktudásának és hivatásának megfelelően, felelősségteljesen végezze munkáját.

A hatásos és hatékony együttműködés megvalósulásához a jogok és kötelezettségek betartása mindkét fél részéről szükségszerű.

6. A MINŐSÉGI SZOLGÁLTATÁS BIZTOSÍTÁSÁNAK SZEMPONTJAI

Minőségről akkor beszélünk, ha megismerjük az érdekeltek véleményét; azok értékelése, az eredmények becsatolása megtörténik a szolgáltatási folyamatok tervezésébe, és ezek alapján születnek meg a szervezeti célkitűzések, s azok elérését biztosító programok.

A minőségi szolgáltatások biztosításakor előtérbe állítottuk az igénybe vevői elégedettséget, hiszen a nappali ellátás éppen ezeknek a csoportoknak a társadalmi integrációjához, összetartozásához járul hozzá. Így a minőség biztosításának legfontosabb eleme a felhasználók elégedtségének az elérése, ami ebben az esetben olyan szolgáltatási koncepció felépítését jelenti, amely a felhasználók szükségleteire és igényeire épül.

A minőségi szolgáltatás, az igénybe vevők elégedtségének elérése érdekében az alábbi területeken indokolt a visszacsatolás megszervezése.

Az igénybe vevőket célszerű rendszeres megkérdezni a szolgáltatások minőségével, az igénybevétellel kapcsolatosan. Ajánlatos továbbá a jogszabályi háttértől függetlenül, hogy a szolgáltató érdekképviselői rendszert működtessen, s az ott nyert információkat felhasználja folyamat javítása során.

Kívánatos az is, hogy a dolgozók elégedtségét is mérjük személyes interjúkkal, csoportos beszélgetésekkel, kérdőívek kitöltésével, hisz a minőségi szolgáltatásnyújtás csak elégedett dolgozókkal szervezhető meg. Ehhez segítséget nyújt a nappali ellátás fenntartójának értékelési rendszere, amely megalapozza a munkatársak és az önkéntesek értékelését, s egyúttal eszköz ahhoz is, hogy erősítse az elkötelezettséget a tevékenység és a szakmai fejlődés iránt.

A szolgáltató azzal, hogy továbbképzési lehetőséget biztosít a szervezet munkatársai részére és/vagy igénybe vesz magas szakmai színvonalú külső támogató szolgáltatásokat (pl.: szupervízió, szakmai, szervezetfejlesztési tanácsadás), erősíti a munkavállalót döntéseiben, nemcsak tudást ad, hanem növeli a szakmai kompetenciát, ami erősíti a munkavállaló szakmai önbecsülését, végső soron az elégedettségét.

A minőségi szolgáltatásnyújtás fontos előfeltétele a folyamatok kézben tartása, amelynek előfeltétele a jogszabályi környezetnek, valamint a szakmai követelményeknek megfelelően vezetett adminisztráció, az információhoz való hozzáférés szabályozása, az adatvédelmi szempontoknak való megfelelés.

Ahhoz, hogy az igénybe vevő elégedett legyen, a szervezet valamennyi dolgozójának ismerni kell a szakmai szabályozók irányításait, s ezeket a szakmai programokban a napi munka során alkalmaznia kell.

A nappali intézményekben a rendszeres tevékenységek minőségét eljárásrendekkel is biztosítják: pl. az új igénybevétel, az új igénybe vevő fogadása, személyes ruházat tisztítása és a személyi higiénié biztosításának eljárásrendje.

A szolgálat/szervezet rögzített időpontokban, rendszeresen szükséglet- és helyzetfelmérést is végez, működési területén környezetének változásait folyamatosan figyelemmel kíséri, és az eredményeket visszacsatolja a tervezési folyamatba.

A szociális szolgáltatás/szervezet működése, hierarchiája, belső szabályrendszere transzparens, még a laikusok számára is könnyen követhető. Ez járul hozzá ahhoz, hogy mindenki tisztában legyen saját kompetenciáival, illetve a külső érdekeltek a szolgáltatásba való belépési pontokkal.

7. A NAPPALI PSZICHIÁTRIAI ELLÁTÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FOLYAMATA, DOKUMENTÁCIÓ

Az engedélyezés kapcsán jogszabályi előírás az intézményekben kötelező szabályzatok, okiratok megléte [alapító okirat, szervezeti és szakmai szabályzatok (SZMSZ, szakmai program, megállapodás, házirend) gazdasági szabályzatok stb.] és egyéb az intézmény/szervezet által meghatározott dokumentáció vezetése.

A nappali pszichiátriai ellátás működtetése során alkalmazandó dokumentációs rendet a hatályos, szolgáltatásra vonatkozó jogi szabályozás határozza meg.

A kötelezően vezetendő dokumentáción túl a szolgáltató szabadon határozza meg saját dokumentációs rendjét.

Ennek során figyelemmel kell lenni arra, hogy jogosulatlan adatkezelés nem valósulhat meg: a dokumentációs rendszerben akár papír alapon, akár elektronikus módon rögzített adatok esetében az adatvédelemről a szolgáltatónak gondoskodnia kell.

