

2018



EMBERI ERŐFORRÁSOK  
MINISZTERIUMA

Szakmai ajánlás

# IDŐSEK NAPPALI ELLÁTÁSA

szolgáltatást biztosítók számára

Jóváhagyta:

Nyitrai Imre  
helyettes államtitkár

Kiadta:

Czibere Károly  
államtitkár

Kiadva:

2018.



## **Impresszum**

**Készítette:**

**Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztálya**

**Az ajánlás készítésében közreműködött:**

**Beszterczey András**

**Csoó Lászlóné**

**Nagy Edina**

**Ráczné Németh Teodóra**

**Szögeczki József**

# Tartalomjegyzék

---

Tartalomjegyzék.....	2
Bevezető.....	3
I. Az idősek számára nyújtott nappali ellátás célja .....	4
A szolgáltatás értékei, alapelvei.....	5
II. Szolgáltatási elemek .....	6
Esetkezelés .....	10
Tanácsadás.....	12
Készségfejlesztés .....	14
Háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás .....	15
Felügyelet .....	16
Gondozás .....	18
Közösségi fejlesztés.....	19
III. A szolgáltatásszervezés, intézményműködtetés néhány meghatározó kérdése.....	23
Személyi és tárgyi feltételek.....	23
Külső terek kialakítása a színvonalas ellátás érdekében.....	24
Belső terek kialakítása a színvonalas ellátás érdekében.....	25
A Házi rend szerepe és lényeges elemei az idősek nappali ellátásában.....	27
A tájékoztatási kötelezettség szinterei és szintjei .....	30
A tájékoztatás szintjei és tartalma.....	30
Adatvédelem a gyakorlatban .....	32
A minőségi szolgáltatás kritériumai .....	35
A nappali ellátások minőségének mérése.....	36

# Bevezető

*„Minden élettelen fizikai rendszer a használatban megy tönkre, viszont az élő rendszereket a téltlenség teszi tönkre, míg a használatban fejlődnek”<sup>1</sup>*

Az emberi élet hosszabbodásával a modern társadalmakban, így Magyarországon is egyre több az idős ember. Számuk és népességén belüli arányuk növekedése általános jelenség, aminek következtében egyre nagyobb, egyre több kihívással néz szembe az ellátórendszer.

Manapság az öregkorba érkező emberek egyik jellemzője, hogy kevesebb gyermeke, unokája van, mint ahogy az a régebbi időkben megfigyelhető volt.

A mai kor idősei kevesebb gyermekszámú családból származnak, kevesebb a testvér, unokatestvér. A kiterjedt családi támogató háttérrendszer egyre kevesebb személyre korlátozódik.

Kapcsolatrendszerük is beszűkülhet, így a nyújtott természetes támaszok is visszaszorulnak, melyek anyagi eszközökkel nem helyettesíthetők.

Azon esetekben, amikor visszaszorulnak a természetes támaszok, az intézményes ellátások sokrétű segítséget nyújthatnak.

Az öregedés nem egy individuális folyamat, hanem hatást gyakorol a szűkebb és a tágabb környezetre. Egyúttal az egymásrautaltságot is magába foglalja, melynek fontos eleme a generációk közötti szolidaritás.<sup>2</sup>

Az idősebb személyek számára úgy szükséges biztosítani a hozzáférést a különböző szolgáltatásokhoz, hogy az hagyjon teret, és adjon figyelmet az öregedési folyamatok egyediségének; figyelembe véve a meglévő tudást, képességeket, készségeket és lehetőség szerinti bővítésüket, a kellő mértékű testi, lelki, szellemi és társadalmi támogatásáról kell gondoskodni.

**Idősek nappali ellátását** azokon a településeken kötelező biztosítani, ahol háromezer főnél több állandó lakos él.

Jelen szakmai ajánlással az **idősek nappali ellátást** nyújtó intézmények, szolgáltatók számára szeretnénk segítséget adni. Hangsúlyozzuk, hogy jelen dokumentum nem kíván oktatási anyag lenni, nem protokoll, és nem folyamatleíró dokumentum; a felhasználók szociális képzés különböző szintjein elsajátított ismereteinek gyakorlati alkalmazását kívánja segíteni a szakmai standardok ismeretében.

A szakmai ajánlás **egységet** képez, azonban oly módon került összeállításra, hogy az egyes fejezetek akár önállóan is olvashatók, vagy olvasásuk sorrendje tetszés szerint felcserélhető az érdeklődésnek megfelelően, az egyes fejezetek megértéséhez jellemzően nem szükségesek az ajánlás korábbi fejezeteinek részletei.

Jelen szakmai ajánlásban főként az általános állapotú idősök ellátásával kapcsolatos szakmai szempontok kerültek megjelenítésre. A demens személyek nappali ellátásához kapcsolódó szakmai ajánlás ezen dokumentum második köteteként fog megjelenni.

*A demográfiai változások és az individualizációs folyamatok azt is jelenthetik, hogy a családok egyre kevésbé töltik be/tudják betölteni a természetes védőháló szerepét, a gondozási funkciókat, emiatt ez az intézményes ellátások arányának és jelentőségének növekedését eredményezi.*

<sup>1</sup> Szent-Györgyi Albert

<sup>2</sup>WHO 2002

## I. Az idősek számára nyújtott nappali ellátás célja

---

Az idősekről történő gondoskodásban a korábbi, veszteségekre összpontosító deficitmodell helyett, az önmaguk ellátására részben képes igénybe vevők meglévő képességek megőrzésében, szunnyadó készségek előhívásában, fejlődésmodellben szükséges gondolkodni.

Az idősek nappali ellátásának célja, hogy vállaljon jelentős szerepet az igénybe vevők szociális helyzetének javításában, egészségük megőrzésében, mentális állapotuknak megfelelő napi életritmust biztosító szolgáltatást nyújtson. Jelenjen meg a közösségi folyamatok katalizátoraként, mint ellátási forma. Az ellátás biztosításával a rászorultság fogalma széles körben értelmezve történjék, - a komplex gondozás minden eleme valósuljon meg személyre szabottan és igazodjon a lakosság igényeihez.

Az idősek nappali ellátása fontos területe az idősebb generáció közösségi életének. Célja, hogy a helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervezzen, valamint helyet biztosítson a közösségi szervezésű programoknak, csoportoknak. Biztosítsa, hogy a szolgáltatás nyitott formában, az igénybe vevői kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön. Napi rendszerességgel egyéni és csoportos foglalkozások szervezése, - folyamatos gondozói felügyelet biztosításával.

A nappali ellátási gondozási tevékenység megkezdése előtt is fontos tájékozódni az igénylő személy természetes támogató közegéről, annak rendszeréről. Az ellátás enyhíti az egyedüllét és a magány érzését, segítséget nyújt a társas kapcsolatok ápolásában, a tartalmas időtöltésben. Hozzájárul a napi életritmus strukturálásához, megtartásához.

Az idősek nappali ellátása által nyújtott szolgáltatások pótolhatják a hiányzó családi gondoskodást, a harmonikus életvitel megteremtésének lehetőségét, feloldják az egyedüllét, magány okozta izolációs érzést, megszüntetik a tétlenséggel járó káros hatásokat, kiküszöbölik a feleslegesség érzést. Segítségnyújtást nyújtanak krízishelyzetek megelőzésében, kezelésében, a fizikális és mentális egészség megtartásában. Felvilágosító előadások szervezésével, tanácsadással, gyógytorna, mozgás lehetőségének biztosításával, valamint *mentális gondozással* teszik élhetőbbé az idősek életét.

Segítségnyújtást az alapvető higiéniai szükségleteik kielégítésében, továbbá helyszíne lehet az idősek megfelelő étkeztetése megszervezésének. Szerepet vállal a hivatalos ügyek intézésében, az egészségügyi alapellátás elérésében.

A nappali ellátás szakmai programjába beépülő *szolgáltatási elemek* (tanácsadás, készségfejlesztés, háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás, esetkezelés, felügyelet, gondozás és közösségi fejlesztés) gyakorlati megvalósításával egy személyközpontú, szükségletorientált szolgáltatás kialakítására nyílik lehetőségünk, amelyben kiemelt szerepet kapnak a prevenciót célzó tevékenységek.

Fontos kialakítani az interperszonális kapcsolatok minél magasabb minőségét biztosító szintjét, ezen belül támogatva az önszerveződő csoportokat, aktívan bevonva a családtagokat rendezvények szervezésébe, lebonyolításába, saját ötleteik megvalósításába. Lényeges az idősekben rejlő tudás, tapasztalat, kezűgyességet igénylő tudások átadása, közösségi ötletek megvalósítása, kirándulások, színház/mozi/kiállítás látogatás.

## A szolgáltatás értékei, alapelvei

Az „érték” kifejezés köznapi értelemben vett értelmezését végig gondolva próbálunk eljutni azokhoz az elvekhez, mozzanatokhoz, tevékenységekhez, melyek által egy magasabb szintű működéshez, hatékonyabb módszerek alkalmazásához vezethetjük a szolgáltatókat és több alkotáshoz, örömhöz, sikerhez vezethetjük az igénybevevőinket.

A helyi szociálpolitikában, illetőleg a szociális szolgáltatások biztosítása során a következő értékeknek kell érvényesülni:

**Szociális biztonság** (ne fordulhasson elő, hogy a szükséglet szenvedők ellátás nélkül maradjanak);

**Preventív szemlélet** (most tegyünk, hogy elkerüljük a problémát);

**Relatív biztonság** (valamilyen „társadalmi kockázat” bekövetkezésekor az egyén, vagy a család élet-színvonala ne süllyedjen túlságosan nagyot);

**Differenciáltság;**

**Az ellátások, szolgáltatások „idősközeli” biztosítása;**

**Az ellátások és szolgáltatások alapvetően a megromlott szociális egyensúly korrekciójára hivatottak.**

Az ellátás, szolgáltatás nyújtása során, mindig figyelni kell:

- az egyenlőség,
- az igazságosság,
- a méltányosság,
- a társadalmi integráció,
- a szektorsemlegesség,
- az innovativitás,
- a minőség a szolgáltatásokban,
- a hatékonyság, hatásosság, elvének megvalósulására.

**Az összes szolgáltatási elem biztosítása során figyelembe vehető filozófia, szemlélet:**

- **Egyénre szóló;** - személyközpontú ellátás biztosítása.
- **Holisztikus ellátási szemlélet** (a szükségletek fiziológiás, lelki, szociális, spirituális területeken egyszerre jelennek meg).
- **A szükségletek, igények komplex felmérése** a hatékony esetmunka alapja.
- **Integrált emberkép** (az ember test, lélek, szellem egyszerre).
- **Szükséges, optimális beavatkozások meghatározása.**
- **Ne árts!** Beavatkozások negatív következményeinek elkerülése.
- **A csoportról, közösségről való gondolkodás során a hierarchikus szemlélet helyett a holarchia szemléletével nézzük azt.** Az egyén keresi tehát a helyét, szerepeit a közösségben, ugyanakkor a közösség is számít az egyén szerepvállalásaira, ami hiányzik, ha nincs jelen. Ennek fontos üzenete, hogy az egyén a közösség része, és a közösség is nélkülözhetetlen tagként tekint az egyénre.  
A megközelítés mögött az egyén egyszeri és megismételhetetlen üzenete jelenik meg, de nem individualista, hanem közösségi aspektusból. Összességében minden egyén fontos és szükséges tagja a közösségnek. A közösség az egyén életének meghatározó emberi szervezeti létformája. A globalizáció helyett a lokalizációt tekinti belátható térnek közössége működése szempontjából. Ez nem azt jelenti, hogy tagadja a globális hatásokat, hanem azt, hogy elsősorban saját belső, lokális működését, erőforrásait kívánja felhasználni.
- **A rászorultság helyett a méltányosság elve** jelenik meg a közösség gondolkodásában.
- **Az intimitás az emberek közötti személyesség és a „másik emberrel személyes, emberi kapcsolatban is lenni” a személyközi viszonyok meghatározó jellemzője.**

## II. Szolgáltatási elemek

A nappali ellátások az alábbi szolgáltatási elemeket biztosíthatják az igénybevevők szükségleteit figyelembe véve:

- tanácsadás,
- készségfejlesztés,
- háztartási vagy háztartást pótló segítségnyújtás,
- idősek nappali ellátása kivételével étkeztetés,
- esetkezelés,
- felügyelet,
- gondozás és
- közösségi fejlesztés.



### SZAKMAI PROGRAM ÉS SZOLGÁLTATÁSI ELEMELK

Az idősek nappali ellátásának biztosításakor, a Szakmai rendeletben <sup>3</sup> megfogalmazott szolgáltatási elemekre épülő szakmai program megvalósításával részesülhet az ellátást igénybe vevő személyközpontú, szükségleteire választ adó gondozásban.

A nappali intézmény működését bemutató szakmai program is ezekre a szolgáltatási elemekre kell, hogy épüljön. A működtetést biztosító fenntartó feladata meghatározni, eldönteni, hogy mely szolgáltatási elemek biztosításával alakítja ki a nappali intézmény tevékenységét, működését, hiszen nappali ellátás estén a vonatkozó jogszabály <sup>4</sup> szerint nem kötelező minden szolgáltatási elemet nyújtani.

Javasolt, hogy a biztosított szolgáltatási elemek kiválasztásánál feltétlenül vegyék figyelembe a jelenlegi, illetve a várható igénybe vevők körét, igényeit, egészségi állapotukat, valamint az intézmény tárgyi és személyi feltételeit<sup>5</sup>. Csak olyan szolgáltatási elem biztosítását szabad vállalni, amire a feltételek is biztosítottak.

A szolgáltatási elemek szakmai programban való kidolgozásánál fontos, hogy jelenítsük meg a szolgáltatási elemek megvalósításának a módját, határozzuk meg az igénybe vett módszereket, a szakmai program térjen ki a tevékenységek folyamatszabályzására, az ellátás mikéntjére.

Nem fogadható el az a szakmai program, amiben az adott szolgáltatási elem meghatározásakor csak a szakmai rendeletben leírt, általános megfogalmazást, definíciót rögzítik.

A szolgáltatási elemek szakmai programba történő illesztésénél azt határozzuk meg, hogy az adott intézmény, a saját ellátási területén, az igénybe vevői célcsoportnál miképpen valósítja meg a különböző szolgáltatási elemeket a feladatellátás során.

