



**A fényterápiától  
a Tiszta Házig**



**Minőségi megoldások  
a szociális ellátásban**



**Baptista jó gyakorlatok**

Magyarországi Baptista Egyház – Baptista Szeretetszolgálat EJSZ  
Budapest  
2019

# Tartalomjegyzék

<b>Bevezető</b>	<b>4</b>
<b>Idősek</b>	
Intézményi szervezetfejlesztés	7
Gondozási, ápolási dokumentáció korrekt vezetése	10
Hatékony és pontos információcsere műszak átadása és átvétele esetén	13
Az idősek otthonába beköltöző új lakó beilleszkedését segítő bizalmi kapcsolat kialakítása és fenntartása	16
Betegkísérés szakrendelésekre	18
Családi kapcsolatok erősítése, azok hiányának pótlása	21
Gyakorlati javaslatok az idős családtagjaival való konstruktív kapcsolat kialakítása és fenntartása terén a beköltözés következtében fellépő helyzetek kezelésében	24
„Egymáshoz való alkalmazkodás és az intézményi életforma elfogadásának elősegítése idősek otthonában feladatorientált komplex közösségi munkával”	26
Vegyes csoportfoglalkozás	32
„Fényterápiás” foglalkozás	36
Kézműves foglalkozás a finommotorika fejlesztésével	40
„Jobb adni, mint kapni”	44
<b>Fogyatékosággal élők</b>	
„Önállóan, szabadon, szépen”	48
“Mozogjunk úgy, hogy jól essen, és így jó legyen!”	55

## Pszichiátriai és szenvedélybetegek

A segítő segítése	60
„Keleti Blokk” műhelymunkacsoport	62
„Tiszta Ház” program	64
Lépésről lépésre (mindennapi készségfejlesztés)	68
A költészet mindenkié	70
Külsős programok	72

## Hajléktalanok

Egymásra épülő, komplex szolgáltatások a Menedékvárosban	75
Integráló értékek	81
„Szépség a szegénységben”	84

## Gyermekek

Hol a határ? (a gyámi és a nevelőszülői tanácsadó kompetencia határa)	88
Nevelőszülői klubok indítása	92

## Szerzők

## Bevezető

A Magyarországi Baptista Egyház fenntartásában működő szociális és gyermekjóléti szolgáltatások az elmúlt években jelentős mértékben megnövekedtek. Nagyságrendileg jelenleg 13 önálló baptista fenntartó lát el közel 20 ezer rászoruló személyt, mely ellátás legtöbb esetben napi kapcsolatot jelent az igénybe vevővel. A baptista fenntartású szolgáltatásokban mintegy kétezer szociális szakember dolgozik. Az ellátás vertikuma a Szociális törvény és a Gyermekvédelmi törvény szinte teljes spektrumát felöleli, a hajléktalanoktól, a pszichiátriai és szenvedélybetegek, a fogyatékossgal élők és idősek ellátásán át, a családi bölcsődékig és nevelőszülői hálózatokig. A szolgáltatások szinte lefedik az ország teljes területét, a legtöbb megyében jelen vannak. Fajsúlyát tekintve a Közép-magyarországi régió és Kelet-Magyarország a legellátottabb terület.

Az intézményeinkben végzett szociális munka célja, hogy krisztusi szeretettel támogassuk a segítségre szoruló és ínséget szenvedő ember életét. Mind az Egyház, mind a társadalom részéről igény, hogy az országos szinten is jelentős mértékű segítő munkában, a szolgáltatási tevékenységekben a hívő közösség sajátos értékei megjelenjenek. Az egyházi fenntartóktól, intézményektől a társadalom rászoruló tagjai és hozzátartozói megbízható, minőségi és keresztyén erkölcsi alapokon működő szolgáltatást várnak el.

A Magyarországi Baptista Egyház a Baptista Szeretetszolgálat EJSZ-el közös konzorciumban, *„Baptista szociális szolgáltatók szakmai fejlesztése a minőségi szolgáltatás erősítése érdekében”* címmel sikerrel pályázott az Emberi Erőforrás Fejlesztési Operatív Program az *„Egyházi és civil szervezetek szociális közfeladat ellátásának támogatása”* (EFOP 1.9.8-17) kiírásra. A projekt közvetlenül négy idős bentlakásos intézményt érint: a Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthonát Pécsen; az MBE Filadelfia Integrált Szociális Intézményét Kiskőrösön; az MBE Emmaus Idősek Otthonát és a Gondviselés Háza Idősek Otthonát Hajdúböszörményben. A projekt közvetett célcsoportja azonban a Magyarországi Baptista Egyház, valamint a Baptista Szeretetszolgálat által működtetett szociális szolgáltatások körébe tartozó összes szakember. A projekt célja olyan, hosszabb távon fenntartható, egyedi szervezetműködtetési eszközök bevezetése, fejlesztése, amelyek segítik a fenntartókat, hogy intézményeikben hatékonyabb működésre tegyenek szert az információáramláson, új szakmai módszerek, eljárások kialakításán és bevezetésén keresztül. Reményeink szerint ezáltal emelkedik az érintett intézmények szolgáltatásainak színvonala, és megvalósul szociális szolgáltatásaink minőségének javítása.

A megközelítőleg 277 millió forint összköltségű projekt egyik eleme az eltérő gazdasági és társadalmi fejlettséghez igazodó szolgáltatási módszerek kidolgozását célozta, többek között az egyéni intézményi tudás feltárásával és közkinccsé tételével, egy saját jó gyakorlat-tár összeállítása révén. Idős bentlakásos intézményeinkben képzett, jó szakemberek dolgoznak, akik a helyi szükségletekre

reagálva alakítanak ki megoldásokat, így feelve meg egy-egy konkrét kihívásnak. Mindez a konzorciumhoz nem tartozó szervezeteinkre, ápoló intézményeinkre is igaz. Az alábbiakban a baptista jó gyakorlatok első – a jövőben várhatóan folyamatosan bővülő – gyűjteményét adjuk közre. A tematika súlypontja alapjaiban igazodik a projekt közvetlen célcsoportjához – a kiadvány gerincét a baptista idősothtonok jó gyakorlatai adják. Ugyanakkor helyet kaptak más profilú baptista szociális intézmények által beküldött gyakorlatok is. A különféle témájú és intézményi háttérű jó gyakorlatok jobb áttekintése érdekében első lépésként összeállítottunk egy standardizált adatlapot, amely lehetővé tette, hogy a szerzők ugyanazon általános szempontok alapján dolgozzanak. A kiadványba került 25 jó gyakorlatot végül a szociális, ill. gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatások célcsoportjai – idősek, fogyatékosok, pszichiátriai és szenvedélybetegek, hajléktalanok, gyermekek – szerint rendeztük csokorba.

Az említett megoldások között vélhetően számos olyan található, amelyet modell értékűnek tarthatunk, és amelyek - kiszabadítva őket a „lokális börtönéből” - más helyszíneken is hozzá tudnak járulni a szolgáltatások hatékonyságának és minőségének erősítéséhez.

Budapest, 2019. június

**Serafin József**

módszertan vezető

Baptista Egyházi Szociális Módszertani Központ



Idősek

<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:	Töviskes Péterné vezető ápoló
	telefonszáma:	52/561250
	e-mail címe:	toviskesne71@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Intézményi szervezetfejlesztés</b>	

### **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 növekvő 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, gyógyszerismerete 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 étellemezési 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 étellemezési 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 étellemezési 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 élelmiszerraktár vezetése, felügyelete, étellemezési 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.



<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
	Szervezet/Intézmény címe:	7636 Pécs, Malomvölgyi út 21
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	fogyatékossggal élők ápoló, gondozó otthona
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Sárosi Attiláné részlegvezető
	telefonszáma:	20/3809954
	e-mail címe:	sarosine.emese@baptistasegely.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Gondozási, ápolási dokumentáció korrekt vezetése</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

Az ápolást/gondozást végző személyzet és az ellátottak

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

Az elmúlt években megnövekedett az adminisztrációs feladat az ápolók, gondozók munkakörében. Munkatársaim is gyakran kérdezik, hogy "miért kell ennyit írni"? A dokumentálás helyett tehetnénk valami sokkal fontosabb dolgot is, többet lehetnénk a részlegben a gondozottakkal. A gondozás, ápolás tevékenység kapcsán nélkülözhetetlenné vált a teljesítmény igazolása. A dokumentációk vezetése jelentős terhet ró a gondozókra, ápolókra, pedig a dokumentációk vezetése egyúttal védelmet is jelenthet számukra és az intézménynek. Továbbá elősegítheti az egyénközpontú értékszemlélet elterjedését és magába foglalja az ellátottak fizikai, egészségügyi, mentális állapotát. Korábban (a jó gyakorlat előtt) az aktuálisan kijelölt műszakvezető munkatárs feladata volt a teljes dokumentáció vezetése, ám hiánytalanul nem tudta elvégezni.

### A jó gyakorlat leírása

A jó gyakorlatot életre hívó probléma - műszakvezető ápoló dokumentációs túlterheltsége - megoldásához felmértük és átgondoltuk, hogy hogyan lehetne adekvát módon elosztani a dokumentációs feladatokat. Más részlegek és intézményen belüli szakemberek tapasztalatcseréjének és a saját részlegünkön tartott brainstorming (ötletgyártás) után jó gyakorlatot kerestünk, majd változást vezettünk be. A változtatás során az ellátottak és a gondozó/ápoló személyzet elégedettsége és az átláthatóság volt a cél. A részlegben kb. 5 éve vezetem be a hatékony munkavégzés érdekében,

hogyan az adott műszakban lévő munkatársakat napi szinten kijelölöm, hogy mely szobákért felelősek. Így a kijelölt szobákban lévő gondozottaknál reggel megkezdődik az alapápolási feladatok (ébredtetés, mosdatás, testápolás- bőrápolás, tisztázás, öltöztetés, kiültetés, fésülködés, ágypontbetétele illetve szükség esetén ágyneműcseré, szellőztetés stb.) és ha bármi kórosat, vagy problémát észlel, azt jelzi a műszakvezető gondozó/ápolónak, vagy a részlegvezetőnek. A műszak ideje alatt végig ő segíti a kijelölt gondozottak ellátását (étkeztetés, folyadék bevitel, WC-re - szoba WC-re ültetés, mobilizálás). A műszak vége előtt, minden munkatárs az ellátottak dokumentációját vezeti, ahol tevékenykedett. Így ők hitelesen tudják vezetni a Gondozási, ápolási lapot; a Széklet lapot; a Folyadék lapot; a Mobilizálási, forgatási lapot; a Napi gondozási, ápolási tevékenység lapot; hiszen személyesen segítették felügyelték a gondozottakat. A műszakvezető gondozó/ápoló munkáját így oly módon segítik, hogy valós tényeket, adatokat biztosítanak számára. Ezért, a műszakvezető ápoló/gondozó pontosan tudja vezetni az Eseménynaplót, a Megfigyelési lapot, Decubitus illetve Sebkezelés-ápolási lapot.

### A jó gyakorlat jelentősége

"A jogszabályok alapján az ápolószemélyzetnek kötelessége vezetni az ápolási dokumentációt. A szakképzett ápoló felelős saját ápolási gyakorlataért, és ennek a felelősségnek része a dokumentáció vezetése is. A teljes, pontos, gondosan vezetett ápolási dokumentáció igazolja, hogy a szakképzett ápoló teljesítette a vele szemben elvárható követelményeket, ésszerűen és körültekintően cselekedett." (Az ápolástudomány tankönyve, p. 287) Tehát a dokumentáció kitöltése nem választás kérdése, mert annak pontos vezetése törvény által kötelező.

Az ápolás, gondozás lényeges része a pontos írásos dokumentáció vezetése. A jó ápolási dokumentáció előfeltétele a szakszerű ellátásnak és a hatékony kommunikációnak, ami fokozza az együttműködést a teamtagok között. Az ellátottak szakszerű ellátása mellett a gondozás, ápolás dokumentálása az egyik legfontosabb feladatunk, melyet a gondozó, ápoló saját kompetenciájában az önálló funkciók keretein belül végez. Továbbá azt a célt is szolgálja ez a jó gyakorlat, hogy minden esetben az a személy adminisztrál, aki a gondozási, ápolási tevékenységet valóban el is végezte (aláírásával hitelesíti) és felelősséget is vállal érte. Ez a gyakorlat biztonságot nyújt a résztvevőknek, átláthatóbbá és dokumentálhatóvá válnak a feladatok. Az információcsere is koordinálhatóbbá válik, nem vesznek el releváns információk. Tehát a dokumentáció így hiánytalan és visszakereshető.

Csak a megfelelően dokumentált ápolás segítheti elő az egyénközpontú értékszemlélet elterjedését, azaz a dokumentáció által visszatükröződik az egyéni gondozás-ápolás megléte. Ez a gyakorlat a gondozottak napirendjében is hoz egy tájékozottságot és biztonságérzetet ad, hiszen tudja, hogy aki reggel ellátja, az a gondozó/ápoló nyújt számára segítséget a műszak folyamán is.

Szerintem a gondos ápolás-gondozás fontos alappillére a beteg/ kliens megfigyelése és a megfigyelés rögzítése. Ezért is fontos, hogy legyen teljes a dokumentáció, azaz mindent, amit az ápoló/gondozó tesz, megfigyel, mér, kerüljön rögzítésre. Ami nem kerül dokumentálásra, az jogi értelemben nem történt meg az ellátás során. Továbbá minden megfigyelésünk, pontos adat, valós információ rögzítése nagyban segíti orvosaink, szakorvosaink munkáját.

A munkatársak körében azért népszerű ez a gyakorlat, mert számukra így biztosítható a munkavégzés változatossága (monotónia elkerülése), hiszen naponként más-más szobákért felelősek. Ezzel a gyakorlattal lehetővé válik a munkatársak között az egyenlő és közös teherviselés. ("Nem mindig én

csinálok a legnehezebb feladatot!”) A csapatmunkára is kedvezően hat, mert az igazságosság elve mentén történik a munkavégzés és a kiégést is gátolja.

Összefoglalva a gondozási, ápolási dokumentáció korrekt vezetése azért fontos, mert:

- törvény kötelez;
- rendszerezi a gondozók/ápolók munkáját;
- minőségi szolgáltatást nyújt;
- kommunikációs eszköz;
- mérhetővé teszi a gondozást/ápolást;
- védelmet ad a panaszos ügyekben;
- fontos eszköze a gondozás/ápolás kutatásnak és fejlesztésnek.

Összefoglalva ez a jó gyakorlat azért fontos, mert:

- fokozza az együttműködést a teamtagok között;
- biztonságot nyújt a résztvevőknek;
- átláthatóbbá és dokumentálhatóvá válnak a feladatok;
- nem vesznek el releváns információk;
- visszatükröződik az egyéni gondozás-ápolás megléte;
- tájékozottságot és biztonságérzetet ad a gondozottak számára;
- biztosítható a munkavégzés változatossága (monotónia elkerülése);
- lehetővé válik a munkatársak között az egyenlő és közös teherviselés;
- az igazságosság elve mentén történik a munkavégzés és a kiégést is gátolja.

### Alkalmazhatóság

Ápoló-gondozó(bentlakásos) intézmények, kórházak.

### Felhasznált irodalom

Mekes Mária: Az ápolási dokumentáció bevezetése: hol tartunk 2002-ben? – elektronikus dokumentum. Hozzáférés:

[https://www.doki.net/tarsasag/meszk/upload/meszk/document/nover\\_2002\\_15e\\_3sz.pdf?web\\_id](https://www.doki.net/tarsasag/meszk/upload/meszk/document/nover_2002_15e_3sz.pdf?web_id)

Oláh András (szerk.): Az ápolástudomány tankönyve. Budapest : Medicina, 2012.

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
	Szervezet/Intézmény címe:	7636 Pécs, Malomvölgyi út 21
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	idősek ápoló, gondozó otthona
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Semjén Edit részlegvezető
	telefonszáma:	20/2771637
	e-mail címe:	gaal.edit@baptistasegely.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Hatékony és pontos információcsere műszak átadása és átvétele esetén</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

Szociális intézményekben dolgozó szakmacsoportok, mentálhigiénés munkatársak, ápoló- és gondozószemélyzet, közvetett módon pedig a lakóközösség valamennyi tagja

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

A jó gyakorlatot életre hívó probléma, hogy a nem megfelelő kapcsolatfelvétel mentén kialakult akadályoztatott munkavégzést, illetve a hibázási lehetőségek gyakoriságának emelkedését tapasztaltuk, melyet a dokumentáció is tükrözött. Részlegünkön 72 gondozott él, többségük krónikus betegséggel küszködik. Egészségügyi állapotuk miatt egyre nő az intézményen belüli, valamint a külső konzíliumok száma is, melyek a város különböző pontjain kiépült klinikai tömbökben, szakrendelőkből folynak. Az ezeken való megjelenés, a lakók hiánytalan felkészítése gondos, körültekintő szervezést, így hatékony kommunikációt igényel. Korábban egy esetleges intézményen kívüli ellátás biztosítása a kommunikációs rés miatt gyakran nem volt fedezett.

### A jó gyakorlat leírása

A jó gyakorlatot életre hívó probléma felmérése után átgondoltuk, megoldást jelenthet az, ha szervezett osztályátadás keretein belül, hatékony kommunikáció során segítjük az információ áramlását.

Az ápolásban alkalmazott kommunikáció fogalma, fontossága általában a közlendők kibocsátásának és befogadásának kölcsönös folyamata két vagy több ember között. A kibocsátó gondolatainak és érzéseinek szavakban (verbális), illetve szavak nélkül (nonverbális) történő kifejezése. A verbális közlés keretében szavakban, hanghordozással és a beszéd sebességével fejezzük ki az értelmi és érzelmi

üzenetet, a nonverbális közlésmódhoz tartozik a szemmozgás, az arc kifejezés, a testtartás és a taglejtés. A kibocsátó meghatározza, milyen üzenetet kíván a befogadónak közvetíteni. Gondolatait, érzéseit szavakba és mozdulatokba önti. Hang, látvány, érintés és néha szag vagy íz útján adja közlendőjét a befogadó tudtára. Az üzenet befogadójának meg kell fejtenie a verbális és a nonverbális közlést ahhoz, hogy megértse a kibocsátó ily módon kifejezett érzelmeit és gondolatait. Miután megfejtette az üzenetküldő szavait, beszédmódját, arcjátékát és taglejtését, választ fogalmaz meg gondolatainak és érzéseinek kifejezésére. Ugyancsak a szavak verbális és a mozdulatok nonverbális jeleit használja fel. Így hozza válaszát az eredeti kibocsátó tudomására. A személyközi (interperszonális) kommunikáció minden pillanatában gondolatok és érzések verbális és nonverbális üzenetét egyszerre bocsátjuk ki és fogjuk fel.

Az emberek közti üzenetváltást befolyásolhatja:

- Környezeti tényezők: hivatalos, baráti, intim vagy családi környezet, szabad vagy kényszeredett légkör, az érintkezők közti fizikai távolság, időjárás, hangulat, a hely építészeti beosztása, a bútorzat elrendezése.
- A hely és a személyes tér: zsúfoltság, az ülőalkalmatosság elhelyezése, a résztvevők függelmi és hatalmi tulajdonságai, így szerepük, társadalmi helyzetük és beosztásuk, fizikai tulajdonságai, pl. magasságuk, egyéb méreteik.
- Külső megjelenés és öltözék: testalkat, bőrszín, szag, hajzat, nem, testmozgás, ékszerek, testtartás, kor, érintés.
- Nonverbális vonások: arcjáték, szemmozgás, a hang tulajdonságai, a szem- és arcjátékkal és a beszédhez nem tartozó hanghatásokkal kifejezett érzelmek vagy hangulat, mindezeknek az egyes kultúrákon belüli értelmezése.
- Személyközi tényezők: a résztvevők fejlődési stádiuma, nyelvkészsége, felfogásukban, döntéshozásukban, értékrendjükben és énképükben fennálló különbségeik.

