

Készült a SZOCEG Nonprofit Kft. megbízásából az EFOP-1.9.8-17-2017-00012 számú, „Szervezeti hatékonyságnövelés a SZOCEG Nonprofit Kft.-nél” elnevezésű projekt keretében

SZÜKSÉGLETANALÍZIS

TARTALOMJEGYZÉK

A SZÜKSÉGLETANALÍZIS JELENTŐSÉGE ÉS CÉLJA	5
A SZÜKSÉGLETANALÍZISBEN RÉSZTVEVŐ INTÉZMÉNYEK	5
Gondviselés Időskorúak Otthona Bonyhádon	5
Szociális Ellátó Központ Decs	5
Gondviselés Integrált Szociális Intézmény Mázán	6
Időskorúak Otthona Mecsekjánosi	6
Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Nagykozáron	6
Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Sellyén	6
Időskorúak Otthona Szederkény	7
Dr. Raksányi Árpád Integrált Szociális Intézmény	7
MÓDSZERTAN	8
Módszertan bemutatása	8
Adatgyűjtés módszerei	8
Adatok elemzésének módszerei	10
A FELTÁRT SZÜKSÉGLETEK	11
4.1. Gondviselés Időskorúak Otthona Bonyhádon	11
Az intézmény munkatársainak szükségletei	11
A lakók hozzátartozóinak szükségletei	11
Javaslatok	12
4.2. Szociális Ellátó Központ Decs	13
Az intézmény munkatársainak szükségletei	13
Az intézmény lakóinak szükségletei	13
A lakók hozzátartozóinak szükségletei	14
Javaslatok	14
4.3. Gondviselés Integrált Szociális Intézmény Mázán	16
Az intézmény munkatársainak szükségletei	16
Az intézmény lakóinak szükségletei	16
Javaslatok	17

4.4. Időskorúak Otthona Mecsekjánosi	18
Az intézmény munkatársainak szükségletei	18
Az intézmény lakóinak szükségletei	18
Javaslatok	18
4.5. Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Nagykozáron	20
Az intézmény munkatársainak szükségletei	20
Az intézmény lakóinak szükségletei	20
A lakók hozzátartozóinak szükségletei	21
Javaslatok	21
4.6. Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Sellyén	22
Az intézmény munkatársainak szükségletei	22
Az intézmény lakóinak szükségletei	22
A lakók hozzátartozóinak szükségletei	23
Javaslatok	23
4.7. Időskorúak Otthona Szederkény	24
Az intézmény munkatársainak szükségletei	24
Az intézmény lakóinak szükségletei	25
A lakók hozzátartozóinak szükségletei	25
Javaslatok	26
4.8. Dr. Raksányi Árpád Integrált Szociális Intézmény	27
Az intézmény munkatársainak szükségletei	27
Az intézmény lakóinak szükségletei	27
A lakók hozzátartozóinak szükségletei	28
Javaslatok	28
4.9. Ellátástípusonkénti szükségletek	29
Időskorúak ellátása	29
Fogyatékkal élők ellátása	31
Családok átmeneti otthona	32
Hajléktalanellátás	32
Házi segítségnyújtás	34
Étkeztetés	34
Javaslatok	34

ÖSSZEGZÉS	35
MELLÉKLETEK	37
Lakókkal felvett kérdőívek	37

1. A SZÜKSÉGLETANALÍZIS JELENTŐSÉGE ÉS CÉLJA

A szükségletanalízis segítséget nyújt az intézményi szolgáltatások lokális igényekre formálásához. Az ehhez igazodó szolgáltatási módszerek kialakításának előfeltétele, hogy megismerjük az intézmények szolgáltatásait igénybe vevők szükségleteit. A szükségletek felmérésének hatékony módszere a strukturált, releváns adatokon alapuló kérdőívek felvétele. Az adatok elemzése alapján láthatóvá válnak a helyi szükségletek, és a kapott eredményeket alapul véve kidolgozhatók a szükséges változtatások lépései, és a kérdőívek elemzésével feltárt szükségletek kielégítésére új szolgáltatások kidolgozása is lehetővé válik.

2. A SZÜKSÉGLETANALÍZISBEN RÉSZTVEVŐ INTÉZMÉNYEK

2.1.1. Gondviselés Időskorúak Otthona Bonyhádon

Az intézmény címe: 7150 Bonyhád, Bank u. 3.

Az intézmény vezetője: Jakab Andrea

Az intézményben nyújtott szolgáltatás: idősek ápoló-gondozó otthona

2.1.2. Szociális Ellátó Központ Decs

Az intézmény címe: 7144 Decs, Ady E. u. 4-6.

Az intézmény vezetője: Farkas Anikó

Az intézményben nyújtott szolgáltatások: idősek ápoló-gondozó otthona, idősek nappali ellátása, fogyatékos személyek nappali ellátása, házi segítségnyújtás, étkeztetés

2.1.3. Gondviselés Integrált Szociális Intézmény Mázán

Az intézmény címe: 7351 Máza, Szabadság u. 19.

Az intézmény vezetője: Jakab Andrea

Az intézményben nyújtott szolgáltatás: Pszichiátriai betegek ápoló-gondozó otthona

2.1.4. Időskorúak Otthona Mecsekjánosi

Az intézmény címe: 7300 Komló, Mecsekjánosi puszta 3.

Az intézmény vezetője: Szanyi Angéla

Az intézményben nyújtott szolgáltatás: Idősek ápoló-gondozó otthona

2.1.5. Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Nagykozáron

Az intézmény címe: 7741 Nagykozár, Kossuth L. u. 28.

Az intézmény vezetője: Kőröshegyi Diána

Az intézményben nyújtott szolgáltatások: idősek ápoló-gondozó otthona, idősek nappali ellátása

2.1.6. Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Sellyén

Az intézmény címe: 7960 Sellye, Aradi u. 1.

Az intézmény vezetője: Dominkovicsné Farkas Mónika

Az intézményben nyújtott szolgáltatások: idősek ápoló-gondozó otthona, idős és demens személyek nappali ellátása

2.1.7. Időskorúak Otthona Szederkény

Az intézmény címe: 7751 Szederkény, Pécsi út 23.

Az intézmény vezetője: Bognár Attila

Az intézményben nyújtott szolgáltatás: idősek ápoló-gondozó otthona

2.1.8. Dr. Raksányi Árpád Integrált Szociális Intézmény

Az intézmény címe: 7900 Szigetvár, József A. u. 69-71.

Az intézmény vezetője: Vasvári Ibolya

Az intézményben nyújtott szolgáltatás: idősek ápoló-gondozó otthona, családok átmeneti otthona, hajléktalanok nappali melegedője, hajléktalanok átmeneti szállása

3. MÓDSZERTAN

3.1. Módszertan bemutatása

A szükségletanalízis alapját az intézményvezetőkkel, a lakókkal és a hozzátartozókkal felvett strukturált interjú adta.

Az **intézményvezetők** részére összeállított kérdéssor rákérdezett:

- a dolgozók szükségleteire, azaz melyek azok a fizikai, infrastrukturális és szakmai követelmények, amelyek ahhoz kellene, hogy el tudják látni munkájukat és az intézmény által ígért szolgáltatásokat tudják nyújtani;
- mennyire elégedettek az intézményi munkakörülményekkel;
- mire lenne még szükségük a feladataik ellátásához, a magas minőségben nyújtott szolgáltatásokhoz.

A **hozzátartozók**nak szóló kérdéssor az intézményekben ellátottak családtagjainak, hozzátartozóinak szükségleteire kérdezett rá: melyek azok a szolgáltatások, amelyekkel elégedettek, melyeken lehetne fejleszteni és milyen módon, illetve van-e olyan szolgáltatás, ami nem szerepel az intézmény repertoárjában, azonban fontos lenne a bevezetése. Ezenkívül az utolsó kérdésben lehetőséget adtunk arra, hogy bármilyen egyéb észrevételüket kifejtthessék.