<sup>3</sup> 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

<sup>4</sup> 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről 77. §

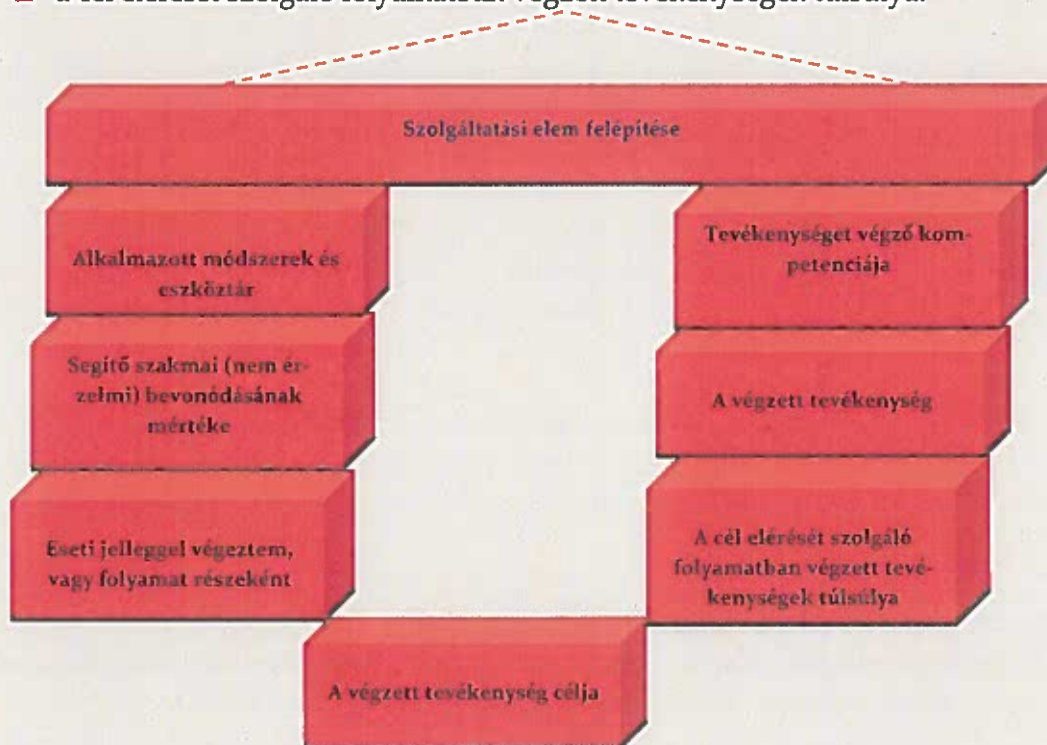
<sup>5</sup> Személyi és tárgyi feltételek részletesebb kifejtése a III. fejezetben található.

A tevékenységek végzésével kerülnek megvalósításra a szolgáltatási elemek. A szolgáltatási elemek szoros kapcsolatban állnak, mégis önálló egységet alkotnak. A szolgáltatási elemek a tevékenységeknél átfogóbb kategóriák. Az egyes szolgáltatási elemek párhuzamosan is nyújthatók, és dokumentálhatók, ez összefügg azzal is, hogy milyen kompetenciákkal rendelkező munkatársakkal biztosítjuk szolgáltatásinkat. Egy adott tevékenységet az adott igénybevevő vonatkozásában egy szolgáltatási elembe kell sorolni.



Mi segít eldönteni, hogy bizonyos tevékenységet melyik szolgáltatási elembe soroljuk be?

- A végzett tevékenység,
- a végzett tevékenység célja,
- az alkalmazott módszerek és eszköztár,
- a tevékenységet végző kompetenciája,
- eseti jelleggel végeztem, vagy egy folyamat részeként,
- a segítő bevonódásának (nem érzelmi) mértéke (önállóan, felügyelettel, segítséggel)
- a cél elérését szolgáló folyamatban végzett tevékenységek túlsúlya.



Egy szolgáltatási elemre vonatkoztatva példaként az esetkezelést emeljük ki:

Az esetkezelés szolgáltatási elem egy kis részeként megvalósulhat a tanácsadás, mint tevékenység, de ettől még az igénybevevő részére nyújtott szolgáltatási elem az esetkezelés, mert a szolgáltatási elembe az esetkezeléshez kapcsolható szakmai tevékenységek kerültek elvégzésre. Például a tanácsadás tevékenység lehet, hogy a tanácsadás szolgáltatási elembe kerül besorolásra, mert egy tanácsadási folyamat („javaslatkialakítási folyamat”) része. Ugyanakkor az is elképzelhető, hogy egy másik folyamat (például: gondozás, készségfejlesztés) részeként végeztük a tanácsadás tevékenységet, egyetlen alkalommal. Ilyen esetben értelemszerűen nem fogjuk tanácsadás szolgáltatási elembe sorolni.



### **Példa a gyakorlati alkalmazásra**

Ha egy korábban jól horgoló igénybevevő újra elkezd horgolni és ebben tudatosan, megtervezett módon segíték neki, majd ennek következtében javul a finommotorikája, akkor a beavatkozásom eredményes volt, valóban fejlesztettem, a folyamat a készségfejlesztés szolgáltatási elembe illeszthető. Azonban, ha csak beszélgettünk egy jót a régi horgoláshoz kötődő emlékei kapcsán és nem járt erőfeszítem az igénybe vevő aktivitásával, vagy nem tudatosan, megtervezett módon tettem, akkor ezt segítő beszélgetésnek hívhatom. Ez **önmagában nem tanácsadás**, és esetkezelés is inkább akkor lehet, ha például a problémamegoldó modell mentén haladtunk (probléma meghatározása, célok, módszerek, döntés, cselekvés).

Ha azonban beszélgetéseink rendszeressé válnak, és tudatosan építem fel a beszélgetést, meghatározok valamilyen elérendő célt, akkor ez már lehet tanácsadás vagy esetkezelés szolgáltatási elembe tartozó szükséglet kielégítési folyamat. Ekkor már lehet, hogy kibontakozik egy veszteség feldolgozásra irányuló lelki támogató munka.

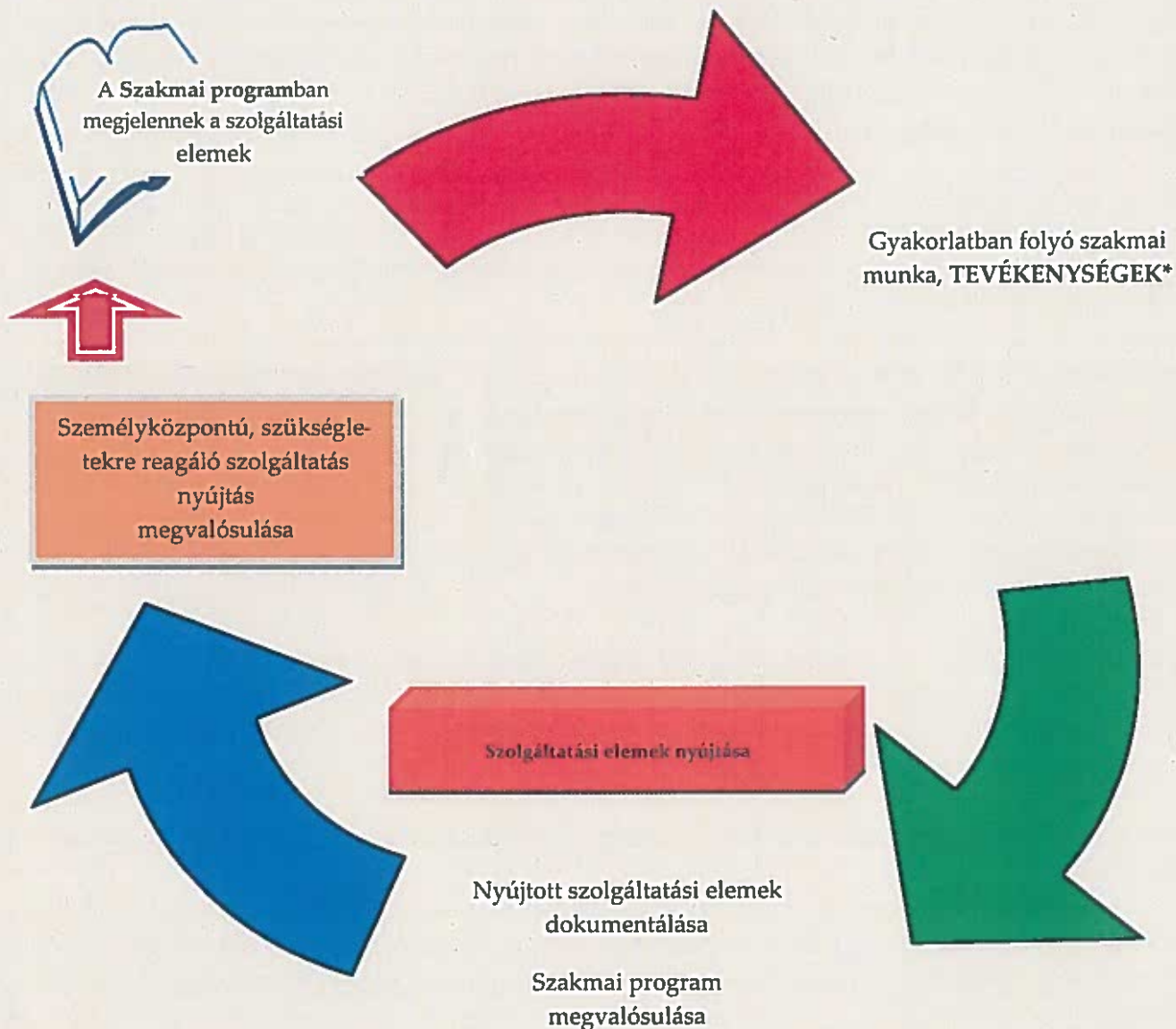
Ha azonban a horgolás tevékenysége és az elkészített termékek, alkotások másokat is megszólítanak és pl.: az önkéntes fiatalok számára vonzóak, és az igénybe vevő(k) tanítják őket, akkor már generációk együttműködéseként közösségi fejlesztő tevékenységről is beszélhetünk, főleg, ha esetleg az alkotásokból kiállítást és valamilyen rendezvényt is szervezünk külön projektként. Ez esetben fontos tényező, hogy a generációk közti kapcsolat erősítése tudatos, tervezett célként került meghatározásra. A közösségi fejlesztés szoros kapcsolatban kell, hogy álljon a szociális készségfejlesztéssel. **Egyik eredménye, a másik eredményeit is magával hozza.**

További példaként említve, kompetencia fejlesztésként jelenhet meg a mosógép használatának megtanítása, de ha már önállóan használja az igénybevevő, akkor háztartást pótló segítségnyújtás a megvalósuló szolgáltatási elem. Amennyiben átmenetileg felügyelnem kell a tevékenységet, akkor felügyelet szolgáltatási elem tekinthető relevánsnak.

A nappali ellátás segítő tevékenységei során sokszor kis különbségekkel jelennek meg az egyes szolgáltatási elemek.

A leírt esetek például szolgálnak arra, hogy a készségfejlesztés kapcsolatban állhat a tanácsadással, esetkezeléssel, de a közösségi fejlesztés felé is utat nyithat. A segítő szemlélete, az ellátást igénybe vevő szándékai, döntései, a többi érintett reakciói mind meghatározzák a beavatkozásaink eredményességét.

## A szolgáltatási elemek gyakorlatban történő megvalósulása a szolgáltatás nyújtás során



6

A szolgáltatási elemek biztosítása során az igénybevevői oldalról érkező újabb szükségletek, valamint az ellátás nyújtása során szerzett szakmai tapasztalatok visszacsatolásra kerülnek, folyamatba rendeződnek és előkészítik, előre vetítik a szakmai programban történő változtatásokat. (pl. új szolgáltatási elem bevezetése, mert megfelelő kompetenciával rendelkező új munkatársat sikerül foglalkoztatni).

<sup>6</sup> „A szolgáltatási elemek felépítése” című ábránál részletesen jelennek meg a kapcsolódó tartalmak.

## 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 szolgáltatási elem alkalmazása azon személyek esetében javasolt, ahol a biztosított szolgáltatás **több szolgáltatási elemet magába foglaló**, illetve az egyes szolgáltatási elemek során végzett tevékenység **összetett**.

Az esetkezelés első szakaszában a szolgáltatást igénybevevő személy fizikai és egészségügyi állapotának, kompetenciáinak, szociális helyzetének, valamint támogatási szükségletének és igényeinek minél alaposabb megismerése, felmérése történik. A megismerés alapja a szolgáltató és az igénybevevő személy szoros **együttműködése**, de a felmérésbe bevonhatók az ellátást igénybevevők környezetében élő személyek, esetleg team-munka keretében, egyéb szakemberek.

A rendelkezésre álló adatok, információk alapján a problémák, kockázatok elemzése, lehetőségek feltárása és a szolgáltatás tervezése történik meg, annak érdekében, hogy az igénybevevő a számára optimális szolgáltatást vehesse igénybe, a számára legkielégítőbb **tevékenységek, szolgáltatási elemek** alkalmazásával. A segítő intervenciók a nehézségek biológiai, pszichológiai és szociális tényezőinek vizsgálatán alapulnak, melynek során a szociális kontextus figyelembevétele kiemelt hangsúlyt kap.



### Mire irányulhatnak a segítő intervenciók?

A **segítő intervenciók** irányulhatnak **személyen belüli** változásokra, az egyénnek az **életterében** jelentős személyekkel való kapcsolatára és/vagy a szociális környezet változtatására. Idősek nappali ellátás nyújtása során különösen hangsúlyos ez a szolgáltatási elem.

Az esetkezelésnél az időskorúak **nappali ellátásában** kiemelkedően fontos a mikrokörnyezettel, a közvetlen családdal való kapcsolattartás.



### Hogyan lehetséges ebben az esetben együtt dolgozni a családokkal?

A családokkal végzett munka formája lehet az **egyéni tanácsadás, családi konzultáció** és lehet **csoportmunka**, akár a gondozással kapcsolatos ismeretek, készségek fejlesztése, akár problémákat feldolgozó jelleggel működik.



### Mit lehet tenni a gondozó hozzátartozó kiégése, kimerülése/belebetegedése ellen, az ő konkrét esetében?

- Ismeretek közvetítése az időskori betegségekről, ennek folyamatáról, szakkönyvek, folyóiratok, web-oldalak ajánlása.
- A betegség következtében kialakuló változásokkal kapcsolatos tudások átadása.
- Az állapotromlás mérséklésének lehetőségeivel való megismertetés.
- A krízishelyzetek felismerésére, krízisintervencióra és a helyzettel járó feszültségekre történő felkészítés.
- Támogatás és megerősítés abban, hogy a családtagok, hogyan lehetnek hatékonyak hozzátartozójuk ellátásában.