A felsorolt tényezők mindegyike a helyzettől függően elősegítheti és megkönnyítheti, illetve gátolhatja az eredményes kommunikációt. Ha az emberek közötti tökéletes megértés nem is lehetséges, a kommunikációt akkor is lehet javítani. Jelen helyzetben mi is törekszünk a mindenki számára eredményes és hatékony kommunikáció elérésére.

Részlegünkön az alábbi gyakorlatot alkalmazzuk:

A zaj kiszűrése, valamint a lakók egészségügyi és személyes adatainak bizalmas kezelése érdekében csukott ajtó mögött, a részlegvezető által irányított, valós kommunikációt (írásban, szóban), hozunk létre. Napi szinten, előre meghatározott időpontban és időkeretben, ahol tulajdonképpen információ átadása, illetve átvétele történik az adott műszakban dolgozó ápoló-, gondozószemélyzet, a mentálhigiénés személyzet és a következő műszakban dolgozó munkatársak között. Az irányított kommunikáció keretein belül a megbeszélést a korábban aktuálisan kijelölt műszakvezető nyitja meg, mivel az osztályos átadófüzetet a műszakvezető ápoló írja meg. A naplóban számozott lapokon a részlegünkön előforduló történések rögzítve vannak. Tartalmazza továbbá a következő napon esedékes intézményen kívüli konzíliumokat (a lakó neve, pontos helyszín, dátum, a vizsgálat időpontja) is. Miután az ápoló megbizonyosodott róla, hogy ismeretei az adott műszakot illetően hiánytalanok, elmondja az aznapi eseményeket. Az átadást nagyban segíti az eseménynaplóból való felolvasás. A felolvasással egyidejűleg a szóban forgó ügyel kapcsolatosan a jelenlévők kérdéseket tehetnek fel, illetve kiegészíthetik további értesüléseikkel. A folytatásban a részlegvezető a megvalósításhoz szükséges munkafolyamatokat meghatározza, majd felosztja. Instrukciókat ad a következő műszakban

dolgozó személyzet számára. Szükség esetén kiegészíti a műszakvezető kolléga beszámolóját a további aktualitásokkal. A nap folyamán panaszt jelző lakó, vagy a szakdolgozó által észlelt tünetek alapján körvonalazódik a másnap aktuális háziorvosi vizsgálatra javasolandó ellátottak száma. Szó esik a közelgő, intézményen belüli konzíliumokkal kapcsolatos kérdésekről, laborvizsgálatokhoz szükséges mintavételek fontosságáról és aktualitásáról is, melyek kapcsán elengedhetetlen a háziorvosi rendelők munkatársaival való együttműködés. A jó együttműködést csak hiánytalan információátadással érhetjük el.

Folyamatos a kapcsolattartás az ápoló személyzet és a részlegünkön dolgozó mentálhigiénés kollégák között is. Nem marad el a mentálhigiénés szakmacsoport beszámolója sem, ahol a lakókkal kapcsolatos további esetekbe kaphatunk betekintést. Feltárássra kerülnek az általuk megtartott csoportfoglalkozások, osztályon kívül zajlott események, rendezvények részletei, melyen az osztályos nővérek nem, vagy csak kis létszámban lehettek jelen. Részletesen megszervezzük a lakók eljuttatását az aktuálisan soron következő programra. Az ekkor felmerülő valamennyi megválaszolandó kérdésre közösen keresünk válaszokat, valódi, hatékony kommunikációt elérve. Figyelünk a csend megőrzésére, a figyelmes hallgatásra, törekszünk az elfogadásra, arra, hogy a tárgyra vonatkozóan reagáljunk, és megfigyeléseinket gondosan megfogalmazzuk. Mindenki számára lehetőség nyílik további kérdések felvetésére. Az osztályátadás végén szó esik a következő reggeles műszak vezetőjének személyéről is. Ezt követően a részlegvezető a fő gondolatok tömör áttekintésével összefoglalja a megbeszélést, ezzel a figyelmet a további együttműködésre irányítja, megköszöni a kollégák munkáját, aktív jelenlétét. Elköszön a kollégáktól és kifejezi elérhetőségét, szolgálatát.

### A jó gyakorlat jelentősége

A jó gyakorlat alkalmazása során bebizonyosodott, hogy a hiánytalan, minőségi ellátásnak, a gördülékeny munkavégzésnek, illetve a hibalehetőségek csökkentésének elengedhetetlen tartozéka az információk pontos áramoltatása, valamint az ehhez szükséges körülmények biztosítása. Előnye még, hogy a személyzet napirendjébe tájékozottságot hoz, így könnyebben kialakítható a soron következő munkafolyamat. Az irányított kommunikációnak köszönhetően az információcsere koordinálhatóbbá vált.

### Alkalmazhatóság

Bármely - akár váltott műszakot alkalmazó - munkaterület, ahol szervezett, hatékony csapatmunka elérése szükséges.

### Felhasznált irodalom

Deák Csaba: A kommunikációs zavarok feloldása. Magyar Grafika 2003. 1, 2. sz. p. 38-40, p. 71-73

Potter, Patricia A. – Perry, Anne Griffin: Az ápolás elméleti és gyakorlati alapjai. Budapest : Medicina, 1999.

Smith, Susan: Kommunikáció az ápolásban. Budapest : Medicina, 2015.

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Magyarországi Baptista Egyház Filadelfia Integrált Szociális Intézmény Idősek Otthona
	Szervezet/Intézmény címe:	6200 Kiskőrös, Szűcs József utca 12.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	időskorúak otthona
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Paulai Tibor intézményvezető helyettes
	telefonszáma:	30/9950128
	e-mail címe:	paulaitibor553@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Az idősek otthonába beköltöző új lakó beilleszkedését segítő bizalmi kapcsolat kialakítása és fenntartása</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

Az otthonba beköltöző új és régi lakók

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

Az időotthonba való beköltözés nagy törést jelent az idős ember életében. Otthagyni a sok évtizede megszokott környezetét, lakását, ismerősöket és beilleszkedni egy teljesen ismeretlen közegbe. Együtt élni egy vagy több idegen emberrel. Alkalmazkodni ezáltal nemcsak az új „lakásához”, de emberekhez is. Az új lakók számára ezek a változások – a gyakorlati tapasztalat szerint – nagy lelki teherként jelentkeznek, nem ritkán pszichoszomatikus betegségekben jutnak kifejezésre. Ilyen esetekben gyakran elhangzik, hogy „de szívesen visszaköltöznék az otthonomba”.

Intézményünkben ennek a problémának a megoldására alkalmazzuk az alábbi jó gyakorlatot, amit elsősorban, de nem kizárólag, vezető beosztású munkatársaknak ajánlok.

### A jó gyakorlat leírása

A kérelmező az otthonba való felvételt megelőzően leginkább a vezetőkkel találkozik, akiknek szerepe döntő lehet a következő lépésnél, a beköltözés után, az új környezetbe való beilleszkedéskor is.

A vezető a bizalom kialakulásáért és megerősítéséért, valamint a beilleszkedést segítő a következő gyakorlatot alkalmazhatja rutinszerűen:

- Beköltözködéskor ő is részt vesz az új lakó fogadásában, néhány bátorító, kedves szóval felveszi vagy megerősíti a már kialakult kapcsolatot.
- Lehetőség szerint még az elhelyezés napján, például délután sort kerít egy négyszemközti



beszélgetésre. Kérdéseket tehet fel a korábbi életéről, családjáról, arról, hogy kire számíthat, hogyan éli meg a változást, miben vár segítséget az elhelyezéssel kapcsolatban (bútor, TV, hűtő, piperepolc, ágy kényelme, fotel-szék stb.)?

- Az első időszakban szükség van az ismeretség tovább mélyítésére, bizalmának elnyerésére, hogy a későbbiekben is bátran merjen majd jelzéssel élni.
- Egy idő után arra is rá lehet kérdezni, hogy az ellátásban ő milyen változtatásokat és miért tartana szükségesnek. Ha a változtatás lehetséges, a vezető könnyebben generálhatja ezt, amennyiben meglátása nem kivitelezhető, egy vezetőnek talán könnyebb ennek okait megértetni, elfogadtatni vele.
- A személyes kapcsolattartásra minél több lehetőséget célszerű megragadni. A közvetlen idős lakókkal ez nem okoz komoly nehézséget, de az elhúzódó emberekkel is szükséges tartani a kapcsolatot, akár úgy is, hogy a szobájukban keressük fel őket. Ez utóbbi kap hangsúlyt akkor is, ha ágyhoz kötött gondozottakról van szó.

### A jó gyakorlat jelentősége

- Az új lakó beilleszkedését gyorsabbá teszi a gyakorlat, kevesebb probléma merül fel ezalatt az időszak alatt.
- Az új ellátott érzi, tudja, hogy a felső vezetésnek fontos a személye, figyelembe veszik a véleményét, szeretettel gondoskodnak róla.
- A későbbiekben is megfogalmazza véleményét, meglátásait.
- Véleménye visszacsatolás az intézmény vezetésének a tárgyi feltételekről és a gondozási tevékenységről. Segíti a vezetés munkáját, hogy mely területeken kell változtatásokat végrehajtani.
- A pozitív benyomás és vélemény általában eljut a családjához is, ezáltal növelve az intézmény jó megítélését.

### Alkalmazhatóság

Ez a jó gyakorlat minden intézményben alkalmazható, még akkor is, ha az első számú vezetőnek erre nincs ideje. Helyettese szakmai munkájában viszont célszerű, ha gyakorlattá válik.

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
	Szervezet/Intézmény címe:	7624 Pécs, Alkotmány utca 79.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	időskorúak ápoló, gondozó otthona
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Kelemen Mónika részlegvezető
	telefonszáma:	20/4304404
	e-mail címe:	titkarsag.pecs@baptistasegely.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Betegkísérés szakrendelésekre</b>	

### **A jó gyakorlat célcsoportja/i**

Szakorvosi vizsgálatra, beavatkozásra utalt/visszarendelt idős gondozottak

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

Idős gondozottaink gyakran mennek külső szakrendelőbe, klinikai ambulanciákra vizsgálatokra, kezelésekre, orvosi ellátásra. Idős koruk miatt mozgáskészségük korlátozott, mentális állapotuk többségüknél megromlott, rosszul tájékozódnak, nehezen kommunikálnak. Ezen nehézségek miatt a külső vizsgálatok alkalmával kísérőszemélyt kell biztosítanunk számukra.

### **A jó gyakorlat leírása**

A korábbi gyakorlat szerint a külső vizsgálatra a betegkísérést gondozó, ápoló vagy segédgondozó oldotta meg. Ez a szűk törvényi létszám miatt sokszor nagy terhet ró a személyzetre. Az idős, demens betegek bentlakásos intézményének személyi létszámát az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet szabályozza. 100 ellátottra vetítve 24 ápolót/gondozót ír elő. Ez a mi részlegünkön azt jelenti, hogy 56 bentlakó gondozottra 14 ápoló/gondozó jut. A szakvizsgálatokra való utalás délelőtti időpontjában átlagosan 3-4 gondozó teljesít szolgálatot. Ebből a létszámból nagyon nehéz nélkülözni egy főt, aki beteget kísér. Újonnan bevezetett gyakorlatunkban, a hozzátartozókkal való szorosabb együttműködés keretén belül, bevontuk a készséges hozzátartozókat a betegkísérésbe. Jó előre, időben, amint megtudjuk a vizsgálat időpontját, értesítjük a hozzátartozót az aktuális vizsgálatról, és megkérdezzük, hogy „szeretné-e elkísérni az édesanyját/édesapját...”. Elmondjuk neki, hogy az ő jelenléte és közreműködése jó érzéssel és fokozott biztonságérzettel töltené el a gondozottat, és ezáltal a gondoskodó segítség által, és az együtt töltött idővel, családi kapcsolataik is elmélyíthetőek. Nem

titkoljuk emellett, hogy az Idősothton szempontjából is előnyös ezen együttműködés, de a hangsúlyt a gondozott – hozzátartozó interperszonális kapcsolatára fektetjük. A felajánlott lehetőséggel sok hozzátartozó élni kíván. Ebben a közös feladatban többekkel jól együtt tudunk működni.

Amennyiben a hozzátartozó nem ér rá, nem tudja vállalni a kísérést, természetesen megnyugtatjuk, hogy ezt a feladatot a személyzet készséggel elvégzi. Ilyen esetekben a terápiás munkatársak vagy az ápolók/gondozók kísérik el lakóinkat, igazodva az aktuális ápolói létszámhoz illetve a mentálhigiénés programokhoz.

### A jó gyakorlat jelentősége

A kísérésben több hozzátartozó szívesen részt vesz. Eddigi tapasztalataink azt mutatják, hogy a közös feladat közelebb hozza a hozzátartozókat az Intézmény mindennapjaihoz, jobban megismerik a személyzetet, közvetlenebb a kapcsolatuk a részlegvezetővel, és nem utolsó sorban közvetlenebb, szorosabb családi kötelék alakul ki a gondozott és a hozzátartozó között, ezen segítő, gondoskodó feladat közben. Mi lehet ennek a pozitív hatásnak az alapja? Mai modern társadalmunkban az egészség, a szépség és a fiatalság értékek számít. Az ipari társadalom működése nem kedvez a társadalom azon tagjainak, akik valamilyen okból kiszorultak a funkcionalitás tereiből. A teljesítményelvű megítélés alapján, akik „hasznossága” kérdéses, vagy nem mérhető, könnyen elvesztik pozícióikat, szerepeik szűkülnek. Nem termelők már, és egyre kevésbé piaci fogyasztók. A funkcionalitásra és teljesítményre épülő társadalmakban az öregség stigmatizálódott. Az öregségellenes társadalom nem pusztán a betegséget, a haldoklást és a halált kezeli „oda nem illő” tabuként és hártandóként, hanem már magát az idős kort is. Ez az úgynevezett „szociális halál” jelensége. A posztszocialista országok társadalmában sajátos probléma, hogy a szocializmus időszakában a családi szerepek radikális átértelmezése zajlott, ami tovább bonyolította a generációk egymáshoz való viszonyát (*Popper Péter: Magára hagyott generációk* című könyve ezzel a témával foglalkozik). Sajnos ez a magára maradás az idős generációra halmozottan érvényes. Különösen azokra, akik bentlakásos idősothtonban élnek. Muslant 1999-es tanulmánya szerint az időskori depresszió a 65 év feletti teljes populációban 15%, míg az idősothtonban élőkénél 30-40%-os az előfordulása. „*Használd, vagy elveszted!*”... ez az alaptörvény igaz az izomműködésre, a memóriára, de igaz a társas kapcsolatokra is. Nagyon fontosnak tartjuk, hogy a még meglévő családi kapcsolatok ne korlátozódjanak pusztán formális látogatásokra, ne csak ünnepnapokon jusson eszükbe a gyermekeknek, unokáknak a nagymama, hanem aktívan tudatosan, gondoskodón forduljanak idős családtagjuk felé. A gondoskodás alapvető emberi ösztön. Mindannyian egy „gondoskodó lény”, egy édesanya által jövünk a világra. Barcsi Tamás írja „*Az ember méltósága*” című művében, hogy „minden ember egy gondoskodásra szoruló lényként születik, és a gondoskodásra élete későbbi szakaszában is szüksége lesz...” A fiatal generációt minden állatfaj gondozza, óvja a fajfenntartás érdekében, de az öregekkel, betegekkel, fogyatékosokkal való törődés, gondoskodás, ápolás megkülönböztetően emberi vonás. A gondoskodás kapcsolatot teremt és a méltóságon alapul. Barcsi szerint „az együttérzésen alapuló erkölcsiségben a kölcsönösség abban nyilvánul meg, hogy felelősséget vállalunk, mert mindannyiunknak szüksége van a másakra a lét minden fokán, különösen bánatunkban, magányunkban, szenvedésünkben, és a halál árnyékában”. Ki más, ha nem egy idős, beteg, családjától külön élő ember az, aki rászorul az odafigyelő gondoskodásra, és kitől mástól eshet a legjobban ez a gondoskodás, ha nem a családtagjától. Ezen gondolatok mentén, ezen filozófiákat magunkénak vallva,

ösztönözzük a hozzátartozókat arra, hogy vegyék ki a részüket gondozottaink mindennapjaiból, gondozásából, jelen esetben a betegkísérés folyamatában való részvétellel. A gyakorlat azt mutatja, hogy az idős gondozottak kifejezetten örülnek, hogy a vizsgálat napján egy családtagjuk van velük. Jókedvvel, feldobottan érkeznek vissza, még akkor is, ha a magyar egészségügy folyosóin hosszas várakozásban volt is részük. Nem is bosszantó akkor a várakozás, ha azzal lehetnek, akihez érzelmileg kötődnek. Emellett a hozzátartozók által végzett betegkísérés jelentős segítség a napi műszak számára, hisz így az otthonban történő ellátásból nem kell nélkülöznünk egy szakembert, és az aznapi ellátást gördülékenyebben tudjuk megoldani az intézményben. Bízunk benne, hogy mind több családtag bevonható ebbe a közös feladatba, és reméljük, hogy jótékony hatása érvényesül mind a lakók, mind a hozzátartozók, mind a személyzet közti kapcsolatrendszerben.

### Alkalmazhatóság

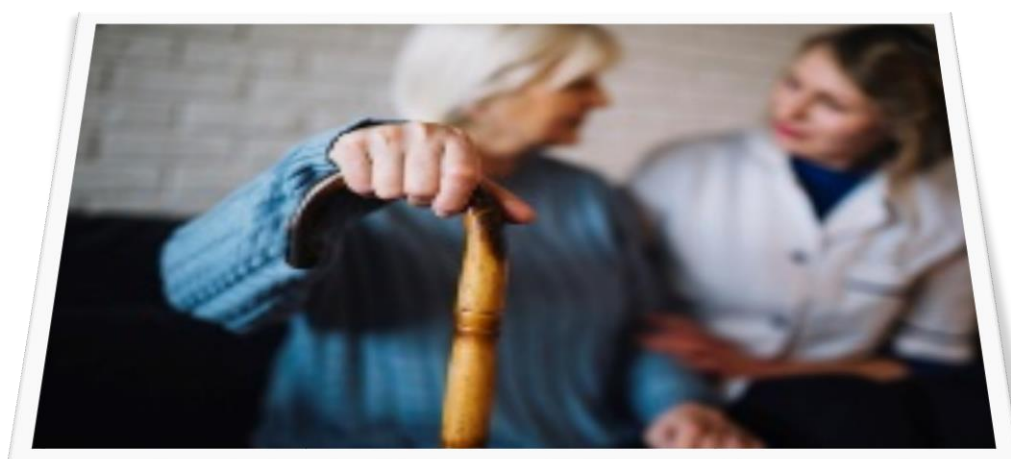
Az általunk bevezetett gyakorlat bármelyik idősotthoni részlegen alkalmazható.

### Felhasznált irodalom

Barcsi Tamás: Az ember méltósága. Budapest : Attraktor Kiadó, 2005.

Hazafi Klára – Székely Miklós: Geriátria : jegyzet. Pécs : PTE, 2007.

Popper Péter: Magára hagyott generációk. Budapest : Saxum, 2006.



<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	MBE Emmaus Idősek Otthona
	Szervezet/Intézmény címe:	4220 Hajdúböszörmény Külső-hadházi u. 1.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	bentlakásos idősok otthona
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Kathiné Révész Nóra intézményvezető ápoló
	telefonszáma:	20/8860028
	e-mail címe:	szerhaz@freemail.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Családi kapcsolatok erősítése, azok hiányának pótlása</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

Az idősok otthonában élő emberek

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

A család a társadalom legkisebb egysége. Emberek egy közössége, vagy több közösség kapcsolata, ahol a tagok között leszármazotti kapcsolat van. A családok tagjai általában hasonló tulajdonságokkal rendelkező emberek. A családtagokat érzelmi kötődés, szellemi és kulturális értékek és érdekek kötik össze. A mentális egészség szempontjából alapvető fontosságú, hogy az egyén része legyen szociális kapcsolatrendszernek. A család az a szerkezeti forma, ahol ez a szociális tér legnagyobb valószínűséggel előfordulhat. A pszichoszociális funkció a család egyik alapvető funkciója: stabil, kölcsönös, mentális biztonságot jelentő érzelmi kapcsolati hálót biztosít.