A **lakók** számára összeállított kérdéssor tartalmát tekintve a hozzátartozókkal felvett kérdéssorhoz hasonló felépítésű, annyi különbséggel, hogy a kérdéseket próbáltuk konkrétabbá tenni az intézmények által nyújtott szolgáltatások felsorolásával.

3.1.1. Adatgyűjtés módszerei

A COVID-19 vírus okozta járványhelyzet és az érvényben lévő korlátozások miatt (az adatfelvétel ideje alatt látogatási tilalom volt életben) a SZOCEG Nonprofit Kft. intézményeiben az interjúk személyes felvétele nem volt lehetséges. Az intézményvezetőkkel online interjút vettünk fel, amelyet videó konferencia keretében végeztünk el, illetve egy vezető esetében telefonos interjú készült.

Az intézményekben lakó idősekkel az intézmények vezetői, illetve mentálhigiénés kollégái vették fel az interjúkat, szintén a látogatási tilalom miatt. Az idősek között rengeteg súlyosan demens ellátott van, akik nem tudják megválaszolni a kérdéseket, így az intézmény dolgozóira bíztuk az idősek kiválasztását, akik alkalmasak voltak a kitöltésre. Az így kapott válaszokat szkennelt formátumban vagy postai úton küldték el az adatok elemzése és a szükségletanalízis elkészítése érdekében.

A lakókkal felvett kérdőívek száma a SZOCEG Nonprofit Kft. intézményei szerint:

- Gondviselés Időskorúak Otthona Bonyhádon – nem érkezett kérdőív
- Szociális Ellátó Központ Decs – 11 db
- Gondviselés Integrált Szociális Intézmény Mázán – 23 db
- Időskorúak Otthona Mecsekjánosi – 5 db
- Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Nagykozáron – 4 db
- Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Sellyén – 16 db
- Időskorúak Otthona Szederkény – 14 db
- Dr. Raksányi Árpád Integrált Szociális Intézmény – 23 db

Fentiek alapján a szükségletanalízis elkészítéséhez 96 interjú felvétele és elemzése valósult meg a lakók által tapasztalt igények vizsgálatával.

Az ellátottak hozzátartozóival sem lehetett személyesen felvenni a kérdőíveket, ezért az intézményvezetők segítségével, az elektronikus levelezési címmel rendelkező családtagoknak e-mail formájában küldtük ki a kérdőíveket és a megadott határidőre kaptuk vissza a válaszokat. A szigetvári intézményben a hozzátartozók válaszait is a dolgozók vették fel, az esedékes hónap térítési díjának befizetésekor.

A hozzátartozók beérkezett válaszainak száma a SZOCEG Nonprofit Kft. intézményei szerint:

- Gondviselés Időskorúak Otthona Bonyhádon – 5 db
- Szociális Ellátó Központ Decs – 6 db
- Gondviselés Integrált Szociális Intézmény Mázán – nem érkezett kérdőív
- Időskorúak Otthona Mecsekjánosi – nem érkezett kérdőív
- Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Nagykozáron – 2 db
- Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Sellyén – 2 db
- Időskorúak Otthona Szederkény – 8 db
- Dr. Raksányi Árpád Integrált Szociális Intézmény – 10 db

A mázai intézményvezető már a kérdőív kiküldése során jelezte, hogy arra tekintettel, hogy intézményükben kevés ellátottnak van hozzátartozója, valószínűleg nem fogunk hozzátartozói választ kapni, amely az adatfelvétel lezárásakor be is igazolódott.

A hozzátartozók 6 intézményből küldtek vissza kérdőíveket, összesen 33-an adtak választ a feltett kérdésekre.

3.1.2. Adatok elemzésének módszerei

Az adatokat a különböző csoportok által adott válaszok szerint összegeztük. A beérkezett válaszok segítségével javaslatokat tudunk megfogalmazni, melyek specifikusan egy-egy intézményre alkalmazhatók és irányt mutatnak a későbbi fejlesztéseknek.

4. A FELTÁRT SZÜKSÉGLETEK

4.1. Gondviselés Időskorúak Otthona Bonyhád

Az intézmény munkatársainak szükségletei

Az intézmény vezetője szerint az ápolási eszközök minősége és mennyisége megfelelő, ilyen tekintetben nem jelölt meg komoly hiányosságokat. Az infrastrukturális eszközökkel való ellátottság kapcsán azonban megjegyezte, hogy szükség lenne például a mentálhigiénés kollégáknak saját számítógépre. Amennyiben rendelkezésre állna elegendő számú eszköz, a munkatársak támogatni tudnák az intézményvezetőt az adminisztrációs feladatok ellátásában, illetve a lakók egyéni gondozási terveit is ilyen formában tudnák vezetni.

A tárgyi eszközellátottságon túl azt is megjegyezte a vezető, hogy az intézményben dolgozó nővérek számára nehéz feladat megküzdni a hozzátartozók büntudatával, amiért idős családtagjukat otthonban helyezték el, ezt még mindig övezi egy tabu, rossz megítélés. A büntudatukat a nővérekre vetítik ki, a hozzátartozók sokszor minősítik munkájukat.

Szintén nem az elengedhetetlen szükségletek között említette az intézmény vezetője, de a jövőbeli tervek között jelölte meg, hogy mivel nincs egységes munkaruhája az intézményben dolgozóknak, így szükséges lenne ennek biztosítása is.

A lakók hozzátartozóinak szükségletei

A hozzátartozók véleménye alapján a legfontosabb szükségletek az intézményben a folyamatos felügyelet, szükség esetén segítségnyújtás, szállás, étkeztetés, orvosi felügyelet.

Emellett a fontossági sorrendben következő pontként megjegyezték a hozzátartozókkal való rendszeres kapcsolattartást, és tájékoztatást a lakók (családtagjaik) állapotával kapcsolatban, a gondozottak megfelelő ellátását, egészségi állapotának rendszeres felmérését és annak megőrzését, valamint a lakók állapotának megfelelő testi – lelki ellátását.

Szintén a hozzátartozók által megküldött kérdőívek alapján megállapítható, hogy az aktív lakók számára, illetve a látogatások megfelelő körülmények között történő lebonyolítására egy önálló közösségi tér kialakítása fontos lenne az épületen belül és kívül is (az intézmény udvarán).

A válaszok alapján a hozzátartozók szeretnék ha az orvosi jelenlét a jelenleginél gyakrabban lenne biztosított.

Gyakoribb és alaposabb takarításra is lenne igényük.

Az étkeztetés területén szeretnék, ha hozzátartozójuk több gyümölcsöt kapna, illetve kiadósabb adagokat az azt igénylőknek. A csomagok biztonságos elhelyezését és a leadásra szánt időszávot is úgy vélik, hogy hasznos lenne növelni.

Javaslatok

A jelenlegi helyzetre reflektálva a hozzátartozók többen is javasolták, hogy szükséges lenne a pandémia idején egy tároló doboz elhelyezése az intézményben, amelyben a bent lakóknak szánt csomag otthagyható, ezzel a csomagok átvételére szánt időszáv is kitolható, hiszen bármikor elvihetik csomagjukat. Ez az apró, azonban annál fontosabb intézkedés lehetővé tenné a csomagok járványügyi szempontból is biztonságos bejuttatását a lakók számára, amely megoldaná azt a problémát is, hogy akár gyümölcsök, egyéb, nem romlandó élelmiszerek is eljuthatnának a lakókhoz.

Ezenkívül a hozzátartozók fontosnak tartják az idősek napi átmozgatását, napi sétát javasolnak az intézmény udvarán, a friss levegőn. Ezzel ugyan az ápolók munkaterhe növekedne, azonban segítene fenntartani a lakók megfelelő fizikai állapotát, illetve csökkentené a mozgáshiány életmód okozta megbetegedések kockázatát.