- A hozzátartozók támogatása kiterjed az ő biztonságérzetük növelésére is. Fontos, hogy a beteg hozzátartozója is pihenjen, esetleg átmeneti elhelyezés igénybevételével is segíthetjük a gondozó családot.

Az esetkezelés része lehet a hivatalos ügyek intézésében nyújtott segítség, amelyet az igénybe vevő önállóan nem, vagy nehezen képes megoldani, és amelyhez segítséget kér.

Az esetkezelés fontos területe a gyógyszerek, gyógyászati segédeszközök, modern inkontinencia termékek használatáról való tájékoztatás.



### Mire figyeljünk még?

Az esetkezelés kapcsán, mindig gondoljunk az idősök készségeinek, képességeinek megtartására, fejlesztésére. A teljesebb értékű életérzéshez erre nagy szükségük van, ezért fontos például, hogy az öltözködést, amíg csak tudja, maga végezze az utolsó percig. Pl: gombos ruha helyett cipzárás, fűzős cipő helyett tépőzárás stb. használata történjen, melyek segítségével tovább megmaradhat az idősök viszonylagos önállósága.



### Mire terjedjen még ki a hatékony esetkezelés?

A hatékony esetkezelésnek ki kell terjedni az ellátást igénybe vevő kapcsolatteremtési, kommunikációs, tűrőképességi, kitartási, helyzet felismerési képességének megtartására, esetleges fejlesztésére is. Erre kiválóan alkalmasak a szójátékok, állat asszisztált terápia, zeneterápia stb.

A közvetlen esetkezelésnél beavatkozunk, segítséget nyújtunk például egy agitált magatartásnál, konfliktus helyzetnél.

Közvetett esetkezelésnél az ellátást igénybe vevő érdekében teszünk, cselekszünk valamit például ügyintézés, levelezés, hozzátartozóval, kezelő orvossal történt interjú, érdekvédelem, adminisztráció, telefonok stb.

Bátorítást, megnyugtatót, meghallgatást, elfogadást, megvédést, együttérzést, ráébresztést, szembe-sítést, megerősítést, tanácsadást is magába foglal az esetkezelés mind az igénybevevő, mind a családtag esetében.

*Összegezve tehát az esetkezelés minden esetben folyamatot jelent, amelynek középpontjában az ellátást igénybe-vevő áll, bevonva a természetes és szakmai támogató erőforrásokat annak érdekében, hogy az adott személy életminőségét megőrizzük, vagy javítsuk.*



### Ki lehet esetkezelő?

A nappali ellátásban az adott személy ügyével foglalkozó megfelelő kompetenciájú (végzettség+tereptapasztalat) szakember (pl. Szociális felsőfokú végzettségek BA, MA, vagy mentálhigiénés szakember), aki az igénybevevővel kapcsolatban van, és a legtöbbet tud az ellátást igénybevevőről. Együttműködik és szükség szerint konzultációt folytat az esetkezelésbe bevont szakemberrel/szakemberekkel, családtagokkal és koordinálja együttműködésüket, és rendelkezik folyamat koordinációs kompetenciával.

### Az új szolgáltatási elem kapcsolata a korábbi szakmai jogszabály feladatellátásaival:

A régi jogszabályban szereplő tevékenység, „az ellátottak meglévő képességeinek megőrzése és fejlesztése, életvezetés segítése, szakorvosi ellátással való együttműködés, felvilágosítás, tanácsadás, a szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon való működtetése” tevékenység ezen elemhez sorolható.

## 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.*



**Központi kérdés: A tanácsadás lehet önálló munkaforma, mint az esetkezelés?**

Igen, lehet. Ennek megfelelő alkalmazása a segítő munka folyamataiban, komplex esetekben, már felsőfokú végzettséget igénylő, speciális ismeret.

A professzionális tanácsadásra napjainkban egyre nagyobb szükség van. Globalizált, technokratizált, bonyolult életünkben rengeteg gyors változás következik be, amely olyan információs mennyiség birtoklását igényelné, amelyre nincs kapacitásunk. Ezért szükségünk van a társadalmi szereposztás alapján létrehozott professzionális tanácsadókra.

Életünk különböző területein találkozunk tanácsadókkal: pályaorientációs, karrier, munka, betegségekkel kapcsolatos, pszichológiai, spirituális/hitéleti (lelkivezető, lelkész, pap), vezetői, pénzügyi, szociális, segítő szakembereknek szervezett (szupervízió, esetmegbeszélés), stb.

Hétköznapi értelemben, a laikus tanácsadás során általában **direkt tanácsadást** értünk. Ilyenkor legtöbbször gyors cselekvéses, értelmező, reflektív üzeneteket közlünk, amely a mi aktuális lelki állapotunktól, tudásunktól, előzetes beállítódásainktól, tapasztalati tanulási stílusunktól függ. Az így adott tanács lehet követendő a tanácskérő számára, de lehet teljesen érthetetlen számára. Ezeket jellemzően tanácsadás tevékenységnek nevezzük, ami nem azonos a tanácsadás szolgáltatási elemmel.

A **professzionális tanácsadás** során tudatosan felépített munkaformáról beszélünk. Ez lehet egy alkalom, de olyan folyamat is, amely céljának megfelelően folyamatosan **fókuszban tartja a tanácskérő témáját**, figyelembe veszi kognitív adottságait, témá(k)hoz való viszonyulását, érzelmi állapotát, tanulási, észlelési, megértési, kommunikációs lehetőségeit, stílusát.

A tanácskérés hátterében általában hiány, bizonytalanság, diszkomfort érzés, konkrét vagy kevésbé konkretizált kérdés áll. Ez az igény, érzés sokszor nem pontos vagy csak körülbelül sikerül meghatározni. Ennek megfelelően sokszor valamilyen pontosítás, meghatározás, információszerzés, a bizonytalanság érzésének csökkentése a tanácskérő célja.



**Szakmai kompetenciaelvárások (ki végezze?)**

A **direkt tanácsadást**, a nappali ellátásban szociális gondozó vagy intézményvezetőként/nappali ellátás vezetőként dolgozó munkatárs egyaránt végezheti. Szociális gondozó<sup>7</sup> kizárólag a kompetenciájába tartozó, egyszerű felkészültséget igénylő témában végezheti e tevékenységet.

A **nondirektív tanácsadást** az empatikus, aktív hallgatást igénylő munkaszakaszig a gondozó munkatárs is végezheti, ha ez indokolt. Ezt követően jó, ha átadja képzetesebb kollégájának a tanácsadást.

<sup>7</sup> Képzésben szerzett szakmai kompetenciák, munkaköri kompetencia figyelembevételével.

Szolgáltatói szinten szükséges elhatárolni az **egyévre szabott tanácsadáson** belül azokat a speciális tanácsadási formákat, mely kompetencia-igénye meghaladja a szolgáltatásban dolgozók kompetenciaszintjét.

A tanácsadás során megadjuk az ellátottak igényeinek megfelelő információkat, - **egyéni szükségüknek megfelelő kommunikációs csatornán keresztül** - abból a célból, hogy kellő mennyiségű és minőségű információval rendelkezzenek az őket érintő **információhiányos élethelyzeteken**. Az ellátást igénybevevőnek joga van a számára fontos információkhoz hozzájutni (pl.: intézményi házirend, napirend, programok, a személyével kapcsolatos döntések, intézkedések).

Kérésére tanácsot adhatunk **biztonságos kapcsolat(ok) kialakításával kapcsolatosan is**, az **abúzusok** (pl.: fizikai, érzelmi, gazdasági) **elkerülése céljából**.

A tanácsadás lehet akár **egyszeri alkalom is**, mely információkat továbbít az alább felsorolt területek valamelyikével kapcsolatosan:

- **intézményi jogviszonnal kapcsolatos ismeretek** (pl.: jogviszony létesítése, megszűnése, térítési díj, más szolgáltatások, ellátások, méltányosság gyakorlása, adatkezelés, panaszjog gyakorlásának lehetőségéről és módjáról), az ellátás(ok) **iránt érdeklődő élethelyzetét feltáró, egyénre szabott, adekvát információ átadása** olyan használható, személyes élethelyzeti döntéseket elősegítő lehetőség, amelyre érdemes időt szánni,
- az ellátás igénybevételének **első időszakában**, amikor saját céljait a szolgáltató által nyújtott működés adta lehetőségekkel kell összehangolni; vagy a nappali ellátást igénybe vevők eddigi közösségébe, mint csoportba kell beilleszkedni (normák, írott, rejtett szokások, elvárások), amelyek során minden igénybe vevőnek saját lélektani, kapcsolati reprezentációival is szembe kell nézni,
- az **idős egészségi állapotának jellemzői, életmód,**
- **sokszor az orvos időhiánya vagy a beteg lelki, fizikai állapota nem teszik lehetővé a diagnózis vagy életmóddal kapcsolatos tájékoztatás befogadását.** Időnként komoly feladat hárul ezen a téren a nappali ellátásban dolgozó szakemberekre. A feladat ilyenkor abban rejlik, hogy az egészségi állapottal kapcsolatos ismeretekkel rendelkező szakember közvetítőként tudjon támogató segítséget kérni háziórvostól, szakórvostól, speciális betegcsoportokat működtető szakemberektől. Fontos, a már ismert és kezelt krónikus betegségekkel kapcsolatos új ismeretek, információk életmódi tanácsok megosztása. Ebben az esetben a csoportosan végzett tanácsadási forma is hatékony lehet.
- **életvezetéssel, pénzkezeléssel kapcsolatosan,**
- **balesetvédelem, áldozatvédelem,**
- **a gondozási folyamattal, kitűzött célokkal kapcsolatos tájékoztatás,**
- **a mentálhigiénés tevékenység tartalma, módszerei,**
- **az állapot-megfigyeléssel, adatrögzítéssel kapcsolatos tudnivalók,**
- **minden, az ellátott által feltett kérdés megválaszolása vagy a válasz megadására alkalmas szakember megkeresése.**

**A tanácsadás szolgáltatási elem kiemelt jelentőségű a prevenció munká megvalósítása során.**

A tanácsadás **leggyakrabban szóban megvalósuló tevékenységet jelent.**

Lehet még papír alapú levélben, informatikai eszközökön keresztül: telefonon, levélben, skype-on történő. Ezen esetekben a személyes találkozás során működő összes kommunikációs csatorna (szóbeli, nem verbális, metakommunikáció) közül csak egy-kettő használható, amely a hatékony működés érdekében speciális gyakorlatot, tudásokat igényel.

Az új szolgáltatási elem kapcsolata a korábbi szakmai jogszabály feladatellátásaival:

A régi jogszabályban szereplő tevékenység, „életvitelre vonatkozó tanácsadás, életvezetés segítése” tevékenység ezen elemhez sorolható.

## Készségfejlesztés

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

A készség fogalma tanulásméleti megközelítésből:

*"A készség a cselekvés és a tevékenység automatizált eleme, amely a tudat közvetlen ellenőrzése nélkül működik. A készség a tanulás (gyakorlás) eredményeként alakul ki, és a teljesítményképes tudás fontos része. A készségek tehermentesítik az idegrendszert a feladatvégzés során, és lehetővé teszik, hogy az egyén az adott probléma megoldására koncentráljon."*<sup>8</sup>

A cselekvés automatizált eleme, mely a tudat közvetlen ellenőrzése nélkül funkcionál.

Fajtái: írás-, olvasás-, beszéd-, manuális-, szenzomotorikus-, intellektuális és összetett készségek. Készségek például: a kommunikációs készség, vitakészség, gyors helyzetfelismerés, bizonytalanságtűrés. Lehet szenzorikus, motorikus, szenzomotorikus, értelmi, ideomotorikus.



### Fejlesztés vagy szinten tartás?

Figyelembe kell venni azt is, hogy a már kialakult készségek is megkívánják a szintentartást.

A személyközpontú gondolkodás alapelvét szem előtt tartva, alapvető módszertani kérdés a szolgáltatási elem célmegjelölése szempontjából, hogy a nappali ellátást igénybevevő milyen fizikai, szellemi, pszichés állapotban van.

Ha az ellátott részben önálló állapotban van, akkor fizikai, szellemi (tudat, gondolkodás), lelki, szociális szempontokból már vannak veszteségei, hiányai. Proaktív szemlélettel a készségek fejlesztéséről beszélhetünk. Ebben az esetben az ellátottra úgy kell tekintenünk, mint egy újabb életszakasz kihívása előtt álló emberre, aki a jelenleg rendelkezésre álló személyes tulajdonságai között, képességei terén képes a fejlődésre. Ennek megfelelően, először ki kell derítenünk, hogy melyek az adekvánsan működő készségek, kompetenciák és ezek közül melyek igényelnek fejlesztést.

Ebben a folyamatban az ellátást igénybevevő bevonása, igényeinek megfelelő irányú és tempójú haladás, készség-fejlesztési/kompetencia-fejlesztési terv készítése fontos feltétele a sikeres és elégedettséget jelentő beavatkozásnak.

Lehetséges tevékenységek a készségfejlesztés szolgáltatási elem nyújtása során:



### Kompetenciák gyakorlásának, fejlesztésének lehetőségei

#### Manuális:

- népi kézműves kismesterségek, házműipari tevékenységek (szövés, csipkés, hímzés, gyékényezés, csuhézés, horgolás, kötés, faragás, stb.)
- háztartási, ház körüli tevékenységek (állat-, virág-, kertgondozás, varrás, barkácsolás, főzés, sütés, origami, terítés, dekoráció, stb.)

<sup>8</sup>(Szárz P., 2005)

- manuális készséget igénylő, szórakozást biztosító időtöltések (kártyázás, társasjáték, golyózás, stb.)
- nagymozgást igénylő tevékenységek (söprés, kertészkedés, gyümölcszedés, bevásárlás, mosás, teregetés, kirándulás, gyógyfürdő, képek, könyvek, archív dokumentumok rendszerezése, stb.)