A család feladata az egyén egyensúlyi helyzetének visszabillentése, az érzelmek egyensúlyban tartása. Fontos a lelki támasz, mert a társadalmi környezetben a menedék szerepét is betölti. Az egészséges családi háttér biztonságot nyújt a család minden tagjának.

Az intézménybe beköltözve minden egyes lakó más és más családi háttérből érkezik. A beköltözők 68%-a özvegy, 12 %-a elvált, 8%-a egyedülálló, 12%-a házaspár. Bármilyen családi állapotból érkeznek is hozzánk, legtöbb esetben fellelhető elérhető hozzátartozó. Sajnos természetesen van olyan is, akinek egyáltalán nincs hozzátartozója.

Tapasztalatunk alapján egy átlagos hétköznapon is gyakran nehézséget okoz a hozzátartozóknak mindennapi munkájuk, problémáik mellett az idős hozzátartozójukkal való kapcsolattartás. A családi kapcsolatok iránti igény különösen jelentősebb ünnepek alkalmával fokozódik: karácsony, születésnap, évforduló. Egyházi intézményként különösen szem előtt tartjuk az itt lakók mentális és lelki egészségét, így fontosnak tartjuk a hozzátartozókkal való megfelelő minőségű és mennyiségű kapcsolat elősegítését, megerősítését, szükség esetén azok hiányának pótlását. Ehhez dolgozunk részéről, mind

a szakdolgozók, mind az egyéb feladatot ellátó munkavállalók irányából nagyfokú empátiás készség, nyitottság szükséges. Az, hogy ez megvalósulhasson és jól működjön, elengedhetetlen a team munka.

### A jó gyakorlat leírása

Az intézményünkbe beköltöző időseknek ez a hely válik otthonává. Ez az otthonná válás mindenki életében másképpen zajlik le. A fizikai szükségletek kielégítése, az egészségügyi problémák ellátása után az egyik legfontosabb feladat a családi élet megfelelő mértékű biztosítása az itt élők részére. Ahhoz, hogy ezt meg tudjuk teremteni, szükség van arra, hogy az ellátottat és az életútját alaposan megismerjük. Felvesszük a kapcsolatot a meglévő családtagokkal, közeli ismerősökkel, barátokkal. Legnagyobb nehézséget az okozza, amikor olyan beköltöző van, akinek olyan hozzátartozója van, aki elzárkózik a látogatástól, kapcsolattartástól. Másik nehéz eset, amikor nincs családtag, rokonság az adott személy életében. Ilyenkor hárul ránk a családot pótló funkció is.

A következő módokon segítjük ellátottjainknak a kapcsolatteremtést, kapcsolattartást:

Minden egyes ellátotti szobában van telefon, aminek a számát tudatjuk a hozzátartozókkal. Sok ellátott esetében megbeszéljük, majd megszokják az adott időpontban történő telefonálást, például reggeli, vagy vacsora után stb. Egyes esetekben a szobatárs segítségét vesszük igénybe, például ágyban fekvő lakónak segít odaadni a telefont. Egyre több ellátottnak van mobiltelefonja. Szükség esetén segítünk az egyenleg feltöltésben, a kimenő hívás kezdeményezésében, ha nem látja az ellátott a kijelzőt. Arra is van példa, amikor nem találják helyén a lakót, és a dolgozókat hívják a családtagok, hozzátartozók, és az intézményt bejárva megkeressük a lakót és átadjuk a saját telefonunkat, így létrejöhet a beszélgetés. Olyan ellátottnak is van, akinek távol élő, külföldi rokona, hozzátartozója skype-on keresztüli kommunikációt szeretne, erre lehetőség egyelőre az intézmény irodájában van. Nemsokára az intézmény társalgójában lesz egy erre is alkalmas internetsarok.

A hagyományosabb kapcsolattartási formák is működnek intézményünkben. Nevezetesen a levélváltás. Több idősünk megromlott fizikai állapota miatt képtelen a levélíráásra, ezért dolgozóink az általa diktált levelet megírják, mentálhigiénés munkatársunk pedig postára adja. Mentálhigiénés munkatársunk odafigyel arra, hogy amikor nem jön válasz a levélre, akkor felveszi a kapcsolatot a hozzátartozóval és megkéri, hogy örvendeztesse meg hozzátartozóját néhány soros válasszal. Ez több esetben is előfordult már. Karácsony, húsvét előtt mentálhigiénés munkatársunk bevásárol üdvözlőlapokból, igény szerint segít a lakóknak a megírásban, postára adásban. A megérkező leveleket felolvassa. Több esetben hasznos is a levél tartalma miatt a mentálhigiénés munkatárs jelenléte: halálhír, öröm, családi problémák feldolgozása, feloldása.

Vannak lakóink, akik rendszeresen kapnak otthonról csomagot. Gyümölcsöt, ruhát, tisztálkodási szert, egy kis hazai finomságot. A szobatársak a csomag tartalmával egymást megkínálják. Akik ebben hiányt szenvednek, gondoskodunk róla, hogy apró ajándékokkal lepjük meg őket, így például kézkrémmel, meleg zoknival, édességgel.

A kapcsolattartás leggyakoribb, leghatékonyabb módja a személyes találkozás. Intézményünk nyitott a látogatók fogadására. Szorgalmazzuk is az ilyen jellegű alkalmakat, mivel a mosoly, érintés, az ismerős hangok, az ölelés kiegyensúlyozottabbá teszik az időseinket.

Az intézményi terek kialakításában is törekszünk arra, hogy legyen lehetőség kisebb, nagyobb családi találkozásokra, alkalmakra. Nyári időszakban például az intézmény pagodájában rendszeresen tartunk, születésnapokat, évfordulókat. A családi kapcsolatok erősítésére rendszeresen szervezünk a

hozzátartozókkal közös programot, ilyen például a szalonnasütés, bográcsozás, családi nap. Ezen alkalmakkor nem csupán az ételek közös elkészítésére és elfogyasztására van lehetőség, hanem közös éneklésre, beszélgetésre is. Hosszabb látogatásokra is várjuk a rokonokat, intézményünk vendégszobájában térítésmentesen tölthetnek el néhány éjszakát.

Néhány lakó rendszeresen jár, főleg nyári, vagy ünnepi időszakban szabadságra. Erre a lehetőségre igyekszünk felhívni minden lakó és hozzátartozó figyelmét. Akinek nincs hozzátartozója, kirándulásra, strandolásra, múzeumlátogatásra visszük csoportosan.

### A jó gyakorlat jelentősége

Intézményünk kis létszáma miatt alapvetően családi jellegű, hangulatú. Mindenki ismer mindenkit. Az ismertett jó gyakorlat alkalmazásával odafigyelünk arra, hogy senki ne maradjon családi kapcsolat nélkül, ösztönözzük a családtagokat a rendszeres látogatásra, levélváltásra. Igyekszünk a személyes igényeket szem előtt tartani, kielégíteni.

Az idősek ellátásnak személyiségközpontúnak kell lennie, ezt az idős ellátott mellett a családtagokra is ki kell terjeszteni. Az ellátást holisztikus szemléletben, komplex gondozás keretében valósítjuk meg. A megvalósításhoz elengedhetetlenül szükséges dolgozóink empátiája, nyitottsága, elfogadása.

### Alkalmazhatóság

Minden idősek otthonában élő személyre



<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Magyarországi Baptista Egyház Filadelfia Integrált Szociális Intézmény Idősek Otthona
	Szervezet/Intézmény címe:	6200 Kiskőrös, Szűcs József utca 12.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	időskorúak otthona
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Cebei Gusztávné szociális munkatárs (foglalkoztató)
	telefonszáma:	20/8863972
	e-mail címe:	cebeinezs@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Gyakorlati javaslatok az idős családtagjaival való konstruktív kapcsolat kialakítása és fenntartása terén a beköltözés következtében fellépő helyzetek kezelésében</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

Az idősothton lakói és családtagjaik

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

Az idősothtonba való beköltözés nemcsak az amúgy is esetleg terhekkkel, betegségekkel küzdő, leendő lakónak jelent kihívást, megszokott környezetéből való kimozdulást, távolságot a családjától. Minden esetben figyelembe kell venni a családtagok szempontját is, akiknek a beköltözés szükségességére vonatkozó döntés meghozatala, a beköltözés utáni kötelességek ellátása ugyanúgy nehézséget, lelki, fizikai jellegű terhet jelenthet. Előfordul, hogy az idős családtag gondozása már a beköltözés előtt sem mindig oldható meg a családtagok közreműködésével, gondolok például a fizikai távolságra és/vagy az aktív fiatalabb generáció munkájára, időbeosztására. Mire tehát az idős ember gondozottá válik, ő és a családja is lelkileg megterhelődnek. Ezeknek a köztudott nehézségeknek, dilemmáknak a feloldását segíthetik azok az alább ismertetett egyszerű gyakorlatok, amelyek az intézmény és a gondozott családtagjai közötti kapcsolattartásra és egyéb kreatív kapcsolaterősítő intézkedésekre vonatkoznak.

### A jó gyakorlat leírása

A probléma kezelésére adott válasz, megoldás több gyakorlati jellegű lépést tartalmazhat, én ezek közül az alábbiakban hármát szeretnék kiemelni.

A beköltözéssel érintett idős leendő lakó hozzátartozójával való bizalmi kapcsolatot építünk azáltal, hogy már előzetesen lehetőséget biztosítunk a téma kapcsán felmerülő problémák részletes



megosztására, esetleges lelkiismeret-furdalás feloldására. Egy ilyen beszélgetés keretében – különösen a már gondozó családtagok esetében – felszínre, kibeszélésre kerülhetnek a család mindennapi működését bénító, tarthatatlanná váló helyzetek és azok a sikeres vagy sikertelen kísérletek, amelyekkel a család korábban megpróbálta a felmerülő problémákat kezelni. Egy ilyen alkalom az intézmény munkatársa számára is rengeteg hasznos információval szolgál.

Másodsorban törekedni kell olyan fizikai környezet kialakítására az otthonban, amely életvidám, minőségi időtöltésre lehetőséget adó környezet, nem pedig a megszokott nyomasztó idősothton jellemzőit hordozza, amelytől a családtagok joggal idegenkedhetnek. Ezek egy részét nyilvánvalóan meghatározzák az építészeti adottságok (világos, tágas közösségi terek, praktikusan berendezhető lakószobák, megfelelő méretű udvar stb.), egy másik részének megvalósításához pedig nagyobb anyagi ráfordítás szükséges (pl. korszerű és kényelmes bútorok, parkosítás). A mentálisan támogató, vidám hangulatot árasztó környezet eléréshez azonban gyakran elegendő csupán kisebb ráfordítás és némi kreativitás - képek/festmények/rajzok/fotók, egyéb alkotások a folyosók falain és a közösségi terekben, kreatív névtáblák az ajtókon vagy ajtók mellett, kültéri és beltéri színes növények, egymással és a környezettel harmonizáló lágy meleg színű függönyök és kárpitok, kellemes illatok stb.

Harmadrészt szeretném kiemelni a családtagok számára is nyitott, látogatható idős-foglalkozások szervezésének jelentőségét, amelyek által a családtagok betekintheznek, sőt, aktív résztvevőivé válhatnak akár egy demens foglalkozásnak is. Ennek hatékonyságát egy konkrét példán keresztül illusztrálom. Intézményünkbe beköltözött egy idős, demens házaspár, akiket gyermekeik hoztak be az intézménybe való felvételre. A családtagok idegenkedve nézték, ahogy a foglalkoztatás keretében a szülővel kapcsolatot létesíték. Az egyik hozzátartozónak, ahogy utóbb bevallotta, nehéz volt a látogatáskor az első pár alkalom. Mikor elmondtam, hogy nekem a demensek a „kedvenceim”, élethelyzetük és kiszolgáltatottságuk miatt, teljesen értetlenül nézett rám. Később egyre jobban megtetszett neki az idősekkel való kommunikáció és a foglalkozások is, olyannyira, hogy egy alkalommal megkérdezte, hogy lehetne-e ő is aktív résztvevője az alkalomnak. Természetesen lehetővé tettük számára, és jó volt látni, ahogy ő is nagy élvezettel labdázott és önfeledten játszott az idősekkel. Mindezek hatására teljesen megváltozott a hozzáállása: a kezdeti szorongás eltűnt és vidáman, felszabadultan érkezett a látogatásokra.

### A jó gyakorlat jelentősége

A fenti jó gyakorlatokból egyrészt a családtagok profitálnak: felszabadultan, szorongások nélkül, nagyobb rendszerességgel érkeznek a látogatásokra, sőt élményt jelent számukra egy-egy „nagy-látogatás”, mivel tudják, hogy szerették jó helyen van. Másrészt a bentlakó idősek számára is pozitív élményt jelent a gyerekek jelenléte, nyüzsgése: hacsak egy kis időre, de elfeledtetik velük jelenlegi problémáikat és nem a fájdalmaikra koncentrálnak. A családi kapcsolatok erősségének éltető erejét pedig nem szükséges hosszan fejtegetni.

### Alkalmazhatóság

Ezek a jó gyakorlatok minden időseket gondozó bentlakásos intézményben alkalmazhatók, ugyanakkor nyilvánvalóan minden intézményben a kialakítás intézményre szabott, és a dolgozók odafigyelő, kreatív hozzáállását, a megoldás helyzetfüggő finomhangolását igénylik.

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
	Szervezet/Intézmény címe:	7636 Pécs, Malomvölgyi út 21.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	idősek ápoló, gondozó otthona
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Bácsi Annamária részlegvezető
	telefonszáma:	20/2412009
	e-mail címe:	titkarsag.pecs@baptistasegely.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>„Egymáshoz való alkalmazkodás és az intézményi életforma elfogadásának elősegítése idősek otthonában feladatorientált komplex közösségi munkával”</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

A jó gyakorlat célcsoportja az idősek otthona lakói a lehető legnagyobb számban, lehetőség szerint függetlenül a mentális vagy egészségi állapotuktól. Nyilván mindig lesznek olyan ellátottak, akiknek állapotukból adódóan kizárólag ápolást és gondozást tudunk nyújtani, ők nem lesznek bevonhatók a jó gyakorlat e formájába.

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

Intézményünkben a négyórás ápolási szükséglet bevezetése mellett is nagyon heterogén a lakók összetétele mind életkorukat, mind egészségi és mentális állapotukat tekintve. A lakók heterogén összetétele, az intimszféra szűkösége fokozott pszichés nyomást jelent számukra. Intézményi keretek között élnek együtt a demencia különböző fázisában, eltérő egészségi állapotban, különböző testi, illetve szellemi fogyatékossgal rendelkező emberek. Mindez megnehezíti az egymáshoz való alkalmazkodást, csakúgy, mint az intézményi életforma elfogadását. A passzivitás nem csak a kiszolgáltatottságot növeli, hanem a konfliktusok számát és nagyságát is. Ezért különösen fontos olyan praxisok bevezetése, amelyek támogatják egymás megismerését és elfogadását.

### A jó gyakorlat leírása

A heterogén összetétel miatt a foglalkoztatás eltérő módjait kell alkalmazni a különböző problémával küzdő embereknél. Egy fizikailag és mentálisan viszonylag jó állapotban lévő lakóval pl. az otthon parkosított udvarában kitűnően tudunk kisebb-nagyobb munkákat, feladatokat együtt elvégezni. A némileg csökkentebb szellemi képességekkel bíró lakóknál szintén járható út ez, de nyilván több

irányítással és kontrollal. Nekik sikerélményt, hasznosságtudatot, a „képes vagyok rá” és a „szükség van rám” érzését nyújthatja ez, illetve az ilyen jellegű foglalkoztatás. Nyilván a súlyosabb mentális problémával küzdőknél, illetve a szellemileg ép, de mozgásukban erősen korlátozott lakóknál ez nem kivitelezhető, hiszen teljesíthetetlen feladat elé állítanánk őket. Ez nem csupán kudarcélményt okozna, de megerősítené bennük azt a kellemetlen érzést, hogy a betegségük miatt mennyire korlátozottak a lehetőségeik. Könnyen előfordulhat, hogy azokat a foglalkoztatásokat, amelyek az ő hasznosságtudatuk erősítését hivatottak elérni, abszolút élvezhetetlen, akár hasztalan, üres időtöltésnek minősítik a szabadabb fizikai vagy szellemi kapacitás birtokában lévő lakóink.

A tapasztalatok is ezt igazolják. Ebből adódik, hogy ahhoz, hogy mindenki számára elérje a foglalkoztatás a hivatott célját, csak egyénileg, illetve olyan kiscsoportos keretek között tudjuk foglalkoztatni lakóinkat, ahol csak a hasonló állapotban lévők vannak együtt. Csupán a nagy rendezvények nyújtanak lehetőséget arra, hogy az eltérő állapotú lakóink szélesebb köre legyen együtt (pl. koncertek, különböző előadások). Ezek a nagy rendezvények azonban csak passzív részvételt engednek meg számukra, ezeken csupán egymás mellett, de nem egymással vesznek részt. Természetesen ez nem fogja közelebb hozni lakóinkat egymáshoz, így ezeknek a nagy rendezvényeknek nem lesz produktumuk a másik elfogadásának kialakulása. Szükségesnek láttuk olyan programok szervezését, amelyben lakóink a lehető legnagyobb számban aktív résztvevők lehetnek, és a részvétel örömet, és a hasznosságtudat élményét nyújtja számukra. Intézményünkben erre többek között a minden évben megrendezésre kerülő farsangi bál kínált lehetőséget. Korábban ez a rendezvény is csupán az „egymás melletti” részvételt engedte meg az eltérő állapotban lévő lakóink számára. Jó néhány évvel ezelőtt azonban teljesen átalakult ez a program, és azóta is évről-évre folyamatos fejlődésen megy keresztül. Természetesen konkrét protokollt nem lehet kidolgozni, mint ahogy lehet például egy ápolási-gondozási feladat elvégzésére, hiszen a lakók összetétele folyamatosan változik, így nagy rugalmasságot és kreativitást igénylő feladattal állunk szemben. Azonban lehet irányelveket, szempontokat megfogalmazni, és azokat szem előtt tartva végezni a feladatunkat. Ennek próbálunk megfelelni évről évre, és büszkén mondhatom, hogy sikeresen. A továbbiakban ezeket az irányelveket szeretném bemutatni.

A farsangra való készülődés már jó két hónappal megelőzi magát a rendezvényt. A készülődés fázisa lehetőséget teremt arra, hogy feladathoz jussanak a demencia különböző fázisában és az eltérő egészségi állapotban lévő lakók is. Van, aki a díszlethez rajzol, más fest és megint más kivágja vagy éppen összeilleszti az alkotást. Így állnak össze a részfeladatok egésszé. A szöveges szereplőket is a lehető legnagyobb számban igyekszünk bevonni. Különösen fontosnak tartjuk, hogy a munkatársak is szerepeljenek minél többen és lehetőleg minden munkacsoportból. A lakók és a dolgozók közös próbái tekintélyt adnak a produkciónak. A lakók ettől fogva nem tekintik a készülő műsort "bohóckodásnak", amit esetleg szégyellnének a többiek előtt.

Minden ilyen program, esemény bizonyos fajta stresszel jár. Ez nem feltétlenül káros, hiszen ösztönzőleg is hathat. Tapasztalataink szerint lakóink szívesen foglalkoznak a szerepeikkel, feladataikkal a próbákon és a felkészítő foglalkozásokon kívül is. Ezt azzal ösztönözzük, hogy a program teljes szöveges részét, az esetleges dalszövegeket kinyomtatjuk, dossziéba fűzzük és azt minden szereplő meg is kapja. A díszletek, dekoráció vagy a jelmezkészítés azon részeit, melyeket a foglalkozások keretein kívül is el lehet készíteni, kiosztjuk, az ehhez szükséges eszközökkel együtt, így lakóink a foglalkozások keretein kívül is tudnak ezeken dolgozni. Úgy tapasztaltuk, hogy ezt szívesen meg is teszik.

A programot szervező, vezető munkatársnak a felelőssége, hogy a feladatokat úgy ossza meg, hogy abban minél többen részt vegyenek és minden résztvevőnek örömet és sikerélményt nyújtson.

A program fontos irányelvei:

1. Az idősek fokozottan kudarckerülők, egy rosszul kiosztott feladat, egy nem megfelelő hangú instrukció, vagy kritika elég ahhoz, hogy a lakó kivonja magát a feladatból és a produkcióból, és így a közösségi élményből is. Az idős ember személyisége különösen sérülékeny, hiszen a legtöbb esetben, az intézményi életforma miatt nincs, vagy csak nagyon kicsi személyes tere maradt, fizikai és mentális értelemben egyaránt. A foglalkozások is csoportban, közösségi keretek között zajlanak, a nagy rendezvényre való készülődés esetében is így van ez. Ezért az instrukciók módja, hangneme különösen felértékelődik. Ha az nem megfelelő, akkor az okozott kár sokkal nagyobb, mint ha az amúgy négy szemközt hangzott volna el.
2. Rendkívül fontos a produkció kiválasztásánál, hogy az ne sértse az idősek méltóságát. Lehet egy produkció humoros, hiszen az idősek is szeretnek nevetni. Azokat a szerepeket, melyek már nem valók a lakóknak a koruk miatt, a dolgozók veszik át. Például nem öltöztetünk be görög istennőnek egy idős hölgy lakót, míg Poszeidón szerepét bátran rábíthatjuk egy idős férfira (utalok itt a 2017. évben megrendezett „Görögöröm” című produkcióra, amelyben az ókori görög istenek világát idéztük meg). A jelmezek lehetnek szépek, viccesek, de a lakókon nevetségesek nem.
3. Kerülni kell a sztárhelyzet kialakulását, és a mellőzöttséget egyaránt, miközben törekedni kell arra, hogy a produkcióra való felkészülés és maga a kész produkció örömet és sikerélményt nyújtson a résztvevőknek.
4. Nagyon fontos, hogy a lakóink által elkészített dolgokat valóban felhasználjuk, a lakók ne a szemetesnek dolgozzanak. Ha valami nem sikerült tökéletesre, nem baj, hiszen egy kis festéssel, ollóval szinte minden menthető. A manuális foglalkozásokon és kiosztott feladatoknál ugyanúgy fontos a sikerélmény, mint a program szöveges, vagy zenei részén.
5. Egy ilyen komplex feladatorientált program sikeréhez elengedhetetlenül fontos, hogy ismerjük lakóink képességeit, terhelhetőségét és korlátait. Nem szabad lehetetlen feladat elé állítani senkit.
6. Kulcsfontosságú a pozitív visszajelzés és megerősítés. Ez ráadásul lehetővé teszi számunkra azt, hogy a következő hasonló feladatra, programra nem kell különösen motiválni a résztvevőket, mert már várják, hogy azon is részt vegyenek.

Módszerünket egy már lezajlott farsangi rendezvényen keresztül mutatom be („A bűdös banda balladája” című produkcióra fogok utalni, mely a vadnyugat hőskorát idézte meg), abból a célból, hogy kézzelfoghatóbbak legyenek a módszer gyakorlati lépései.

A jó gyakorlat lépései:

- 1.) Tervezés, a témaválasztás a munkatársak feladata (pl.: "A bűdös banda balladája" című farsangi produkció, amely a vadnyugat hőskorát idézte meg.)
- 2.) A szöveg megírása szintén dolgozói feladat. Itt figyelni kell arra, hogy a választott történet sokszereplős legyen és lehetőséget adjon a kreatív foglalkozásoknak
- 3.) Az is fontos, hogy minél több munkát, részfeladatot jelentsen a díszlet és a jelmez elkészítése (pl. a "A bűdös banda balladája" című produkcióban 10 lakó és 14 dolgozó vett részt szereplőként).

- 4.) A dekoráció megtervezése és kivitelezése: ennek illeszkednie kell a történethez. Ebbe már a mentális állapotuktól függően a lakók is bevonhatók, és tapasztalat szerint szívesen is vesznek részt az ötletelésben. Ezzel biztatjuk őket a kreatív gondolkodásra. Ennél a pontnál ügyelünk arra, hogy a megvalósítható ötleteik kivitelezésre kerüljenek. " A bűdös banda balladája " című produkcióban lovakat, legyeket, kirabolandó bankot, és vadnyugati kocsmát készítettünk, melyek kivitelezésében a lakóké volt a főszerep, a dolgozók csak irányították a munkát. A díszletek nagyméretűek és összetettek voltak, ez lehetővé tette azt, hogy a mozgássérült, illetve a finommotorikájában korlátozott lakók is dolgozhattak ezeken. 10 mozgásában korlátozott lakó működött közre a díszletek elkészítésében.
- 5.) Jelmezek megtervezése és kivitelezése: természetesen ennek is a témához kell illeszkednie. A fenti produkcióhoz felhasználtuk a lakók saját ruházatát is (farmernadrág, kockás ing), kalapokat és kendőket szabtuk, varrtunk, ragasztottunk. Ebben nyilván a megtartott finommotorikával rendelkező lakók működtek közre. Az ő számuk 7 fő volt.
- 6.) Szereplők kiválasztása: a szereplés soha nem lehet kényszer. Mivel a dolgozók is szerepet vállalnak a produkcióban, a lakók is nagyobb kedvvel és bizalommal fogadják el a rájuk osztott szerepeket. A tapasztalat azt mutatja, hogy gyakori a túljelentkezés, ezért ebben a szakaszban tovább alakul és bővül a szöveg annak érdekében, hogy senki ne maradjon ki a produkcióból, aki egyébként szívesen szerepelne benne. A szereplők kiválasztásának fontos szempontja, hogy a szerep ne haladja meg a lakó képességeit.
- 7.) A produkció betanulása: eleinte 2-3 fős kiscsoportokban történik a szövegek gyakorlása, ami sokszor az olvasás gyakorlását jelenti. Később, amikor már minden szereplő érti és értelmezni tudja a szerepét, az egyes jeleneteket elpróbáljuk az összes szereplővel. Ez mindennapos feladat. Miután a szöveg begyakorlásával szépen haladunk, be kell tanítani a produkció dramaturgiáját az összes szereplővel: ki, ki után jön, hol helyezkedjen el a színpadon, mikor jön be, mikor megy ki, milyen mozdulatokat kell elvégeznie. Ez erősíti az idősek koncentrációs képességét és azt, hogy a késleltetést jobban el tudják viselni, türelmesebbek legyenek, hiszen a produkció során ki kell várja a szerepének a sorrendjét, meg kell várnia az előtte lévő szereplőket. Sok-sok próbát követően jutunk el odáig, hogy az egész produkciót egyben el tudjuk próbálni az elejétől a végéig. Az utolsó próbák így már a komplett produkció gyakorlásából állnak.
- 8.) Zene kiválasztása: ez közös feladat, de a technika kezelése, ha a lakók összetétele ezt lehetővé teszi, akkor az ő feladatuk. Természetesen, akik a technikai háttérért felelnek, szintén részt vesznek a próbákon. Nekik tökéletesen kell ismerni az egész folyamatot ahhoz, hogy a szükséges zenei háttér a megfelelő időben jelenjen meg.
- 9.) Minden farsangi produkciónknak van egy már hagyományosnak számító táncos eleme. Ez mindig a produkció után következik, amivel egyben megnyitjuk a farsangi bált is. A koreográfia megtervezése inkább dolgozói feladat, a táncosok személye pedig szintén a lakók összetételétől függően alakul. Az említett produkcióban country zenére linedance koreográfia készült. A tánc betanulása már az első naptól elkezdődik apró lépésekkel haladva, hiszen egy mozdulatsor memorizálása és kivitelezése nehéz feladat. Tovább nehezíti mindezt az, hogy figyelni kell a zenére is, csak úgy, mint a többi táncosra, hiszen a megfelelő mozdulatsort megfelelő időben és ritmusban kell végrehajtani. A koreográfiának tekintettel kell lenni a lakók

korlátaira. A számukra megtervezett mozdulatsorok legyenek egyszerűek, de azért látványosak. A komplikáltabb lépéseket a dolgozók táncolják le.

Fontos a változatosság, az idősek is várják az újdonságot. Minden évben más témát választunk, így más lesz a szöveg, a zene, a díszlet, a jelmez, és így sok új feladat születik. Ezt a módszert egyéb nagy rendezvényen is alkalmazni lehet.

### A jó gyakorlat jelentősége

- A programot elemeire bontva minden lakó a képességeinek megfelelő feladathoz jut, amit sikerrel el is tud végezni.
- Mindeközben részévé válik egy feladatorientált csoportnak, így az egyéni sikerélményt a közösségi élmény is támogatja.
- Megerősödik a lakók önbizalma, önértékelése és a többiek előtti tekintélye is.
- Sokféle készséget, képességet fejleszt, vagy legalábbis szinten tart anélkül, hogy az teher lenne az idős ember számára.
- A feladattudat örömet és pozitív várakozást hoz az életükbe.
- A társadalom többsége, de maguk az idősek is ezt az életszakaszt a veszteségek koraként definiálják. Idős korban már nehéz távlatokban gondolkodni, így különösen felértékelődik a "most" bánata, de az öröme is. Az örömet támogatják ezek a rendezvények, a megvalósítható cél, a belátható távlat segítségével.
- A produkció ünnepélyes keretek között kerül bemutatásra a lakóközösség számára. A nézők soraiban megtaláljuk azokat az embereket, akik aktívan feladatot vállaltak a díszletek és a jelmezek elkészítésében. Ők nagy örömmel ismerik fel munkájukat a bemutató alatt, és látják azt, hogy az fontos volt a produkció szempontjából.
- Lakóink hetekig szokták emlegetni az eseményt, így a produkciónak komoly utóélete van.
- Külön hozadéka a programnak, hogy a lakók és az ellátó személyzet új szerepben is megismerje egymást, új oldalukról is megmutathatják magukat a másik félnek. Mindez egy kicsit átrendezi, árnyaltabbá teszi a dolgozók és a lakók egymáshoz való viszonyát. A dolgozók részvétele biztonságérzetet ad a lakók számára a felkészülés fázisában és az előadás alatt is.

Összegezve elmondható, hogy ezzel a programmal egy 2 hónapot felölelő folyamatos foglalkoztatást biztosítunk lakóink számára. Ez idő alatt mindvégig olyan feladatokat végeznek, aminek egy konkrét célja van, ez a várakozás élményét nyújtja számukra. A produktum közös, mindenki tesz érte és tesz hozzá valamit. A programmal egyszerre valósul meg az egyéni és a kiscsoportos foglalkoztatás, valamint a közösségi élmény. Mivel a produkció sikere minden résztvevő számára fontos, így a szereplők számára fontossá válik a jelmezkészítők, a díszletkészítők munkája, a jelmezeket, díszleteket készítőik számára pedig fontossá válik, hogy a munkájuk produktuma egy jó színvonalú előadásban kapjon méltó helyet. A közös munka közös sikerélményt hoz, és mindez erősíti egymás elfogadását, megkönnyíti az alkalmazkodást és csökkenti a konfliktusok előfordulását a résztvevők között. Több esetben volt rá példa, hogy az egy szobában lakó ellátottak között kommunikációs probléma volt, majd az egymáshoz való viszonyukat gyökeresen megváltoztatta pozitív irányban egy farsangi produkcióra való készülődés két havi közös munkája.

### Alkalmazhatóság

Intézményünkben egyrészt gerontológiai, másrészt gyógypedagógiai elvek alapján működtetjük ezeket a programokat, így szívesen ajánljuk az ország bármely más idősek otthonának, de valószínűleg hasonló sikerrel lehetne alkalmazni fogyatékossgal élők intézményeiben, illetve gyermekintézményekben is, az életkori sajátosságokat és a mentális képességeket figyelembe véve. A lényeg az, hogy különböző személyiséggel, képességekkel rendelkező emberek megtalálják szerepüket egy produkcióban úgy, hogy abban örömeiket leljék és képességeik kiteljesedjenek.

### Felhasznált irodalom

Madarászné Losonczy Anna – Urbánné Varga Katalin (szerk): Zene és terápia (szöveggyűjtemény). Budapest : ELTE Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola, 1996.

Németiné Borbás Andrea (szerk): Játékosan. Játékgűjtemény a részképességek fejlesztéséhez. Vác : EU-Synergion, 2003.

Somorjai Ildikó – Török Emőke: A játék lendületbe hoz. Közösségi játékok időseknek. Szolnok : Ifjúsági, Családügyi, Szociális és Esélyegyenlőségi Minisztérium ; Jász-Nagykun-Szolnok megye Esély Szociális Közalapítványa Regionális Szellemi Forrásközpont, 2006.





<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
	Szervezet/Intézmény címe:	7636 Pécs Malomvölgyi út 21.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	idősek és demens betegek ápoló, gondozó otthona
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Feldné Tóth Rózsa terápiás munkatárs
	telefonszáma:	30/4520556
	e-mail címe:	titkarsag.pecs@baptistasegely.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Vegyes csoportfoglalkozás</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

A demens és a nem demens ellátottak

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

A részlegünkön 80 fő ellátott él életvitelszerűen, ebből 40 fő fokozott felügyelettel bíró demens részlegen él. A demencia-részlegen élők 70%-a közép súlyos, vagy súlyos demenciában szenved.

A vegyes csoportfoglalkozást 10 éve kezdtük el a részlegen. Az elmúlt években két helyiség állt rendelkezésünkre, ahol azonos időben kis csoportos foglalkozásokat tartottunk. A tapasztalataink és az ellátottak kérésére azonban megváltoztattuk a foglalkozások menetét és összetételét. Délelőttönként 10-től 11-ig vegyes csoportfoglalkozást tartunk, délután 14-15:30-ig tartjuk a kreatív és fejlesztő foglalkozásokat.

A foglalkoztatás nehézségei vegyes foglalkozás esetén

- az átlagos ellátású lakók nem megfelelő toleranciája
- ismeretek hiánya (a demencia mint betegség)
- nem megfelelő empátia egymás iránt
- nem megfelelő tisztelet a demensek iránt
- nem megfelelő motiváció.

A foglalkoztatásnál nehézséget jelent:

- a demencia szintje
- a csökkent vagy hiányzó motiváció
- labilis hangulat
- agitáltság
- érzékszervi depriváció
- nagyothallás



- gyenge látás
- gyakran előfordulhat hirtelen megjelenő mentális vagy fizikai állapotromlás.

Részlegünkön a terápiás munkatársak, az ápolók-gondozók valamint a részlegvezető közötti együttműködés segíti a megfelelő hatékonyságú foglalkoztatást.

### A jó gyakorlat leírása

Célunk az ellátottak képességei és szükségletei figyelembevételére szerinti foglalkoztatás. Tájékozódás a csoportfoglalkozáson résztvevők állapotáról, a demencia, mint betegség ismertetése a csoporttagokkal. Figyelni kell a differenciált bánásmódra.

Módszerként alkalmazható a kibeszéltetés, magyarázat, cselekedtetés, sok dicséret, ösztönzés, gyakoroltatás, segítő szándékú hibajavítás, értékelés, megfelelő kommunikáció (egyszerű érthető mondatokat használjunk), szemkontaktus.

A csoport foglalkozáskor fontos:

- A csoporttagok előzetes megismerése, életút, az élettörténet fontos eseményei, családi kapcsolatok, érdeklődési kör.
- Megfelelő környezet biztosítása: meghatározott helyszín, azonos időpont, a résztvevők körbe ülnek, hogy lássák egymást.
- Minden nap azonos időpontban, megszokott környezetben (zárt helyiség, minden zavaró körülményt ki tudjunk zárni) tartjuk a foglalkozást.

Fontos az egyéni szükségletek felmérése, hogy a biztonságérzet, identitástudat, autonómia, önbecsülés és a közösséghez tartozás érzése megvalósuljon.

Fontos a foglalkozás felépítése. Ismereteket adjon, emlékekre épülő, szórakoztató, felüdítő legyen számukra.

A *Vegyes csoportfoglalkozást* a fokozott felügyelettel bíró demens részlegben található foglalkoztató helyiségben, minden hétköznap 10-11 óráig tartjuk. A foglalkozást ketten irányítjuk. A csoportlétszám naponta 20-22 fő.

A foglalkozáson alkalmazott tevékenységek mindig igazodnak az ellátottak képességeihez, szükségleteihez, igényeihez, amelyeket napi és aktuális témakörökkel színezzük.

Az ellátottak szempontjából fontos a megfelelő kommunikáció. Egyszerű mondatokat használjunk, könnyebben megértenek bennünket.

A foglalkozás menete

1. Mindenki helyet foglal, köszöntjük az ellátottakat, megkérdezzük volt-e problémájuk azóta, hogy nem találkoztunk. Elmondjuk a foglalkozás menetét, témaköreit.
2. Orientációs gyakorlatok következnek (milyen évet írunk, milyen hónap van, hányadika van, milyen évszak van, hol vagyunk, stb.)
3. Ezután a közkedvelt ülőtorna következik. Időtartam 10-15 perc. Lényege, hogy a megszokott mozdulatokat könnyen megjegyzik az ellátottak és a demens betegek is tornáznak, nézik társaikat és utánozzák őket.

A karok, a vállak a nyak kimozzgatása fej fordítása jobbra, középre, balra, karok emelése váltakozva jobb-bal. Karok előre nyújtása, kézfej ököbe szorítása, csuklókörzés, majd lazítás,

törzs jobbra-balra fordítása, két láb megemelése, lábfej körzés, lábakat visszahelyezzük a jobb lábat emeljük a térdet hajlítjuk majd visszarakjuk a talajra, bal láb ugyanez a mozdulatsor. Következő: a talpunk a talajon van - lábujjhegy, sarok (többször ismétlünk), oldalt, majd befelé. Befejezőként légzőgyakorlat a karok mozgatásával. Labdajáték következik ezután, a kézbe dobott labdát vissza kell dobniuk, a labda nem eshet le.

4. Folyadékpótlás (nagyon fontos az időseknek). Közben megbeszéljük az ellátottakkal a folyadékpótlás jelentőségét (miért kell inniuk.)
5. Napi aktualitások. Intézményi és a város hírei, eseményei. Egy-egy időseket érintő téma kiragadása.
6. Jeles napok, hagyományok, szokások. (1956. forradalom, visszaemlékezés a régmúlt eseményeire). Őszi munkálatok. Fontos, minden résztvevőt meghallgatni!
7. Szójátékok, találós kérdések, közmondások egyénre szabottan (be kell fejezni a mondatot mindenkinek).
8. Néhány vicc felolvasása (vagy közös énekkel zárunk).

Megdicsérjük a résztvevőket, úgy válunk el, hogy holnap ugyanígy ugyanitt találkozunk! A foglalkozást nem mindig sikerül pontosan egy óra elteltével lezárni, mindig a témától és az érdeklődéstől függ, de mi rugalmasak vagyunk.

### A jó gyakorlat jelentősége

A vegyes csoportfoglalkozás növeli az összetartozás érzését, a toleranciát, és feleleveníti a másokról való gondoskodást és az emlékeket. Ezekon a foglalkozásokon a csoporttagok fokozottabban figyelnek egymásra, a demens ellátottak együtt vesznek részt rajta az osztály „egészséges” ellátottaival. A foglalkozások során a demens ellátottak mentális állapota javul, mivel elfogadó közösségben van. Elmondható, hogy az „egészséges” ellátottak javítják a demens ellátottak mentális állapotát. A foglalkozás részeként az ülőtornának köszönhetően a fizikai állapotuk is javul. Az ellátottak nagyon szeretik az ülőtornát. A demensek utánozzák társaikat, az utánzásos módszer jól bevált.

