

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Gondviselés Háza Idősek Otthona
	Szervezet/Intézmény címe:	4220 Hajdúböszörmény, Batthyány Lajos u. 30-32.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	bentlakásos idős ellátás
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Tövisskes Péterné vezető ápoló
	telefonszáma:	06/52/561250
	e-mail címe:	tovisskesne71@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Intézményi szervezetfejlesztés	

#### **A jó gyakorlat célcsoportja/i**

Intézményi alkalmazottak

#### **A jó gyakorlatot életre hívó probléma / A helyzet leírása**

A kis létszámú bentlakásos szociális intézmények - „kis intézmények” - működésének szervezése nagy kihívást jelent az intézmény vezetésének. Ez elsősorban szociális szakmai területen jelentkezik, de az egészségügyi és az ügyviteli munka szervezése is hasonlóan alakul. A legnagyobb kihívás az, hogy az előírt kötelező minimális létszámmal, a megnövekedett munkaterhek közepette a szűk keresztmetszetű költségvetési mozgástérben hogyan lehet optimális és költséghatékony munkaszervezést úgy létrehozni, hogy az ellátás minősége színvonalas és fenntartható legyen, a dolgozók ne legyenek túlterhelve.

Az utóbbi évek növekedő ellátotti létszáma, az egyre rosszabb egészségi állapotban, nagyobb gondozási és/vagy ápolási igénnyel bekerülő emberek ellátása drasztikus módon megnövelte a kolléganők munkaterhét. A régebben bent élő - egyébként hosszú éveken keresztül jó egészségi állapotnak örvendő - lakók állapota folyamatosan és nagyobb mértékben romlott. Ehhez hozzájárult öregedő koruk is. A megnövekedett feladatok a szakmai munka minden szegmensében jelentkeztek. Gondozási területen az egyre nagyobb számú ágyban fekvő beteg ellátása jelentősen megnövelte a gondozásra, ápolásra fordított időt. Élelmezési területen az ágyhoz kötött beteg ellátottak étkeztetésére fordított munkaidőt nőtt. Gyógyszerelésnél is hasonló tendencia volt tapasztalható. Ez utóbbi esetében még plusz momentumként jelentkezett, hogy személycserék miatt a korábbi nagyobb számú ápolókat kezdő szociális gondozók váltották, akiknek az egészségügyi-szakmai tudása, gyógyszerismeretre jelentősen elmaradt a korábbi kollégákhoz képest.

### A jó gyakorlat leírása

A kialakult állapot és a munkaerő-gazdálkodási dilemma egyenes következménye lett az ellátás színvonalának csökkenése, a lakók, hozzátartozók elégedetlensége, a dolgozók túlterhelése. Kockázati tényezőként jelentkezett a nagyobb hibalehetőségek kialakulása. Mindezeket mérlegelve szükséges volt átvizsgálni a rendszert, és olyan megoldást keresni, ami helyreállítja az ellátás színvonalát, csökkenti a munkaterheket és a kockázatokat.

A problémakezelés első lépéseként elemzésre került a kialakult gondozási-ápolási gyakorlat. Átvizsgáltuk a dokumentációkat, átadófüzetek bejegyzéseit. Vizsgálati szempont volt az ellátottak ellátására, a gondozásra és ápolásra fordított idő, az elvégzett tevékenységek tendenciája.

Következő lépés a dolgozókkal való személyes beszélgetés volt. Ez kitért a dolgozó lelki állapotára, kapcsolatrendszerére, napi rutinjára, leterheltségére. Lehetőséget adtunk megoldási javaslatok elmondására is.

A vizsgálat eredményeként világossá vált, hogy mindenképpen csökkenteni kell a dolgozók terhelését, mert sokáig nem tartható ez az állapot, ami akár összeomláshoz is vezethet. Meg kell szüntetni a „mindenki csinál mindent” helyzetet, helyette célfeladat-megosztásban kell gondolkodni.