Az intézmény dolgozói és lakói hangulatát egyaránt javíthatja a barátságos és igényes környezet, melyet gyakoribb takarítással, festéssel, a falak díszítésével lehetne eszközölni. Utóbbi akár közösségi kezdeményezéssel, a hozzátartozók, vagy civil szervezetek bevonásával, vagy célzott önkéntes tevékenység keretében is meg lehetne valósítani, amely ilyen módon nem járna olyan mértékű pénzügyi befektetéssel, amely megterhelné az intézmény költségvetését. Természetesen ezen intézkedés megvalósítása is a pandémiás helyzet megszűnését követően valósítható meg.

A hozzátartozókkal való kapcsolattartás elősegítésére a számítógéppark fejlesztése, internet hozzáférés biztosítása lehetővé tenné a hozzátartozók számára a lakókkal való nagyobb számú "találkozást", ami terhet venne le a nővérekről. Ezen kívül rendszeres szupervízióval biztosítható lenne a lelki egészség megőrzése.

4.2. Szociális Ellátó Központ Decs

Az intézmény munkatársainak szükségletei

Az intézmény vezetője az eszközökkel kapcsolatos hiányokra reflektálva elmondta, hogy igen nagy szükség lenne emelős ágyakra, hogy ne legyen plusz teher a nővéreknek a lakók folyamatos emelgetése. Sok helyen csupán heverő áll rendelkezésre, ami nem megfelelő sem az ápoltak, sem pedig az ápolók számára. Sok kórházi ágyuk már automata, de nem rácsos, azonban az idősnek a saját maga védelmében szükséges lenne rácsos ágyat biztosítani.

Nagyon nagy szükség lenne az egész házban internetre, mivel jelenleg csak az intézményvezetői irodában van internet hozzáférési lehetőség. Ez nem csupán a napi munkavégzést könnyítené meg, de a hozzátartozókkal való kapcsolattartás érdekében is szükség lenne rá.

Az intézményi infrastruktúra kapcsán a vezető az interjú során elmondta, hogy nincs megfelelő méretű foglalkoztató helyiség az intézményben, az ebédlőben tudják megoldani a foglalkozások megtartását, ami azért is problémás, mert fél 10-kor kezdődnek a foglalkozások és 11-ig tartanak, azonban 11-kor már kezdenek a nővérek teríteni, így tehát a munkafolyamatok szervezése nem optimális, a munkatársak zavarják egymást. A jelenlegi foglalkoztató helyiség azon kívül, hogy kisméretű, jelenleg tele van fertőtlenítőszerrel, ezt használják raktárnak.

Szükség lenne egy új buszra is, amivel tudják szállítani az időseket, mivel a mostani rossz állapotban van.

Az intézmény lakóinak szükségletei

Az intézmény lakói az intézménnyel kapcsolatban az alábbi szükségleteket és igényeket fogalmazták meg:

Az étkezés minőségével van a legtöbb probléma. Véleményük szerint az élelmiszerek minősége nem megfelelő, többször hideg az étel, az ebéd gyakran íztelen, vagy éppen túl sós, tartalmatlan, a keményen tálalt húsokat nem tudják elvágni késsel. Igényt tartanának több gluténmentes, diétás ételre.

Az életkörülményeket tekintve, kicsinek találják a lakhatásra szolgáló részt 3 főnek, saját konyha üzemeltetését hiányolják, továbbá a karbantartás hiányát emelték ki.

Szükség lenne internet elérhetőségre a hozzátartozókkal való kapcsolattartás miatt.

Programok szempontjából szeretnék több kirándulást, amivel a fizikai kondíciójukat tudnák karbantartani.

A lakók hozzátartozóinak szükségletei

Meglátásuk szerint a bentlakók számára biztosítani kell a családon belüli ápoláshoz hasonló szintet, valamint több információra lenne szükségük az intézménytől az otthonban történekről, így szeretnék ha erősítenék az ápolók és hozzátartozók közötti kapcsolattartást, tájékoztatást.

Hiányolják ezen kívül a lakókkal szemben tanúsított kedves, szakszerű ellátást. Ezzel kapcsolatban szintén megjegyezték, hogy véleményük szerint növelni kellene a lakók egészségi és fizikai állapotához igazodó ápolói létszámot, amellyel biztosíthatnák az ápolók számára is a megfelelő és nyugodt munkakörülmények közötti munkavégzést.

Fontosnak tartják az egészségügyi-étkezési-tisztasági odafigyelést, foglalkozásokat és nem utolsóként a lelki gondozást. Az egyházi embernek, papnak meglátásuk szerint gyakrabban kellene az intézménybe járnia, biztosítani havonta a gyóntatást, áldoztatást, és ünnepekkor misézést, nagyon fontos a lelki stabilitás idős korban is.

Javaslatok

Mind az intézményben dolgozók, mind a lakók és a hozzátartozók megjegyezték, hogy a személyes beszélgetések megszervezésére alkalmas hely kialakítása szükséges lenne a vírushelyzetben, amit üveg és műanyag fal létrehozásával, illetve az udvaron való találkozással lehetne megoldani.

A vírushelyzet végét követően érdemes lenne áttekinteni a helyiségek funkcionális kihasználtságát annak érdekében, hogy kialakításra kerülhessen - az étkezőtől - különálló foglalkoztató helyiség. Ehhez a felmérést követően szükség lehet minimális átépítésre, falak mozgatására, azonban hosszú távon megoldást nyújtana arra, hogy az étkező helyiséget és a foglalkoztatót funkciójának megfelelően alkalmazhassák, valamint a foglalkoztatóban több program szervezésére is lehetőség nyílna, akár a hitélet gyakorlására is több lehetőséget adna a misék megtartásával.

Szintén finanszírozást érintő, azonban annál fontosabb kérdés a lakók megfelelő és biztonságos elhelyezése kapcsán felmerült igény: az emelős és rácsos ágyak mielőbbi biztosítása.

Több programot szeretnének a bentlakóknak, kiemelve a gyógytorna fontosságát és szükségességét, de nem csak fizikai, hanem az idősek "szellemi" tornáztatása sem elhanyagolható például különböző előadások tartásával. A foglalkoztató helyiség kialakítása erre is lehetőséget biztosítana.

A javaslatok között jelent meg a mosatás és helyben főzés lehetőségének biztosítása is, valamint a több gyümölcs akár uzsonna vagy délelőtti tízórai biztosítása, áremelés árán is.

Az intézményhez tartozó zöld, fás területet szeretnék többet használni, például programokat, foglalkozásokat, tornát lehetne szervezni az udvaron.

4.3. Gondviselés Integrált Szociális Intézmény Mázán

Az intézmény munkatársainak szükségletei

Mázán a dolgozóknak és a lakóknak is arra lenne szükségük, hogy megfelelő körülmények között élhessenek, dolgozhassanak. A falak beázása és a gyakran megjelenő penész miatt szükséges lenne az intézmény felújítására. *“Hiába jó a szakmai munka, hat a pszichére, hogy milyen környezetben vannak.”* A dolgozók a saját eszközeikkel próbálják otthonosabbá tenni az intézményt.

A nővéreknek nincs öltözőjük, vagy egy nővérszoba, ahol pihenhetnének.

Van egy alapítványa az intézménynek a dolgozók, hozzátartozók, ismerősök adójuk 1%-ából származó bevételt pl. karácsonyi ajándéokra, évente egy nagyobb buszos kirándulásra tudják fordítani.

Szükséges lenne egységes munkaruhát biztosítani a nővéreknek.

Az intézmény lakóinak szükségletei

A beérkezett válaszok alapján szeretnének több televíziós csatornát.

Étkezés szempontjából, szeretnék visszaállítani a saját konyhát. Az étel minősége nem megfelelő, korábban a saját konyhában készült ételeket jobban kedvelték. Több gyümölcsöt szeretnének, változatosabb és ízesebb ételeket. Továbbá kevésnek találják általánosan az étel mennyiségét, a péksüteményeket, melyek minősége sem megfelelő. Szeretnének egészségesebb ételeket is, valamint, hogy jobban süssék át az ételeket.

Több információt, tájékoztatást szeretnének az intézmény ügyeiről kapni.

Véleményük szerint több férfi ápolóra lenne szükség.

Az élet körülményeket tekintve a lakószobák méretét kicsinek találják.

Programokat illetően zenés programoknak örülnének.

Javaslatok

Annak érdekében, hogy több információt kapjanak a lakók, javasolt egy faliújság kihelyezése, illetve heti, vagy havi gyűlések szervezése, ahol átbeszélhetik az elmúlt időszak történéseit a lakók, a dolgozók és az intézményvezető közösen. Ezen a fórumon fogalmazhatnák meg az igényeket is, amellyel közelebb hozhatnák a lakók (akár programok szervezésével kapcsolatos) szükségleteit és közösen átbeszélhetik a rendelkezésre álló lehetőségeket.

A bentlakók hír igényeinek kielégítésének céljából továbbá a folyosókra falitáblák kihelyezésével lehet tájékoztatni a lakókat, az aktuális történéseket kifüggeszteni napi programokról, rendezvényekről, intézményben történekről.

A közeli óvodákkal, iskolákkal, más szervezetek bevonásával lehet zenés foglalkozásokat tartani, akár helyi zenészeket hívni. Közös éneklés, vetélkedők színesíthetik a programot, amelyekre nagy igény mutatkozik a lakók részéről. Például az iskolai énekkar, hangszeren tanuló fiatalok felkérése alkalmat ad arra is, hogy a tehetséges tanulók fejlődjenek és közönség előtti fellépéseket gyakoroljanak.

Ahogy már korábban megfogalmaztuk, az intézmény állapotának javítása érdekében akár közösségi, társadalmi munkavégzés keretében, összefogással megtörténhetne az intézmény karbantartási feladatainak ellátása, apróbb javítási munkák elvégzése, a falak festése.

Szintén minimális pénzügyi ráfordítással válna lehetővé az internet hozzáférés, illetve több tévécsatorna biztosítása a lakók számára.

4.4. Időskorúak Otthona Mecsekjánosi

Az intézmény munkatársainak szükségletei

Az intézmény vezetője szerint az ápoláshoz alap eszközökre van szükség, például megfelelő ágyakra, többségében professzionális kórházi ágyakra lenne szükség, mint minden idősotthonban. Az intézményben egyre inkább az ápolási osztályok munkájához hasonló feladatokat végeznek, így folyamatosan fejleszteni kell az igényekhez mérten az eszköz- és bútorparkot.

Fentiek okán sokkal nagyobb biztonsági háttérrel kell az épület helyiségeit kialakítani és a speciális szükségleteknek megfelelő szolgáltatásokat biztosítani. Komoly problémát okoz a megfelelő ágyak lakók számára történő biztosítása, megvétele, különböző orvosi eszközök tárolása, használatba vétele, használatának betanulása.

Az intézmény vezetője a fő problémát az intézmény felépítésében, kialakításában látja. Az intézmény két háza, két különböző emeleten található, a gondozotti létszám dupla dolgozói létszámot követelne meg. Nincs szakképzett munkaerő a bentlakói igényeknek megfelelő szolgáltatások biztosítására.

Az intézmény megközelíthetősége nehéz, tömegközlekedési eszközök ritkán járnak.

Az épületben liftre lenne szükség, a két épület között telefon rendszer kiépítése is fontos lenne, valamint a térerő és lefedettség is problémás.

Az intézmény lakóinak szükségletei

Az intézmény lakói az étkezés minőségén szeretnének javítani, több gyümölcsöt és zöldséget szeretnének. *“Nincsen rendesen megfőzve pl. a borsó, tarhonya, a tészta”,* a levesek nem ízletesek, kemény a zsemle, kifli, péksütemény.

A foglalkoztatással, a szórakoztató programokkal általánosságban elégedettek a lakók.

Javaslatok

Az intézmény megközelíthetőségének megkönnyítése érdekében a rugalmas munkaidő bevezetése segíthetne a dolgozóknak.

Az étkeztetés kapcsán hasznos lenne a lakók számára könnyebb fogyaszthatóság érdekében az ételek főzési idejének növelése, illetve azok ízesítése.

Ahogy fentebb említettük, a legnagyobb problémát az intézmény kialakítása és az eszközökkel való ellátottság jelenti. Ennek kezelésére a pénzügyi lehetőségek áttekintése mellett kell megoldást találni mind a lakók biztonságos elhelyezése és a számukra szükséges speciális szolgáltatások nyújtása, mind pedig a dolgozók munkakörülményeinek javítása érdekében.

4.5. Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Nagykozáron

Az intézmény munkatársainak szükségletei

Az intézmény vezetője szerint a technikai eszközök nagyon fontosak, főleg a mostani időszakban. Nehezebb a kapcsolattartás, mivel sok szakrendelést nem tudnak telefonon elérni, ilyenkor e-mailezni kell, azonban hosszú időbe telik, mire válaszokat kapnak. Sok adminisztrációs feladat van, van, ami jól működik papíron, például a napi szükséglet lapjuk. Volt-e fürdetés, ki fürdött ki nem, ezek nagyon jól működnek egy papíron x -szel jelölve. Viszont a kommunikációhoz, hogy másokkal kapcsolatba lépjenek elengedhetetlen, hogy legyen megfelelő eszköz hozzá és nem utolsó sorban az internetkapcsolat is jól működjön. Ez az intézményvezetői feladatok ellátásához is fontos, a jelentések elkészítéséhez, a lakók rendszerbe felvételéhez stb.

A munkaruha támogatás megvalósulását szeretné elérni, hogy a dolgozók kapjanak egységes munkaruhát. Ezenkívül az is a dolgozók egészségét szolgálja, hogy egészségügyi papucsban tudjanak dolgozni, ennek megoldása is egyelőre várat magára.

Az intézmény épülete régi és felázások vannak, amiket folyamatosan próbál a fenntartó karbantartani. Azonban néhol dohos a lakók szobája, ami egészségügyi problémákat is tud okozni.

A kerekesszékek közlekedők levegőztetése a jelenlegi építészeti szerkezet miatt megoldhatatlan.

Az intézmény lakóinak szükségletei

Alapvetően az étkezéssel kapcsolatban jeleztek igényeket, válaszaik alapján az ételek minősége nem az idős korosztály igényeihez igazodik. Szeretnének többször rizst, ugyanazok az ételek ismétlődnek, többségben szalámi van, változatosabb gyümölcsöket szeretnének, a húsok szárazak.

Problémát okoz számukra, hogy a csendes pihenő alatt a szobatársak zavarják egymást.

Kevés a televízió csatorna, hiányzik a pedikűr, gyógytorna, pszichológus, masszőr, orvos, orvosi előadások.

Igényt tartanának a virágos kert rendbetételére, valamint programok szempontjából színház, zenés műsorokat szeretnének.

A lakók hozzátartozóinak szükségletei

A hozzátartozók alapvetően elégedettek az intézménnyel: *“Nyugodt, szeretetteljes légkörben a lakók biztonság érzetének fenntartása. Szakszerű gondozás, hozzáértő ápolás, mindennapos foglalkoztatás. Minden elvárásomnak megfelel az intézmény”.*

Az étkezés minőségén és változatosságán szeretnének változtatni pl. kevesebb felvágott kellene, helyette többször főtt vagy sült tojás, bundás kenyér, körözött, több gyümölcs, mert jelenleg alig kapnak.

Szintén egy hozzátartozó jelezte a gyógytorna biztosításának igényét: *“A gondozottak mozgásfejlesztése, szinten tartása gyógytornásszal. A kevésbé használt, spasztikus izomzat fellazításával, átmozgatásával az ápolók munkáját is segítené, mivel egyes tevékenységeknél az idősek is tovább partnerek lennének. Pl. öltözés, fürdés, étkezés.”*

Javaslatok

A hozzátartozók javaslata az étkezéssel kapcsolatban az, hogy az intézmény biztosítson változatosabb étkeztetésre lehetőséget és illeszkedjen az idősek igényeihez.

Szakképzett gyógytornász alkalmazására lenne szükség, akár a térítési díjon felül.

Az épületen egy ablak helyett ajtó kialakítása válna szükségessé a szellőztetés és a kerekesszékes betegek levegőztetése érdekében.

Ahogy a legtöbb intézményben, az internet hozzáférés biztosítása csökkentené az adminisztrációs terheket.

4.6. Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Sellyén

Az intézmény munkatársainak szükségletei

Az intézmény vezetője szerint az ápolást tekintve a szükségletek kielégítéséhez minden tárgyi feltétel jelenleg adott, tisztálkodás, táplálkozás, biztonsági szükségletek.

A munkakörülményeket lehetne javítani. A szociális törvényt megalkotók nem mindig látják reálisan a dolgozói létszámot. Egy bentlakásos intézményben töredéke a mentálhigiénés munkatársnak egy nappali ellátáshoz képest. A szakmai létszámot lehetne bővíteni, a 30 fő ellátottra éjszaka egy ápoló nagyon kevés, azonban így határozza meg a szociális törvény. Szükség lenne ebben a tekintetben változás, a létszám bővítése.

Szükségesnek és a fontosnak ítéli a dolgozók nagyobb megbecsülését a szociális területen. Bármilyen gesztus, akár a figyelem, jól esne nekik. *“Az egészségügy árnyékában teszik a dolgukat, úgy, hogy sokszor végeznek egészségügyi tevékenységeket is.”*

Sarkalatos probléma a hozzátartozókkal való kapcsolattartás, mert a hozzátartozók minden álhír megjelenésekor ostromolják az intézményt. Lehetőség van telefonon való beszélgetésre, ezt biztosítani is tudják jelenleg. Amíg volt részleges látogatás addig nyilvántartást vezettek, fertőtlenítettek, tehát a protokollnak megfelelően jártak el.

Az intézmény lakóinak szükségletei

Általában elégedettek a bentlakók, azonban az étkezéssel kapcsolatban jeleztek szükségleteket. Az intézmény által szolgáltatott étkezés nem az időseknek való, kevesebb húsról és több zöldségre lenne szükség, kevés az étel mennyisége, több tojásos ételt szeretnének szalámi helyett.

A szobák, vizesblokkok hiányosak, javításra lenne szükség, székek cseréjére. A szobákhoz nincs WC, ami az idős korosztály számára problémát, nehézséget okoz.

A lakókkal való foglalkozásokból többet szeretnének, személyes beszélgetést, legyen aki meghallgatja őket, több foglalkozást, kultéri programot szeretnének.

Ahogy azt az intézmény vezetője, a lakók is megjegyezték, véleményük szerinti is több nővérre lenne szükség, főleg éjszaka.

A szakorvosi rendelésre jutás lehetőségét lehetne fejleszteni, továbbá a gyógytornász hiányzik.

A lakók hozzátartozóinak szükségletei

A hozzátartozók elégedettek az intézmény által nyújtott szolgáltatásokkal: *“Megfelelő és méltóságteljes életet biztosítanak a bentlakóknak.”*

A hozzátartozók arra a kérdésre, hogy milyen fejlesztési lehetőséget látnak, a különálló látogatási helyiséget említették, mint szükséglet.

Javaslatok

A lakókra való fokozott odafigyelés és a változatos programok szervezése anyagi ráfordítás nélkül megoldható. Előzetesen fel lehetne mérni az igényüket, milyen programokon vennének részt szívesen és annak megfelelő foglalkozásokat lehetne szervezni, akár a szabadban, akár az intézmény erre szolgáló helyiségében. A programok számának növelésével javulnak a lakók általános hangulata, lehetőségük lenne többet társaságban lenni, beszélgetni.

Általános probléma az étkezés, étkeztetés kérdése. A változatosabb étkezéssel az idősek igényeit ki tudná elégíteni az intézmény.

Pénzügyi ráfordítást igénylő feladat lenne a lakóhelyiségek vizes blokkal történő ellátása, amelyhez meg kellene vizsgálni, hogy az épület egyáltalán alkalmas lehetne-e olyan helyiségek kialakítására, ahova telepíthető plusz vizesblokk.

4.7. Időskorúak Otthona Szederkény

Az intézmény munkatársainak szükségletei

Egy szakképzett ápolónő nagyon sokat jelentene az intézményben. A főnővér pozíciója betöltetlen már hónapok óta, különösen járvány időszak alatt ez óriási problémát jelent, mivel a lakókkal kapcsolatos szakmai döntéseket kell hozni, amely feladat alapvetően a főnővér feladata. A döntési mechanizmus nem kerülhető meg. Egy ápoló vagy egy gondozó nem hozhat olyan döntéseket, amiért ő felelősségre vonható, az ő hatáskörükbe ez nem vonható.

A dolgozók elégedettségét az épületeknek az állapota szempontjából közelíti meg az intézményvezető. *“Egy inspiráló, szép környezetben a munkafegyelem is erősebb, egy nagyfokú higiénés elvárású intézményben kevesebb a szemét, kevesebb az a visszaélés, ami esetleg előfordulhat.”*

A mentálhigiénés kollégáknak elvárása, hogy laptopot tudjanak használni, illetve a számítógépek korszerűsítése is fontos lenne az adminisztráció internetes alapú vezetéshez. A hozzátartozókkal való kapcsolattartásban is segítség lenne.

A formaruha vagy egyenruha kérdését is fontosnak találja, mivel képes lehet arra, hogy egyfajta közösséget teremtsen. Fontos, hogy egy egységet lássanak a lakók és a hozzátartozók. Illetve, hogy valaki megszólítható legyen, nevén lehessen nevezni, a névtáblák alkalmazása is hasznos lehet. Azért, hogy ne csak a lakó felett legyen kiírva a neve, hanem megszólítható legyen például „Piroska” nővér is.

A képzési hiányosságokat is megemlíti, fontos lenne a személyiségfejlesztés, különféle szupervíziók vagy egyéb lehetőségek, akár külsős személyek bevonásával. Nem csak a dolgozók felé, hanem akár a felsővezetés felé is legyen elérhető, illetve bizonyos értelemben kiváltható legyen olyan pontok szerzésével, amik számítanak akár a szakmai előmenetel szempontjából is. Ne csak egy olyan előadáson való részvétel jelentsen pontszerzési lehetőséget, mint pl. a demencia-képzés, hanem akár egy élményközpontú terápiás gyakorlat is.

Kardinális dolog a hozzátartozókkal való kapcsolattartás. Feszültség van a dolgozóknak, részben azért, mert csak az arra hivatott személyek adhatnak ki információkat a lakókról, részben mivel sokszor nehéz témákat is nekik kell közölniük a hozzátartozókkal. Ezen kérdések kezelésére is segítséget jelenthetne a dolgozók számára a rendszeres szupervízió biztosítása.

Az intézmény lakóinak szükségletei

Szükség lenne változatosabb étkezésre, a péksütemények minősége „csapnivaló”.

A fürdőhelyiségben javítási feladatokra lenne szükség: a fürdő *“huzatos”*. A szobákon felújítás, meszelés elvégzése aktuális, valamint általánosságban említették meg a lakók, hogy szükség lenne az intézményben festésre, az épület állagának javítására.

A lakók elmondása alapján sokan vannak egy fürdőre és WC-re.

Szükség lenne akadálymentesítésre, kapaszkodók felszerelésére. Problémát okoz, hogy a nőknek egy emeleten kell lakniuk a férfiakkal.

A lakók többsége általánosságban elégedett az intézménnyel. A beérkezett válaszok alapján az intézmény és a fürdőhelyiségek állapotával kapcsolatos fejlesztési igényeket neveztek meg, valamint a mosodai szolgáltatás megfelelő megszervezése probléma számukra.

A lakók hozzátartozóinak szükségletei

A hozzátartozók szükséglete a megfelelő ellátás biztosítása, kedvesség, törődés, odafigyelés az ellátottak felé, hozzátartozók megfelelő tájékoztatása és értesítése, szükséges egészségügyi ellátás biztosítása, a gondozottak lelki és szellemi igényeihez megfelelő programok, elfoglaltságok megszervezése, a gondozottakkal való kapcsolat biztosítása.

A korábbi időszakokhoz képest úgy érzik romlott a minőség a takarítás, ételek, orvosi ellátás, személyzet hozzáállása tekintetében.

Hiányolják, hogy a hozzátartozók nem kapnak azonnali értesítést a bentlakók állapotának változásairól.

A szakképzett gondozók, geriátriai szakképzettséggel rendelkező gondozók nagyobb számú alkalmazását nevezték meg, illetve a pszichológusi részvétel fokozását javasolták.

Szintén javaslatként merült fel a társalgó szellőztetésének megoldása, akár gépi úton is.

A hozzátartozók egyike jelezte, hogy ne csupán a lakók, de a dolgozók is tartsák be a dohányzással kapcsolatos korlátozásokat: *“A gondozókra is vonatkozó általános dohányzási tilalom szigorú betartása”*.

Élelmezés tekintetében kevés a lakók számára biztosított gyümölcs, zöldsaláta, friss zöldségek. A reggeli, vacsora szegényes, nem változatos. Néha egy meleg reggeli, tejberizs, dara, bundáskenyér, stb. jó lenne.

További igényként merült fel a hozzátartozók részéről, hogy ne legyen hátrányos helyzetben semmilyen szempontból az ellátott, a szükséges gyógykezeléseit megkapja, mentális problémáit figyelemmel kísérik, fordítsanak nagyobb gondot a tisztálkodásra, kevés a heti egy fürdés, főleg, ha pelenka szükséges.

Javaslatok

A felmérés alapján a hozzátartozók és lakók javaslatai között szerepel egy beszélőhelyiség kialakítása, ami egyszerűbbé tehetné a találkozást, kapcsolattartást.

A lakók ételének tárolásával kapcsolatban egy hűtőszekrény nagy segítség lenne, ott tudnák tárolni az idősek a hozzátartozóktól kapott ételeket. Emellett a csomagleadásra szánt időszávot szeretnék növelni, 17 óráig.

Központi szagelszívó beszerelése segítené az épület szellőztetését.

Fontos lenne a mobiltársaságokkal felvenni a kapcsolatot, hogy milyen megoldási lehetőségek vannak a térerő felerősítésére, internet használatára, ez is fontos lenne a hozzátartozókkal való kapcsolattartásban.

Az egyénre szabott gondoskodás, illetve a foglalkozások számát növelni szeretnék a hozzátartozók, elsősorban a mentálhigiénés dolgozók közreműködésével.

Az intézményen belül büfé kialakítását is javasolják a hozzátartozók, mivel romlandó ételeket nem tudnak bevinni hozzátartozóiknak.

Az idősek fittségének megőrzésében rendszeres gyógytornász alkalmazása is bevezetésre kerülhetne, illetve az idősek napi átmozgatása akár sétával is sokat segítenek a fizikai állapotuk megőrzése érdekében.

4.8. Dr. Raksányi Árpád Integrált Szociális Intézmény

Az intézmény munkatársainak szükségletei

Az intézmény vezetője szerint a megfelelő infrastruktúra kialakítása lehetne az első lépés. Lépést kellene tartani a korszerű gondozási ápolási fejlődéssel, új eszközök, új gépek lassan szivárognak csak be a rendszerükbe.

A bentlakók állapotának megőrzése, illetve rosszabb esetben rohamos romlásának elkerülése, illetve a megfelelő ellátás és gondozás érdekében speciális eszközök beszerzése és üzembe állítása elengedhetetlen. 2016-ban hoztak egy olyan jogszabályt, hogy a gondozási szükséglet gyakorlatilag egy krónikus kórházi osztálynak megfelelő egészségi állapotú betegeket feltételez, ehhez azonban jelenleg nem tudnak megfelelő eszközrendszereket biztosítani. Például automata, korszerű ágyak, vízmatracok stb. Fentieknek megfelelően tehát szükséges lenne az intézményben az eszközfejlesztés.

Hiányzik a szobánkénti vizesblokk, televízió, wifi hozzáférés.

Szükség lenne az épület folyamatos karbantartására.

Az intézmény lakóinak szükségletei

A lakók intézménnyel kapcsolatos elvárásait tekintve többször megemlítik, hogy túl sokszor kapnak hideg élelmet, és hiányolják a meleg a kosztot.

A szobákkal és az életkörülményekkel kapcsolatban többnyire elégedettek, de esetenként a szobák felújítását szorgalmazzák.

A foglalkozásokkal és szabadidős programokkal kapcsolatban megoszlanak a vélemények, sokan megfelelőnek ítélik meg az intézményben a foglalkozások számát, azonban többen igényt tartanának társasjátékokra, vetélkedőkre, televízióra minden szobába, valamint jobb internet hozzáférésre. A foglalkozások szempontjából külön kiemelték a színházlátogatásra és kulturális programokra való igényt.

A rendszeres orvosi ügyelet biztosítása és a csomagok pontosabb kézbesítése is megemlítésre került.

Az intézmény által szolgáltatott juttatásokon kívül igény lenne egészségügyi tornára, rendszeres testmozgásra, fodrászra, manikűr-pedikűrre legalább 2 havonta.

Amit még fontosnak véltek elmondani a lakók, hogy az ápoló személyzet számát érdemes lenne emelni.

Szeretnének bővebb tájékoztatást kapni az őket érintő dolgokkal kapcsolatban. Valamint szükség lenne a személyes kapcsolatok ápolására a lakók között és az ápolókkal egyaránt. Ezek fejlesztését szerintük több odafigyeléssel, összhanggal, türelemmel és anyagi támogatással lehetne elérni.

A szolgáltatásokkal való elégedettség során legtöbben a személyzetet és az ápolást emelték ki, de az étkezés is többségében pozitív értékelést kapott.

A lakók hozzátartozóinak szükségletei

Az intézményben lakók hozzátartozói alapvetően elégedettek az intézmény által biztosított gondozási és ápolási szolgáltatásokkal. *„A teljes körű szolgáltatás megfelelő és elégedett vagyok vele!”*

Fontosnak tartják, hogy az ápolttal lehessen telefonon beszélni. Jelenleg a fő probléma, hogy nem lehet látogatni, a pandémiás helyzetben a biztonságos találkozás lehetősége hiányzik.

Az intézményben szükség lenne plusz személyzetre.

A szórakozási lehetőségek bővítése, közös programok, elfoglaltságok további biztosítását is igényelnék.

A takarításon, karbantartáson lenne mit fejleszteni, illetve az internet minőségét és hozzáférhetőségét is javítani kéne a jobb kommunikáció érdekében.

Javaslatok

Az intézményvezető pozitív hozzáállása és a dolgozók munkakörülményeinek és hangulatának javítására tett intézkedések eredményre vezethetnek.

A hozzátartozók és lakók javaslatai a kapcsolattartás érdekében például egy konténer fogadó, telefonos beszélgetés, illetve az internetkapcsolat javítása és hozzáférhetőség lenne a megoldás.

A programok változatosabbá tételének érdekében a jó gyakorlat-tár alkalmazása hasznos lehet.

4.9. Ellátástípusonkénti szükségletek

A különböző ellátásokhoz tartozó szükségletek áttekintéséhez a **Szolgáltatáskatalógust** vettük alapul.

