

A jó gyakorlat gazdája	Szervezet/Intézmény neve:	Baptista Szeretetszolgálat Életminőség-fejlesztő Szolgáltatások Intézménye
	Szervezet/Intézmény címe:	7633 Pécs, Endresz Gy. u. 21.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	Nappali ellátás Támogató szolgálat Átmeneti szálló Támogatott lakhatás
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Gyurok Ernő igazgató
	telefonszáma:	06/30/641-6452
	e-mail címe:	gyurok.erno@baptistasegely.hu
A jó gyakorlat címe	„Önállóan, szabadon, szépen”	

A jó gyakorlat célcsoportja/i

A fogyatékkal élő

A jó gyakorlatot életre hívó probléma / A helyzet leírása

A szükségletalapú szolgáltatás hiánya az önálló életvitel, az autonóm élet kiteljesedésében hozta létre a támogatott lakhatás szükségességét. Ellátottaink 1995 óta veszik igénybe az átmeneti szálló szolgáltatásait, melyek (a tartós bentlakásos intézményekkel egyetemben) nem képesek szükséglet alapú, egyénre szabott választ adni az önálló életvitel és a kompetens független, felnőtt szerepek megélésére.

A jó gyakorlat leírása

A jó gyakorlat elindításakor olyan speciális interjúba ágyazott kérdéssort alakítottunk ki, mely a fogyatékossgal élők számára lehetővé tették azoknak a szükségleteknek a detektálását, melyre a kiválasztás során és a szolgáltatásokhoz való hozzájutásban alapozhatnak a kollégák. A teamünk által kialakított, 2005 évtől használt megfigyelési lap szolgált alapul az interjúba ágyazott kérdéssor összeállításánál, melyet a Komplex Támogatási Szükségletmérő Eszköz egyes releváns kérdéseivel egészítettünk ki. A célcsoporton belül egy-egy személynél vannak releváns és vannak hangsúlyosabb szolgáltatási elemek, melyek közül nem mindegyik jelenik meg feltétlenül. Minden szolgáltatási elemet az egyén szükségletei felől közelítettük meg, számba vettük a szolgáltatást igénybe vevő saját és külső, támogató környezete erőforrásait.

A kérdések több esetben egészen személyes, intim életterületeket érintenek, így az interjúra mindig intim közeget biztosítottunk; az interjút felvevő és a kliens volt csak jelen, a szülő, gondnok, segítő-gondozó csak abban az esetben, ha azt a vizsgált személy igényelte vagy a kommunikációs nehézségei szükségessé tették. Minden olyan kérdés vagy helyzet elől kitérhetett a kliens, amely számára kellemetlen, vagy amely kérdésre nem szeretett volna válaszolni. Annak a lehetőségét is biztosítani kellett számára, hogy bizonyos kérdésekre harmadik személy jelenléte nélkül feleljen.

Miután a szolgáltatást igénybe vevő szükségleteit feltártuk a teamben, a támogatott lakhatáshoz, megkezdődhetett azoknak a kompetenciáknak a fejlesztése, melyek az önálló életvitelhez szükségesek. Együtt vittük végig az interjú és az elemzést, közös megbeszélések alkalmával modelleztük a kompetenciákat a szolgáltatásra vonatkozóan, kialakítottuk a szolgáltatási irányokat, majd komplex individuális szolgáltatási/támogatási tervet készítettünk, továbbá azt is jelöltük a tervben: a szolgáltatást igénybe vevő útját hogyan kövessük nyomon, hogyan kísérjük önállósága eléréséig.

Az individuális támogatási terv kidolgozásának folyamata során pontosan meghatároztuk a szükséges támogatás lehetőségeit/forrásait, figyelembe véve az egyéni prioritásokat. Az önálló életvitelt segítő támogatási/szolgáltatási terv konkrétan rögzíti a támogatásra vonatkozó kérdésekre a válaszokat: Mikor? Hol? Hogyan? Ki által? Továbbá azt, hogy a támogatások az életminőség mely fő területein belül szükségesek. A terv jól átgondolt, megvalósítható, a kliens számára kielégítő, cselekvés-orientált és a prioritásokra koncentrált.