7.1. Kérelem

A pszichiátriai betegek nappali ellátásának igénybevétele (9/1999. (XI.24.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybevételéről) önkéntes. A kérelmet az igénybe vevő vagy a törvényes képviselője szóban vagy írásban teheti meg. A szolgáltató a kérelem benyújtásakor vagy azt megelőzően tájékoztatja az igénylőt az ellátás igénybevételével kapcsolatosan. Az információnyújtás célja, hogy az érdeklődő rendelkezzen azon ismeretekkel, melyek alapján dönthet az igénybevételről és információt kap a jogairól és a kötelezettségeiről egyaránt.

A pszichiátriai betegek nappali ellátásának igénybevétele iránti kérelemhez mellékelni kell az igénybe vevő szakorvosának, kezelőorvosának szakvéleményét. A dokumentumok másolatként is benyújthatók, feltéve, hogy három hónapnál nem régebbiek. Ez esetben írásban nyilatkozni kell arról, hogy a másolatként csatolt, illetve korábban csatolt dokumentumok tekintetében időközben nem következett be változás.

A jövedelemről szolgáló igazolást csak abban az esetben kell benyújtani, ha a szolgáltatás után személyi térítési díj került megállapításra.

A személy azonosítására alkalmas okmányok másolásakor az ellátottnak írásban hozzá kell járulnia a dokumentum másolásának céljához és tényéhez is. Amennyiben az ellátott törvényes képviselővel rendelkezik, úgy szükséges mellékelni a gondnokság tényéről szóló iratot, amely lehet a jogerős bírósági végzés, vagy gondnokot kijelölő határozat. Az igénybe vevőt tájékoztatni kell arról, hogy a szolgáltatónak jelentési kötelezettsége van.

7.2. Megállapodás

Az intézményvezető és az ellátott közötti szerződés, melynek tartalmi elemeit az 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról (továbbiakban: Szt.) szabályozza.

7.3. Nyilvántartás

Az intézmény vezetője a szolgáltatásra vonatkozó igényt az Szt. által meghatározott tartalommal vezeti. Nyilvántartás vezetése kötelező a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátásra várakozókról és az ellátást igénybe vevőkről.

A kérelem beérkezésének sorrendjében kell a nyilvántartást kitölteni. A jogviszony kezdete, amikor az együttműködési megállapodás megkötése megtörténik, vagy amikor az abban foglaltak szerint életbe lép. Mindezek egy napon is történhetnek.

A szolgáltatói és az igénybe vevői nyilvántartást a 415/2015. (XII. 23.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi igénybevevői nyilvántartásról és az országos jelentési rendszerről szabályozza.

7.4. Látogatási és eseménynapló

Az intézmény vezetője a nappali ellátást nyújtó intézményekben szakmai rendelet 10. számú melléklet szerinti látogatási és eseménynaplót vezeti igénybe vevőnként. Az elvégzett szakmai munkát, beavatkozásokat szolgáltatási elemenként rögzíti, valamint havi kimutatásban összesíti a megjelenések és a megállapodások számát.

A 10. számú mellékletben vezetni kell továbbá az intézményen belüli foglalkoztatás (fejlesztő foglalkoztatás) tényét és időszakát.

Ez a kimutatás képezi az állami normatíva felhasználásának, elszámolásának alapját, a mindenkori éves költségvetési törvény szerint. Az elszámolásban nem vehetők figyelembe a kizárólag étkeztetésben részesülők és a 30 napnál folyamatosan hosszabb ideig távol maradó személyek.

7.5. Egyéni gondozási terv

Az egyéni gondozási terv (1. sz. melléklet) készítése és értékelése, a szolgáltatók döntése, nem kötelező.

7.6. Az ellátotti jogviszony megszüntetése

A szolgáltatás biztosítását a jogviszony megszűnése zárja le. Ez létrejöhet valamely jogviszonyt objektíven érintő tényező beálltától (pl.: határozott időtartam lejárta, intézmény jogutód nélküli megszűnése, ellátott elhalálása), vagy a szolgáltató/igénybe vevő kinyilvánított, megszűnést előidéző nyilatkozatától (felmondás). A megszűnéssel kapcsolatos eseteket és szabályokat az Szt. szabályozza.

1. számú melléklet

Ellátott nyilvántartási száma: _____

GONDOZÁSI TERV MINTA

Az igénybe vevő célja:

.....

.....

.....

A természetes támogatók/hozzátartozók személyes céljai:

.....

.....

.....

A cél megvalósulását akadályozó probléma, gátló tényezők:

.....

.....

.....

Megállapodás az adott gondozási időszakra:

.....

.....

.....

A személyes célok érdekében:

.....

.....

.....

Terápiás segítő által vállalt szolgáltatási elemek, tevékenységek ütemezése:

.....

.....

.....

Az igénybe vevő által vállalt feladatok:

.....

.....

.....

A hozzátartozók/természetes támogatók által vállalt feladatok:

.....

.....

.....

Multidiszciplináris teambe bevonandó szolgáltatók:.....

.....

.....

.....

A gondozási terv, személyes célok áttekintésének, értékelésének időpontja:

Ellátott aláírása:

Természetes támogató/hozzátartozó aláírása:

Gondozó:

Terápiás munkatárs:

Gondnok:.....

Dátum:

