

TÁMOP-5.5.7-08/1-2008-0001  
Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs  
Központ

## Ellátási standardok

Lőwné Szarka Judit  
ellátottjogi képviselő  
2014. március 29.

## Etikai alapelvek I.

- emberi méltóság, értékek, jogok tiszteletben tartása
- a hátrányos megkülönböztetés tilalma
- adatvédelmi szabályok betartása
- esélyegyenlőség
- partnerség

TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001  
Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése

## Etikai alapelvek II.

- Segítő attitűd
- Színvonalas szakmai munkavégzés, szakszerűség
- Felelősség
- Autonómia tisztelete
- Önrendelkezéshez való jog

## Szociális munka etikai kódexe I.

A Szociális Munka Etikai Kódexe a szociális munka gyakorlatát meghatározó szakmai etikai normákat tartalmazza.

Az Etikai Kódex az ENSZ Emberi Jogok Nyilatkozatára, az Európai Szociális Kartára, az ENSZ Gyermek Jogairól szóló Egyezményére, az Emberi Jogok Európai Egyezményére, valamint a Szociális Munkások Nemzetközi Szövetségének Szakmai Kódexére támaszkodik.

## Szociális munka etikai kódexe II.

Az Etikai Kódex a szociális munka folyamatában részt vevők értékeinek és emberi méltóságának megőrzését, helyreállítását és kiteljesítését szolgálja.

Elősegíti a szakma elkerülhetetlen etikai dilemmáiban való eligazodást és azok feloldását.

## Szociális munka etikai kódexe III.

A szociális munka olyan szakmai tevékenység, amely a szociális munkás felelősségét meghatározó etikai elveken alapul. A szociális munkás felelőssége, hogy saját kompetenciáján belül -a tevékenységének megfelelően- nyújtson szakmai szolgáltatásokat.

A szociális munka jogszabályban meghatározott képesítési követelmények alapján elsajátítható szakmai ismeretekre, tapasztalatokra, készségekre és értékekre épül.

## Szociális munka etikai kódexe IV.

A szociális munkás felelőssége a kliensekkel, a munkatársakkal, az egyéb szakmák képviselőivel és a társadalmi környezettel való együttműködésre terjed ki.

A szociális munkás felelősséget vállal az egyének, csoportok, családok, közösségek (a továbbiakban kliens), valamint a szervezetek, intézmények érdekeinek képviseletében és lehetőség szerinti érvényesítésében.

## Szociális munka etikai kódexe V.

### Alapelvek

A szociális munkás tiszteletben tartja minden ember méltóságát, értékét, jogait.

A szociális munkás a kliens hátrányos megkülönböztetése nélkül végzi munkáját.



## Szociális munka etikai kódexe VI. Alapelvek 2.

A szociális munkás az általános adatvédelmi szabályokon túl is köteles biztosítani a titoktartást és az információk felelős kezelését.

Bizonyos esetekben - bűncselekmények és jogsértések esetén - társadalmi felelőssége vagy egyéb kötelezettségei módosíthatják ezt felelősséget, amit mindenkor a kliens tudomására kell hozni.

A titoktartás minden szóbeli, írásbeli, hang- és képanyagra rögzített és az azokból kikövetkeztethető információra, az esettanulmányokra, esetismertetésekre és publikációkra is vonatkozik.

## Szociális munka etikai kódexe VII. Alapelvek 3.

A szociális munkás a kliens kiszolgáltatott helyzetével nem él vissza.

Munkája során a segítségnyújtás a döntő, az együttműködésre kötelezett kliensekkel kapcsolatban is.

## **Szociális munka etikai kódexe VIII. A kliens és a szociális munkás kapcsolata 1.**

A szociális munkás elsődlegesen a kliens érdekeit képviseli, emellett tiszteletben tartja mások érdekeit is.

A kliens és a szociális munkás együttműködése olyan formális kapcsolat keretében valósul meg, amely a bizalmon, az őszinteségen és a kliens autonómiájának tiszteletben tartásán alapul.

A segítő kapcsolat során törekedni kell a klienssel való egyenrangú kapcsolat kialakítására.

## **Szociális munka etikai kódexe IX. A kliens és a szociális munkás kapcsolata 2.**

A szociális munkás arra törekszik, hogy az általa nyújtott szolgáltatások -megkülönböztetés nélkül - mindenki számára elérhetőek legyenek.

A szociális munkában összeférhetetlen a szociális munkás és a kliens közötti rokoni, baráti, szerelmi, üzleti (haszonszerzésen alapuló) kapcsolat.