Időskorúak ellátása

A **bentlakásos intézményekben** folyó gondozási tevékenység alatt az intézmény szolgáltatását igénybe vevő személy részére

- lakhatást biztosít, amely éjszakai és nappali tartózkodásra, a személyi tisztálkodásra, étkezésre szolgáló helyiségekkel történik.
- Megszervezi és étkező helyiséggel biztosítja a napi háromszori étkezést a bentlakók életkori sajátosságainak figyelembevételével, valamint a fekvő betegellátást során gondoskodik a rendszeres folyadékbevitellel.
- Az ellátást igénybe vevők saját ruházatot és textíliát használnak, azonban az intézmények legalább három váltás ágyneműt, valamint az évszaknak megfelelő legalább két váltás felső ruházatot és utcai cipőt biztosít. A tisztálkodáshoz szükséges anyagokat, eszközöket is szükség szerint biztosítja.
- A bentlakásos szociális intézmény orvosa biztosítja az ellátást igénybe vevő egészségi állapotának rendszeres ellenőrzését, az orvosi tanácsadást, az egészségügyi tárgyú jogszabályokban meghatározott szűréseket, a gyógyszerrendelést, valamint szükség esetén az egészségügyi szakellátásba történő beutalást.
- Ápolás és gondozás témakörében az otthon életét törekszik az intézmény úgy megszervezni, hogy az minél jobban hasonlítson a természetes életritmushoz, családi, otthonos légkör legyen.
- Mentálhigiénés ellátás keretében mindent meg kell tennie az intézménynek az ellátást igénybe vevő testi-lelki aktivitása megőrzésének érdekében. Az ellátást igénybe vevő korának, egészségi állapotának, képességeinek és egyéni adottságainak figyelembevételével szükséges szervezni az aktivitást segítő fizikai tevékenységeket (napi rendszerességű szabad levegőn tartózkodás, fekvőbetegek napi rendszerességű levegőztetése, sporttevékenység, ágytorna stb.).
- Szocioterápiás foglalkozások szervezésének a formái különösen a munkaterápia, a terápia és készségfejlesztő foglalkozás, és a képzési célú foglalkozás.

- Az ellátást igénybe vevőtől átvett készpénzt elsősorban az ellátást igénybe vevő, illetve törvényes képviselőjének meghatalmazása szerint az intézményben vagy pénzügyintézetben kell megőrizni. A házirend tartalmazza, hogy milyen esetekben szükséges a készpénzt – pénzügyintézetben – betét formájában megőrizni.
- Az intézményben elhunyt eltemettetésének megszervezése körében többek között gondoskodni kell az elhunyt elkülönítéséről, végtisztességre való felkészítéséről, a hozzátartozó értesítéséről, valamint az értékeinek megőrzéséről.

Az idősek **nappali ellátásában** az intézmények ellátását igénybe vevők részére

- a napközbeni tartózkodás biztosításához, megfelelő intézményi körülményeket és folyamatos felügyeletet biztosítanak a klub nyitvatartási ideje alatt, napi nyolc órában, szakképzett gondozók felügyeletével.
- Tanácsadás során a klubban dolgozók segítik az ellátottakat élethelyzetüknek és szükségleteinek megfelelően.
- Az esetkezelés során a klub szolgáltatásait igénybe vevők problémáik megoldásában, céljaik elérése érdekében segítséget kapnak a klubban dolgozó szakemberektől.
- Gondozás során a személyes tisztálkodást és a ruházat tisztását biztosítják az intézmények.
- Napközbeni étkezés során az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására alkalmas helyiséget biztosítanak. Az ellátottak étkeztetése az ellátott igénye szerint történik, normál és speciális étrendet is biztosítanak.
- Lehetőséget nyújtanak a személyes ruházat biztosítására, mosógépekkel felszereltség esetén a ruházat tisztítására.
- Szükség szerint segítségnyújtás az ellátottak hivatalos ügyeinek intézésében is vagy a bevásárlásban.
- Csoportos foglalkozások keretében lehetőséget biztosítanak az egyéni és társas készségek fejlesztésére, szinten tartására. Kreatív, manuális foglalkozásokat, csoportos beszélgetéseket, szabadidős programokat szerveznek. A társas kapcsolatok kialakítását és fenntartását is biztosítják.

Fogyatékkal élők ellátása

A fogyatékkal élők **nappali ellátásában** az intézmények ellátását igénybe vevők részére

- a napközbeni tartózkodás biztosításához, megfelelő intézményi körülményeket és folyamatos felügyeletet biztosítanak a klub nyitvatartási ideje alatt, napi nyolc órában, szakképzett gondozók felügyeletével.
- Tanácsadás során a klubban dolgozók segítik az ellátottakat élethelyzetüknek és szükségleteinek megfelelően.
- Az esetkezelés során a klub szolgáltatásait igénybe vevők problémáik megoldásában, céljaik elérése érdekében segítséget kapnak a klubban dolgozó szakemberektől.
- Gondozás során a személyes tisztálkodást és a ruházat tisztását biztosítják az intézmények.
- Napközbeni étkezés során az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására alkalmas helyiséget biztosítanak. Az ellátottak étkeztetése az ellátott igénye szerint történik, normál és speciális étrendet is biztosítanak.
- Lehetőséget nyújtanak a személyes ruházat biztosítására, mosógépekkel felszereltség esetén a ruházat tisztítására.
- Szükség szerint segítségnyújtás az ellátottak hivatalos ügyeinek intézésében is vagy a bevásárlásban.
- Csoportos foglalkozások keretében lehetőséget biztosítanak az egyéni és társas készségek fejlesztésére, szinten tartására. Kreatív, manuális foglalkozásokat, csoportos beszélgetéseket, szabadidős programokat szerveznek. A társas kapcsolatok kialakítását és fenntartását is biztosítják.
- A fogyatékos személyek nappali intézményében hat-nyolc fős gondozási csoportot alakítanak ki. A gondozási csoportok kialakítása során figyelemmel kell lenni az ellátást igénybe vevők életkorára és fejlettségi szintjére.

Családok átmeneti otthona

A családok átmeneti otthona a felnőtt és a gyermek együttes ellátása során

- biztosítja a szülő számára a gyermekével való együttes lakhatást és a szükség szerinti ellátást,
- biztosítja az ellátást igénylő gyermek átmeneti gondozását, és befogadja otthontalanná vált szüleit,
- segítséget nyújt a szülőnek gyermeke szükség szerinti ellátásához, gondozásához, neveléséhez,
- a szülőnek jogi, pszichológiai és mentális segítséget nyújt,
- közreműködik az átmeneti gondozást szükségessé tevő okok megszüntetésében, a család helyzetének rendezésében, otthontalanságának megszüntetésében,
- lehetőséget biztosít az ellátott gyermek és kint élő szülője közötti, hatóságilag szabályozott kapcsolattartásra.

Hajléktalanellátás

A **hajléktalanok nappali melegedője** napközbeni ellátást biztosít az igénybe vevők részére

- a napközbeni tartózkodás biztosításához, megfelelő intézményi körülményeket és folyamatos testi és lelki felügyeletet biztosítanak a klub nyitvatartási ideje alatt, napi nyolc órában, szakképzett gondozók felügyeletével.
- Tanácsadás során a klubban dolgozók segítik az ellátottakat élethelyzetüknek és szükségleteinek megfelelően.
- Az esetkezelés során a klub szolgáltatásait igénybe vevők problémáik megoldásában, céljaik elérése érdekében segítséget kapnak a klubban dolgozó szakemberektől.
- A személyes tisztálkodást és a ruházat tisztítását is biztosítják az intézmények.
- Lehetőséget nyújtanak a személyes ruházat biztosítására, mosógépekkel felszereltség esetén a ruházat tisztítására.
- Gondozás során testi-lelki támogatást kap az igénybe vevő, amely elősegíti a legjobb életminőség elérését.
- Napközbeni étkezés során az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására alkalmas helyiséget biztosítanak. Az igénybe vevők élelmiszerbank által nyújtott élelmiszer adományokból részesülnek.