### Alkalmazhatóság

A vegyes csoportfoglalkozás bármelyik bentlakásos intézményben alkalmazható. De a foglalkozások sikeréhez felkészültségre, az ellátottak és az életútjuk ismeretére, a bizalmuk megszerzésére, a demenciával kapcsolatos tudásra feltétlen szükség van. A nem demens lakókat fel kell készíteni a demens betegek fogadására, elfogadására. Sokszor el kell magyarázni, hogy mi a demencia, példákkal, és azt is, hogy ez bárkivel bármikor megtörténhet.

Lényeges, hogy ne alá-fölé, hanem mellérendelt kapcsolatokra törekedjünk. Az idős embereknek fontos, hogy ne oktassunk ki, hanem partnerként kezeljük őket és osszuk meg velük tapasztalatainkat. Az emlékeik által mi is sokat tanulhatunk tőlük.

**Felhasznált irodalom:**

Alzheimer beteg a családban 4. Emlékezeti tréning szellemi hanyatlásban. Budapest : Memória Alapítvány, 2003.

Buda Béla: A lélek egészsége. Budapest : Nemzeti Tankönyvkiadó, 2003.

Feldné Tóth Rózsa: Szellemi hanyatlásban szenvedő betegek foglalkoztatása egy adott szociális intézmény keretein belül : szakdolgozat. Győr : Nyugat-magyarországi Egyetem, Apácai Csere János Kar, Szociálpedagógia Tanszék, 2008.

Jeszenszky Zita: Demens idősek ellátásának irányelvei : elektronikus dokumentum. Hozzáférés: [http://epa.oszk.hu/02900/02943/00027/pdf/EPA02943\\_kapocs\\_2006\\_6\\_01.pdf](http://epa.oszk.hu/02900/02943/00027/pdf/EPA02943_kapocs_2006_6_01.pdf)

Sirisaka Andor: Magyar közmondások könyve : elektronikus dokumentum. Hozzáférés: <https://www.arcanum.hu/hu/online-kiadvanyok/Szolasok-regi-magyar-szolasok-es-kozmondasok-1/sirisaka-andor-magyar-kozmondasok-konyve-6BD6/n-7FFF/>

Szabó Lajos: Időskori demenciák családi, társadalmi és pszichológiai vonatkozásai. Budapest : Akadémiai Kiadó, 2011.

Vargha Katalin: Találós kérdések. Budapest : Tinta Könyvkiadó, 2016.



<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
	Szervezet/Intézmény címe:	7636 Pécs, Malomvölgyi út 21.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	időskorúak ápoló, gondozó otthona
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Odenvaldné Ferenczy Edit terápiás munkatárs
	telefonszáma:	30/5930600
	e-mail címe:	titkarsag.pecs@baptistasegely.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>„Fényterápiás” foglalkozás</b>	

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

Az idősothton lakói, legyen az idős, fogyatékossgal vagy demenciával élő személy. Kizáró ok az ismert epilepsziás tünet.

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

Intézményünkben lakóink számtalan elfoglaltság, szakkör és foglalkozás közül választhatnak. A tevékenységek mindegyik fajtája bizonyos fokú aktivitást és együttműködést vár el a benne részt vevőtől. Az intézményi szabadidős elfoglaltságok között kitűnően megállja helyét a „fényterápiás” foglalkozás. A „fényterápiás” foglalkozás úgy nyújt pozitív hatást, hogy közben lehetővé teszi a kellemes ellazulást, a relaxálást, a feszültség levezetését, a zaklatottság megszűnését, a megnyugvást – a befogadótól nem kérve cserébe semmiféle aktivitást.

#### **A jó gyakorlat leírása**

A „fényterápiás” foglalkozás alapja az ún. Snoezelen-terápia (multiszenzoros környezetterápia), melyet eredetileg értelmileg akadályozottak számára fejlesztettek ki. A terápia elsődleges célja a pszichés alapfunkciók fejlesztése, aktivizálása és maga a relaxálás. Intézményünkben heti rendszerességgel tartunk „fényterápiás” foglalkozást. Egy-egy órára bárki csatlakozhat, de az évek azt igazolják, hogy vannak rendszeresen visszatérő lakók, akik alig várják a folytatást, a következő alkalmat. A „fényterápiás” foglalkozások alkalmanként különálló egységet alkotnak. Bárki kipróbálhatja, illetve mi magunk is bevonhatjuk demens/súlyosan demens lakóinkat, amennyiben úgy ítéljük meg, hogy hasznára lesz (feszültségoldás), illetve jól fogja érezni magát (kellemes kikapcsolódás). Minden esetben szükséges az ápoló személyzettel való egyeztetés, tájékozódás a demens lakó általános és aktuális

egészségi állapotról.

A foglalkozás megtartásához egy szobára, helyiségre van szükség, ahol a külső zajokat viszonylag jól (vagy teljesen) kiiktathatjuk, amit megfelelőképpen be lehet sötétíteni (függöny vagy redőny). Nem célszerű a „vaksötét” állapot elérése, mert az félelmet kelthet. Fontos, hogy lásson minket a lakó, hisz pusztán látványunk nyugtatólag hat(hat) rá, a személyes kötődés miatt.

Egy alkalommal 5-10 fő fér el kényelmesen széken ülve, vagy kerekesszékekben. Célszerű olyan széket választani, amely magas háttámlával a fejet is támasztani tudja. A „fényterápiás” foglalkozás időtartama 45 perc.

Minden snoezelen szoba strukturált környezet. A „fényterápiás” szoba berendezésénél alapelvnek kell tekinteni a biztonságos, meleg, harmonikus, esztétikus, nyugalmat árasztó, több érzékszervre ható környezet kialakítását. Meleg, nyugodt hangulatot árasztanak a színek és fények játékán alapuló látványelemek: a színes fénycsövek, fényoszlop, vízoszlop, láva lámpák, diszkó-gömb, párologtató.

A relaxációt segíti elő a terápia közben hallható halk, nyugtató hatású zene. A zenék közül kiemelném Kövi Szabolcs relaxációs zenéjét, nálunk nagyon bevált. Használunk pánsíp zenét, bármilyen hangszeres zenét, melynek lágy a dallama, de komolyzene feldolgozás is szerepel a palettán. Megengedett, hogy a résztvevők becsukják szemüket, sőt, van, aki elszundít, elalszik.

Aromaterápia alkalmazására van lehetőség, kellemes, nem túl intenzív illatok párologtatásával. Az illatterén akadhat a résztvevők között olyan, akit – a leggyöndosabb illat megválasztása ellenére is – zavar az adott illat. Ebben az esetben nem alkalmazzuk a foglalkozás idején tovább. Jól bevált illat a levendula, illetve illóolaj variációk, jázmin, magnólia cseppek. Betegen, náthásan, köhögősen nem fogadjuk lakóinkat.

A foglalkozás időtartama alatt a teljes nyugalmat próbáljuk biztosítani. Közben nem beszélgetünk, a résztvevők nem zavarják egymást. Lehetőség szerint ne legyen a helyiségbe ki-be mászkálás (WC-re is célszerű előtte elmenni).

A foglalkozást minden esetben 2 fő vezeti. Szükséges ez azért, mert bármikor előállhat olyan helyzet, amikor valamelyik résztvevőt vissza kell kísérni a szobájába. Ez esetben a többiek felügyeletét a másik foglalkozást vezető látja el.

Fontos szempont demens lakó esetén a foglalkozást vezető és a foglalkozáson résztvevő lakó közti bizalomra épülő kapcsolata. A demens lakót megnyugtatja, ha látja gondozóját, még ha ebben a szituációban nincs is köztük kommunikáció.

A foglalkozáson résztvevőnek képesnek kell lennie a csoport tagjaként csoportos szituációban részt vennie a foglalkozáson. Ez mindenkitől elvár bizonyos fokú alkalmazkodást. Tapasztalatom azt mutatja, amennyiben ismerjük a lakóinkat, elég jól vagy akár biztosan fel tudjuk mérni, hogy képes lesz-e a csoporthoz igazodni vagy sem.

### A jó gyakorlat jelentősége

A „fényterápiás” foglalkozás aktivizálja a különböző érzékszerveket, pozitív tapasztalatokhoz juttatja a benne résztvevőt, kellemes ingereket nyújtva számára. A relaxációs hatást a lágy zene, a fények és színek játéka nyújtja, kiegészülve az aromaterápia nyugtató hatásával. Nonverbális eszközök által ad megnyugvást, pozitív és kellemes élményeket, mely pihentet és ellazít.

Relaxációs jellegének megvalósulása: az eredeti Snoezelen-terápia egy fenyegetések nélküli, biztonságos környezetben nyújtja az érzékek általi tapasztalást, mely által segíti a gátlások, félelmek

oldását. A meghitt, stressz-mentes atmoszféra, a relaxációs lehetőség elősegíti a mentális egészség megőrzését és a regenerációt. A biztonságos, nyugalmat árasztó környezet oldja a félelmeket, a feszültséget, ellazulnak, oldódnak a görcsös izmok.

Egy új kutatás szerint a zeneterápia csökkenti a demenciában szenvedők depressziós tüneteit, szorongását és viselkedési problémáit, javítja az érzelmi komfortot és az életminőséget. A klinikusok egybehangzó véleménye, hogy a legtöbb demenciában szenvedő beteget azonnal meg lehet nyugtatni a zenével. A zeneterápia az Alzheimer's Association által javasolt nem gyógyszeres beavatkozás. A snoezelen és a többi multiszenzoros terápia nyugtató, feszültségoldó hatással van a demens betegekre. A snoezelen, más néven multiszenzoros környezetterápia azt jelenti, hogy a beteg egy olyan szobában tölt időt, ahol számtalan különféle pozitív inger éri. A beteget a biztonságos, stresszmentes környezetben érő ingeráradat az érzékszerveinek aktivizálását és egyben a nyugalomát szolgálja. A szoba ablakmentes vagy megfelelően árnyékolt, különféle eszközökkel felszerelve, amelyek a vizuális (pl. színes lámpák), az akusztikus (pl. CD-lejátszó), a szaglási (pl. aromaterápiás párologtató) és a tapintási ingereket (különféle anyagok), illetve a limbikus rendszert (pl. vízágy, babzsákfotel) stimulálják. Nálunk ez utóbbi kettő funkció nincs jelen.

Tapasztalatom szerint, van olyan zaklatott állapot, amit képes csillapítani a „fényterápiás” foglalkozás. Demens lakót is teljesen le tud nyugtózni, el tudja varázsolni a fény-hang összjáték. De nem mindenkit. Tapasztaltam azt is, hogy van, akire nem hat ez a közeg. Vannak olyan lakók, akik nem tudják átadni magukat a relaxálás e-fajtájának és egyértelműen kinyilvánítják, hogy nem szeretnének részt venni (legközelebb) a foglalkozáson. Véleményem szerint mindig van olyan lakó, aki még nem vett részt „fényterápián”, de akit érdemes megismertetni a foglalkozás adta lehetőségekkel és élményekkel.

### Alkalmazhatóság

A „fényterápiás” foglalkozás más intézményben is megállná helyét, alkalmasnak tartom a kipróbálását, bevezetését. Az intézményi szokások, kapacitás határozhatja meg, hogy egy adott intézményben mikor és hetente hány alkalommal sikerül megtartani a foglalkozást. Ha van rá lehetőség, lehet szervezni hetente többször is.

A lakók kiválasztásánál (amennyiben nem önmaguktól jönnek) figyelembe kell venni, hogy nem mindenkinél válik be elképzelésünk. Van akinek a szemét bántja a lámpa fénye, van akinek a zene nem megfelelő, vagy épp azért, mert nem vár el a résztvevőtől aktív közreműködést: unalmasnak ítéli meg a szituációt. Epilepsziás beteg a villódzó fények miatt nem vehet részt, mert nála rohamot idézhet elő. Erről minden esetben tájékozódni kell az egészségügyi személyzettől.

Nyári nagy meleg, kánikula idején nem szoktuk alkalmazni, mert ajtót becsukva, redőnyt leengedve – bezárkózva, nemhogy kellemes hatás nem érhető el, hanem épp az ellentéte váltódik ki.

A snoezelen terápia egyik hátránya a költség. A szobák berendezése költséges abban az esetben, ha a klasszikus előírásnak megfelelő eszközöket szeretnénk beszerezni (pl. vízágy, speciális tapintási eszközök). A mi snoezelen szobánk a berendezési tárgyakat egybevetve ennél jóval kisebb összegből is meg tudott valósulni.

### Felhasznált irodalom

Alzheimer-kór - A kognitív képességeket támogató speciális terápiás módszerek. Hozzáférés: <https://www.webbeteg.hu/cikkek/demencia/22518/alzheimer-koros-betegek-kognitiv-kepessegeit-tamogato-specialis-terapias-modszerek>

A demenciában jelentkező agitáció kezelése gyógyszerek nélkül. Hozzáférés: [http://otszonline.hu/cikk/a\\_demenciaban\\_jelentkezo\\_agitacio\\_kezelese\\_gyogyszerek\\_nelkul](http://otszonline.hu/cikk/a_demenciaban_jelentkezo_agitacio_kezelese_gyogyszerek_nelkul)

Az epilepsziás beteg is teljes életet élhet. Hozzáférés: <https://bhc.hu/magunkrol/sajtoszoba/sajtokozlemenyek/2018/hirek/20180212-az-epilepszi-as-beteg-is-teljes-eletet-elhet/>

Snoezelen terápia. Hozzáférés: [http://ligetutiiskola.hu/snoezelen\\_terapia](http://ligetutiiskola.hu/snoezelen_terapia)

Snoezelen terápia az Alzheimer-kórban. Hozzáférés: <https://hu.diphealth.com/472-snoezelen-therapy-for-alzheimers-disease-management-98216-85>

A zeneterápia haszna demenciában. Hozzáférés: [http://otszonline.hu/cikk/a\\_zeneterapia\\_haszna\\_demenciaban](http://otszonline.hu/cikk/a_zeneterapia_haszna_demenciaban)





<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
	Szervezet/Intézmény címe:	7632 Pécs, Malomvölgyi út. 21.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	fogyatékossgal élők ápoló, gondozó otthona
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Béresné Jobb Anita terápiás munkatárs, mozgáskorlátozott részleg
	telefonszáma:	20/4845214
	e-mail címe:	jobb.anita@baptistasegely.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Kézműves foglalkozás a finommotorika fejlesztésével</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

Mozgáskorlátozott ellátottak

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

A foglalkozások során azt tapasztaltam, hogy a „régí” (papírhajtogatás, üvegfestés, gipszöntés, színezés) alkotások már nem okoznak örömet, az ellátottak fásultan vettek részt a foglalkozáson. Emiatt elmaradoztak, vagy legalábbis ritkábban jöttek, így újabbnál újabb ötletek kidolgozásán kellett munkálkodnom, hogy az érdeklődésüket fenntartsam, de közben a kreativitásukat is felszínre hozzam, vagy fejlesszem, és hogy ne váljanak „unalmassá” a foglalkozások, az együtt eltöltött idő alatt.

### A jó gyakorlat leírása

Ellátottaink eltérő tapasztalatokkal, eltérő környezetből, és eltérő esztétikai élményekkel érkeznek hozzánk. Ézelmi biztosságot nyújtó, esztétikus, derűs környezetben segítem egyéniségük kibontakozását, ézeztetem velük, hogy mindannyian értékes személyek. *„Alkotni annyi, mint életet alkotni, és minden alkotás szavakkal kifejezhetetlen valami”* (Antoine de Saint-Exupéry).

A kreativitás mindenképpen hat az ember személyiségére, viselkedésére. Fejleszti a teljesítőképességet, kitartást, problémamegoldást. Nyitottabbá, magabiztosabbá teszi az embert. A kreativitás nem a művészek, tudósok és zenik kiváltsága, mindenki lehetősége és adottsága, ami felnőttkorban is remekül fejleszthető. Segít abban, hogy jobban érezzük magunkat azáltal, hogy hatékonyaknak, sikereseknek, különlegeseknek érezzük magunkat a kreativitásunk segítségével.

A mozgássérült személlyel való foglalkozás során abból kell kiindulnunk, amire képes. Ismernünk kell akadályozottságának jellegét, a cselekvőképesség valószínűsíthető határait. Ettől jelentősen eltérni, túlságosan sokat követelni, illetve képességeit nem felhasználni nem szabad. Dr. Ranschburg Jenő



szerint „a gyermeket mindig lábujjhegyre kell állítani”. Ez az ő értelmezésében azt jelenti, hogy pont annyit kell tőle követelni, amennyi egy kicsit meghaladja jelenlegi tudását, de még a megvalósítható határán belül marad. Ez nem mindig könnyű, de korántsem lehetetlen, és ehhez szakmai tudás, az ellátottaink személyiségének ismerete, ugyanakkor rengeteg empátia is szükséges. Személyiségük színes palettáján az akadályozottságok szabta nehézségek mellett mindig megmaradnak a „húzó” képességek. Legfontosabb tevékenységünk ezeknek a képességeknek felderítése, kiaknázása.

A jó gyakorlatot életre hívó probléma megoldásához felmértem, hogy hogyan lehetne eloszlatni a fásultságot, és hogyan tegyem nyitottabbá, érdeklődővé a rám bízott gondozottaimat. Korábban Hollandiában jártam egy olyan lakóotthonban, ahol különböző mértékben sérült, mozgásukban akadályozott fiatalok éltek. Ők nap, mint nap egy nappali foglalkoztatóba jártak, és ott különböző foglalkozásokon vettek részt, mindenki a saját állapotának megfelelően. Én ott találkoztam többek között a gyertyaöntés gyakorlatával, és azt az ott töltött idő alatt meg is tanulhattam. Ott szerzett tapasztalataimat felhasználva, elgondolkoztam, hogy hogyan tudnám ezt a módszert alkalmazni Magyarországon egy bentlakásos otthonban, ahol mozgáskorlátozott személyek élnek.

Kiseb anyagi ráfordítással beszereztem a hozzá való eszközöket, persze nagyon sok mindent kaptam adományba is - itt elsősorban a háztartásban már nem használt edényekre, fémtálcákra gondolok. Kezdetben a kiöntő formákat is az eldobásra szánt kefires dobok jelentették, vagy bármi olyan újrahasznosítható műanyag, ami jól bírja a meleget.

A gyakorlat nehézségét az okozza, hogy forró viasszal kell dolgozni. Ebből a megfontolásból ezt a veszélyes feladatot magamra vállaltam, de a többi feladat elvégzésére megtanítottam a mozgáskorlátozott gondozottaimat.

A gyakorlat menete:

Elsőként a tömbviaszból darabolás és olvasztás után zsírkréta hozzáadásával (ami a viasz színezését szolgálja) készítek különböző színű viaszlapot, amit úgy állítok elő, hogy a forró színes viaszt olyan fémtálcára öntöm, amin van egy viaszos vászon, mert arról könnyen eltávolítható a vékony viaszlap, és azon hagyom kihűlni. Ezt az elkészült viaszlapot a mozgáskorlátozott gondozottak az általam betanított módszerrel apró darabokra törik. Eközben én a kiöntő formába a kanócot behúdom és az ellátottaink ezt a formát megtöltik az apró viaszdarabokkal. (a színeket ők választják ki-ki a saját ízlése szerint) Ezután a megtöltött formát forró viasszal én öntöm fel, amibe illóolajat is lehet tenni, hogy kellemes illata legyen az elkészült alkotásnak. A kihűlt gyertyát a gondozottak segítségével kiszedjük a formából és elvégezzük az apróbb javítási feladatokat rajtuk, majd becsomagoljuk a kész gyertyát, és már indulhat is az értékesítés.