Támogatási stratégiák meghatározása: ha kell új szolgáltatások bevezetése, érdekképviselet, képességek fejlesztése, környezeti feltételek módosítása, segítő technológiák (olyan eszközök, melyek csökkentik az össze nem illést a személy képességei és a környezet elvárásai között), személyes segítés, munkahelyi segítés, otthoni segítés, közlekedés, jogi képviselet, tanácsadás biztosítása. Fontos a monitorozási, ellenőrzési fázisban a támogatási terv megvalósulásának nyomon követése, és az egyén életminőségének vizsgálata (egészség és viselkedés változásainak nyomon követése).

A fentiek alapján detektálhatóvá váltak a kliens által felhasználható külső és belső erőforrások, motivációk-attitűdök, vágyak, élet-, munka-, szociális tapasztalatok. Ismeretek, képzettségek, tanulmányok, végzettségek, jártasságok köre, napi feladatok, önellátás, önkiszolgálás, kommunikációs területek. Betekintést nyertünk továbbá mindazon érzelmi, családi, társas, közösségi kapcsolatokba, életminőség faktorokba, melyek segítségével fejleszthetővé válik a kliensek önálló életvitele, főbb fejlesztési irányokat, szolgáltatástervezési folyamatokat, tennivalókat határozhatunk meg e területeken.

Ebben a rendszerben az individuális támogatási terv felválthatja a gondozási tervet, amely alkalmas arra, hogy a kliens szükségleteit a középpontba helyezve valamennyi szolgáltatást és szolgáltatót egységesen megjelenítse; mindezek segítségével az egyén számára kialakítsa a legönállóbb, autonóm életformát.

A projektben kialakított szempontsor összeállításánál azokra a sarkpontokra fókuszáltunk, ahol az állapot és a szükségletek felmérése jelentkezik, majd a problémaelemzés, problémakezelés folyamataira. A kialakított interjúkérdések segítségével a szükségletazonosítás alacsonyabb kompetencia szintekkel is elvégezhető feladat volt. Célja, hogy a felmérés rendezze az ellátandó személy szükségleteit, az igénybe vevő bevonásával tervet készítsen az optimális szolgáltatási csomag kialakítására. Folyamatosan kísérfje figyelemmel, és ellenőrizze annak megvalósulását, ismerje fel mielőbb, ha az adott szolgáltatás nem megfelelő a kliens számára, mihamarabb indítsa meg a korrekciót. Mindezek kialakítására alkalmas a projekt során kialakított „interjúkérdések és szempontok a támogatási szükségletek megállapításához” elnevezésű kérdőív.

Hipotézisünket megerősítendő a kontrollméréshez a komplex szükségletfelmérő rendszerből a szükségletprofil meghatározásához ajánlott összegző lapot töltjük ki.

Interjúkérdések és szempontok a támogatási szükségletek megállapításához

I. Jelen helyzet

1. Hogyan érzi magát mostani élethelyzetében?
2. Mit tart a legjobbnak, legfontosabbnak mostani élethelyzetében?
3. Mi az, amin mindenképpen változtatni szeretne mostani élethelyzetében?
4. Mi az, amit mindenképpen meg szeretne tartani mostani élethelyzetében?

II. Kapcsolatok

1. Kik a legfontosabb szereplők az életében?
2. Vannak-e barátai?
3. Milyen a családjával a kapcsolata?
4. Nehéz helyzetben kihez tud fordulni?
5. Kire tud számítani leginkább?
6. Van-e olyan szoros kapcsolata, amelyet meg is szeretne őrizni?
7. Kivel szeretne együtt lakni?

III. Egészség, biztonság

1. Kivel, hogyan és hol érzi magát biztonságban?

IV. Tervek, vágyak, célok

1. Kötődések személyekhez – Kivel szeretne együtt élni?
2. Kötődés településhez, helyhez – Szeret-e itt lakni? Ha nem hol szeretne élni?
3. Munka és oktatás – Milyen tervei vannak? Mit szeretne tanulni? Elégedett-e jelenlegi munkájával/oktatással? Milyen céljai vannak? Mit szeretne dolgozni? Mit szeretne elérni? Mit tart a legfontosabb jelenleg? Mi lenne a legfontosabb cél?

V. Napirend, szabadidő

1. Mondja el egy napját! Hány órakor ébred? Délelőtt – délután – este mit szokott csinálni? Mikor fekszik le aludni?
2. Hétféle miben változik a hétköznapoktól?
3. Szokott-e utazni? Budapesten járt-e már? Pécsett mikor járt utoljára?
4. Tud főzni? Szokott-e főzni? Mit szokott főzni? Mi a kedvenc étele?
5. Sportol-e valamit?
6. Pénzkezelési szokásai? Hogyan jön ki a havi bevételéből?

