

# VÁLSÁGMENEDZSMENT

## MEGVÁLTOZOTT SZABÁLYOK VESZÉLYHELYZETBEN



Szolgáltatás nyújtása, feladatellátás útmutatók alapján

Szociális alapszolgáltatást nyújtók részére

A szociális ágazat szabályozása összetett és sokszereplős, szolgáltatási formánként eltérő. Az általános működés keretrendszere a veszélyhelyzetben megváltozott. A járványügyi veszélyhelyzetben ideiglenes szabályok határozzák meg a működést. Ezek olyan rendelkezések, amelyek:

- új szolgáltatási környezetet teremtenek,
- plusz feladatokat adnak,
- a veszélyhelyzet idejére felülírják a korábbi működési szabályozókat.

Vezetőként még összetettebbek lettek a feladataid, gyorsan változó körülmények között, információ-dömpingben kell helyt állnod. Ezért kiemelten fontos:

- Általános és állandó tájékozódás a COVID-19 járványról, információk gyűjtése és továbbítása.
- A fertőzéssel kapcsolatos fokozott infektókontroll feladatok követése.
- Az adott szolgáltatás típusa szerinti ideiglenes intézkedések (megváltozott szolgáltatástartalom és működés, ellátotti csoportokra és munkavállalókra vonatkozó egyedi szabályok, adatszolgáltatás stb.) meghozatala és betartatása.

Az ideiglenes szabályok kormányrendeletben, országos tisztifőorvosi határozatokban, minisztériumi útmutatókban jelennek meg. (Lásd: *Ideiglenes jogszabályok szerinti munkavégzés* című anyagunkat.)

Az Emberi Erőforrások Minisztériuma az egyes ellátásokra vonatkozóan különböző útmutatókat adott ki a veszélyhelyzet fennállása alatt követendő eljárásról.

Vezetői hatáskör a feladatok kiosztása, felelősök megnevezése és a feladatok végrehajtásának nyomon követése. Olyan feladatlistával kell dolgoznod, ami sok tételből áll és gyorsan változik. Ahhoz, hogy hatékony legyél ilyen feltételek között is, ki kell alakítanod az ellenőrzési területeket. Jobb a megelőzés, mint a javítás!

### Az ellenőrző lista segíthet!

A megjelent útmutatók alapján három ellenőrző listát állítottunk össze. Ezek az útmutatókban rögzített tudás/információ ellenőrzésére és feladatok ellenőrzésére szolgálnak:

1. *Ellenőrző lista - Szociális alapszolgáltatást nyújtók részére*

„Szociális humán erőforrás fejlesztése”

EFOP 3.8.2-16-2016-00001 – VEKOP 7.5.1-16

  
MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

SZÉCHENYI 2020

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

## Ellenőrző lista

Szociális alapszolgáltatást nyújtók részére

### Általános feladatok a veszélyhelyzet idején

*Kommunikációval összefüggő feladatok:*

Információ gyűjtésének folyamata	
Tájékoztatás folyamata célcsoportok szerint (lakosság, ellátottak, munkatársak)	
Tájékoztató anyagok, felhívások elkészítése és kihelyezése (ideiglenes rendelkezésekről, a fertőzéssel kapcsolatos teendőkről, higiénés szabályokról stb..)	
A megváltozott szolgáltatási rendről és az elérhetőségek listájáról tájékoztató plakát kifüggesztése	