### A jó gyakorlat jelentősége

Mindenekelőtt fontos tisztáznunk, hogy milyen fokú sérülésük van azoknak, akikkel foglalkozunk. A mozgásszervi fogyatékoság adott eseteiben fontos annak eldöntése, hogy gyógyítható betegséggel vagy maradandó állapottal, esetleg fokozatosan romló állapothoz vezető betegséggel állunk-e szemben? A mozgásfogyatékoság rendkívül sok variációban fordul elő, különböző súlyossági fokkal, és ebből adódóan eltérő lehet a gondozottaink speciális segítség iránti szükséglete is, és a betegség, a súlyossági foknak megfelelően, eltérő mértékben nehezíti ellátottaink mindennapi életvitelét, önkiszolgálási, tanulási képességeit. Nem feltétlenül függ össze azonban a sérülés súlyossága, a tanulási képesség és az önellátási képesség. Sok esetben az akaraterő, a hatékony megküzdési

stratégiák a mozgássérült embereknél is kiemelkedő teljesítményekhez vezethetnek.

A jó gyakorlat során ellátottaink megtapasztalhatják az alkotás örömét, szívesen járnak újra a foglalkozásra. Továbbá ennek a gyakorlatnak köszönhetően életminőségük is javulhat, mert fejlődik a finommotorikájuk.

A mozgás térben-időben zajlik, és szükséges hozzá az idegrendszer rendező, koordinációs, egyensúlyozó tevékenysége, sőt a mozgás szervezésében részt vesznek a pszichikus funkciók is, az érzékelés, észlelés, figyelem, emlékezet. A mozgáskoordináció a különböző működésű és nagyságú izomcsoportok és testrészek egyidejű, összerendezett mozgását jelentik. Ez lehetővé teszi az egyénnek a környezethez, a térhez, a társakhoz és a tárgyakhoz való megfelelő alkalmazkodását. A szenzomotoros koordináció azt jelenti, hogy az ember a különböző érzékszervi észlelés útján szabályozza a mozgását és a viselkedését. A mozgás és a viselkedés visszahat az érzékelésre, ami szintén befolyásolja a mozgást és a viselkedést. A térben történő tájékozódáshoz nélkülözhetetlen a testből és a környezetből érkező különböző impulzusok pontos észlelése és összevetése.

De mi is a finommotorika és miért is fontos a fejlesztése? A finommotorika jelentése: testünk apróbb testrészeinek a finom, koordinált mozgása, főleg az ujjak, a szemek, és a száj finom koordinált mozgása. A motorikus mozgásoknak két fajtája létezik: a nagy motoros és a finom motoros mozgások. A nagy motoros mozgások a kezek, a lábak és egyéb nagyobb testrészek mozgásait foglalják magukba. Ezek olyan műveletekben vesznek részt, mint például a futás, úszás, mászás, stb. A finommotorika a kisebb, apróbb mozgásokat jelenti, mint amilyenek a csukló, a kéz, az ujjak, a lábfej és a lábujjak végeznek. Olyan kisebb folyamatokban van szerepe, mint például az ujjakkal felvenni, felcsípni egy apróbb tárgyat (tűt, érmét, gombot), az írás vagy éppen a gépelés.

„Az ember bárhol is van, csak attól tud tanulni, akit szeret” (Goethe). Ha olyan technikákat alkalmazunk, amiket ők biztosan képesek elsajátítani, és ezáltal alkotni, azzal növeljük az önbizalmukat. A jó gyakorlat során sok érdekesebbnél érdekesebb ötlet megvalósításával megtapasztalhatják az alkotás örömét és a hasznosság érzését is, mivel az elkészült műveket általában különböző vásárokon értékesítjük, és így valaki más is örömét leli benne. A bevételből újra alapanyagok szerezhetőek be, és újratezdődhet a munka, ezzel biztosítva a folyamatos alkotást, az állandóságot, stabilitást, a „nap mint nap van mit csinálni” elvet.

A gyakorlat során azt tapasztaltam még, hogy a kreativitásuk is sokat fejlődött, egyre színesebb, ízléses, egyéni alkotások készülnek, és örömmel, szívesen járnak újra a foglalkozásra.

### Alkalmazhatóság

Az ápoló, gondozó otthonok, klubok, akár fejlesztő iskolák is alkalmazhatják. Igaz, hogy kezdetben szükséges egy kis anyagi ráfordítás, de egy idő után önfenntartóvá válik, mivel eladható termékeket állítanak elő.

### Felhasznált irodalom

Dávid Mária: Mozgáskorlátozottság. In: Speciális igényű tanulók/hallgatók a felsőoktatásban és a felnőttképzésben. Eger : EKF, 2015. Hozzáférés:

[http://okt.ektf.hu/data/szlahorek/file/kezek/03\\_david\\_04\\_15/524mozgskorltozottsg.html](http://okt.ektf.hu/data/szlahorek/file/kezek/03_david_04_15/524mozgskorltozottsg.html)

Finommotorika. Hozzáférés: <https://napocska.hu/finommotorika/>

A mozgásfejlődés és az értelmi képességek közötti összefüggések. Hozzáférés:

<http://www.gyermekmozgasfejlesztés.hu/Mozg%C3%A1sfej%C5%91d%C3%A9s%20%C3%A9s%20%C3%A9rtelem>



<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Magyarországi Baptista Egyház Filadelfia Integrált Szociális Intézmény
	Szervezet/Intézmény címe:	6200 Kiskőrös Szűcs J. u. 12.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	időskorúak nappali ellátása
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Radva Róbertné nappali ellátás vezető
	telefonszáma:	20/4278606
	e-mail címe:	rildiko78@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>„Jobb adni, mint kapni”</b>	

### **A jó gyakorlat célcsoportja/i**

A célcsoport az időskorúak köre, továbbá fogyatékos, pszichiátriai és szenvedélybeteg nappali ellátások igénybevevői.

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

Az időskorúak nappali ellátásába azok az idősek jönnek, akik nem szeretnék otthon egyedül lenni, magányosak, és közösségre vágnak. Gyakran a hozzátartozók keresnek meg bennünket, hogy szeretnék, ha a szülőjük járna a nappali intézménybe. Ez sokszor akkor következik be, mikor elveszítik a házastársukat, vagy megfigyelhetőek már a demencia kezdeti jelei, ezért úgy érzik jobb, ha a nappali intézménybe vannak, ahol foglalkoznak velük. A családtagok általában még aktívan dolgozók, ezért fontosnak tartják, hogy szüleik jó helyen, biztonságban legyenek. A nappali ellátás keretein belül igyekszünk arra, hogy ne csak, úgymond, „megőrzés”, vagy felügyelet történjen, hanem az ott töltött időt aktívan, hasznosan kitöltsük. Ennek érdekében sok programot, és sok különböző hasznos foglalkozást tartunk, melyekkel igyekszünk a mozgásukat, képességeiket, készségeiket fejleszteni, szinten tartani. Miközben többször láttuk és megtapasztaltuk, hogy az idősek mennyire jól érzik itt magukat, milyen örömmel készülnek és aktívan vesznek részt egy-egy foglalkozáson, ünnepségen, arra gondoltam, hogy mennyire jó lenne, ha láthatná ezt a lánya vagy a fia, aki egykor elkísérte hozzánk, vagy támogatta abban, hogy járjon nappali intézménybe. Ez a gondolat motivált arra, hogy szervezzünk egy olyan alkalmat, ahol az idősek megmutathatnák hozzátartozóiknak, hogy mivel is töltik a napjaikat az intézményben. A családtagok pedig megláthatják, hogy milyen is az a közösség, ahová szüleik járnak.

### A jó gyakorlat leírása

Az előzőekben megfogalmazott gondolatok alapján arra a döntésre jutottam, hogy egy ünnep alkalmával lehetőséget biztosítunk arra, hogy az idősek maguk készüljenek egy műsorral, amire meghívják a gyermekeiket, unokáikat, esetleg egy barátjukat, vagy aki közel áll hozzájuk. Hiszen előfordulhat az is, hogy valakinek nincs gyermeke, vagy hozzátartozója, az meghívhatja a szomszédját, ismerősét is akár. Az ötlet mindenkinek nagyon tetszett, és örömmel vállalták a feladatot. Első lépésként megkértünk mindenkit, hogy gondolja át, hogy kit szeretne meghívni erre az alkalomra. Mikor ez már körvonalazódott, következett a meghívók készítése. Közösen kitűztünk egy napot, és ennek megfelelően mindenki saját maga készíthette el a családjának szóló meghívót. Aki igényelte, segítséget is kapott hozzá. A meghívók kézbesítéséről ők gondoskodtak, amit időben meg kellett tenni, az esemény előtt legalább egy hónappal, hogy a családtagoknak legyen idejük úgy alakítani a programjaikat, hogy el tudjanak jönni. Ezt követően lázas készülődés vette kezdetét. Mindenki a szokásosnál is aktívabban vett részt a készülődésben, hiszen a legjobbat akarták nyújtani. Óriási motiváló erő volt részükre az, hogy tudták, hogy a családtagok el fognak jönni, hogy megnézzék őket. A szerepekhez jelmezeket is készítettek, különféle kellékeket használtak. Persze a készülődés mellett nem maradtak el a szokásos programok sem, mint a közös torna, kártyázás stb. Az ünnepség közeledtével, kértük, hogy mindenki kérjen visszajelzést a család részéről, hogy hány fő fog tudni eljönni erre az alkalomra. Ez azért volt fontos számunkra, mert tudnunk kellett, hogy hány főre készítsünk helyet, és a szeretetvendégséggel hány személyre készülünk. Mikor elérkezett a nagy nap, mindenki izgalommal várta, hogy, hogy fog sikerülni. Szó szerint izgultak, hogy el ne rontsák a szerepeiket. Hozzáteszem, hogy volt, aki kívülről mondta el a versét. Meglepően sok hozzátartozó jött el. Erre az eseményre meghívtuk a helyi média képviselőit is, akik a későbbiekben tudósítottak erről az alkalomról. A műsor természetesen nagyon jól sikerült, a gyermekek, unokák meghatódva nézték végig szüleik, nagyszüleik szereplését. Az ünnepség után szeretetvendégség vette kezdetét, ahol lehetőség adódott arra is, hogy az idősek gyermekei is találkozzanak egymással, amire eddig így még soha nem volt lehetőség. Ez nagyon jó alkalom volt a kapcsolatok és a közösség építésére.

### A jó gyakorlat jelentősége

Ennek a programnak a megvalósítása több területen is hasznos volt. Az idősek részéről nagyon nagy motiváció volt az a tudat, hogy most nem hozzájuk jönnek különböző csoportok műsort adni, hanem ők adhatnak valamit másoknak, méghozzá a szeretteiknek. Láttam azt, hogy bizonyítani szeretnének, ezért még az is aktívan részt vett a készülődésben, aki esetleg korábban nehezebben volt bevonható egy-egy feladatba. A meghívó készítése is már egyfajta ráhangolódás, foglalkoztatás, ami készséget, képességet, kreativitást is fejleszt. A meghívók kézbesítése, és a részvételi szándék felmérése is egy elvégzendő feladat volt számunkra. Ezáltal hasznosnak, fontosnak érezhették magukat. A gyermekek meghatódva mondták el, hogy ők nem is gondolták volna, hogy az anyukájuk ilyen ügyesen szerepel, és most rendkívül büszke rá. Az idősek is büszkék voltak magunkra és meg is kérdezték a végén, hogy „jók voltunk?” Természetesen nagy elismerésben volt részük. A helyi médiában megjelent tudósításokból pedig a város lakossága is értesülhetett az eseményről, ami szintén az intézmény jó hírét viszi. Az ünnepség végén kialakult beszélgetésnek is jelentősége van. Nemcsak azért, mert a családok tagjai találkozhattak egymással, hanem nekünk dolgozóknak is hasznos volt, hiszen a hétköznapiakban erre kevés a lehetőség. Sok emberrel én is most találkoztam először, hiszen az

időseket az intézmény gépkocsijával hozzák be.

### Alkalmazhatóság

Ez a gyakorlat véleményem szerint alkalmazható az idősek nappali ellátásán kívül még bármelyik nappali ellátásban, legyen az fogyatékos, pszichiátriai, szenvedélybeteg terület. Hiszen mindenhol fontos, hogy a hozzátartozók lássák, és tudjanak arról, hogy az ellátást igénybe vevő családtagjuk hová jár, ott milyen típusú foglalkozásokon, fejlesztéseken vesz részt. Másrészt pedig nagyon jó motiváló erő lehet az, ha a családtagok eljönnek és megnézik az ő előadásukat, az „intézményüket”, ahová járnak. Bentlakásos idősek otthonában is megvalósíthatónak tartom ezt a gyakorlatot akkor, ha sikerül összeválogatni egy olyan csoportot, akik olyan testi-lelki kondícióban vannak, hogy még fel tudnak erre készülni. Ezt azért emelem ki, mert mostanában már, sajnos, elég gyenge állapotban kerülnek be az idősek a bentlakásos intézménybe. De nem kizárt, hogy megvalósítható legyen.







Fogyatékosággal  
élők

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	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:	30/6416452
	e-mail címe:	gyurok.erno@baptistasegely.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>„Önállóan, szabadon, szépen”</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

A fogyatékosággal élők

### 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 fogyatékosággal 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, érdekképviselő, képességek fejlesztése, környezeti feltételek módosítása, segítő technológiák (olyan eszközök, melyek csökkentik az össze nem illést a személy képességei és a környezet elvárásai között), személyes segítség, munkahelyi segítség, otthoni segítség, közlekedés, jogi képviselő, 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 életvitel, 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 összeállítása során 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 kísérje 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. Hétvége miben változik a hétköznapoktól?
3. Szokott-e utazni? Budapesten járt-e már? Pécssett 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) tisztapolás, 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 szerepnek 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) érzelmvilág megfelelősége, 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 elégitik 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 fogyatékosággal 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 fogyatékosággal 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. Budapest : Kézenfogva Alapítvány : Soros Alapítvány, 2008. p. 23-34

Gerevich József: A szenvedélybetegek rehabilitációja. In: Huszár Ilona [et al.] szerk.: A rehabilitáció gyakorlata. Budapest : Medicina Könyvkiadó, 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 : SEFA, 1997.

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

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

Holtz, K. [et al.]: Heidelberger-Kompetenz - Inventar für geistig Behinderte (HKI). Heidelberg : Universitätsverlag Winter, 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. Budapest : Kézenfogva Alapítvány ; Soros Alapítvány, 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. Budapest : Bárczi Gusztáv Gyógypedagógiai Tanárképző Főiskola, 1999.

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

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

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

Tringer László - Ratkóczy Éva: A közösségi pszichiátriai mozgalom gyökerei. In: 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. Toronto : Canadian National Institute On Mental Retardation, 1983.





<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Baptista Szeretetszolgálat Szorgos Kezek Háza
	Szervezet/Intézmény címe:	2600 Vác, Mentős köz 4.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	fogyatékos személyek nappali ellátása
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Jakusné Hajdú Dóra terápiás munkatárs, szakmai vezető
	telefonszáma:	20/2149025
	e-mail címe:	szorgoskezekhaza@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>“Mozogjunk úgy, hogy jól essen, és így jó legyen!”</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

A Rollerpályát felnőtt korú fogyatékos\* - értelmi és részben mozgáskorlátozott - emberek csoportjának terveztük és alakítottuk ki. A célcsoport elsősorban olyan emberek, akiknek az életében nem vagy csak ritka esetben jellemző az irányított, szervezett, rendszeres testedzés, testmozgás.

**\*1998. évi XXVI. tv. 4. § a)** – *fogyatékos személy*: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással - illetve ezek bármilyen halmozódásával - él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja

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

A legfontosabb szempont volt, hogy olyan mozgásteret alakítsunk ki, ami már önmagában is inspirálja, motiválja az ellátottakat a használatra. A pálya tervezésében ezért volt fontos szempont többek között a kényelmes forma és méret kialakítása. Mivel a Rollerpálya az intézmény területén található, így nyugodt, ellenőrzött, biztonságos környezetben alkalmazhatják. Igényeiket a rollerezésre maguk szabhatják meg és önállóan dönthetnek a pálya használatáról.

Sok összetevője van annak, amikor mi segítők már úgy éreztük, hogy szimplán a Duna parton sétálva vagy egy kiállítás megnyitóján, vagy bárhol, ahol egészséges emberekkel együtt töltjük az időt, akkor nekünk mindig fegyelmesebben, kedvesebben, előzékenyebben kell viselkednünk, hogy ne nézzenek ki vagy nyilvánosan ne mutogassanak ránk. Miért van az, hogy még most is – amikor mindenhol a tolerancia, a másság elfogadása, a trendi közös felelősségvállalás divatos szlogenje hallható –, a gyakorlatban ezek semmilyen változást nem hoznak az emberek fejében, szívében, lelkében. Azoknak az embereknek, akik személyesen nem érintettek a fogyatékosággal élő

embertársaink életében, a fogyatékos személyek mégis csak „UFÓK”, akikkel nem tudnak mit kezdeni. Lehet, hogy nem is kell. Hisz ebben a profitorientált világban, ők tulajdonképpen az a réteg, akik csak a „pénzt viszik”, viszont soha nem lesznek igazi, értékes, valamilyen formában termelő csoportja a társadalomnak. Mégis - így mondják -, egy társadalmat az minősít leginkább, hogy hogyan bánik az idősekkel, a gyerekekkel és általában a kiszolgáltatottakkal. Egy közösség erkölcsisége ettől hiteles vagy hiteltelen. Nem kevésbé árulkodó az az aránytalanság, amely a kiszolgáltatottakért illetve a kiszolgáltatottakból élő emberek között fenn áll, hazánkban sajnos az utóbbiak javára. Szociális szektorunk közös szűgyene, hogy ezen a torzuláson jelenleg semmilyen változtatás nem lehetséges. Tehát adva volt egy intézmény, ami egy hatalmas területtel rendelkezett, valamint a fogyatékos felnőtt fiatalok csoportja, akik nagyon szeretnek a szabad levegőn lenni. Továbbá adva volt egy kitűzött cél, feladat a segítők részéről – ami a fogyatékos barátaink testi kondícióját szeretne volna karban tartani és erősíteni, a lehető legkedvezőbb formában.

### A jó gyakorlat leírása

A városi séták alkalmával a Duna partra többször vittünk rollert, de annyi szabályt kellett figyelembe vennie a fiataloknak, hogy ez kellemetlenné tette a szabadban eltöltött időt. Ekkor jött az ötlet, hogy csináljunk egy saját rollerpályát, ahol „csak” egymásra kell vigyáznunk és tekintettel lennünk. Nem gondolva bele egy ilyen kivitelezés nehézségeibe, elkezdődött a lázas tervezgetés. Egy egész kockás füzetet rajzoltunk tele az esetleges roller pálya alakjáról, méreteiről, elhelyezkedéséről. Naivan, szakértelem nélkül, de bizalommal és őszinte lelkesedéssel kezdtünk hozzá a munkálatokhoz. Színes pamutfonallal, kis fa karócskákkal kijelöltük a pályát, és már akkor nagyon szerettük azt, amit még csak mi láttunk. Külső szemlélő talán egy rendezetlen, gazos, dimbes-dombos földterületet láthatott volna, de mi már tudtuk: itt valami csoda van készülőben. A fogyatékosággal élő fiúk hetekig gazolták, simítgatták a földet a segítők irányításával. A porta rendezése után kezdődhetett a pálya kiásása, ezzel is előkészítve a majdani beton helyét. A közmunka program keretében egy olyan munkatársat kaptunk segítségül, aki több éves kőműves tapasztalattal rendelkezett, így ő irányította a kivitelezés „szakmai” részét.