VI. Önellátás, önkiszolgálás szociális háttere:

- a) okoz-e problémát az önellátás, önkiszolgálás (van-e ehhez segítsége).
- b) étel elkészítése, elfogyasztása (van-e lehetőség az étel elkészítésére, meg tudja-e vásárolni az alapanyagokat).
- c) megfelelő táplálkozás (rendszeres étkezése biztosított-e, megfelelő-e számára).
- d) testápolás, tisztálkodás (biztosított-e a tisztálkodás lehetősége, van-e igénye erre).
- e) kontinencia (gondozott-e az inkontinenciája).
- f) öltözködés (ruházatának megfelelősége, állapota, tisztasága, az ügyfél megjelenése).

VII. Napi feladatok ellátása:

- a) napi otthoni feladatok végzése (önállóan vagy segítséggel).
- b) napi feladatok tervezése, szervezése.
- c) háztartási teendők ellátása.
- d) ételkészítés.
- e) házi munka.
- f) háztartási eszközök használata.

VIII. Kommunikáció:

- a) kommunikáció létrehozása (adekvát, vagy inadekvát verbális és nonverbális üzenetek),
- b) kommunikáció megértése (verbális, nonverbális üzenetek),
- c) helyzetnek megfelelő kommunikáció,
- d) társadalmi szerepek megfelelő kommunikáció,
- e) beszéd érthetősége,
- f) kommunikációhoz igényelt segítség,
- g) kommunikáció segédeszközzel? Ahhoz való hozzájutás lehetősége.

IX. Motiváció, attitűdök:

- a) saját helyzetmegítélése,
- b) rendelkezik-e jövőképpel,
- c) a változtatás lehetőségének elfogadása,
- d) a foglalkozáshoz való viszonyulás, szemlélet, hozzáállás,
- e) motivációt segítő, akadályozó tényezők,
- f) a munkahelyi beilleszkedést segítő vagy akadályozó tényezők.

X. Életvezetés, önálló életvitel:

- a) pénzbeosztás,
- b) a mindennapok önálló irányítása,
- c) önálló ügyintézés,
- d) önálló döntéshozatal,
- e) önrendelkezés,
- f) különböző családi és társadalmi szerepek megfelelő működése.

XI. Probléma megoldási képesség, alkalmazkodás a változáshoz:

- a) probléma felismerése, elemzése, megoldása,
- b) a választott problémamegoldás végrehajtása,
- c) probléma megoldási ismeretek alkalmazása új helyzetekben,
- d) rugalmas alkalmazkodás a változásokhoz.

XII. Mobilitás:

- a) helyváltoztatás akadályozottságának felmérése (állandó vagy időszakosan fennálló),
- b) lakás akadálymentessége,
- c) lakókörnyezet akadálymentessége,
- d) szállítóeszköz használatának szükségessége,
- e) támogató eszközöz való hozzájutás,
- f) szükséges-e a speciális akadálymentesítés,
- g) megteremthető-e a speciális akadálymentesítés,
- h) a tömegközlekedésben való részvételt akadályozó egyéb tényezők.

XIII. Érzelmi kapcsolatok:

- a) érzelmi funkciók.
- b) érzelemlátás megfelelőisége, szabályozottsága.
- c) érzelmi labilitás, érzelmi stabilitás,
- d) magányosság, elszigeteltség, szegregálódás, izolálódás,
- e) érzelmi kapcsolatok (megfelelő, kiegyensúlyozott, konfliktusos).

XIV. Családi, közösségi kapcsolatok:

- a) családi kapcsolatok működése,
- b) akadályozó vagy támogató családi kapcsolatok,
- c) a családi kötelek erőssége,
- d) megoldatlan, súlyos konfliktusok a családban,
- e) közösségi kapcsolatok (tágabb rokonság, szabadidős, vallási közösségek) megléte vagy hiánya,
- f) akadályozó vagy támogató közösségi kapcsolatok,
- g) lakókörnyezeti kapcsolatok.

XV. Családtagok ellátása:

- a) családtagok száma,
- b) kiskorúak száma,
- c) a vizsgált személy családban betöltött szerepe (eltartott vagy családfenntartó),
- d) a vizsgált személy gondozására, ápolására szoruló családtag/ok.