*Működéssel/szolgáltatás nyújtásával összefüggő feladatok minden ellátásban:*

<p>Kapcsolattartás az ellátottakkal</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ügyfélfogadási idő felfüggesztése</li><li>• rendszeres kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás telefonon vagy más elektronikus úton</li><li>• egészségi és mentális állapot figyelemmel kísérése, felmérése</li><li>• bevásárlás/gyógyszerkiváltás egyszerűsítése, minél kevesebb személyi kontaktussal</li></ul>	
<p>Kapcsolattartás más szervezettel, szükséges együttműködések kialakítása</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• a területen működő más alapszolgáltatásokkal</li><li>• egészségügyi alapellátással</li><li>• területileg illetékes népegészségügyi hatóság szakembereivel</li></ul>	
<p>Személyes kontaktus</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• székhelyen a személyes kontaktussal járó ügyélforgalom megszüntetése</li><li>• nappali ellátások intézményében az épületben szolgáltatás nem nyújtható, fürdő és mellékhelyiség nem használható, mosási lehetőség szünetel (kivéve hajléktalan ellátás)</li></ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• napi egyszeri meleg étel biztosítását kiszállítással kell megoldani (helyben fogyasztás és elvitel lehetőségét meg kell szüntetni), kivéve: hajléktalan ellátás</li> <li>• ügyintézés telefonon, más elektronikus úton</li> <li>• indokolt és szükséges találkozások biztonságos feltételeit kell kialakítani (megfelelő távolság, kézfertőtlenítési lehetőség, helyiség fertőtlenítése és szellőztetése)</li> </ul>	
<p>Védőfelszerelés biztosítása, megelőző intézkedések</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• az ellátottakkal kapcsolatba lépő kollégák részére védőfelszerelést és fertőtlenítő szert kell biztosítani</li> <li>• munkafolyamatok elvégzése után kéz és használati tárgy fertőtlenítés szükséges naponta többször</li> <li>• a védőfelszerelés rendszeres tisztításáról, fertőtlenítéséről kell gondoskodni</li> <li>• személyes kapcsolattartás esetén a minimum távolság betartása</li> </ul>	
<p>Változások a dokumentációban</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ellátotti aláírás nem szükséges a napi igénybevétel igazolására</li> <li>• adminisztráció, dokumentum vezetés, KENYSZI rögzítés maradt</li> <li>• ellátási forma rögzítése az érvényes megállapodás szerint</li> <li>• igénybevételhez szükséges dokumentumok bekérésétől el lehet tekinteni</li> <li>• jogosultság vizsgálatot nem kell elvégezni</li> <li>• telefonon nyilatkozat beszerzése a 65 éven felüli ellátottaktól, hogy a veszélyhelyzet idején is igénylik-e az ellátást - a nyilatkozatot dokumentálni kell</li> </ul> <p>A könnyítések csak a veszélyhelyez fennállásának idejére szólnak! Visszavonást követően pótlás szükséges!</p>	

## További feladatok szolgáltatások szerint

### Falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatás

Szállítás	
<ul style="list-style-type: none"><li>a felszabaduló kapacitás más ellátásra fordítható (pl. személyes gondoskodást végző munkatársak szállítására)</li><li>rendszeres fertőtlenítés szükséges</li><li>csoportos szállítás kerülendő</li></ul>	

### Házi segítségnyújtás

Tevékenységek kockázatelemzése az egyes ellátottaknál	
<ul style="list-style-type: none"><li>milyen plusz feladatok keletkeznek hozzátartozói kapcsolattartás elmaradása miatt</li><li>milyen feladatok elmaradása, halasztása lehetséges</li><li>az ellátás szükségességének felmérése az önálló életvitel fenntartásához</li></ul>	
Országos Tisztifőorvos ajánlásai alapján járványügyi veszélyhelyzet idejére új eljárásrend kialakítása	
<ul style="list-style-type: none"><li>ellátott vagy munkavállaló COVID-19 fertőzés gyanúja esetén a házi orvos és a munkáltató azonnali értesítése</li><li>fertőzés gyanú fennállása esetén a házi orvos által jelzett lépések követése</li><li>tünetmentes ellátott esetén a szolgáltatás nyújtásának biztonsági előírásai</li><li>ha az ellátott igazolt COVID-19 fertőzött vagy fennáll a fertőzőtség gyanúja és kórházi ellátás nem szükséges a népegészségügyi hivatallal közösen kialakított speciális házigondozási folyamat leírását</li><li>a speciális házigondozási folyamat ellátásához szükséges eszközök felsorolását</li></ul>	
COVID-19 fertőzött vagy fertőzés gyanúja alatt álló gondozott ellátása	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• külön kijelölt kolléga legyen az ellátásra, olyan személy, aki a legkevésbé veszélyeztetett csoportba tartozik</li> <li>• az ellátott otthoni elkülönítse</li> <li>• gondozás során a min. 1 méter távolság tartása</li> <li>• orr-szájmaszk viselése, fokozott kézhigiéncia, speciális védőfelszerelés</li> </ul>	
---	--