#### Szenzoros készségek:

- vizuális (napi tevékenységek, önellátás biztosítása, célirányos feladatok)
- auditív (mindennapi kommunikáció, zenehallgatás foglalkozás)
- taktilis – mozgáskoordináció (torna, célzott, fejlesztő feladatok)
- íz (étkezés, közös ünnepek ételfogyasztása)
- szaglás (spontán vagy irányított, pl.: aromaterápia)

#### Az új szolgáltatási elem kapcsolata a korábbi szakmai jogszabály feladatellátásaival:

A régi szabályozás „szabadidős programok szervezése” tevékenysége ezen elem keretei között is alkalmazható, csak a tevékenységek ezen kívül még az ellátottak kompetenciának fejlesztését célozzák meg, a szabadidős programok keretein belül. A korábbi „speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése” tevékenység akkor lehet ezen szolgáltatási elem része, ha a szociális kompetencia fejlesztése a cél és ennek egyik eszköze a speciális csoport, önszerveződő törekvések segítése, támogatása.

## 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 háztartási, vagy háztartást pótló tevékenység célja az igénybevevő személyek komfortérzetének, jóléti állapotának biztosítása az egyén környezetében végzett tevékenységek, illetve mindennapi ügyei intézésében nyújtott tevékenységek által.

A tevékenység feladata nappali ellátás esetén legfőként a háztartást pótló jelleg, az ellátás jellemzőiből adódóan. A személyes szükségletek kielégítését biztosító feltételek, állapotok megteremtését hivatott pótolni ez a tevékenység.

A tevékenység során a szolgáltató az igénybevevő számára biztosítja a mosás, szárítás, vasalás, egyszerűbb ruhajavítás lehetőségét (pl.: foltozás, varrás, gomb felvarrása), melyet az igénybevevő akár részben önállóan, felügyelettel is el tud végezni. Amennyiben a ruházat nagyobb javításra, vagy alakításra szorul, úgy más szakemberhez irányítjuk, és külső segítséggel végeztetjük.

A szakember bevonódása a tevékenységbe az igénybevevő állapotától, és meglévő készségeitől is függ. A megfelelő tisztító- és technikai eszközök előkészítésével a mosás folyamatának biztonságos elvégzését a nappali ellátást nyújtó intézmény munkatársának kell lehetővé tenni.



#### Mit értünk mindennapi ügyek alatt?

A háztartást pótló tevékenység speciális területe az ügyintézés, mely az igénybe vevő személy személyes és hivatalos ügyeinek támogatását jelenti az igénybevevő személyes részvételével és közreműködésével, illetve közreműködéséhez szükséges képességek hiánya esetén, meghatalmazás alapján a segítő önálló tevékenysége által.



**Közüzemi ügyintézés:** azon ügyek intézésében való segítségnyújtás, amely az igénybe vevő háztartásához kapcsolódik és elengedhetetlen a mindennapi élet során, az önálló életvitel megtartásához:

- **figyelemmel kíséri** a közüzemi számlák befizetési határidejét, valamint segítséget nyújt a befizetésben,
- **leolvasni és bejelenteni** az óraállásokat,
- **biztonságérzet elősegítése** egyes szolgáltató cégek szerelési, karbantartási munkálatainak elvégzése során,
- **közüzemi tartozások** miatt háztartása fűtés, világítás stb. nélkül marad - visszakapcsolásos ügyintézés,
- **háztartásvezetés** kapcsán felmerült problémák megoldásában való segítségnyújtás (pl.: hó eltakarításának megszervezése, tüzelő behordásának megszervezése) -- házi segítségnyújtásban nem részesül, de segít a szervezésben, hogy valaki részére megcsinálja ezeket a feladatokat,
- **bevásárlás** a megfelelő infrastrukturális háttér esetén, megrendelés alapján házhozszállítással (nagyobb városokban on-line rendelés segítése vagy egyes üzletekkel együttműködési megállapodás alapján), mint mindennapi ügyintézésben való segítségnyújtás,
- **pénzgazdálkodás segítése** (igény esetén a havi jövedelem elköltéséhez iránymutatás nyújtása az ismert felmerülő költségek tekintetében),

**Fizikai alapszükségletek biztosítása:**

- **személyi higiéné** biztosításában való közreműködés,
- **tisztálkodási lehetőség** biztosítása,
- **ruházat** rendben tartásában való segítségnyújtás: mosás, vasalás, ruhajavítás.

**Az új szolgáltatási elem kapcsolata a korábbi szakmai jogszabály feladatellátásaival**

A régi jogszabályban szereplő tevékenység, .." a személyi tisztálkodásra, a személyes ruházat tisztítására, az étel melegítésére, tállására és elfogyasztására.." a háztartási, vagy háztartást pótló segítségnyújtás szolgáltatási elemhez sorolható.

---

## 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 szolgáltatás adott színterén, illetve viselkedési kockázat fennállása esetén a **lelki támogatást** is szolgálja. Nappali ellátás keretében a felügyelet megvalósulhat az **intézményben**, az igénybevevő **tevékenységének felügyeletével**, gondozói személyes jelenléttel (pl.: fürdés, mosás, vasalás az intézményben) **tevékenységének folyamatos figyelemmel kísérésével**, vagy rendezvények helyszínét jelentő **közterületeken**, vagy más intézményekben, **közszolgáltatásokhoz kapcsolódó helyszíneken** (nem kiváltva ezzel más közszolgáltatások hasonló tartalmú tevékenységeit). Felügyeletnek minősül a közösségi közlekedési szolgáltatások igénybevétele során a nappali ellátást nyújtó intézmény gondozójának jelenléte is.

A fentiekben felsoroltakon kívül a felügyelet megnyilvánulhat az alábbi tevékenységek folyamatos figyelemmel kísérésében:

- pénzkezelés felügyelete (pl. bank automatából készpénz felvétele),
- önálló ügyintézés felügyelete.

Az időskorú személyek számára a **biztonságos környezetet**, a lehető legkisebb korlátozás mellett, a legnagyobb szabadság biztosításával kell kialakítani. Ezért fontos, hogy az ellátást biztosító épületben és udvarban – felügyelet mellett – szabadon mozoghasson az idős. A nappali ellátást biztosító intézmény kialakításánál figyelembe kell venni az **idős igénybe vevők speciális szükségleteit** például azt, hogy felügyeletre lehet szükségük. Jó, ha a felügyelet nem zárat, tiltásokat, fölösleges korlátozásokat foglal magában, hanem a gondozók, terápiás munkatársak jelenlétét; jelenlétet azokban a pillanatokban is, amikor az ellátást igénybe vevő valami miatt elbizonytalanodik, félelem veszi körül, önkiszolgálási nehézségei vannak.

Egyre jellemzőbb az intézményekben alkalmazott **kamerás megfigyelő készülékek alkalmazása**. Soha sem szabad elfelejteni azt, hogy ezek az eszközök ugyan segíthetik a felügyeleti munkát, de nem helyettesíthetik a személyes jelenlétet.

A **felügyelet, személyes jelenlét** alkalmával fontos figyelmet fordítani az igénybe vevő egészségi és mentális állapotára, így a viselkedés, reakcióképesség, aktivitás, kommunikáció, hangulat, étvágy, ürités, stb. állapot változásokra. A legtöbb esetben az odafigyeléssel megelőzhetőek az idősök, agitált, agresszív megnyilvánulásai.

A felügyeletnek ki kell terjednie egyes esetekben a testi higiéniára is.

Legtöbb esetben **napközbeni gyógyszer bevételt is felügyelni kell**. Ezért kiemelten fontos a házi- orvossal, kezelő szakorvossal, hozzátartozóval történő kapcsolattartás. Jogszabály nem írja elő egyéni gyógyszernyilvántartó lap vezetését nappali ellátás biztosítása során, de elengedhetetlenül fontos a gyakorlatban egy ehhez hasonló gyógyszerelőlap vezetése, ahol nyomon követhető az igénybevevő nappali ellátás keretében végzett napi gyógyszerbevétele.

Fontos része lehet a felügyeletnek a behozott gyógyszerek tárolása, elhelyezése is. Erre ki kell alakítani megfelelően zárható tároló helyet, illetve, ha szükséges hűtési lehetőséget.

Az **étkezés, esetleges diéta és folyadék bevitel felügyelete** is fontos az időskorúak nappali ellátásában, mellyel a testi – lelki harmónia megőrzését biztosíthatjuk. Nem elég azt biztosítani, hogy az asztalon legyen mindig víz, vagy tea a kancsóban, hanem azt is felügyelni, kell, hogy isznak-e eleget az ellátást igénybevevők.

A felügyelet biztosítása egy kicsit kibővíülhet, ha megadjuk a lehetőséget az igénybevevőink számára, hogy a nappali ellátó intézménybe való bemenetel és hazamenetel idején, telefonon elérhetnek bennünket, ha problémájuk támadna. A biztonságérzetüket az idősöknek ezzel növelhetjük.

*Fontos összegzés tehát, hogy a felügyelet szolgáltatási elem szinte valamennyi szolgáltatási elemmel szoros kapcsolatban áll. A döntésüket, hogy egy tevékenységet felügyelet szolgáltatási elembe sorolnak-e, az fogja meghatározni, hogy az idős önállóan végzi-e az adott tevékenységet, amelyhez csak a jelenlétiünk, szóbeli támogatásunk szükséges számára.*

**Az új szolgáltatási elem kapcsolata a korábbi szakmai jogszabály feladatellátásaival:**

A régi jogszabályban szereplő tevékenység, „a gondozói felügyeletet a nyitvatartási idő alatt folyamatosan biztosítani kell”, illetve a biztonságos tárgyi környezet kialakítására” vonatkozó előírások.

## 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 gondozási tevékenység célja és feladata a gondozásra szoruló ember **szükségleteihez igazodó segítségnyújtás**, melynek mértékét és fajtáját mindenkor a segítségre szoruló személy **fizikális állapota, kora, egészségi, szociális és pszichés állapota, önellátási képességének mértéke** határozza meg. A gondozás holisztikus, specifikus, egyénre szabott, az egyéni szükségletekre reagáló szolgáltatás. A gondozás komplex tevékenység, több gondozási elem együttes alkalmazásával érhető el.

A gondozási tevékenység magába foglalja:

- az igénybe vevő személyes higiéniáját biztosító tevékenységeket,
- fizikai szükségletek biztosításához szükséges támogató tevékenységeket,
- hely és helyzetváltoztató mozgásának támogatását, igénybe vevő személy mozgatását,
- alapvető mentálhigiénés szükségletek biztosítását támogató tevékenységeket.

A gondozási tevékenység során különösen hangsúlyos az igénybevevők fizikai szükségletének kielégítése, fizikai állapotának megőrzése, meglévő képességeinek és önellátó képességének felhasználásával, megtartása, erősítése.



**Idősek nappali ellátása biztosítása során milyen fizikai gondozási tevékenységek jelenhetnek meg?**

- személyi higiéne biztosításában való közreműködés,
- egészségi állapotához és egyéni szükségleteihez igazodóan segítségnyújtás a tisztálkodásban, fürdés segítése, bőrápolás, kéz-és körömápolás, hajápolás biztosítása/segitése, alul- és túlgondozás elkerülésével,
- vitális paraméterek figyelése,
- vérnyomásmérés,
- pulzusszámolás,
- testhőmérséklet mérése,
- személyes szükségletek felmérése, ezek változásának nyomon követése,
- egészségi állapot figyelemmel kísérése megfelelő szakember bevonásával,
- gyógytorna,
- folyadékpótlás segítése, ellenőrzése,
- támogatás terápiakövetésben, gyógyszerekkel kapcsolatos tevékenységek: gyógyszerek kiadagolása, gyógyszerek szájon át történő beadása, gyógyszer bevételének ellenőrzése
- testközeli és test távoli gyógyászati segédeszközök használatának segítése, gyakoroltatása, tisztántartás segítése,
- fizikai aktivitás segítése- fizikai aktivitás ösztönzése, passzív, aktív, vezetett vagy támogatott/irányított mozgás formájában,

- pihenés biztosítása is lehet gondozási tevékenység, amennyiben a lefekvéshez gondozói segítségnyújtás történik (ruházat lazítása, kigombolása, mobilizás, hely illetve testhelyzet változtatás segítése,
  - étkezésben történő segítségnyújtás,
  - öltözködés segítése, ruházat felsegítése, gombolás, zipp-zár felhúzása, az igénybevevő ruházatának épségének ellenőrzése, évszaknak és időjárásnak való megfeleléségének megtekintése, apróbb javítás elvégzése a ruhán (pl. gomb felvarrása).
- (Az ápoló külső pozitív hatással van az emberi kapcsolatokra is, ez nagyon fontos.)



### Mentális gondozás

Az alapvető mentálhigiénés szükségletek biztosítását támogató tevékenységek az alábbiak lehetnek idősek nappali ellátása esetén:

- lelki támogatás, mentálhigiénés ellátás biztosítása,
  - segítő kapcsolat kialakítása,
  - izoláció megelőzése, feloldása – a külvilággal való kapcsolattartás minél szélesebb körben történő megvalósulása, különböző programokon való részvétel elősegítése,
  - társas kapcsolatok segítése – az elmagányosodás megelőzése,
  - családdal való kapcsolattartás támogatása
  - életvezetési segítségnyújtás
  - krízisállapot felismerése,

Az alábbi tevékenységek gondozói/ápolói kompetenciával nem végezhetők, ezek szociális felsőfokú végzettség(ek) birtokában láthatók el (BA, MA, vagy mentálhigiénés szakember):

  - pszichés, mentális, – segítő beszélgetések,
  - szorongás feloldása,
  - krízisintervenció
  - segítségnyújtás a veszteségek feldolgozásában (gyász).

### Az új szolgáltatási elem kapcsolata a korábbi szakmai jogszabály feladatellátásaival:

A régi jogszabályban szereplő tevékenység, „Az intézmény által nyújtott egészségügyi ellátás körébe tartozik a felvilágosító előadások szervezése, tanácsadás az egészséges életmódról, gyógytorna lehetőségének biztosítása, valamint a mentális gondozás.” Mindezek illeszkednek a „gondozás” szolgáltatás elemhez, illetve tovább bővíti, hangsúlyossá teszi az igénybevevők fizikai szükségletének kielégítését, fizikai állapotának megőrzését, meglévő képességeinek és önálló képességének felhasználásával azok megtartását és erősítését.