## **Szociális munka etikai kódexe X. A kliens és a szociális munkás kapcsolata 4.**

A szociális munkás arra törekszik, hogy elhárítson, kiküszöböljön és elkerüljön minden olyan befolyásoló tényezőt, amely a tárgyilagos munkavégzést gátolja.

A kliensek számára juttatott javakból a szociális munkás nem részesülhet.

## **Szociális munka etikai kódexe XI. A kliens és a szociális munkás kapcsolata 5.**

A szociális munkás előzetesen tájékoztatja a kliensét az általa igénybe vett szolgáltatás esetleges anyagi feltételeiről. A szociális munkás egyéb ellenszolgáltatást nem kérhet, és nem fogadhat el.

## **Szociális munka etikai kódexe XII. A kliens és a szociális munkás kapcsolata 6.**

A kliens - szociális munkásra vonatkozó - panaszát az érintett felek bevonásával meg kell vizsgálni.

A szociális munkás nem avatja be a klienst a munkahelyi vitákba.

## **Szociális munka etikai kódexe XIII. A kliens és a szociális munkás kapcsolata 6.**

Amennyiben a szociális munkás tudomására jut a kliens szolgáltatás igénybevételéhez kapcsolódó jogsérelem, bántalmazottsága, vagy a függő, kiszolgáltatott helyzetével való visszaélés, kötelessége az illetékes szervezetnél vizsgálatot kezdeményezni.



## **Szociális munka etikai kódexe XIV.**

### **A szociális munkás és a szakma kapcsolata 1.**

Az önkéntesek, laikusok, gyakornokok bevonásáért, illetve az általuk nyújtott szolgáltatások minőségéért az őket bevonó szociális munkásé, illetve az intézmény vezetőjéé a felelősség.

A szociális munkás felelősséggel tartozik az általa vezetett segítő folyamatért, annak minőségéért.

A szociális munkás joga és kötelessége, hogy folyamatosan nyomon kövesse a szakma fejlődését, változását, és azt alkalmazza munkájában.

## **Szociális munka etikai kódexe XV.**

### **A szociális munkás és a munkatársak kapcsolata 1.**

A szociális munkában és a munkatársak kapcsolatában alapvető érték az együttműködés, amely formális keretek között valósul meg.

A szociális munkás tiszteletben tartja munkatársai nézeteit, tekintettel van képzettségükre és kötelezettségeikre.

Magánjellegű kapcsolata munkatársaival a szociális munkást nem befolyásolhatja abban, hogy szakmai tevékenységét legjobb tudása és meggyőződése szerint végezze.

## **Szociális munka etikai kódexe XVI.**

### **A szociális munkás munkahelyéhez és a társadalomhoz való viszonya 1.**

A szociális munkás munkahelyén az Etikai Kódex elvei, értékei érvényesítésére törekszik.

A szociális munkás a szociális munka értékeit tartja szem előtt, a munkaidőn kívül végzett egyéb tevékenységei során is.

A szociális munkás munkavégzése során tudatosítja környezetében a társadalmi felelősségvállalás és -részvétel, valamint a szolidaritás fontosságát.

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

**Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése**

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség  
www.ujszechenyiterv.gov.hu  
06 40 630 438



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

## Szociális munka etikai kódexe XVII. Záró rendelkezések

A Szociális Szakmai Szövetség legalább ötévente felülvizsgálja az Etikai Kódexet. A benyújtott változtatási javaslatokat szakmai nyilvánosság előtt, konferencián kell megvitatni.

*Elfogadta a Szociális Szakmai Szövetség Küldöttgyűlése 2011. április 29-én.*

## Szakmai protokollok I.

### A szakmai protokoll fogalma

Az intézmény eljárási gyakorlatát leíró események és tevékenységek rendszerezett listája.

- a szakmai irányelv rövidített változata, amely meghatározott
  - betegségcsoportban/szolgáltatásban
  - ellátási szinten egy betegség/állapot ellátási folyamatával kapcsolatos konkrét tevékenységek, ellátások rendszerezett listája
  - az aktuális gyakorlatot írja le.