A fiatalok nap, mint nap egyre nagyobb lelkesedéssel vetették bele magukat a munkafázisok különböző területeibe, ahol mindenki megtalálta a neki megfelelő feladatot. A terület korábbi kialakítása során kellő faanyag állt a rendelkezésünkre ahhoz, hogy végre elkezdjék a zsaluzást. Terveink eddigi megvalósításához szinte nem volt másra szükség, mint elszántságra, szorgalomra és lelkesedésre. Napról napra egyre több fiatal szeretne volna kivenni a részét a munkából. Szorgos Kezekből nem volt hiány! Megtörtént a pálya kiásása, előkészítése és kiszaluzása, úgy ahogyan a nagykönyvben meg van írva (és ahogyan Feri bácsi gondolta). A legelképesztőbb mégis az volt, hogy eddig eljutni minden külső segítség nélkül, számunkra maga volt a csoda. Ez idő alatt a sérült fiatalok olyan átalakuláson mentek keresztül, ami nekünk – több évtizede szakmában dolgozó – segítőknek is egészen megdöbbentő volt. Olyan felelősséggel, kellő komolysággal és igen, értelemmel végezték munkájukat, amiről eddig álmodni sem mertünk. Egyik ámulatból estünk a másikba, csak azoktól a tapasztalatoktól, amit egy-egy fiatal rejtőzködő képességének kibontakozásán vettünk észre. Nincs az a fejlesztő program vagy komplex kognitív tanulási módszer, folyamat, ami ilyen sikereket eredményezett volna a fiatalok életében, mint ez a közösséget erősítő, méltóságot adó munka. Az a tény, hogy önmaguk és társaik



számára egy igazi rollerpályát készítenek, alapjaiban változtatta meg viszonyukat és helyüket a közösségben.

Több hónap szorgalmas munka után, már csak a betonozás maradt hátra. Mivel tényleg autodidakta módon jutottunk el ideáig, nem meglepő, hogy hideg zuhanyként ért minket a tény: milliós nagyságrendű a beton ára. Mivel mindig is tudtuk és éreztük, hogy a Gondviselés és szerető gondoskodása minden percünket betölti, reméltük, hogy ezt a „kis” problémát is meg fogjuk oldani. Teljesen ismeretlenül kértünk és kaptunk segítséget a váci DDC betongyártás igazgatójától: nem kisebbet, mint hogy ajándékba kaptuk a megfelelő mennyiségű betont. A nagy napra – betonöntés – sok önkéntes segítő kezű barát, családtag is megérkezett, így a betont igazán szakszerűen tudtuk a helyére öntve eldolgozni.

Viszont a munkálatoknak még korán sem lett vége. Fontos volt számunkra, hogy a pálya körüli terepet esztétikussá, rendezetté tegyük, hiszen jó közérzet, jó hangulat csak szép környezetben bontakozhat ki. Elkezdtük a füvesítést, majd díszfákat, cserjéket ültettünk. A beton száradása után pedig a zsaluzáshoz használt – már akkor is újrahasznosított – faanyagból a pálya közepére megálmodtunk egy kis fedett pagodát, amibe beülve kipihenhetjük a rollerezés fáradalmait. A segítők kigondolták, jól megtervezték a fiúkkal és pár nap alatt megépítették a pihenő házikót is. Csiszoltak, festettek, segítettek hozni, vinni, húzni, emelni, mindent, amit tudtak. Nagyon sok öröm, küzdelem, kihívás, reménykedés és 8 hónap kemény munka után valóra vált az álom.

Az átadó ünnepségen elhangzott, hogy a megálmodott szabadidőparkot – melynek egy része a Rollerpálya – bárki igénybe veheti a városban. A Rollerpálya egy újabb lehetőség további közös rendezvények szervezéséhez. Ehhez a kapcsolatfelvétel 13 éve elkezdődött a különböző szociális és oktatási intézményekkel. Korábban is több általános iskolai osztály volt már intézményünkben, akikkel közös program keretében sportnapot, kertészeti napot, kreatív napot szerveztünk. Ugyanakkor a mi fiataljaink is jártak a város több intézményében, különösen ünnepi alkalmakon, nyílt napokon, előadással, ajándékkal tették boldogabbá az ott élők napjait. Az ünnepi meghívónkat azok a vendégek fogadták el, akik szívesen, örömmel, vidáman töltik az idejüket Intézményünk rendhagyó közösségével, olyan emberekkel, akik példát mutatnak önzetlen szeretetükkel, feltétel nélküli elfogadásukkal. Lehet, hogy ezeket a tulajdonságokat nem lehet forintban vagy kilóra mérni, lehet, hogy nem termelnek nagy profitot a gazdaságnak, de olyan kincsekkel rendelkeznek, ami egy jobb világban nagyon sokat fognak érni. Tanuljunk tőlük. Számomra a „Jó gyakorlat” itt kezdődik:

„Szeress, és tégy, amit akarsz.  
Ha hallgatsz, szeretetből hallgass;  
ha kiáltasz, szeretetből kiálts;  
ha korholsz, szeretetből korholj;  
ha kímélsz valakit, szeretetből kíméld;  
a szeretet gyökere legyen meg benned,  
s ebből a gyökérből csak jó fakad.”

Szt. Ágoston

### A jó gyakorlat jelentősége

A legfontosabb szempont a fogyatékos emberek általában rendkívül mozgásszegény életmódjának megváltoztatása, valamint a kellő mozgás hiányából eredő egészségkárosodások megelőzése. A

mozgáskultúra elősegítése ugyanis a fizikai jó közérzeten túl, a mentális állapot javításához és az egészséges kedély kialakításához is nagyban hozzájárul.

A szabadban végezhető tevékenységek általános jellemzőin túl – mint sport, szórakozás, vagy játék – a fogyatékosággal élő fiatalok számára döntő fontosságú a mozgásformák élményszerűsége, biztonsága, jól szervezettsége és kiszámíthatósága.

A könnyű hozzáférhetőség, a viszonylag kevés befektetéssel is elérhető siker és közösségi atmoszféra ugyancsak kedvet csinálhat az általunk kínált lehetőségek igénybevételéhez.

### Alkalmazhatóság

A Rollerpálya megvalósításával és használatával az értelmükben és mozgásukban akadályozott, fogyatékos emberek számára egy olyan mozgásformát biztosítottunk, amit naponta igénybe vehetnek. Teret és időt kapnak arra, hogy szabadidejüket védett, biztonságos, igényeiknek megfelelő helyen és képességeikhez igazított eszközökkel töltsék. Döntéseik szerint egyéni vagy közösségi szinten játszhatnak, szórakozhatnak, sportolhatnak. Alternatívát szeretnénk nyújtani a képernyő és számítógép mellett vagy helyett. A személyes kapcsolatokon keresztül, a személyes megnyilvánulás előtérbe helyezésével adunk lehetőséget a szabad döntés meghozatalára. Ezáltal is fejlődik, erősödik személyiségük, emberi méltóságuk.

A jó gyakorlat alkalmazásának lehetőségei más intézmények számára a következők:

- Az alapszükségletek kielégítése mellett alapvető fontosságú az egyéb testi-lelki igényekre történő odafigyelés (például alkalmanként örömet okozni olyan termék, szolgáltatás, szórakoztató program biztosításával, ami túlmutat a létfenntartáson).
- Fontos a helyi közösséggel, önkéntesekkel történő aktív kapcsolattartás, így olyan programok megvalósítása is lehetővé válik, amelyeket az intézmény önerőből nem tudna finanszírozni.
- A jó gyakorlat központi eleme a város más intézményei felé való nyitás.

Ha az ellátottjaink számára egyértelmű és értelmes célt jelölünk ki, kiderül, hogy a megvalósítás során tőlük alig vagy egyáltalán nem elvárható színvonalon képesek teljesíteni. Ennél is fontosabb, hogy megfelelő motiváció esetén mindezt önként és szabadon végzik, ami által még a legnehezebb munka is élményszerűvé válik. Ha mindezt együtt csinálják, az közösségteremtő erővel bír, és tovább erősíti a már meglévő közösséget. Ha a folyamatot imádságos háttérrel segítjük, akkor akár közös hitbeli élményt és tapasztalatot is átélnek. Fontos, hogy a szabadban, a természetben töltött idő - irányított figyelemmel, a környezetre koncentrálna - gyógy módként szolgálhat a betegséggel, szenvedéssel, elmúlással szembeni görcsök feloldására.

A segítők hozzáállásának döntő szerepe van: lényeges a valósággal való aktív viszony, mivel minden javítható, szépíthető és gazdagítható, és mindez visszahat a cselekvőkre.

Idősek esetén fontos, hogy a kitűzött cél és a motiváció egyaránt az életkori sajátosságoknak megfelelő legyen. Ha egy közös tevékenységben több generáció érintett, lehetőség nyílik arra is, hogy az időskor tapasztalatai „ajándékai” átadhatóvá váljanak, nemcsak a kortársak, hanem a következő generáció számára is.



# Pszichiátriai és szenvédélybetegek

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Sorsfordító Szolgáltató Központ Sorsok Háza Szociális Intézmény
	Szervezet/Intézmény címe:	6200 Kiskőrös, Szűcs József u. 12 sz.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	pszichiátriai betegek-, szenvedélybetegek nappali ellátása
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Hajdu Julianna intézményvezető
	telefonszáma:	20/7764129
	e-mail címe:	hajdujuli0213@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>A segítő segítése</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

Az intézményeinkben dolgozó terápiás munkatársak

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

Intézményrendszerünk egy székhellyel és több telephellyel rendelkezik. 17 nappali intézmény, 5 támogatott lakhatás tartozik az intézményrendszerhez, illetve a család-és gyermekjóléti szolgálat feladatait látjuk el Kiskőrös településén. Az intézményvezető napi szinten nem tud jelen lenni valamennyi intézményben, így a napi problémák gyakran több nap elteltével oldódnak meg. Annak érdekében, hogy a segítők minél hamarabb segítséget kapjanak, elkezdtük egy pszichológus kolléga alkalmazását.

### A jó gyakorlat leírása

Szervezetünk főállásban foglalkoztat pszichológust, akinek elsődleges feladata a „segítők segítése”. A pszichológus munkatárs rendelkezik azzal az információval, hogy mik a nappali ellátások működtetésének törvényi előírásai, valamint tisztában van a dokumentációs rend előírásaival.

A „segítők segítője” egy-egy telephelyen a nyitvatartási időben jelen van 1, másfél, vagy akár 2 hónapig is. Eddig Kiskunfélegyházán töltött 3 hónapot, majd Kalocsán 2 hónapot, utána Kiskunhalason 3 hónapot, jelenleg Kiskunmajsán dolgozik. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy napi szinten 8 órát tartózkodik hónapokon keresztül egy-egy intézményben. Ezáltal megismeri azokat a működési mechanizmusokat, melyekkel a terápiás munkatársak dolgoznak. A terápiás segítő és ellátottakkal való együttműködésen túl a munkatársi team tagok egymás közti kapcsolatát is segíti. A csoportfoglalkozások résztvevőjeként hasznos javaslatokkal segíti a minőségi ellátást. Az egyéni

esetkezelések során, amennyiben a terápiás munkatárs a segítő folyamatban elakadást jelez, akkor, természetesen az ellátott beleegyezésével, bevonódik eseti jelleggel.

### A jó gyakorlat jelentősége

9 hónapja kezdtük el a „*segítők segítségét*” pszichológus segítségével. Ez idő alatt 3 telephelyen vannak jó tapasztalataink.

- Minden telephelyen javult a team együttműködése, erősödött a munkatársak szakmai magabiztossága.
- A házirend betartása/betartatása könnyebbé vált, hiszen a pszichológus munkatárs problémamegoldó, konfliktuskezelő készsége mintaadó a terápiás segítőknél.
- A telephelyeken kialakult konfliktushelyzetek kezelése azonnal megtörténik, tehát gyorsabban tudunk reagálni a felvetődő problémákra.
- A dokumentáció vezetésében is jelentős a szakmai szemlélet erősödése. Például bevezetésre került egy új dokumentáció, ami az egyéni esetkezelést hivatott segíteni. A nappali ellátásban az esetkezelés dokumentálására nincs kötelezően vezetendő dokumentum. A segítő folyamat alapja az egyéni esetkezelés. Az esetfelelős minden egyéni esetkezelésről készít egy feljegyzést. Egy terápiás munkatárs általában 15-18 embernek is az esetfelelőse. A sok információ között, rendszerezés nélkül, elveszhetnek olyan fontos szempontok, meglátások, melyek az ellátott, illetve az esetfelelős segítségére lehetnének. A feljegyzés célja tehát, hogy az esetfelelős a következő egyéni esetkezelést megelőzően azt átolvasva, ráhangolódjon az ellátott egyéni élethelyzetére, felelevenítve, hogy miben állapodtak meg az előző találkozáskor, miről beszéltek, az adott téma milyen érzelmeket váltott ki az ellátottból, hogyan látja magát a segítő folyamatban. Tudunk-e és ha igen, miben tudunk segíteni neki. Az esetleírást a segítő a saját, személyes benyomásával, észrevételeivel egészíti ki (pl. beszédesebb volt, mint múlt alkalommal, csendesebb volt, zaklatott lett, amikor bizonyos téma került szóba stb.). Mivel az egyéni esetkezelés feltétele a bizalom kialakítása és megtartása, ezeket a feljegyzéseket a segítő bizalmasan kezeli.

### Alkalmazhatóság

A szociális szférában a munkatársak mentális egészségére fokozottan oda kell figyelni. Segíteni az tud, aki mentálisan rendben van. A kiegészítő megelőzése, a szakmai én erősítése minden területen dolgozó munkatársnak fontos. Vezetőként a munkatársak mentális egészségének megőrzése, erősítése is a kiemelt feladatunk.

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Baptista Tevékeny Szeretet Misszió, Új Esély Háza – Debrecen, Miskolc
	Szervezet/Intézmény címe:	Debrecen, Miskolc
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	szenvedélybetegek támogatott lakhatása
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Horog Máté intézményvezető
	telefonszáma:	70/9304920, 70/9304922
	e-mail címe:	tamlakdebrecen@gmail.com tamlakmiskolc.btesz@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>„Keleti Blokk” műhelymunkacsoport</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

A „Keleti Blokk” műhelymunkacsoport, mely a Kelet-Magyarországon található, szenvedélybeteg és pszichoszociális fogyatékossgal élő célcsoporttal dolgozó támogatott lakhatásokat rendező egy közösségbe. Eddig azokat, akik nem a közösségi befogadás (korábban kiváltás program) alapján szervezték meg szolgáltatásaikat, de hasonló nehézségekkel küzdenek az alább idézett tanulmányban érintett problémákat is beleértve.

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

*Nagy Zita [et al]: Támogatott lakhatási szolgáltatások* című tanulmánya az alábbi megállapításokat teszi: „A korábnál lényegesen nagyobb hangsúlyt kell helyezni – a társadalmi környezet mellett – a társszakmák tájékoztatására, a velük való együttműködésre és (szükség esetén) érzékenyítésére is.” A Társ Projekt kiadványában fogalmazták meg, hogy „kiemelt célkitűzésünk egy olyan országos hálózat kialakítása, elindítása, majd működtetése, amelynek tagjai a kiváltásban érintett intézmények, valamint a kiváltási folyamatban szerepet vállaló szakemberek. A Hálózat alapvető célja, hogy erősítse és támogassa a szemléletváltás folyamatát, az emberjogi szemlélet elterjedését; horizontális és vertikális együttműködések, partnerségek kialakítását generálja; strukturált, interaktív tevékenységrendszer biztosítson az információáramláshoz; ösztönözze a tudásmenedzsmentet.”

Az úgynevezett „elsőkörös” kitagolt intézmények körében folytatott vizsgálat eredménye:

- Egyes házakhoz tartozó dolgozói teamnek a belső kommunikációja nem tervezett. A házak egymás között nem kommunikálnak, nehézségeik esetén a felettest keresik meg.
- A valódi tapasztalatcserék jellemzőbben informális úton valósulnak meg. Kevés együttműködési gyakorlat valósul meg a más intézményhez tartozó házak között és a támogatott lakhatást működtető szolgáltatások között, bár erre a dolgozók részéről nagy igény mutatkozna.

- A dolgozók ismerethiánya és annak fejlesztése szükséges.
- A támogatott lakhatás „folyamatos változás”, és erre rendszerszinten is rugalmasan szükséges reagálni.
- A korábnál lényegesen nagyobb hangsúlyt kell helyezni – a társadalmi környezet mellett – a társszakmák tájékoztatására, a velük való együttműködésre és (szükség esetén) érzékenyítésére is.
- Közösségformálás: szükséges fejleszteni a lakókat ebben a témakörben is.

### A jó gyakorlat leírása

E gondolatok hívták életre a „Keleti Blokk” műhelymunkacsoportot. A műhelymunkacsoport feladata a tapasztalatok megosztása, a kommunikáció erősítése a szakemberek között, az aktuális kihívások megoldása, jogszabály-módosítási javaslatok átbeszélése és előterjesztése.

### A jó gyakorlat jelentősége

Eddigi eredmények: félévente találkozó, tapasztalatcserék, módszertani egyeztetéseken egy, közösen megfogalmazott cél képviselője, szakmai műhelymunkákon előadások tartása. Több esetben adtunk be jogszabály-módosítási javaslatot.

A „Keleti Blokk” műhelymunkacsoport legutóbbi megbeszélésén megállapodtunk abban, hogy az „elsőkörös intézmények” tapasztalatairól szóló tanulmányhoz hasonló kutatást végzünk, elsősorban a nem állami fenntartású támogatott lakhatások között. Gyakorlatilag ez azt jelenti, hogy elkészítjük a tanulmányt azon támogatott lakhatások tapasztalataiból, amelyek nem az intézmény-kiváltási program keretein belül szervezték meg a szolgáltatást. Tudomásunk szerint eddig ilyen jellegű vizsgálat nem készült.

Téma volt továbbá, hogy kivétel nélkül problémát jelent a szolgáltatások teljes körű feltöltése, valamint a kliensfluktuáció és az így megjelenő nehézségek (szakmai, fenntarthatósági). Nagy eredménye volt a találkozóknak, hogy a jelzőrendszer tagjaival való munka során esetenként megjelenő szakmai féltékenységre is találtunk megoldást: elsősorban a kommunikációt. Jogszabály-módosítási javaslatok is meg tudtunk fogalmazni, a meglévő anyagot csiszoltuk.

### Alkalmazhatóság

Szeretnénk bővíteni a csoport tagjait azon támogatott lakhatásokkal is, amelyek a közösségi befogadás alapján alakultak.

Természetesen minden érintett szakember, intézmény számára csak ajánlani tudjuk, hogy alakítson ki egy olyan fórumot, ahol a tapasztalatcserére sor kerül.

Egyelőre elvi szinten fogalmazódott meg az a gondolat, hogy a társszakmákat is bevonjuk ebbe a „programba”. Ezekre eddig csak a szakmai napokon van lehetőség.

### Felhasznált irodalom

Nagy Zita [et al.]: Támogatott lakhatási szolgáltatások. In: Szociálpolitikai Szemle 3. 2017. 1-2 sz. p. 148-186

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Baptista Tevékeny Szeretet Misszió, Új Esély Háza – Debrecen, Miskolc
	Szervezet/Intézmény címe:	Debrecen, Miskolc
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	szenvedélybetegek támogatott lakhatása
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Horog Máté intézményvezető
	telefonszáma:	70/9304920, 70/9304922
	e-mail címe:	tamlakdebrecen@gmail.com tamlakmiskolc.btesz@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>„Tiszta Ház” program</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

Házaink elindításakor a tervek szerint a szenvedélybetegek alábbi célcsoportjával kívántunk dolgozni:

- betegségtudat, komoly elhatározás és motiváció a józan élet megtartására
- a betegséggel való konstruktív együttélés igénye
- előnyt jelent a terápiás múlt, vagy előzetes rehabilitáción való részvétel, valamint a 12 lépéses program ismerete, önszorgató közösségekben való részvétel
- előzetes motivációs felvételi beszélgetésen való részvétel.

Ez a gyakorlatban az alábbi módon bővült: vagy „tisztá” szenvedélybeteg, vagy kettős diagnózissal (pszichoszociális fogyatékossgal élő szenvedélybeteg) rendelkező személy. Ezt egészíti ki az a tény, hogy sok esetben rehabilitációs intézményből érkezik, de számos esetben a korábbi terápiát megszakította vagy el sem kezdte a jelentkező. Közös pont az esetek többségében, hogy ezek ellenére rögtön, azonnal szeretne beköltözni.

A „pécsi modelltől” (Isd. később) ezen pontokban eltértünk – ott hangsúlyos a rehabilitációs múlt –, a változásorientált, felépülés-központú működésben nem.