## 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.*

Az öregedés egyedi mind fizikai, lelki és szellemi, szociális és spirituális folyamataiban, és ennek megélése egyszerre belső, személyes és társas, közösségi esemény. Az addigi életút során átélt tapasztalatok egyértelműen növelik ezt a differenciáltságot, ezáltal az idősek csoportja az egyes nappali ellátást-nyújtó intézményekben heterogén összetételű lehet. Természetesen rendelkeznek egymáshoz hasonló körülményekkel, vagy jellemzőkkel, de jóval differenciáltabbak ezek a csoportok, mint

amit a korral, nemmel, családi állapottal, vagy az életszínvonalat tekintve behatárolni lehetne.<sup>9</sup>

A közösségi fejlesztés eszközeivel a szolgáltató képessé teszi az egyént a közösségi részvételre, az aktív időskor megtapasztalására és a közösség tagjait az aktív idős kor pozitív szemléletű befogadására, szemben az ageizmussal<sup>10</sup>.

A közösségi fejlesztés színtere egyaránt lehet intézményen belüli helyszín, de az intézmény falain kívül megszervezett programok egyaránt szolgálhatják az öntevékeny kulturális aktivitás megteremtését jeles napok, ünnepkörökhöz kötődő rendezvények megtartásával, hagyományteremtés - és őrzés facilitálásával, film- és könyvklubok, szakkörök, múzeumbaráti körök, amatőr tánc - és színjátszó csoportok, kórusok, kulturális hozzáférés segítségével egyaránt.

Ezen szolgáltatási elem lehetséges tevékenységeit tekintve nagyon fontos, hogy a programok szervezésénél figyelni kell arra is, hogy azok **nyitott formában**, a lakosság számára is elérhető módon kerüljenek meghirdetésre, lebonyolításra.

A közösségi fejlesztés szolgáltatási elem tevékenység tartalma rendkívül gazdag programok sorát öleli fel. Itt megjelenhetnek a különböző generációk közeledését szolgáló programok, előadások, események éppúgy, mint a hagyományőrző-teremtő programok, helyrajz és helytörténet, településtörténet témakörét felölelő programok is (pl. nagymama klub, óvodások műsora ünnepek alkalmával, falunap, családi nap, nyílt nap, kirándulás, rekreációs kirándulás, közös üdülés, szellemi totó, főzőverseny, sportbemutatók, stb.).

A nappali ellátást nyújtó intézmények környéken élő felnőttek és gyermekek szemléletformálása, megfelelő viselkedésminták kialakítása, szülői és gyermekszerepek segítése, negatív szocializációs hatások csökkentése, a szabadidő lehető leghasznosabb eltöltése, jól funkcionáló, egészséges közösség építése egyaránt meg tud valósulni az idősek és a gyermekek számára közösen szervezett programokban.

A rendezvények szervezése előtt ne felejtjük el felmérni, hogy a nyújtani kívánt szolgáltatások, rendezvények, programok mennyire vannak összhangban a helyi közösségünk szükségleteivel.

**Klubfórumok, kerekasztal beszélgetések szervezése egyaránt jó eredménnyel járhat a közösségi fejlesztés terén.**

**Tevékenységek a szolgáltatási elemeken belül, az idős korban lévők közösségének fejlesztése:**

- **a nappali ellátásban résztvevő igénybevevők közösségi fejlesztése:**
  - közösségi-, csoporthozzások, rítusok kialakítása, új szokások, rítusok bevezetése
- **a helyi idős közösség fejlesztése:**
  - közösségi, idős korosztálynak szóló projektek fejlesztése, támogatása: WHO célkitűzései alapján, prevenció, korrekció jelleggel:
- **mozgásos:**
  - nagymozgást célzó (pl. rendszeres kirándulások, túrák, kampányszerű mozgásos projektek, megmozdulások, szedd magad akciók)
  - finommotorikát célzó (kézműves tevékenységek versenyei, kiállításai)
  - szellemi fejlesztő (ki-mit tud, keresztretjvény, Harmadik Kor Egyeteme)
- **közéleti célzatú:**
  - **szakpolitikai egyeztető fórum** („vének tanácsához” hasonló helyi egyeztetések, ahol ágazati helyzetelemzés,- értékelés területén a tapasztalt, érett korosztályt a helyi szakpolitikák alakítói bevonják véleménykérő céllal),

<sup>9</sup> Szabadidő, művelődés, tanulás időskorban, Sági Zenina nyomán.

<sup>10</sup> Ageizmus: Életkor miatti hátrányos megkülönböztetés.

- az idős korosztályt érintő helyi események, rendeletalkotási folyamatok kapcsán meg-  
szólítják véleményezési céllal (integrált közösségi döntéshozatal kultúrája),
- történelmi megemlékezések, évfordulók
- helytörténeti jelentőségű szubjektív beszámolók („Az én településem” – a régi telepü-  
léskép megrajzoltatása fiatal grafikussal, így ez már generációk együttműködése is),
- helyi kulturális örökségek gondozása – helyi elfelejtett népdalok, szakrális énekek gyűj-  
tése, rendszerezése – egyetemi képzésben résztvevő hallgatók közreműködésével (ének-  
zene, andragógia, kulturális antropológia, stb. szakos hallgatókkal),
- helyi egyháztörténeti jelentőségű eseményekhez, személyekhez kötődő rendezvényeken  
való részvétel, visszaemlékező beszámolók.

#### A helyi közösség fejlesztése az integráltabb közösség érdekében

- A helyi közösség rendezvényeinek korcsoportos integrációval való ötvözése (falunap, város  
ünnepe, települési szintű jeles napok).
- Generációs együttműködések:
  - pótnagyi, pótunoka együttműködés (kíséret, felügyelet, mentálhigiénés kölcsönöségi  
együttműködések),
  - hitéleti együttműködések (spirituális élmények a helyi egyházi közösségek szervezésé-  
ben),
  - internetes oktatás, cserébe élettapasztalat, helyismereti, idegen nyelv, modellezés, bar-  
kácsolás, faragás, tudáscsere program,
  - énekek, mesék, versek, szakrális énekek, hangszeres darabok, kézműves tevékenység,  
„gasztró-örökség” cserébe házkörüli segítség,
  - hagyományos társasjátékok (kártya, malom, golyózás, gombfoci, stb.) cserébe telefon-  
használat tanítása.

#### A társadalom fejlesztése a befogadóbb társadalom megteremtése érdekében

- idősek hónapja, idősek értékeit, élettapasztalatát bemutató műsor, program,
- médiaszereplés (a nagyszülők tudásait –főzés, sütés, javítás, szerelés, „taxi-szolgálat”- aktív  
támogatásait mutatja be),
- a mai családmódell mellett létrejött új többgenerációs együttműködő családok pozitív pél-  
dájának bemutatása, ezen belül az idős generáció által vállalt szerepek.

#### Nappali ellátásban résztvevők csoportos jellemzőinek feltérképezése

- erősségei(k), szívesen végzett tevékenységei(k),
- ezen tevékenység(ek) kapcsolódása a helyi közösség tagjaihoz, eseményeihez, programjaihoz.

#### A tevékenység(ek) szervezése előtt vagy egy-egy közösségi program, együttműködés kapcsán ér- demes az alábbiakat végiggondolni:

- a tevékenység(ek) hatásai, eredményei a kiszemelt programokra,
- a hatások, eredmények következményei az összes résztvevő személyben, pl.: közönség (Mi-  
lyen érzéseket, gondolatokat kelt az együttműködés, „produkció”? Ezeket szeretnénk-e elérni?)
- a hatások, eredmények következményei célcsoportunkra (pozitív, erősítő jellegűek-e a hatá-  
sok?)
- Milyen intézményes, közösségi, csoportos, egyéni együttműködések jönnek létre és azok mi-  
lyen üzeneteket hordoznak?
- Mitől érzik magukénak a résztvevők a tevékenységet? Ezekre lehet még jobban építeni.

## Szakemberek kompetenciái

A intézményvezető/nappali ellátást vezető felsőfokú végzettségű szakember kiemelt munkaterülete a közösségi fejlesztő munka, amely a közösségi szociális munkaforma tudásaival és eszköz-készletével sikeresen végezhető. Ezen munka folyamatában a partneri szemlélet, nyitott és karbantartott kapcsolatok folyamatos befektetett munkát és kihívásokat is jelentenek. A szervezetek közötti együttműködés során az elkötelezett kulcsszereplők megtalálása és a velük folytatott párbeszéd (célok, értékek egyeztetése) a sikeres közösségi fejlesztő tevékenység fontos tényezője.

### A munka során megjelenő segítő szerepek

- a fejlesztés szakaszában: katalizáló, megfigyelő, bátorító, képessé tevő, koordináló
- a tervezés szakaszában: elemző, facilitátor, program-megvalósító, tényfeltáró, irányjelző
- az akció szakaszában: aktivista, tárgyaló partner, érdekképviselő, lázító agitátor, küldött, ügynök-alkusz

*Agten, a segítő szakemberek élethosszig tartó tanuláshoz, fejlődéshez kapcsolódó kompetenciáit vizsgálva állapította meg. ....a közösségi szakember:*

- *kritikusan viszonyul saját szakmai tevékenységéhez, folyamatosan képes azt fejleszteni és változtatni,*
- *szervezete (munkahelye) tevékenységéhez illeszkedően személyre szabott terv alapján fejlődik,*
- *mindenkor képes kritikus módon összefüggésbe hozni saját szakmai tevékenységét a szakmafejlődés új irányjaival. (Agten 2007).” Budai*

### Az új szolgáltatási elem kapcsolata a korábbi szakmai jogszabály feladatellátásaival:

A közösségi fejlesztés során, a korábbi „a helyi igényeknek megfelelő közösségi programokat szervez, valamint helyet biztosít a közösségi szervezésű programoknak, csoportoknak” tevékenység tovább végezhető, csak azzal bővül, hogy az ellátottakat „kivisszük” az intézmény falain kívül és úgy keresünk kapcsolódásokat a helyi közösség tagjaival, korcsoportjaival. Bekopogtathatunk mi is az óvodába, iskolába, más szociális intézménybe, kórházba. A korábbi jogszabályban szereplő „biztosítja, hogy a szolgáltatás nyitott formában, az ellátotti kör és a lakosság által egyaránt elérhető módon működjön” irányultság marad az új szolgáltatási elem szemlélete is. A régi szabályozás „szabadidős programok szervezése” tevékenysége ezen elem keretei között is alkalmazható, de jó kibővíteni a meghívottak körét és úgy szervezni egyre több szabadidős programot, hogy a helyi idős, idősödő korosztályból is hívunk, megszólítunk embereket. A korábbi „speciális önszerveződő csoportok támogatása, működésének, szervezésének segítése” tevékenység szintén ezen szolgáltatási elem része.

### III. A szolgáltatásszervezés, intézményműködtetés néhány meghatározó kérdése

#### Személyi és tárgyi feltételek

Az idők nappali ellátásának működtetéséhez szükséges szakmai létszám normáról, a szükséges végzettségekről jogszabályok rendelkeznek.

Fontos feladat azonban az, hogy az intézmény **szakmai programjában** megjelölt **szolgáltatási elemekhez**, az ott vállalt feladatok elvégzéséhez megfelelő szakemberekkel dolgozzanak. A szakmai gárda összeállításánál alaposan gondoljuk végig, hogy a csapat mire képes. Milyen szolgáltatás elem nyújtását tudják megfelelő minőségben elvégezni, mihez értő szakembereik vannak.

Egy új intézmény indításánál természetesen először a nyújtani kívánt szolgáltatás elemeket határozzuk meg, és ahhoz keresünk megfelelő kompetenciával bíró munkatársakat, és ehhez igazítjuk a továbbképzési elvárásainkat is. A már működő intézményeinkben javasolt előbb a munkatársak képességéhez igazítani a kiválasztott szolgáltatás elemeket. A kiválasztott szolgáltatás elemeket figyelembe véve, a **minőségi szolgáltatásnyújtást** úgy is elérhetjük, hogy a meglévő munkatársaink képzését, továbbképzését a hiányokra figyelve szervezzük meg, és fokozatosan bővítjük a nyújtandó szolgáltatás elemeket a megfelelő kompetenciával bíró munkatársak bevonásával.<sup>11</sup>

**Mihez kell érteni egy idők nappali ellátását irányító intézményvezetőnek?**

Különösen fontos kérdés ez az önállóan működő nappali intézmények esetében, de ezt a kérdést érdemes abban az esetben is feltenni, amikor egy integrált intézmény részeként működő idők nappaliját is irányító intézményvezetőről beszélünk.

A teljesség igénye nélkül néhány fontos **intézményvezetői** attitűd, mely nélkülözhetetlen az idők nappali ellátásának irányításához a megszokott elvárásokon túl:

- Az intézményvezető ismerje az ellátást igénybe vevők állapotára jellemző nehézségeket, elvárásait, állapotuk jobbítását célzó lehetőségeket.
- A professzionális intézményvezető képes legyen az intézményének önálló arculatot adni, a jogszabályi elvárások betartása mellett is.
- Tudjon reagálni a változásokra, figyeljen az új kezdeményezésekre, igényekre és azokat igyekezzen kivitelezni.
- A vezető állandó tanulással biztosítsa szakmai fejlődését.
- Forrás bővítő tevékenységével állandó innovatív helyzetet teremtsen az intézményben.
- A vezető képes legyen az operatív feladatok, a pénzügyek, a munkatársak és az információk menedzselésére.
- A munkatársakból csapatot tudjon létrehozni, akik képesek az intézmény teljesítményének növelésére.
- A vezetőnek képesnek kell lenni a csoport és saját maga munkájának megtervezésére, az elvégzett munka ellenőrzésére, várja el a visszacsatolást, diszfunkció esetén megfelelő beavatkozásra legyen képes.
- Tudjon hosszútávon gondolkodni az intézmény működését tekintve és képes legyen meghatározni az intézmény emberi erőforrás iránti igényét.

<sup>11</sup> Vö.: Szolgáltatási elemek fejezet „A szolgáltatási elemek gyakorlatban történő megvalósulása a szolgáltatás nyújtás során” ábra



- A vezetőnek el kell kötelezni magát a minőségi szolgáltatás mellett.
- A minőségi elköteleződését minden dolgozójánál legyen képes érvényesíteni. A minőségi munkavégzést a munkatársaitól várja is el.
- A minőségi munkavégzés feltételeit legyen képes megteremteni (munkatársak megfelelő képzésével, tárgyi eszközök biztosításával, stb.).
- A vezető az intézmény menedzsere, aki felismeri a problémákat, meghatározza a tennivalókat, dönt a problémák megoldásáról, gazdálkodik az erőforrásokkal.
- A vezető ismeri a helyi idősök szokásait, feltárja igényeiket, tud „közös nyelven” beszélni velük. Ismeri a helyi szubkultúrák, kisebb csoportok szokásait.
- Az intézményben folyó munkát folyamatosan értékeli, fejleszti, motivál. A tárgyalási technikája kifinomult, jó konfliktuskezelő, mások ötleteit fontolóra veszi, figyelmesen meghallgat másokat. A közös jövőkép felé húzza a munkatársait.