#### Hajléktalan személyek nappali ellátása

<p>Megmaradó szolgáltatások biztonságos kialakítása szükséges</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• személyi higiéniát biztosító szolgáltatások</li> <li>• az étkezés feltételeinek biztosítása</li> <li>• felügyelet szolgáltatási elem biztosítása</li> <li>• ha a telephely éjjeli menedékhellyel közös a folyamatos benttartózkodás lehetséges</li> <li>• belépéskor testhőmérséklet mérés (láz esetén háziorvos értesítése)</li> <li>• rendszeres kézfertőtlenítés és fürdés biztosítása és ellenőrzése a benttartózkodás alatt</li> <li>• beengedett ellátottak számának maximalizálása a másfél (1,5) méteres távolság betartásához</li> <li>• több turnus kialakítása, ehhez a benttartózkodás idejének maximalizálása</li> <li>• állandó ellátotti kör kialakítása</li> <li>• felületek két óránkénti fertőtlenítése</li> </ul>	
---	--

#### Népkonyha

<p>Ajánlások az ellátás biztosítására</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• lehetőleg az étel elvitelét kell megoldani egyszer használatos eszközökben és a személyes érintkezés mellőzésével</li> <li>• helyben fogyasztás esetén előírások: tájékoztató plakátok kihelyezése a kézhigiénéről, kézfertőtlenítés biztosítása, beengedett ellátottak számának maximalizálása, turnusokba osztása, a benttartózkodás idejének maximalizálása</li> </ul>	
--	--

### Utcai szociális munka

<p>A szolgáltatás tartalma a veszélyhelyzet idején</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• szokásos útvonal végig járása heti egy alkalommal</li><li>• személyes felkeresése csak azoknak, akik más úton nem elérhetőek</li><li>• közterületen krízisintervenciók feladatellátás</li><li>• szállítás csak a legszükségesebb esetben – fertőtlenítés a szállítás után</li><li>• felszabaduló kapacitások átcsoportosíthatók</li></ul>	
--	--

### Fogyatékos személyek nappali ellátása

<p>A szolgáltatás tartalma a veszélyhelyzet idején</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• önálló életvitel támogatása: étel kiszállítása, bevásárlás, gyógyszer kiváltása stb..)</li><li>• lelki egészség megőrzése érdekében rendszeres kapcsolattartás: telefonon vagy más eszköz segítségével</li></ul>	
---	--

### Támogató szolgáltatás

<p>A várhatóan felszabaduló kapacitásokat a személyi segítség területére kell átcsoportosítani</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• rendszeres fertőtlenítés szükséges</li><li>• csoportos szállítás kerülendő</li><li>• a felszabaduló szállítási kapacitást személyes gondoskodást végző munkatársak szállítására is fel lehet használni</li></ul>	
---	--

*Pszichiátriai és szenvedélybetegek nappali ellátása*

<p>A nappali szolgáltatás tartalma a veszélyhelyzet idején</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ügyeletet nyújtó pszichiátria elérhetőségének kifüggesztése</li><li>• önálló életvitel támogatása: tanácsadás, esetkezelés, krízishelyzetek kezelése, információnyújtás megváltozott csatornákon és kommunikációs eszközökkel</li><li>• igénybevevő lakóhelyén nyújtható szolgáltatások: étel kiszállítása, krízisintervenció</li></ul>	
--	--

*Alacsonyküszöbű ellátás szenvedélybetegek számára*

<p>A szolgáltatás tartalma a veszélyhelyzet idején</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• szolgáltatások nyújtása online eszközökkel szükséges: esetkezelés, tanácsadás, információnyújtás, krízishelyzet kezelése</li><li>• ügyelet biztosítása szükséges ezekkel a szolgáltatásokkal a szolgáltatási helyen: információnyújtás, krízisintervenció</li><li>• utcai megkereső munka csak krízishelyzetben</li></ul>	
--	--