XVI. „Tündérmese”, projekciós kérdések

Ha lehetne, három kívánsága mit kívánna?

XVII. Egyebek

A jó gyakorlat jelentősége

Személyes fejlődés, önellátás, önmeghatározás

A személy a szükségleteinek, képességeinek, igényeinek leginkább megfelelő támogatásban részesül annak érdekében, hogy önellátásában, önmeghatározásában, személyes céljai elérésében, személyes fejlődésében, autonóm döntéshozatali képességében a lehető legmagasabb szintre jusson el.

Párkapcsolat, családi élet

A személy szabadon alakítja családi- és párkapcsolatát, ezekhez a szükségleteihez leginkább illeszkedő támogatást kapja meg.

Felnőttképzés, képzés, oktatás

Adott személy érdeklődésének és képességeinek megfelelő és szükségleteihez leginkább illeszkedő támogatással rendszeresen és folyamatosan (felnőtt)képzésben vesz részt.

Szabadidő

A személy igényeinek megfelelő, szükségleteihez leginkább illeszkedő támogatással, az adott közösségben (városban, faluban, térségben) található szabadidős tevékenységekhez szabadon hozzáfér.

(Köz)szolgáltatásokhoz való hozzáférés

A személy megfelelő támogatással, másokkal azonos alapon és módon, a közösségben található, ugyanazon közszolgáltatásokat veszi igénybe.

Szociális kapcsolatok

A személy igényeinek és szükségleteinek leginkább megfelelő, az általa választott lehető legszélesebb körű kapcsolatrendszerrel rendelkezik.

Munka, foglalkoztatás

A személy képességeinek és szükségleteinek megfelelő támogatással, másokkal azonos alapon végez munkát vagy vesz részt napközbeni tevékenységben.

Lakhatás

A személy aktuális szükségleteihez, igényeihez, lehetőségeihez leginkább illeszkedő, lehető legnagyobb integráltsági fokú lakhatási formában él, és ehhez az optimális, a személyes szükségleteihez illesztett támogatást kapja meg.

Érzelmi és fizikai jóllét (pszichés, mentális, egészségi állapot)

A személy szükségleteinek, igényeinek leginkább megfelelő támogatásban részesül annak érdekében, hogy érzelmi, fizikai és anyagi biztonságban éljen, valamint egészségi állapota, fizikai erőnléte, lehetőségeihez és aktuális állapotához mérten a lehető legmagasabb szintű legyen.

Alkalmazhatóság

Az önálló életvitel, az életminőség fejlesztést segítő szolgáltatás, a támogatott lakhatás sikerének záloga, hogy az egyének, a családok, a támogató személyek és szervezetek között megfelelő legyen az együttműködés, összhang. A személyközpontú gondolkodásnak és tervezésnek fontos alkotóeleme az egyént körülvevő formális és informális támogatási lehetőségek számbavétele és a kapcsolódási pontok megteremtése az erőforrások hatékonyabb felhasználása érdekében. Az egyén számára magasabb fokú biztonságot jelent az egyre több közösségi kapcsolat, illetve az, ha a különböző szükségleteit, igényeit különböző személyek, szolgáltatók elégítik ki, és nem egy nagy intézménytől kapja az uniformizált szolgáltatást. Ez mind a szolgáltatások minősége, mind pedig a kiszolgáltatottság csökkentése szempontjából fontos.

A közösség támogató hálózatnak tagjai lehetnek: családtagok, barátok, szomszédok, önkéntesek, gondnok, gyámhivatal, háziorvos, lelkipásztor, lelkész, képzési, oktatási, foglalkoztatási szolgáltatást biztosító szervezetek. A team tagjainak a tervezés szakaszától kezdve együtt kell dolgozniuk, így gondoskodva arról, hogy a tervezés valóban személy-centrikus és egyéniesített legyen, hogy legfőképp az egyes személyek jogai és választásai, döntései megmaradjanak és a szolgáltatások, a közösségi támogatások megfelelően tervezettek és biztosítottak legyenek.