**Az ápoló/gondozótól elvárható tevékenység a szakképesítése által megszerzett kompetencián túl, mely nélkülözhetetlen az idősök nappali ellátásában a megszokott elvárások mellett:**

- Az ápoló/gondozó legyen képes a szakmai programban felvállalt szolgáltatási elemek nyújtásához igazodó személyre szabott, szükségleteknek megfelelő segítségnyújtásra.
- Legyen jó kapcsolatteremtő képessége.
- Legyen képes felkészültségének megfelelő felvilágosító előadások szervezésére, tanácsadásra.
- Az ápoló/gondozó ismerje az idősökre jellemző egészségügyi problémákat, fiziológiai jellemzőjüket.
- Legyen igénye az ellátást igénybe vevők minél szélesebb körű megismerésére.
- Partnerként tudjon viselkedni az ellátást igénybe vevők hozzátartozóival.
- Ismerje fel, és jelezze, ha valamelyik igénybevevő krízishelyzetbe vagy, konfliktusba kerül. Ennek megoldásában csak a kompetenciáját figyelembe véve vegyen részt.
- Legyen képes az intézményen belüli konfliktusok megelőzésére.
- Tudjon segítséget nyújtani a hitélet gyakorlásához.
- Nyújtson segítséget az idősöknek a tevékeny élet fenntartásához.
- Megfelelő szervező képességgel rendelkezzen a szabadidős programok, rekreációs tevékenységek biztosításához.
- Ismerje fel a közvetlen életveszélyt, legyen képes elsősegélynyújtásra.
- Ismerje a saját tevékenységéhez kötődő jogszabályi előírásokat és tevékenységéhez előírt dokumentáció szakszerű vezetését előíró szabályokat.

---

### **Külső terek kialakítása a színvonalas ellátás érdekében**

---

Egy jól működő nappali intézményben szükséges, hogy a külső és belső környezeti adottságok megfeleljenek az ellátást igénybe vevők számára.

A nappali ellátást nyújtó intézménynek könnyen megközelíthetőnek és a közlekedés szempontjából akadálymentesnek kell lenni. Olyan épületben kell kialakítani, ami tömegközlekedéssel, autóval és gyalog is könnyen elérhető. Az épületbe való bejutás akadálymentes, lehetőség szerint van olyan külső biztonságosan használható szabadterei kapcsolódás, - kert, udvar – ahol szervezhetnek szabadterei programokat is az igénybe vevőknek. A kert, udvar, park legyen kényelmes kültéri padokkal, fotelekkel, asztalokkal berendezve, illetve kültéri programok szervezéséhez illeszkedő egyéb építményekkel (sütőgető, teke, udvari sakk, stb). Fontos, hogy megoldott legyen a kellő árnyékolás és szélvédés. A kialakított utak, területek akadálymentesen használhatók legyenek. Jó, ha van lehetőség kertészkedésre, virágültetésre, növénygondozásra is.

A rendezett külső környezet, megfelelő parkolási lehetőség, biciklitároló megléte egyaránt lényeges. Amennyiben a nappali ellátást biztosító intézmény nem önállóan működik, hanem meglévő bentlakásos intézmény épületében található, a külső környezet kialakításánál alkalmazkodni kell a nappali ellátást igénybe vevők igényeihez is. Legyen olyan rész, - legalább elkülönített időben - ahol a nappali ellátást igénybe vevők igény szerint önálló programokat rendezhetnek, ami nem zárja ki azt, hogy az intézmény lakói, külső személyek igény szerint csatlakozzanak a programhoz.

## Belső terek kialakítása a színvonalas ellátás érdekében

### Közösségi együttlétre alkalmas helyiség/ek

Az önállóan működő nappali ellátást nyújtó intézményekben, attól függően, hogy milyen állapotú és típusú igénybevevői vannak, szükséges olyan közösségi együttlétre alkalmas helyiséget/helyiségeket kialakítani, ahol kis- és nagy csoportos foglalkozásokat, rendezvényeket, együttléteket tudnak rendezni. Praktikus létrehozni olyan előteret, ahol az érkezők a kabátot, táskát, egyéb dolgait érkezéskor el tudják helyezni.



### Mire figyeljünk?

Figyelni kell arra, hogy a közösségi helyiségek ne legyenek zsúfoltak, de legyen megfelelő számú és kényelmes ülő alkalmatosság és asztal. Az asztalok mindig alkalmasak legyenek a használati célnak. Az egyéb bútorok, szekrények a közösségi programok szervezéséhez szükséges célt szolgálják - a használt eszközöket, tárgyakat, játékokat -, megfelelően tudják tárolni benne.

Legyen elég hely ahhoz, hogy/ha valaki kerekesszéket, vagy járókeretet használ, biztonságosan tudjon közlekedni. Az akadálymentes közlekedés az épületen belül is biztosított legyen, de ne csak a küszöbmentességre gondoljunk, hanem a megfelelő ajtószélességekre is. A közösségi helyek legyenek világosak, elsősorban természetes fénnel ellátottak. A mesterséges megvilágítás olyan legyen, hogy mindenféle tevékenységre, olvasásra, tv nézésre alkalmas fényt tudjunk biztosítani. Praktikusak az oldalfalon elhelyezett célpontot megvilágító lámpák.

Figyelni kell arra, hogy minimálisra kell csökkenteni a baleset/veszélyhelyzetek kialakulásának lehetőségét, az igénybe vevők veszélyhelyzetbe nem kerülhetnek, részükre az alapvető szükségletek kielégítését biztosítani szükséges.

Fontos a falak, nyílászárók színének megválasztása, mellyel nagyon befolyásolható az ott tartózkodó hangulata. Általában a pasztellszínű, vidám színeket ajánlott használni.

A közösségi helyiségek legyenek otthonosan berendezve, gondoljunk a függönyökre, faliképekre, dístárgyakra, emlékeket idéző kézimunkákra, stb. A szőnyegek használatával óvatosan kell bánni, gondolni kell a megbotlás veszélyére, tisztíthatóságára, stb. A helyiségek szellőztetésének lehetősége is nagyon fontos. Huzatot, utcai zajt lehetőleg kerüljük szellőztetéskor.

Ha a nappali ellátást nyújtó intézménynek csak 1 darab közösségi helyisége van, akkor az legyen legalább olyan méretű, hogy kisebb csoport munkákhoz, vagy egyéni beszélgetéshez leválasztható legyen.

Jó, ha a televízió nézéshez és zenehallgatáshoz külön helyiség áll rendelkezésre. Ha ez nem oldható meg, akkor legalább, ne a terem központi részébe legyenek elhelyezve ezek az eszközök. A fejhallgatók használatának biztosítása is megoldás lehet arra, hogy ne zavarja a hang azokat, akik nem szeretnék hallani.

Ha a nappali ellátást nyújtó intézmény egy bentlakásos intézményen belül került kialakításra, akkor is szükséges egy olyan közösségi helyiség elkülönítése, amit csak a nappali ellátásban részesülők

használnak. Ez nem zárja ki azt, hogy a nappali ellátást igénybevevők és a bentlakásos intézményi részen élők ne vegyenek részt egymás programjain.

Tapasztalatok alapján elmondható, hogy a nappali ellátást igénybe vevők körében egyre többen igényelnék az intézménybe történő szállítás lehetőségét az ellátás igénybe vételéhez. Ez különösen vidéken válik szükségessé, ahol nincs, vagy rosszul kiépített a tömegközlekedési lehetőség. Ezért mindig nagy segítséget jelent az ellátás elérésében, ha biztosított a szállítási lehetőség.

### **Pihenésre alkalmas helyiség**

A pihenésre azok a helyiségek alkalmasak, melyek valóban csak azt a célt szolgálják. A felügyelet biztosított legyen, azaz a gondozó a pihenőtől ne legyen nagyon távol, miközben a többi igénybevevővel foglalkozik. A pihenési lehetőség (ágyak száma) legyen szinkronban az igénybe vevők számával és szükségleteivel. Erre különösen figyelni kell akkor, ha súlyosabb állapotú időseket is ellátunk. A pihenő szobák alkalmi sötétítése, hangoktól való elzárása is megoldható kell, hogy legyen. Az elhelyezett ágyaknak megfelelő méretűnek (magasságra és szélességre is gondolni kell) és megfelelő párnával, takaróval ellátottnak kell lenni. Szükséges, hogy a szobában legyen lehetőség a levetett ruha megfelelő elhelyezésére, esetleg táskák, különböző értékek elhelyezésére.

Amennyiben a nappali ellátás egy bentlakásos intézményben került kialakításra, a pihenő helyiség kijelölése akkor sem történhet olyan messze a gondozótól, hogy az ne tudja munkája közben figyelemmel kísérni a pihenő ellátottat.

### **Egyéb kiszolgáló helyiségek**

Ha mód van rá, jó, ha ki tudunk alakítani olyan tálalókonyhát, ahonnan az igény szerinti étkeztetést is meg tudjuk oldani. Ezek a tálalókonyhák alkalmasak lehetnek tea-, kávéfőzésre, szendvicskészítésre, az ebéd tálalására. A tálalókonyha berendezésénél fontos gondolni az előírt szabályok betartására. Megfelelő hűtési lehetőségekre, melegítési lehetőségre és mosogatás megfelelő megoldására. Az igénybevevők számához igazodó étkező edénnyel és ivási lehetőséget biztosító poharakkal, kancsókcal is rendelkezni szükséges.

Ha igény van az étkeztetésre és ennek megfelelően a nappali ellátásban fogyasztják el az ételt, akkor ehhez megfelelő ebédlőre van szükség. Ha ez nem oldható meg külön helyiséggel, akkor elkülönített időben a közösségi helyiség is alkalmassá tehető erre, de figyelni kell arra, hogy az étkeztetés zavar-talan és kényelmes legyen azok számára, akik ezt igénybe veszik. A megfelelően terített asztalról, elegendő időről, amíg az ételt elfogyaszthatja az ellátott, mindig gondoskodni kell.

A folyadékpótlás módszerét az ellátottak számára tudatosan ki kell alakítani. Mindig legyen elérhető számukra víz, tea, tiszta pohár.

### **Vizes helyiségek**

Szükséges a nemenkénti, illetve a mozgáskorlátozottak számára kialakított toalett. Igény szerint fürdési és egyéb tisztálkodási, mosási és ruhaszárítási lehetőséget is biztosítani szükséges, figyelve a tapintatosságra. Ha más bentlakásos intézményen belül van megoldva a nappali ellátás, a mosás, ruhaszárítás az intézmény mosodáján belül is megoldható. A toalett használatát és a fürdési lehetőséget, tisztálkodást is úgy kell ebben az esetben megoldani, hogy az ne legyen függő helyzetben a bentlakásban élőkötől.

### **Iroda, adminisztrációs lehetőségek**

A nappali ellátásban dolgozók számára biztosítani kell olyan helyiséget, ahol az adminisztrációs munkájukat nyugodt körülmények között tudják végezni. Megfelelően felszerelt helyiség, ahol megtalálható a számítógép, fénymásoló, telefon, zárható iratszekrény – az adatvédelem biztosításához -, ha gyógyszer is tárolniuk kell, akkor megfelelő zárható gyógyszer szekrény. Fontos, hogy ez a helyiség legyen akkora, hogy ügyfél fogadására (új igénybevevővel való tárgyalásra, hatósági ellenőrzé-

sekre, munkatársakkal való megbeszélésre, stb.) is megfelelő legyen. A munkatársak számára gondoskodni szükséges megfelelő szociális helyiségekről (mosdó, öltöző).

## **A Házirend szerepe és lényeges elemei az idősök nappali ellátásában**

A házirend a harmonikus közösségi élet és szakmai munka megszervezésének fontos eszköze. Meghatározza a nappali ellátást nyújtó intézmény **belső rendjét, és tájékoztatást nyújt** alapvető szabályokról. Ezek ismerete és elfogadása szükséges ahhoz, hogy nyugodt, otthonos légkörben folyhasson a szakmai munka, az ellátás. A házirendet olyan eszköznek érdemes tekinteni, mely az intézményben zajló élet békés, családias jellegének biztosítására hivatott.

A házirend célja, hogy az idősök számára megfelelő tájékoztatást nyújtson az **igénybe vehető szolgáltatások tartalmáról, módjáról**, biztosítsa a nyugodt, békés légkört, az érdekképviselőt, az együttélés szabályait, valamint elősegítse a dolgozók és az ellátottak harmonikus együttműködését.

A nappali ellátást nyújtó intézmény házirendjének kidolgozásakor, és strukturálásakor tartsuk szem előtt, hogy az **egyaránt szól az igénybevevőkhöz, hozzátartozóikhoz**, az intézményben dolgozó szakemberekhez.

Legyen a házirendünk befogadható terjedelmű, idősök számára is jól olvasható (megfelelő betűmérettel írott), **nyelvezete közérthető, barátságos**, a harmonikus együttélést szolgáló megfogalmazásokkal, a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelő szakmai tartalmakkal bíró, tájékoztató jellegű.

A vonatkozó jogszabályok ismerete elengedhetetlen, azonban ne kizárólag jogszabályokból történő idézetekből, hivatkozásokból építsük fel ezt a fontos szakmai dokumentumot.

A házirend **nyilvános dokumentum**. A nyilvánosságra hozatal lehetséges módjai:

- az intézmény **faliújságján történő kifüggesztés**,
- a fenntartó, és az intézmény **honlapján történő közzététel**.

A házirendről szóló tájékoztatás egy módja, az ellátottal és a hozzátartozóval szóban történő megismertetés a megállapodás aláírásának napján, de ez még nem jelent nyilvánosságra hozatalt.

A házirend változásakor a fenntartó által elfogadott házirendet **egységes szerkezetben** ismételten nyilvánosságra kell hozni.

A házirendet az intézményben jól látható helyen **ki kell függeszteni** és gondoskodni kell arról, hogy az igénybevevők, hozzátartozóik és az intézmény dolgozói számára is **folyamatosan hozzáférhető legyen**.

A házirend tartalmi elemei között elsődlegesen a nappali ellátást nyújtó intézmény, „klub” nyitvatartási idejét kell megjelenítenünk, mely fontos információ az igénybevevők, de hozzátartozóik, és az ellátás iránt érdeklődők számára is a szolgáltatás elérhetőségével, **hozzáférhetőségével kapcsolatosan**.