## Szakmai protokollok II.

A szakmai protokollok szerepe, jelentősége az szociális ellátásban:

- a szolgáltatás biztonságosságának és egyenletes színvonalának biztosítása
- egységesen meghatározza:
  - a fejlesztés, adaptálás folyamatának lépéseit
  - a résztvevők feladatkörét

## Szakmai protokollok III.

### Célja:

- Prevenció
- Diagnosztizálás
- Terápia
- Ápolás
- Gondozás
- Rehabilitáció

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**  
**Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi**  
**képviselői hálózat és**  
**civil jogvédő munka fejlesztése**

## Szakmai protokollok IV.

Jelentősége a szociális ellátásában:

- Mintát nyújt az ellátott mindennapos tevékenységeinek szakszerű segítésében, támogatásában
- Egységességet teremt
- Életminőséget javít
- Szakmai szabályozást garantál
- Szolgáltatás minőségét javítja



## Szakmai protokollok V.

A szakmai protokoll dokumentumai:

- Protokoll leírása
- Jogszabályi háttér
- Ajánlások
- Statisztikák
- Nemzetközi összehasonlítások
- A szakmai protokollok készítésének folyamata és résztvevői

## Szakmai protokollok VI.

Szolgáltató feladata:

SzMSz-ben rendelkeznie kell a szakmai irányelvekben, protokollokban foglaltak megvalósításához szükséges intézkedésekről.

## Szakmai protokollok VII.

Példák:

- A gondozott fürdetésének protokollja
- decubitus megelőzésének és kezelésének módja
- ágyban történő hajmosás protokollja
- higiénés kézfertőtlenítés protokollja
- itatás, etetés protokollja
- kötözés protokollja
- vércukormérés protokollja Glucomererrel
- pulzusvizsgálat protokollja
- testhőmérséklet protokolljának ellenőrzése
- intramusculáris injekciózás protokollja
- vérnyomásmérés protokollja
- fürdetés,
- halott ellátás,

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

**Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése**

## StandardokI.

A szabvány (standard) jellemzői:

- minta
- gyakorlatban jól bevált
- optimális megoldás
- közmegegyezéssel hozzák létre
- az arra illetékes szerv hagyja jóvá
- szabványként közzéteszik
- követelményként állítják
- minden szervezetre alkalmazható

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

**Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése**

## Standardok II.

- ❖ A standard mérték, amellyel a minőség megítélhető és ellenőrizhető.
- ❖ A szociális területen a standardok alapját a hatályos jogszabályok jelentik.
- ❖ Kidolgozásuknál figyelembe kell venni a jogszabályi előírásokon túl a felhasználók, ellátottak igényeit, szükségleteit és a szakmai szabályozó rendszerek elvárásait.

## Standardok III.

### Minőségügy:

A cél, hogy a szolgáltatásokat a lehető legnagyobb mértékben az ellátott érdekének megfelelően biztosítsák.

Az intézmény nagy hangsúlyt helyez arra, hogy a hatékony működés érdekében rendszeresen értékelje és fejlessze tevékenységét.

**TÁMOP-5.5.7.-08/1-2008-0001**

**Betegjogi, ellátottjogi és gyermekjogi  
képviselői hálózat és  
civil jogvédő munka fejlesztése**

## Standardok IV.- Szolgáltatási területek

### Intézményválasztás:

- Tájékoztatási kötelezettség
- Ellátás igénylése
- Adatnyilvántartás
- Előgondozás
- Gondozási szükséglet vizsgálata
- Jövedelemvizsgálat
- Soron kívüli elhelyezés szabályai
- Megállapodás
- Térítési díj

## Standardok V.- Szolgáltatási területek

### Ápolás- gondozás és mentálhigiénés ellátás:

- Emberi méltóság tiszteletben tartása
- Információk bizalmas kezelése
- Egyéni gondozási terv
- Ápolás- gondozás
- Gyógyszerellátás
- Végtisztesség megadása



## Standardok VI.- Szolgáltatási területek

### Mindennapi élet és társadalmi tevékenységek:

- Étkezés
- Ruházat biztosítása
- Tisztálkodás
- Aktív életmód segítése
- Közösségi kapcsolatok
- Autonómia és önálló döntéshozatal
- Az ellátott jogainak védelme
- Panaszkezelés

## Standardok VII.- Szolgáltatási területek

### Környezet:

- Tárgyi feltételek
- Egyéni élettér
- Közösségi helyiségek
- Mellékhelyiségek
- Fűtés,- melegvíz szolgáltatás

## Standardok VIII.- Szolgáltatási területek

### Emberi erőforrások:

- Személyi feltételek
- Vezetői irányítás, támogatás
- Dolgozói feladat és hatáskör
- Kompetenciák, képzés, továbbképzés

## Standardok IX.- Szolgáltatási területek

### Az intézmény vezetése menedzsmentje:

- A vezetői tevékenység
- Pénzügyi elvárások
- Biztonságos munkafolyamatok
- Minőségügy, minőségbiztosítás

## Köszönöm a megtisztelő figyelmet!

Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és  
Dokumentációs Központ

Lőwné Szarka Judit  
ellátottjogi képviselő

[lownej@obdk.hu](mailto:lownej@obdk.hu)

**06-20-4899-557**