Körülhatároltuk a gondozók által végzett tevékenységeket. A gondozói munkakör mellé két új munkakör bevezetését láttuk szükségesnek. Külön munkakörbe tettük a gondozási-ápolási, a gyógyszerelési, valamint az ételmezési tevékenységeket. Felülvizsgáltuk a munkaköri leírásokat, meghatároztuk azokat a kompetenciákat, amik az adott feladatkör betöltéséhez szükségesek. Végül a munkakörökhöz kiválasztottuk azokat az embereket, akik képzettségük és kompetenciájuk alapján alkalmasak voltak a feladatra.

A gondozói munkakörben kizárólag gondozási és ápolási feladatokat hagytunk. Természetesen a tevékenység magába foglal minimálisan gyógyszerelési és ételmezési tevékenységeket, így pl. a gyógyszer kiosztását az ellátott részére, a bevétel ellenőrzését, valamint étel kiosztását, illetve aki igényelte, az étkeztetést is. Ennek köszönhetően jelentősen csökkent dolgozóink terhelése. A tevékenységek közül kikerültek a gyógyszerek heti kiosztása, valamint az ételek előkészítése.

A két új munkakör közül az egyik a gyógyszeres nővér. A gyógyszerelési tevékenység keretében a munkatárs feladata lett a gyógyszerek rendelése, kiadagolása egy hétre, a dokumentációk vezetése, a raktározás vezetése, a beszállítókkal való kapcsolattartás, a gyógyszerkiosztás ellenőrzése, és minden, a gyógyszereléssel kapcsolatos egyéb tevékenység. Szintén újítás volt, hogy minden szobaajtóra kifüggesztettük az ott elhelyezett ellátottak gyógyszerelési utasítását. Ennek elkészítése, frissítése szintén a kolléganő feladata lett. Ez által is könnyebb lett a gondozók munkavégzése.

A másik új munkakör az ételmezési munkatárs lett. Az ő feladata az ételrendeléssel kapcsolatos tevékenységek elvégzése, kapcsolattartás a dietetikussal, a beszállítókkal, a melegítő konyhán az ételek előkészítése, a HACCP rendszer betartatása, az ételmszerraktár vezetése, felügyelete, ételmezési program kezelése.

Az alkalmazott gyakorlat ráirányította a figyelmet arra, hogy időnként szükséges felülvizsgálni a szervezet működési struktúráját. Egy nagy szervezetnél ez legtöbbször természetes folyamat, de a kis szervezeteknél erre nem fordítanak kellő figyelmet, pedig sokszor egy ilyen döntés nagyban segíti a szervezet hatékony működését, fejlődését, elmaradása pedig akár összeomláshoz is vezethet. Érdemes erre rendszeres időközönként tudatosan odafigyelni, de a környezeti változások is generálhatják.

Mindenképpen érdemes figyelni a változtatást kiváltó jelekre. Ezek közül kiemelten fontos a dolgozók meghallgatása. Ez képes feloldani a feszültségeket, és a dolgozókat is megnyugtatja. Érzik, hogy komolyan veszik őket, és a megoldásnál figyelembe veszik véleményüket. Természetesen ahhoz, hogy ez így legyen, javaslataikat a lehetőségekhez képes be kell építeni az intézményi működésbe. Ezzel meg lehet előzni, vagy csökkenteni lehet a szakmai kiégést. A személyes beszélgetésekben kiderült, hogy ma már a jó munkahelyi légkör ugyanolyan fontos tényező a dolgozók elégedettségében, mint a bérezés. A terhelés optimális csökkentésével hatékonyabb lesz a munkavégzés.

## A jó gyakorlat jelentősége

Az elvégzett szervezetfejlesztés hatékonyabb munkavégzést, elégedettebb ügyfeleket és dolgozókat eredményez.

## Alkalmazhatóság

A felvázolt jó gyakorlattal kívánjuk arra ráirányítani a figyelmet, hogy kis szervezet esetén is érdemes elvégezni szervezetfejlesztést. Szükséges foglalkozni a problémákkal, akár külső szakemberek bevonásával is. Nagyon fontos az időtényező: az időben elvégzett változtatások minden esetben meghozzák a megfelelő eredményt.