Amennyiben a házirendben megjelenített nyitva tartás időkorlátozásra, módosításra kerül, egyértelmű kiírással kell tájékoztatni az igénybevevőket erről, az időtartam megjelölésével (Pl.: munkanap áthelyezés következtében szombati nyitva tartás, hőségriadónál, havazásnál, stb., az intézményvezető szükség szerint a nyitva tartást módosíthatja.).

A **szolgáltatás kiszámíthatósága** érdekében az intézmény által nyújtott, biztosított szolgáltatások körét is szükséges megjeleníteni a Házirendben.

Fontos, hogy ennél a fejezetnél ne csak felsorolásszerűen kerüljenek megjelenítésre az egyes biztosított szolgáltatások; javasoljuk mellé rendelni az egyes szolgáltatásokhoz történő hozzáférés módját, a biztosított szolgáltatás szakmai tartalmát (pl. gondozás alatt, egészségügyi tevékenység biztosítása, szabadidős programok szervezése alatt milyen tevékenységeket kell érteni az adott nappali ellátást nyújtó intézmény esetében).

Az intézmény alapfeladatát meghaladó programok, szolgáltatások körét és térítési díját, azaz, ha a szolgáltatás igénybevétele a nappali ellátás térítési díján kívül eseti térítési díjjal jár, vagy önköltséges az igénybevétele, azt mindenképp jelenítsük meg.

Az idősek nappali ellátása szolgáltatáson belül az étkeztetés biztosítása nem kötelező feladat, az étkezés biztosítása nem kötelező része a nappali ellátásnak. Az ellátott azonban igényelhet ebédet az intézményben, szociális étkeztetés keretében (pl. helyben fogyasztással, elvitellel). Étkezési igénye esetén külön megállapodást kell kötni az idősek nappali ellátásra és az étkeztetés igénybevételére. Erről szükséges tájékoztatni az igénybevevőket már az étkezés igénylésekor.

Amennyiben az intézmény biztosítja az étel helyben történő fogyasztásának lehetőségét, az étkezéssel kapcsolatosan ki kell térni a házirendben arra, hogy naponta hány étkezés vehető igénybe, milyen formában, illetve meg kell jeleníteni azt, hogy mi az étkezések rendje (időpontja, intézményen belüli helyszíne, stb.), valamint az étkezés lemondásával kapcsolatos szabályokat.

Amennyiben helyben történik az étkezés igénybevétele, meg kell jeleníteni, hogy kézmosási lehetőség, nemenkénti elkülönített illemhely, evőeszköz és étkészlet milyen módon biztosított. Arra is kell gondolnunk, hogy amennyiben nappali ellátást igénybevevő az étkezést helyben fogyasztással veszi igénybe, gondozási feladatok is megjelenhetnek, melyet szükség esetén biztosítani kell (pl. étel feldarabolása, pépesítése, elfogyasztás segítése).

Ha az intézmény az általa szervezett foglalkoztatásból bevételre tesz szert, a házirendben meg kell jeleníteni az erre vonatkozó előírásokat, a felhasználás rendjét.

A harmonikus együttélés biztosításához fontos, hogy kerüljön egyértelműen megjelenítésre a házirendben a tisztálkodás, mosás és vasalás rendje, az igénybe vehető segítség mértéke.

**Tisztálkodás rendjének kialakításakor érdemes az alábbi szempontokat figyelembe venni:**

- **Fürdés biztosítása** az igénybevevő számára önállóan, vagy gondozói felügyelettel, vagy gondozói segítséggel fog történni.
- **A használt tisztálkodó szereket és eszközöket** (szappan, sampon, törököző, hajszárító stb.)ki biztosítja, fontos meghatározni, hogy milyen esetekben biztosítja az intézmény.
- **Mosás biztosítása** esetén szintén gondoljuk végig, és jelenítsük meg a házirendben, hogy a mosást milyen esetekben végezheti önállóan az igénybevevő, milyen mértékű gondozói felügyeletet vagy segítséget biztosít az intézmény, a mosószert, öblítőszert ki biztosítja;

**Vasalás rendjének meghatározása**

- **A vasaló**, (csakúgy, mint hajszárító esetén) használatának biztosítása esetén ne felejtjük el az érintésvédelmi szabályokat, tűz-és balesetvédelmi szempontokat végiggondolni, ehhez megfelelő helyiséget kijelölni, illetve érdemes ütemezetten engedélyezni a vasaló használatát. (pl. vasalás időkereteinek kifüggesztésével).
- **Jelenítsük meg a házirendben, hogy milyen mértékű segítséget, felügyeletet biztosít az intézmény a vasalás tevékenység során.**

### Veszélyeztető tárgyak köre

Az intézmény nem korlátozhatja az igénybevevőt a személyes tulajdonát képező tárgyai, illetve mindennapi használati tárgyai használatában, kivéve a házirendben meghatározott azon tárgyak körét, amelyek veszélyt jelenthetnek az ellátást igénybe vevők testi épségére.

A veszélyeztető tárgyak körét, ezen tárgyak birtoklásának feltételeit, illetve ellenőrzését a házirendben szabályozhatja az intézményvezető, azonban e szabályozás nem korlátozhatja a mindennapi használati tárgyak birtoklását, használatát.

### Ellátottjogi képviselő

A házirendnek nem kötelező tartalmi eleme az ellátottjogi képviselő elérhetősége, de megjelenítésre kerülhet ez is.

### Panaszjog gyakorlásának módja

Ebben a szakaszban jelenítsük meg, hogy kihez kell/lehet fordulni panasz ügyekben.

Lényeges, hogy az adott ügykörök fontosságához, súlyához mérten **különböző szintű észrevételezési lehetőségeket teremtünk meg** ellátottaink számára (pl.: *Az ellátást igénybe vevőt megilleti személyes adatainak védelme, valamint a magánéletével kapcsolatos titokvédelem. Az igénybevételi eljárás során különös figyelmet kell fordítani arra, hogy az ellátást igénylő adataihoz csak az arra jogosult személyek férjenek hozzá.*)

Amennyiben a panasztevő úgy érzi, hogy a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos joga sérül, vagy egyéb sérelem érte az igénybevétel során, panasszal fordulhat az intézményvezetőhöz, a fenntartóhoz és az ellátottjogi képviselőhöz. A panaszjog gyakorlásának a módját részletesen ki kell fejteni az intézmény alapidokumentumaiban (mikor, hol, milyen módon, kihez tehet panaszt, a panasz kivizsgálása mennyi időt vesz igénybe).

Amennyiben panaszláda kerül kihelyezésre az intézményben, és ezt a panaszjog gyakorlásának egy módjának tekinti az adott intézmény, akkor ezt is meg kell említeni a házirendben is.

### Együttélés szabályai dohányzás, alkoholfogyasztás

A házirendben is szükséges megjeleníteni (és a konkrét dohányzásra kijelölt helyen is), hogy az intézmény területén hol lehet dohányozni, és milyen körülmények között, valamint azt, milyen mértékben elfogadott az alkoholfogyasztás.



#### További javasolt tartalmak a házirendben

##### Igénybevevők-dolgozók kapcsolattartási, öröklési szerződés tilalma

A személyes gondoskodást nyújtó intézményben foglalkoztatott személy, valamint közeli hozzátartozója [a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 8:1. § (1) bekezdés 1. pontja] az ellátásban részesülő személlyel tartási, életjáradéki és öröklési szerződést az ellátás időtartama alatt - illetve annak megszűnésétől számított egy évig - nem köthet.<sup>12</sup>

Ezen tilalmat célszerű megjeleníteni a Házirendben is, hogy igénybevevőink számára is egyértelmű legyen.

##### Az intézmény eszközeinek, létesítményeinek használati rendje

Ebben a szakaszban az intézményi tulajdon megóvásával, védelmével, az intézmény rendjének, tisztaságának megőrzésével kapcsolatos elvárásokról, valamint a tűz- és balesetvédelmi szabályok betartásával kapcsolatos szabályokról fontos szót ejteni. A kulturált környezet értékeinek megóvása minden ellátottra nézve legyen kötelező.

<sup>12</sup> Szakmai rendelet 6.§ (10) bekezdése



Néhány példa az egyéb együttélési szabályokra, melyek megjelenítésre kerülhetnek a Házirendben

- Váltócipő használatával kapcsolatos ajánlás/kötelezőség az intézmény tisztaságának megóvása érdekében.
- Az ellátottak által hozott tárgyakért (telefon, ékszer stb.) az intézmény által vállalt felelősség mértékének megjelölése.
- A szórakoztató elektronikai eszközök használatára vonatkozó előírások (rádió, HI-FI berendezés, televízió, számítógép, DVD lejátszó, stb.).

Ellátottjogi szempontból kiemelkedő jelentőségű belefoglalni a házirendbe az intézményi jogviszony megszűnésének szabályait, közérthető formában megfogalmazni az intézmény által történő megszüntetés eseteit, és a jogorvoslat módját.

A Házirend dokumentumunkat végül lássuk el érvényességi záradékkal, mely tartalmazza a Házirend időbeli, térbeli és személyi hatályát, az intézményvezető aláírását, bélyegzőjét, a keltezés dátumát. (A Házirend hatálya külön fejezetben is tárgyalható).

## A tájékoztatási kötelezettség szinterei és szintjei

Az intézményi munka során tájékoztatási kötelezettségünk teljesítése egy több dimenziós folyamatként képzelhető el. Tájékoztatni nem csak egy alkalommal kell az igénybevétel során a kérelmezőket, igénybevevőket, törvényes képviselőket, hozzátartozókat.

### A tájékoztatás szintjei és tartalma

A tájékoztatás aktuális tartalma függ a tájékoztatás szintjétől is. Az ellátással/szolgáltatással kapcsolatos érdeklődők, potenciális igénybevevők számára a tájékoztatás tartalmába beletartozik például az intézménybemutató, illetve szolgáltatás bemutatása. Fontos feladat a napi munka során, hogy ez oly módon történjen, hogy ténylegesen alkalmas legyen az intézmény/szolgáltatás megismerésére, valódi tájékozódásra.

A tájékoztatási kötelezettség nem merül ki az intézményi jogviszony létesítésekor történő tájékoztatásban, tulajdonképpen fennáll egy folyamatos tájékoztatási kötelezettség az ellátás nyújtása során, és az ellátotti jogviszony megszűnésével összefüggésben is.



Mi a különbség az egyes szinteken a tájékoztatási tartalmakban?

Néhány példa az egyes szinteken történő tájékoztatási tartalmakra.

#### Az érdeklődők általános tájékoztatása

A tájékoztatás első szintje az ellátásról, szolgáltatásról érdeklődő személyek általános szintű tájékoztatása, mely segítséget kell, hogy nyújtson ahhoz, hogy el tudják dönteni az érdeklődők, hogy az adott ellátás, szolgáltatás megfelelő-e az ő helyzetükben. Minden érdeklődőt potenciális igénybevevőként megfelelő ráhangoló információkkal kell ellátni.

#### Kérelem előadásának/benyújtásának szintje

Az ellátás, szolgáltatás bemutatásán túl, itt a kérelmezés folyamatáról, a szükséges dokumentumokról, benyújtandó szakvéleményekről, az ellátás megkezdésének várható időpontjáról, a fizetendő térítési díjról történik a tájékoztatás.

## Szolgáltatás nyújtása során történő tájékoztatási szint

- az ellátott állapotáról, illetve annak lényeges változásairól,
- egészségügyi ellátásról, egészségügyi intézménybe való beutalásról,
- biztosított programokról, rendezvényekről
- az ellátás biztosításában felmerült akadályról,
- az ellátás szüneteltetéséről,
- az intézmény gazdálkodásáról, amely tartalmazza az intézmény működési költségének összeállítását, az intézményi térítési díj havi összegét és az egy ellátottra jutó önköltség összegét.

## Jogviszony megszűnése, illetve annak előkészítése során történő tájékoztatási szint

Az ellátás megszűnésekor tájékoztatjuk az ellátottat a megszűnés pontos időpontjáról, az esetlegesen fennálló térítési díj tartozásról.



### Kik a tájékoztatás alanyai?

- A potenciális igénybevevő, érdeklődő, igénylő,
- az ellátást igénybe vevő,
- törvényes képviselő,
- hozzátartozó,
- ellátást végzők.



### Intézményi felvételnél miről kell tájékoztatni az ellátottat és hozzátartozóját, törvényes képviselőjét?

- Az ellátás tartalmáról és feltételeiről, nyújtott szolgáltatás elemekről,
- intézmény által vezetett nyilvántartásokról,
- panaszjog gyakorlásának módjáról,
- intézményi jogviszony megszűnésének eseteiről,
- intézmény házirendjéről,
- fizetendő térítési díjról, teljesítés feltételeiről, mulasztás következményeiről,
- jogosult jogait és érdekeit képviselő társadalmi szervezetekről,
- adatkezelésről.



### Hogyan jelenjenek meg az egyes írásbeli tájékoztatók a különböző felületeken?

Az igénybevevők, illetve törvényes képviselőik számára releváns információk a szóbeli tájékoztatáson kívül, különböző egyéb felületeken is megjelenhetnek, így például:

- Szociális Ágazati Portálon,
- általános és szakmai, intézményi weboldalakon,
- szórólapokon, ismertetőkön, bemutatkozó anyagokon,
- önkormányzati, fenntartói, intézményi újságban,
- intézményi faliújságon.

A faliújság fontos tájékoztató pont az intézményi ellátásban részesülők számára. Az alábbiakban felsoroljuk azon dokumentumokat, információkat, melyeket fontos megjeleníteni az intézményi faliújságon:



- fenntartó neve, címe, elérhetősége,
- házirend,
- szakmai program,
- intézmény szervezeti és működési szabályzata,
- ellátottjogi képviselő elérhetősége,
- segélyhívószámok,
- házi orvos/ok rendelésének ideje,
- intézményi térítési díj,
- étlap (speciális diéta étlapja is),
- tűzvédelmi szabályzat,
- menekülési útvonal,
- programok, foglalkozások, rendezvények, előadások időpontjai, felhívások.

**Amit nem szabad a faliújságon, és az intézmény vagy szolgáltató közösségi oldalán megjelentetni!**

Személyes adatokat, olyan fényképeket, amihez a rajta látható személy nem járult hozzá, illetve olyan személyes információkat, amik sérthetik a személyiségi jogokat, tehát minden olyan információt, adatot tilos megjeleníteni, mellyel megsértjük bármely érintett információs önrendelkezési jogát.