Munkánk során főként a fogyatékossgal élők célcsoportjára fókuszáltunk, de olyan speciális interjúba ágyazott kérdéssort alakítottunk ki, mely akár a pszichiátriai betegségekkel élők, a szenvedélybetegek számára is lehetővé teszik – kisebb átalakítások után - azoknak a szükségleteknek a detektálását, melyre az esetvitel során a szolgáltatásokhoz való hozzájuttatásban alapozhatnak a kollégák. Minden szolgáltatási elemet az egyén szükségletei felől közelítettük meg, így generálisan indifferens, hogy fogyatékossgal vagy pszichiátriai megbetegedéssel, vagy szenvedélybetegséggel él az adott személy, hanem célcsoportoktól függetlenül a személy szükségleteire tudunk választ találni.

Felhasznált irodalom

Bruckmüller, Maria: A függőségtől az autonómiáig. In.: Zászkaliczky Péter szerk.: A függőségtől az autonómiáig : helyzetértékelés és jövőkép a kiscsoportos lakóotthonokról. Kézenfogva Alapítvány : Soros Alapítvány : Budapest, 2008. p. 23-34

Gerevich József : A szenvedélybetegek rehabilitációja. In.: Huszár Ilona [et al.] szerk.: A rehabilitáció gyakorlata. Medicina Könyvkiadó : Budapest, 2000.

Günzburg, H. C.: 39 Schritte zur Normalisierung. In. Zur Orientierung 1977. 2. sz. p. 25-28

Günzburg, H. C.: PAC – Pädagogische Analyse und Curriculum der sozialen und persönlichen Entwicklung des geistig behinderten Menschen (dt. Übersetzung). Stratford 1997.

Harangozó Judit: Közösségi pszichiátria – mint a lakóhelyi rehabilitáció modellje. In.: Huszár Ilona [et al.] szerk.: A rehabilitáció gyakorlata. Medicina : Budapest, 2000.

A háttérismeretek és szemléletformálás szövegei : szociológiai-szociálpolitikai gyűjtemény. ELTE, Bárczi Gusztáv Gyógypedagógia Kar : Budapest, 2009. Fogyatékossgtudományi Tanulmányok – Disability Studies, VIII.

Holtz, K. [et al.]: Heidelberger-Kompetenz - Inventar für geistig Behinderte (HKI). Universitätsverlag Winter : Heidelberg, 1984.

Komplex támogatási szükségletmérő eszköz. Budapest : EMMI, 2017.

Kovács Edina [et al.]: Nap : saját lakókörnyezetben az önálló életet segítő szolgáltatások munkacsoport : irányelvek a szociális alapellátások témakörében : elektronikus dokumentum
Hozzáférés: <http://hfk.hu/docs/070327/nap.pdf>

Nieuwenhuis, Marjan – Vels, Bert: A lakóközösségre alapozott szolgáltatások fejlődése Kanadában. In.: Zászkaliczky Péter szerk.: A függőségtől az autonómiáig : helyzetértékelés és jövőkép a kiscsoportos lakóotthonokról. Kézenfogva Alapítvány : Soros Alapítvány : Budapest, 2008. p. 91-98

Schwarte, Norbert: Der Alltag als Lernfeld Behinderter. In: Hauswirtschaft und Wissenschaft 1982. 2. sz. p. 70-75

Schwarte, Norbert - Oberste-Ufer, Ralf: LEWO: életminőség a felnőtt korú értelmi fogyatékosok lakóformáiban : segédeszköz az életminőség- fejlesztéshez. Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola : Budapest, 1999.

Schwarte, Norbert - Oberste-Ufer, Ralf: LEWO : Lebensqualität in Wohnstätten für erwachsene Menschen mit geistiger Behinderung. Lebenshilfe : Marburg, 1999.

Theunissen, Georg: Empowerment und Inklusion behinderter Menschen : eine Einführung in Heilpädagogik und Soziale Arbeit. Lambertus : Freiburg in Breisgau, 2009.

Theunissen, Georg: Wege aus der Hospitalisierung : ästhetische Erziehung mit schwerstbehinderten Erwachsenen. Psychiatrie Verlag : Bonn, 1989.

Tringer László - Ratkóczi Éva: A közösségi pszichiátriai mozgalom gyökerei. Pszichoterápia VII. Supplementum 1998. jan. p. 16-19

Wolfensberger, Wolf; Thomas, Susan: PASSING : programm analysis of service systems implementation of normalization goals : a method of evaluating the quality of human services according to the principle of normalization. Canadian National Institute On Mental Retardation : Toronto, 1983.