- Szükség szerint segítségnyújtás az ellátottak hivatalos ügyeinek intézésében is vagy a bevásárlásban.
- Társadalmi beilleszkedést segítő magatartásformák, egyéni és társas készségek kialakulását, fejlesztését segítik elő

A hajléktalanok átmeneti szállása lehetőséget biztosít a hajléktalan személyek részére

- Kulturált körülmények között étkezhet és aludhat, egészségi állapotának megfelelő orvosi, szakorvosi ellátáshoz juthat, hasznosan eltöltheti idejét
- Napközbeni étkezés során az étel melegítésére, tálalására és elfogyasztására alkalmas helyiséget biztosítanak. Az igénybe vevők élelmiszerbank által nyújtott élelmiszer adományokból részesülnek.
- Lehetőséget nyújtanak a személyes ruházat biztosítására, mosógépekkel felszereltség esetén a ruházat tisztítására.
- Tanácsadás során a klubban dolgozók segítik az ellátottakat élethelyzetüknek és szükségleteinek megfelelően.
- Az esetkezelés során a klub szolgáltatásait igénybe vevők problémáik megoldásában, céljaik elérése érdekében segítséget kapnak a klubban dolgozó szakemberektől.
- A személyes tisztálkodást és a ruházat tisztítását is biztosítják az intézmények.
- Gondozás során testi-lelki támogatást kap az igénybe vevő, amely elősegíti a legjobb életminőség elérését.
- Szükség szerint segítségnyújtás az ellátottak hivatalos ügyeinek intézésében is vagy a bevásárlásban.
- Társadalmi beilleszkedést segítő magatartásformák, egyéni és társas készségek kialakulását, fejlesztését segítik elő
- Segítik a hajléktalan személyeket a más szolgáltatásokhoz való hozzáférést.

Házi segítségnyújtás

Módját, formáját, gyakoriságát az orvosi igazolás, a gondozási szükséglet vizsgálat eredménye és az ellátásban részesülő személy igényei együttesen határozzák meg. A házi segítségnyújtásnak kétféle módja létezik:

- Szociális segítség keretében: a lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködést (takarítás, mosás, vasalás), háztartási tevékenységben való közreműködést (bevásárlás, gyógyszer kiváltása, mosogatás stb.) biztosítják.
- Személyi gondozás keretében: az ellátást igénybe vevővel segítő kapcsolat kialakítását és fenntartását (információnyújtás, tanácsadás és mentális támogatás stb.), gondozási és ápolási feladatokat (fürdetés, öltöztetés, haj, arcszőrzet ápolása, vérnyomás mérése stb.) biztosítják.

Étkeztetés

Ezen szolgáltatáshoz tartozó szükségletek, melyek biztosítani tudják a legalább napi egyszeri étkeztetést, szükség szerinti házhoz szállítást, valamint a helyben étkeztetést az ellátást igénybe vevők részére.

Javaslatok

A jogszabály meghatározza a szolgáltatások keretét, ezáltal hozzájárul ahhoz, hogy minden intézményben ugyanolyan minőségű szolgáltatást nyújtsanak az ellátottak számára. Az alapvető cél, hogy a szolgáltatásokat igénybe vevők számára minél szélesebb körű segítséget nyújtsanak és az életszínvonalukat fenntartsák, illetve javítani tudják.

5. ÖSSZEGZÉS

Az intézmények a jogszabályi előírásokat biztosítják, és igyekeznek a lehetőségek szerinti legmagasabb színvonalú szolgáltatást biztosítani. Az ellátottak részére biztosítják a családi légkört és a gondozás, ápolás keretein túl mentálisan is segítik őket állapotuknak megfelelően. A dolgozók szakma iránti elhivatottságát mutatja, hogy több helyen a létszámhiány ellenére is sikerül megoldaniuk a felmerülő problémákat, nehézségeket és szükség esetén - főleg a járvány időszakában - saját szabadidejükből is tudnak áldozni.

Általánosságban az intézmények lakói és a hozzátartozók elégedettek az intézmények által nyújtott szolgáltatásokkal és a dolgozók munkavégzésével, azonban vannak olyan észrevételek, melyek több intézménnyel kapcsolatban is felmerültek, így érdemes foglalkozni velük, a szolgáltatás minőségének fejlesztése érdekében, ezáltal a lakók életszínvonalát, a dolgozók hozzáállását, a hozzátartozók elégedettségét is növelhetjük.

A legtöbb intézményben változtatásra szoruló szolgáltatások:

Étkeztetés: Egyes intézmények nem üzemeltetnek saját konyhát, más intézményből szállítják az ételeket. Az idős ellátottak az étkezést kifogásolták a leggyakrabban, mivel annak minősége nem az életkori sajátosságoknak megfelelő. Több gyümölcs, rostos étel fogyasztására lenne igény. Ebben az esetben érdemes lenne meggondolni a menü összeállításának módosítását és az igényekhez mért ételek biztosítását, akár a térítési díj emelése árán.

Foglalkozások: A legtöbb intézményben elégedettek a lakók az intézmények által nyújtott programokkal, azonban hasznos lehet időközönként igényfelmérést végezni, melynek alapján lehet alakítani a foglalkozásokat, újításokat bevezetni és növelni a számukat. Több esetben jelent meg a szabadtéri foglalkozások igénye is.

Intézmény állapota: A legtöbb intézmény régi épületben található, amelyek felújítására, rendszeres karbantartására lenne szükség. Egységes fejlesztésre szorulnak az intézmények az épület állapota, felszereltsége és az eszközök tekintetében. A komfortérzet megtartásához az otthoni légkör biztosításához az épületekben festés, az udvaron kertgondozás lehetne bevezetni, akár az aktívabb lakók, illetve a hozzátartozók részvételével.

Telefon, internet, televízió szolgáltatás: A telefon és az internet bevezetése, hozzáférhetőségének növelése a lakók számára a hozzátartozókkal való kapcsolattartás szempontjából, az intézményben dolgozók számára az adminisztrációs feladatok, orvosokkal, szakorvosokkal való kapcsolattartásban fontos. Kamera és mikrofon beszerzésével videókonferencia alkalmazáson keresztül tarthatják az idősek a hozzátartozókkal a kapcsolatot, így a magányosság és bezártság érzés is csökkenne a lakóknál. A televíziós szolgáltatással kapcsolatban pedig több csatornát szeretnének a bentlakók.

Gyógytornász: Látható a felmérés alapján, hogy több otthonban igény lenne gyógytornászok alkalmazására és az ehhez szükséges eszközök biztosítására. A hozzátartozók és a lakók egyaránt fontosnak tartják a rendszeres mozgást. A bentlakók fizikai aktivitásának megőrzése és fejlesztése érdekében, a fekvő betegek állapotának fenntartása érdekében minden intézményben javasolnánk a szolgáltatást, akár térítési díj ellenében.

Szépségápolási szolgáltatások: pedikűrös, fodrász látogatására is igény lenne az intézményekben havonta, kéthavonta, szintén térítési díj ellenében.

Látogató helyiségek kialakítása: Egy közös térben nem tudnak intim, bensőséges módon érintkezni a lakók és a hozzátartozók, ezért lenne szükséges minden intézményben legalább egy elszeparált helyiségre.

Egységes munkaruha: a vezetőkkel folytatott interjúk alapján nagy igény mutatkozna a munkaruha és egészségügyi papucs biztosítására. A fenntartóval közösen lehetne megoldásra jutni e kérdésben. Vannak olyan módszerek, amelyek csökkenthetik a felmerülő költségeket például ismerős (dolgozó, hozzátartozó) által varrt munkaruhák, melyek rendszeres mosását pedig az intézmények között lehetne megszervezni. Ezenkívül támogatókkal, alapítványokkal kapcsolatfelvétel, illetve jótékonyági események szervezésével is hozzá lehetne járulni a munkaruha bevezetésének megvalósulásához.

Az intézmények korlátai között meg kell említeni azt a jogszabályi háttérrel, amely meghatározza részükre a felvehető munkaerőt, és a képzettséget. A szakképzett és elhivatott munkaerő felvétele nehézséget okoz az összes intézmény számára.

A felmért lakói igények egy részét nagyobb anyagi ráfordítás nélkül lehet teljesíteni. A Jó gyakorlat-tárban több olyan gyakorlat található, amelyek különböző problémák megoldását tartalmazzák, illetve olyan gyakorlat, amelyek segítségével színesíteni lehet az intézmény által nyújtott szolgáltatásokat.

6. MELLÉKLETEK

6.1. Lakókkal felvett kérdőívek