## Adatvédelem a gyakorlatban

Az Alaptörvény VI. cikk (2) bekezdése rögzíti, hogy **mindenkinek joga van személyes adatai védelméhez, valamint a közérdekű adatok megismeréséhez és terjesztéséhez.** A személyes adatok védelméhez fűződő jog és a közérdekű adatok megismeréséhez fűződő jog is alapjog.



**Milyen jogszabályokat kell ismernünk és betartanunk ahhoz, hogy megvalósuljanak fentiek?**

*Az adatvédelem fogalom kissé megtévesztő, hiszen nem magának az adatnak, hanem a mögötte álló természetes személynek a védelmét jelenti. Az adatainkkal történő visszaélés is a személyünket, és nem az adatot sérti.*

Munkavégzés során a leghangsúlyosabb az Szt.<sup>13</sup> adatkezelésre vonatkozó szakaszainak ismerete és alkalmazása. Amennyiben ezeket a rendelkezéseket betartjuk, megvalósulnak a legfontosabb adatkezelési elvek, melyekről néhány példán keresztül, Infotv-t<sup>14</sup> is érintve foglalkozunk ezen fejezetben.

Lényeges, hogy akire vonatkozólag a nyilvántartás<sup>15</sup> adatot tartalmaz, a személyére vonatkozó adatok tekintetében betekintési, helyesbítési vagy törlési jogának érvényesítése mellett kérheti a jogai gyakorlásához szükséges adatainak

közlését a nyilvántartást vezető szervtől, vagy a szociális intézménytől. Ezért is nagyon fontos, hogy ismerjük az Szt. napi munkánkat érintő adatvédelmi rendelkezéseit. Az Szt. 18.-20. §-a a kezelendő adatok köréről részletesen rendelkezik. Az itt felsorolt, kezelt adatok vonatkozásában elengedhe-

<sup>13</sup> 1993. évi III. törvény

<sup>14</sup> Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényt

<sup>15</sup> Szt.18-18/B, 20 vagy 20/C §-ban szabályozott

tetlen az adatvédelmi elvek megtartása. Az információs önrendelkezési jog és az információs szabadság biztosítása érdekében a személyes adatok védelmét,- valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez és terjesztéséhez való jog érvényesülését,- szolgáló alapvető szabályokról, az Alaptörvény VI. cikke alapján került megalkotásra az (Infotv<sup>16</sup>), mely 2012. január 1-jével lépett hatályba, és célként fogalmazza meg, hogy **személyes adataival mindenki maga rendelkezzen**. E törvény hatálya a Magyarország területén folytatott minden olyan adatkezelésre és adatfeldolgozásra kiterjed, amely természetes személy adataira, valamint közérdekű adatra vagy közérdekből nyilvános adatra vonatkozik.



### Kinek kell alkalmaznia az adatvédelemre vonatkozó szabályokat?

A válasz egyszerű: **mindenkinek**, aki Magyarország területén személyes adatokat kezel, függetlenül az alkalmazott technológiától, vagy épp az adatbázis nagyságától.

A személyes adatok védelméhez való jog biztosítja, hogy az egyén maga rendelkezzen a személyével kapcsolatba hozható adatok nyilvántartásáról, felhasználásáról. A rendelkezési jog azt jelenti, hogy a személy azonosítására alkalmas adatokat - az úgynevezett személyes adatokat - csak az érintett beleegyezésével lehet rögzíteni, illetve továbbítani.

### Az adatkezelésre és az adatvédelemre vonatkozó alapelvek

- Személyes adat kizárólag meghatározott célból kezelhető;
- az adatkezelésnek minden szakaszában meg kell felelnie az adatkezelés céljának;
- csak olyan személyes adat kezelhető, mely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas;
- a személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető;
- az adatok felvételének és kezelésének tisztességesnek és törvényesnek kell lennie;
- az adatkezelés során biztosítani kell az adatok pontosságát, teljességét és naprakészségét;
- az adatkezelés során biztosítani kell, hogy az érintettet csak az adatkezelés céljához szükséges ideig lehessen azonosítani;
- személyes- és különleges adat akkor kezelhető, ha ahhoz az érintett írásban hozzájárul, vagy törvény közérdekből elrendeli.

*Az Szt.18-18/B. §. a 20. § vagy a 20/C. § szerinti nyilvántartásokból a szociális ellátásra való jogosultság megszűnésétől számított öt év elteltével - a szolgálati időre jogosító ellátások kivételével - törölni kell az adott személyre vonatkozó adatokat. A szolgálati időre jogosító ellátások esetében az adott személyre vonatkozó adatok törlését a Kormány rendeletben szabályozza.*

### A célhoz kötöttség elve a gyakorlatban

Tilos, az olyan személyes adat gyűjtése, felvétele, nyilvántartása, amelyre nincs szükség, azonban az adatkezelő megítélése szerint az **valamely jövőbeli felhasználásra** még jó lehet.

*Gondoljunk erre a napi munka során, adatfelvétel, fénymásolás, a sokszorosított iratok, dokumentumok elhelyezése, kezelése során is.*

Az ilyen „készletező adatgyűjtés” céltalan, azaz az adatgyűjtésnek nincs olyan meghatározott célja, amely valamely jog gyakorlásához vagy kötelezettség teljesítéséhez köthető lenne. Az adatkezelő a számítógépen nyilvántartott adatok esetében az adatokhoz való hozzáférést **jelszóvédelemmel köteles korlátozni** és a hozzáférésre jogosult személyekről nyilvántartást vezetni. A számítógépes adatállományokról legalább egy példány biztonsági másolatot kell folyamatosan készíteni.

<sup>16</sup> Az Infotv. hatályba lépésével hatályát veszítette a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény, így az erre történő hivatkozás a szakmai dokumentumokban téves gyakorlatot eredményez.

A papír alapú nyilvántartásokat az adatkezelő köteles illetéktelenek elől elzárva tartani.

A nyilvántartásokat megfelelően zárt helyiségben, az irattározási szabályok és belső előírások figyelembe vételével kell tárolni.

*Az iratokat és az adatokat tehát védeni kell különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés, megsemmisítés, valamint a megsemmisülés és sérülés ellen.*

Az Infotv. megfogalmaz bizonyos kivételes eseteket, melyekben személyes adat kezelhető akkor is, ha az érintett hozzájárulásával nem rendelkezik az adatkezelő.



#### Milyen esetekről lehet szó?

Ilyen eset lehet például, hogy az érintett hozzájárulásának **beszerzése lehetetlen** (pl. eszméletvesztés, baleset, rosszullet, stb.), vagy az aránytalan költséggel járna, és a személyes adat kezelése, az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll.



Ilyen, különleges eset lehet még, ha az érintett **cselekvőképtelensége folytán** vagy más elháríthatatlan okból **nem képes hozzájárulását megadni**, akkor a saját vagy más személy létfontosságú érdekeinek védelméhez, valamint a személyek életét, testi épségét vagy javait fenyegető közvetlen veszély elhárításához vagy megelőzéséhez szükséges mértékben a hozzájárulás akadályainak fennállása alatt az érintett személyes adatai kezelhetőek.



#### Mik a „hozzájárulás” feltételei?

Mit jelent a gyakorlatban a hozzájárulás? Azt jelenti, hogy az érintett **kényszertől mentesen, szabadon hozta meg döntését, mely megfelelő tájékoztatáson alapult**. Nagyon fontos elem ebben az esetben a **„megfelelő tájékoztatás”,** tehát az adatvédelmi nyilatkozat aláírása előtt tájékoztassuk igénybevevőinket a számukra megfelelő tájékoztatási szinten, és világos kommunikációs csatornán, hogy miért szükséges a beleegyezése, és az aláírása az adott dokumentumon.

Kiemelkedő jelentősége van annak, hogy az intézménynek, szolgáltatónak (ebben az esetben, mint adatkezelőnek) adatszolgáltatási kötelezettsége van az igénybevevőkkel és az általuk igénybevett ellátásokkal kapcsolatosan.

Írásban történő kérelem benyújtása esetén az adatok kezeléséhez történő hozzájárulás megadása vélelmezhető, de figyeljünk arra, hogy ez nem meríti ki a „hozzájárulás” tényét. Gyakorlati tapasztalat, hogy jó, ha rendelkezünk írott formátumban **hozzájáruló nyilatkozattal**, pl. „Adatkezelési hozzájárulás”, vagy „Adatkezelési nyilatkozat” dokumentum formájában.

**Különleges adat**<sup>17</sup> kezelése esetén **kizárólag írásban lehet az adatkezeléshez hozzájárulni**. Fontos leszögezni, hogy ha **nem részletes tájékoztatáson alapul a hozzájárulás**, akkor az adatkezelés jogellenes lesz. Amennyiben nem teljesülnek fentiek, tehát például nem előzte meg részletes és az igénybevevő szintjéhez igazodó tájékoztatás, akkor nem jogszerű az adatkezelés,- ez az **adatvédelmi incidens**.<sup>18</sup>

<sup>17</sup>Különleges adat: a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviseleti szervezeti tagságra, a szexuális életre, az egészségi állapotra, valamint a kóros szenvedélyre vonatkozó és a bűnügyi személyes adat.

<sup>18</sup>Adatvédelmi incidens a személyes adat jogellenes kezelése vagy feldolgozása, így különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés.

Az adatvédelmi incidens definíciója alapján tehát nem csak az adatbiztonsági intézkedések elmulasztásával bekövetkezett események minősülnek adatvédelmi incidensnek, hanem az adatvédelmi jogi szabályok megsértése is ide tartozik.

Kiemelendő emellett, hogy nem szükséges konkrét személy kapcsán tényleges sérelemnek bekövetkeznie ahhoz, hogy adatvédelmi incidensről lehessen beszélni, önmagában a személyes adat jogellenes kezelése (pl. az adatkezelésekről szóló részletes tájékoztatás elmaradása, az adatok megfelelő jogalap nélküli gyűjtése) is adatvédelmi incidens, akár szándékosan, akár gondatlanul, esetleg véletlenül következik be. A napi munka során erre fordítsunk kiemelt figyelmet!

## A minőségi szolgáltatás kritériumai

---

A szolgáltatás minőségi működtetése számos oldalról közelíthető meg, a szolgáltatást működtető, igénybevevő, finanszírozó és ellenőrző feleknek megvannak a maguk elvárásai, kritériumai, melyek teljesülése vagy nem teljesülése alapján egy-egy szolgáltatás minőségét megítélik.

A különböző felek elvárásai alapján a szolgáltatás minőségi megítélését az alábbi módon érhetjük el:

1. A szolgáltatás a hatályos jogszabályi háttérnek megfelelő módon működik.
2. A szolgáltatás gazdaságilag stabilan működik, az állami finanszírozás mellett hatékonyan deríti fel a lehetséges egyéb forrásokat, képes azok elérésére és hatékony, szolgáltatás minőségét javító felhasználására.
3. Kidolgozott szervezeti szabályzatokkal, protokollokkal, eljárásrendekkel rendelkezik, melyek lefedik a szervezet tevékenységi területeit.
4. Az eljárásrendeket, dokumentumokat rendszeresen elemzik, szükség szerint módosítják. A szolgáltatás tevékenységi köre a kötelezően ellátandó alapfeladatokon túl egyéb, az igénybevevői kör igényeinek megfelelő tevékenységeket is tartalmaz.
5. A szolgáltatás rugalmasan alkalmazkodik az igénybevevői igényekhez.
6. Az intézmény/szolgáltató rendszeresen vizsgálja az igénybevevői kör szükségleteit, igényeit, elvárásait, a kapott eredményeket a szolgáltatás fejlesztése során felhasználják.
7. Az igénybevevő számára a szolgáltatás térbeli és időbeli elérhetősége szükségleteinek és igényeinek megfelelő, a szolgáltatás a kért tevékenységet pontosan teljesíti, a munkatársak udvariasak, empátikusak, asszertív módon kommunikálnak.
8. Az igénybevevői körhöz igazodó infrastrukturális feltételek kialakításra kerültek.
9. Felkészült és változásokhoz alkalmazkodni képes intézményirányítás.
10. A munkafeltételek a szolgáltatás jellegének megfelelőek, a szolgáltató biztosítja az egészséges munkakörnyezetet, szakmai fejlődés lehetőségét, munkatársait képes motiválni, a szervezetben rendszeres esetmegbeszélés zajlik, lehetőség szerint a szupervízió biztosított.
11. Megfelelő az igénybevevő/gondozó aránya, mely lehetővé teszi a személyre szabott támogatást, gondozást, gondoskodást, foglalkozást.
12. A intézmény/szolgáltató munkatársai anyagi és erkölcsi elismerésben részesülnek munkájukért.
13. Állandó és szakmailag felkészült munkatársak állnak rendelkezésre folyamatosan, akik segítik az igénybevevőket problémáik megoldásában és megfelelő kompetenciával rendelkeznek a feladatvégzéséhez. A munkatársi kompetenciák folyamatos fejlesztése megvalósul.
14. Közösségben történő ellátás megvalósulása, a közösség támogató ereje hozzájárulhat az igénybevevők életminőségének javulásához.

15. Az intézmény az alapvető és egyéb vállalt feladatai ellátásában, a szolgáltatás minőségének javítása érdekében együttműködési hálózatot alakít ki, kapcsolatait folyamatosan fejleszti, az aktuális feladatoknak megfelelően módosítja.

## A nappali ellátások minőségének mérése

---

Az intézmény/szolgáltató innovációit befolyásoló tényezők körülhatárolása a szolgáltatást nyújtónak elsőrendű érdeke. Egy intézmény/szolgáltató által nyújtott szolgáltatás, biztosított ellátás minőségének méréséhez szükséges egy **belső értékelési rendszer**, és minőségbiztosítási rendszer kidolgozása és bevezetése. Mindez nem feltétlenül jelenti auditált rendszer tervezését/működtetését, de természetesen ennek lehetősége sem kizárt.

Az igénybe vevők körében **kérdőíves kutatást**, felmérést végezve, a **szolgáltatással kapcsolatos elégedettség mérés**, és az új szükségletek feltárása egyaránt meg tud valósulni.

Az **igénybe vevői létszámunk megfigyelése** – napi igénybevétel alakulása is mutató tud lenni a biztosított ellátás minőségére vonatkozóan; figyelembe véve azt a tényt, hogy az ellátás nem minden napos igénybevételének az oka nem kizárólag a nem megfelelő működés lehet, hanem az igénybe vevő egyéb elfoglaltságai is indokolhatják.

---