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

Az Új Esély Házak fenntartója, a Baptista Tevékeny Szeretet Misszió 12 éves szakmai tapasztalattal rendelkezik szenvedélybeteg ellátás területén. Jelenleg több megyében is fordulhatnak hozzánk azok a szenvedélybetegek, akiknek támogatásra, segítségre van szüksége.

Szenvedélybetegek számára nyújtott segítséget biztosító intézményeink:



- 9 nappali ellátás – 430 férőhely
- 3 támogatott lakhatás – 32 férőhely
- 2 alacsonyküszöbű ellátás.

Aki hozzánk fordul segítségért, mert már megfogalmazódott benne a szándék a változtatásra és fenntarthatatlannak látja jelenlegi élethelyzetét, annak minden támogatást megadunk, hogy kialakíthasson egy tiszta, szermentes életet. Egy olyan egymásra épülő rendszert alakítottunk ki intézményeinkben, amelyekben a különböző stádiumban lévő szenvedélybetegek megkaphatják a nekik éppen a legmegfelelőbb segítséget és támogatást.

Az Új Esély Házak három városban (Debrecenben, Miskolcon, Gyulán), országos ellátási területtel, összesen 32 fő, felépülni kívánó szenvedélybeteg személy számára nyújtanak támogatott lakhatási szolgáltatást. Az általunk létrehozott Új Esély Házak a józan életet élő szenvedélybetegek terápiájának utolsó fázisát jelenti, mely támogató segítség a hosszú utat bejárt, józanságukért sokat munkálkodó szenvedélybetegek számára. Lakókörnyezetbe integrált elhelyezéssel, széles szolgáltatási kínálattal rendelkező, az öngondoskodásra való képességre épülő szolgáltatási rendszer nyújtása. A támogatott lakhatás szolgáltatás a szenvedélybetegek összefüggő kezelési folyamatának részeként, annak újabb lépcsőjeként értelmezhető. Célja, hogy segítséget nyújtson mindazon, már rehabilitáción részt vett szenvedélybetegeknek, akiknek a terápiás folyamat utolsó fázisában elkezdődik a társadalmi visszailleszkedés előkészítése, mielőtt visszatérne a korábbi családi környezetbe. Ugyanakkor azokban az esetekben is segít, ahol az egyén nem tud visszatérni családjához, mivel a korábbi családi függőrendszerben veszélybe kerülne a már meglévő absztinenciája. Mindemellett a szolgáltatás célja azoknak a szenvedélybetegeknek is segítséget nyújtani, akik rehabilitáción még nem vettek részt, de lakhatási problémával küszködnek, tartják az absztinenciát, szükség esetén 2 hét addiktológiai fekvőbeteg kezelésben való részvételt vállalnak, és ily módon szeretnék a terápiás folyamatba is bekerülni. A támogatott lakhatás fontos feladata a szenvedélybeteg célcsoport szempontjából, hogy a társadalomba való visszailleszkedés, biztonságos és támogató környezetben történjen, ami által a rehabilitáció eredményesebb, az absztinencia fenntarthatóbb, a visszaesés megelőzhetőbbé válhat.

### A jó gyakorlat leírása

A „Tiszta Ház” program, a pécsi Bázis Addiktológiai Szolgálat rehabilitációs tapasztalataiból összeállított, eredményes program.

A program felfogása szerint a szenvedélybetegségek, azaz a kémiai és viselkedési függőségek primer, krónikus, progresszív és halálos betegségek. A függőséget, mint bio-pszicho-szociális betegséget tekinti, mely egy olyan, az életfolyamatokat érintő betegség, amely egyben hatással van a lélek állapotára és a társas kapcsolatokra is. A szenvedélybetegség - legyen az bármilyen formájú - az érintett egyéni tragédiáján túl a környezete, családja életét generációkon át is mérgezi.

A program terápiás módszerének szemlélete szerint a betegségelven, a változás-orientált felépülési modell követésén és az önsegítő közösségekben való részvételen alapulhat a szenvedélybetegségből való tartós józanodás. A felépülésre élethosszig tartó folyamatként tekint, mely során, az absztinencia megtartásával elsajátítható annak képessége, hogy hogyan lehet a betegséggel konstruktívan együtt élni, azt tünetmentesen tartani. A józanságot nem állapotként, hanem életformaként definiálja.

**Célok, módszerek:**

- önálló életvitel elősegítése és fenntartása, hospitalizáció elkerülésével
- rehabilitációs jelleg – „gyakorlóterep”

**Program felépítése:**

- lakhatási szolgáltatás: kb. 30%
- strukturált terápiás szakaszok, eszközök: kb. 70%

**Terápiás eszközök:**

- esetvitel: jogszabályban előírtak plusz heti terv készítése, napi leltár írása, pénzügyi terv használata, reszortok, munkavégzés (fenntartónál vagy piaci alapon), „tükörtartás”: tiszta lap, szóbeli visszajelzés, sárga lap, piros lap
- egyéni konzultációk keretében ventilláció, betegségtudat kialakítása/megerősítése, visszaesés-megelőzési terv, józanságmegtartás (ezekhez tematikus blokkokat használunk)
- csoportok: lakógyűlés, ventillációs, önéletrajzi, lelki gondozás
- önszegítő csoportok látogatása
- „mindenből terápiát csinálunk”

**Szemlélet további elemei:**

- stáb folyamatos kommunikációja és fejlesztése: játszmahelyzetek elkerülése miatt; gyűlésekre járás
- multidiszciplináris team
- a józan kultúra megismertetése
- prevenció
- tapasztalati segítőik alkalmazása és felkészítése
- menedzselés
- kifelé és befelé irányuló önkéntesség: lakók („üzenetátadás”) és gyakoronokok
- hozzátartozókkal kapcsolat
- jelzőrendszerekkel aktív kapcsolat, egész országot tekintve – és még azon is túl (rehabilitációs és egészségügyi intézmények, gyülekezetek, családsegítők, egyéb szociális intézmények, közösségi foglalkoztatók, önkormányzatok stb.)

**A jó gyakorlat jelentősége**

A pszichoszociális fogyatékosággal és a szenvedélybetegséggel élők ellátásában paradigmaváltás következett be. A paradigmaváltás szemlélete alapján létrejött támogatott lakhatási szolgáltatás eszmei alapját a Fogyatékosággal élő személyek jogairól szóló egyezmény adja, amelynek 19. cikke rendelkezik a közösségbe való befogadásról és az önálló életvitel biztosításáról.

Az Új Esély Házak ezt az úttörő munkát igyekeznek képviselni és mintaként bemutatni. A partnerekkel való aktív kapcsolat pedig nem csak a jogszabályi kötelezettségek (például a szolgáltatási gyűrű kialakítása) miatt fontos, hanem annak példája, hogy ebből a komplex betegségből csak team munka és komplex módszerek, eszközök segítségével lehet felépülni. Ez a gyakori játszmahelyzetek elkerülése miatt is szükséges.

### Alkalmazhatóság

A „pécsi modellt“ igyekeztünk meghonosítani (szorosan épül a „rehabokra“, már-már egészségügyi ellátásnak tekinthető, tapasztalati szakértők bevonására stb.), de természetesen a helyi viszonyokat figyelembe kellett venni.

A mi adottságaink: kevés tapasztalati segítővel rendelkezünk, elvértve segíti munkánkat a gyógyszermentességet támogató egészségügyi szakember, nem igazán vagyunk ellátva rehabilitációs intézménnyel, az ellátás nem túl régi, így még nem épült be a térség intézményi szövetébe.

Fontos megjegyezni, hogy erőforrásunk a jelzőrendszer tagjaival való kapcsolat, partnerek jelenléte (családsegítő stb.). Munkatársaink képzett szociális szakemberek, így a kiépített szakmai kapcsolatokra tudunk építeni akkor, amikor képviseljük a házainkat. Az eredeti „rehabos jelleget“, ami már hajlik az egészségügyi ellátás felé, mi szemléletként kezeljük leginkább, nem feledve, hogy szociális ellátás vagyunk.

Továbbá a négy éve tartó működés alatt egy kihívással szembesültünk: a klienskör megtalálása és a kliensfluktuáció okozta nehézség. (Szolgáltatásunk nem a közösségi befogadás által jött létre.)

Ennek különböző szakmai, társadalmi okai vannak, de ezt leszámítva a program sikeresen adaptálható a szenvedélybetegek és pszichoszociális fogyatékossgal élők támogatott lakhatásaiban. Természetesen fel kell készíteni ehhez a fenntartókat, intézményvezetőket, esetfelelősöket, de a hozzátartozói kört és magát a környezetet, a társadalmat is.



Fotó: Szatmári Alexandra

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Sorsfordító Szolgáltató Központ Sorsok Háza Szociális Intézmény
	Szervezet/Intézmény címe:	6200 Kiskőrös, Szűcs József u. 12 sz.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	támogatott lakhatás
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Hajdu Julianna intézményvezető
	telefonszáma:	20/7764129
	e-mail címe:	hajdujuli0213@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Lépésről lépésre (mindennapi készségfejlesztés)</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

támogatott lakhatásban részesülő ellátottak

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

A támogatott lakhatások működésének kezdetekor a lakók sokszínűsége, egyedi személyisége, az eddigi életutak révén rögzült szokások az együttélés kialakításában gyakorlati nehézségeket eredményeztek. Ha jól belegondolunk, többnyire olyan emberek kerültek egy lakásba, sőt egy-egy szobába, akik nem, vagy csak felszínesen ismerték egymást.

Az együttélés szabályainak felállításában nagy segítség volt a különböző csoportfoglalkozások szervezése és az egyéni esetkezelések.

### A jó gyakorlat leírása

Csoportos foglalkozásaink célja, hogy a különböző életvezetési kompetenciák területén szinten tartás vagy fejlődés történjen. Így a résztvevőknek többek között arra is lehetőségük van, hogy minél alaposabban megismerhessék egymás viselkedését, reakcióját - szervezett formában is -, megtanulják meghallgatni egymást, elfogadják egymás véleményét, megértsék a lakótársaik viselkedését. A csoportokat a támogatott lakhatások helyiségeiben, hetente egy alkalommal tartják az esetfelelősök. Egy-egy csoport időtartama körülbelül 60-90 perc. Minden ötödik alkalom után az együttműködés, csapatmunka kialakítására, fejlesztésre irányuló alkalmat tartunk, ami kötetlenebb, oldottabb hangulatban telik. Ennek keretében közösségfejlesztő programok (például bográcsozás, kirándulás), játékos vetélkedőket szervezünk. A csoportos foglalkozásokon kötelező a részvétel, a távollét havonta egy alkalommal megengedett. A csoportokról feljegyzés valamint jelenléti ív is készül.

A csoportokat előre meghatározott tematika szerint tartjuk:

- kommunikációs készség
- önismeret, önbizalom
- konfliktus megelőzés, konfliktuskezelés
- szenvedélybetegségek
- pszichiátriai betegségek
- időmenedzsment
- szerepek, szerepviselkedés
- együttműködési készség

Például az együttműködési készség fejlesztésénél nagyon fontosnak tartjuk, hogy a lakók az együttélés szabályainak megalkotásában aktívan részt vegyenek. A rendszeres lakógyűlések alkalmával az együttélés szabályait közösen módosítjuk, finomítjuk a napi életritmust is figyelembe véve. Minden lakó javaslatot tehet a módosításokra. Ez a módszer azért nagyon fontos, mert ezáltal nem egy felülről irányított szabálynak kell eleget tenni, hanem közösen alkotjuk meg a kereteket. Ezek betartását nem külső kényszernek élik meg, hanem saját döntésüknek. Így minden lakó véleménye, javaslata figyelembe van véve, egy demokratikus rendszer működik.

### A jó gyakorlat jelentősége

A lakók megismerik egymást, betegségeit, a betegségek tüneteit. Figyelnek egymásra, egymás egészségi állapotára. Szükség esetén jelzik az esetfelelősnek, ha azt tapasztalják, hogy lakótársuk viselkedése megváltozott.

Jelentősen nő az empátia, így csökkentve a lakók közötti nézeteltéréseket.

Rövid időn belül közösségé formálódtak, akik segítik egymást a mindennapokban. Képességeik, készségeik minden jelölt témakörben fejlődnek, érdekérvényesítési készségük javul.

A kommunikációs készség fejlesztésére irányuló részt az ellátottak már sikeresen befejezték. Közlésmódjuk nem csak szóban, de írásban is fejlődést mutatott, szókincsük bővült, valamint azt is gyakorolták, hogy a különböző élethelyzetekben (pl. hivatalos ügyintézés, állásinterjú) milyen a helyes kommunikáció. A kommunikáció fejlesztése szükséges volt ahhoz, hogy gördülékenyen továbbléphessünk a következő részre, ami jelenleg az önismeret, önbizalom fejlesztéséről szól. Megfigyeltük, hogy ezt a részt kevésbé kedvelik lakóink, mivel nehezen tudnak önmagukról, érzéseikről beszélni.

A továbbiakban szeretnénk arra is koncentrálni, hogy az ellátottak a foglalkozások által felismerjék egyéni adottságaikat, érzelmeiket, érzéseiket megtanulják azonosítani. Az önismeret fejlesztése hozzájárul ahhoz is, hogy könnyebben beilleszkedjenek a közösségbe, mivel az alkalmazkodás egyik alapvető feltétele az, hogy ismerjék például saját erősségeiket és gyengeségeiket is.

### Alkalmazhatóság

Minden támogatott lakhatást biztosító munkatársnak, vezetőnek jó szívvel ajánlom ezt a módszert. Eredményes és nagyon sok pozitív változással gazdagodik a bentlakó.

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Sorsfordító Szolgáltató Központ Sorsok Háza Szociális Intézmény
	Szervezet/Intézmény címe:	6200 Kiskőrös, Szűcs József u. 12 sz.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	pszichiátriai betegek-, szenvedélybetegek nappali ellátása, támogatott lakhatás
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Hajdu Julianna intézményvezető
	telefonszáma:	20/7764129
	e-mail címe:	hajdujuli0213@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>A költészet mindenkié</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

Sorsfordító Szolgáltató Központ valamennyi ellátottja, lakója

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

Intézményeinkben sok ellátott, lakó van, akik szereti a költészetet. Van köztük olyan is, aki maga is ír verseket. Ezért fontosnak tartottuk, hogy a költészetet kedvelők lehetőséget kapjanak - ne csak az intézmény falain belül, hanem nagyobb körben is - egymás megismerésére.

### A jó gyakorlat leírása

József Attila születésnapja és a költészet napja alkalmából szavalóversenyt szervezünk 2018 óta. A versenyre valamennyi telephely szolgáltatásaiból neveznek az ellátottak, lakók. 2018-ban József Attila műveivel lehetett nevezni. Azok az ellátottak, lakók, akik szerettek volna részt venni a programon, a terápiás munkatárssal közösen kiválasztották a verset, majd a segítő bevonásával készültek a versenyre. A készülődés magába foglalta a megfelelő öltözet megtalálását, kiválasztását is. Elmondhatjuk tehát, hogy a programot komoly felkészülési időszak előzi meg.

A verseny helyszínének Kiskőröst választottuk. Minden telephely résztvevői együtt utaznak a verseny helyszínére. A tavalyi évben 25 fő vett részt aktívan – nevezőként - a programon, és volt 15 fő ellátott, akik a nézők soraiban ültek, és izgultak a szavalóért.

A 3 fős zsűri tagjai külsős meghívott vendégek voltak. Közülük 2 fő a helyi oktatási intézmény pedagógusa, 1 fő pedig költészet kedvelő laikus. A zsűritagok értékelési szempontrendszere kizárólag

az előadás módjára terjed ki. Nem szempont a vers emlékezetből való elmondása, ugyanis nem akartunk senkit sem elzárni lehetőségtől, így felolvasás útján is előadható a mű.

A művek bemutatását követően a zsűri visszavonul, majd eredményhirdetés következik. Minden résztvevő nyer, hiszen egy olyan napnak lehetnek a részesei, ami feltölti, élményekkel gazdagítja őket. Mindenki emléklapot és apró ajándékot kap. Ezen kívül az első három helyezett oklevelet és verseskötetet kap ajándékba.

A programot közös ebéd zárja, ahol lehetőség van kötetlen beszélgetésre, ismerkedésre.

### A jó gyakorlat jelentősége

Ezen a programon a kultúra és irodalom szeretete kerül előtérbe. Az ellátottak kiállnak, s elmondják azt a verset, művet, amit ők választottak, ami megszólította őket. Mindenki, aki részt vesz, nagyon komolyan készül erre az alkalomra. Az „ünnepi” ruha megtalálása, ugyanolyan fontos számukra, mint a vers gyakorlása.

Több telephelyen, ennek a programnak a hatására, irodalmi klub foglalkozások indultak el. A kultúra mindenkié. Nem érzik magukat kirekesztő, élhetnek a lehetőséggel, hogy nem csak passzív részesei lehetnek egy ilyen napnak, hanem olyasmit is nyújthatnak a többi résztvevőnek, amit csak ők adhatnak. Türelemmel, tisztelettel hallgatják végig egymást. Senkit nem nevetnek ki, nem tesznek negatív megjegyzést az előadásmódjára. Figyelnek egymásra, s ez nagyon erős közösségépítő szituáció.

2019-ben a lelkesedés felülmúlta az előző évit, ezúttal 33 fő ellátott, lakó nevezett a szavalóversenyre, amit Ady Endre halálának 100. évfordulója ihletett. Ez is azt jelzi, hogy a tavalyi évi versenyen részt vett ellátottak beszámolóí pozitív érzésről, élményről szóltak, lelkesítve ezzel az „otthon” maradt társaikat. A rendezvény szervezésébe 1-2 önkéntes helyi diákot is bevonunk. Ez azért fontos, mivel az ellátottjaink iránti érzékenyítés ebben a formában is megvalósulhat.

### Alkalmazhatóság

Ellátottjaink többsége gyakran igen nehéz élethelyzetben van, s a mindennapjaikat meghatározza a pszichiátriai betegségük, vagy a szenvedélybetegségükből adódó káros következmények. Ettől függetlenül bennük is megtalálható a költészet szeretete, a kultúra iránti érdeklődés. Aki önként jelentkezik a programra, annak biztosan fontos a költészet és a verseny által generált közösségi élmény. A jó gyakorlat minden célcsoportra alkalmazható. A lehetőség adott, hiszen a magyar költészet érték.



<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Sorsfordító Szolgáltató Központ Sorsok Háza Szociális Intézmény
	Szervezet/Intézmény címe:	6200 Kiskőrös, Szűcs József u. 12.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	pszichiátriai betegek-, szenvedélybetegek nappali ellátása, támogatott lakhatás
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Hajdu Julianna intézményvezető
	telefonszáma:	20/7764129
	e-mail címe:	hajdujuli0213@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Külsős programok</b>	

### **A jó gyakorlat célcsoportja/i**

Valamennyi szolgáltatásunk igénybevevői.

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

Az ellátórendszerünkben igénybevevőként megjelenő személyek többsége halmozottan hátrányos helyzetben él. Mindenképp fontosnak tartottam, hogy az intézmény falain kívül is adjunk lehetőséget az ellátottaknak, hogy a közösség tagjaként részt vegyenek kulturális, szabadidős programokon, melyet önerőből nem tudnak finanszírozni. Gyakran szembesültünk azzal a ténnyel, hogy számos ellátottunk évtizedek óta nem hagyta el a települést.

### **A jó gyakorlat leírása**

Szervezetünk minden hónapban lehetőséget biztosít minden telephelynek egy külsős program lebonyolítására. Ezek a programok lehetnek szórakoztató és kulturális jellegűek egyaránt.

A konkrét program meghatározását megelőzi egy igényfelmérés. Az ellátottak csoportfoglalkozás keretében javaslatokat vetnek fel a következő kirándulás helyszínére, programjára. Mindenki elmondja a véleményét, érveit, a végén pedig közösen döntenek. A munkatársak előre meghirdetik a programot, melyre feliratkozás útján lehet jelentkezni. Ez minden igénybe vevőnek az egyéni felelőssége, hogy feliratkozzon, ezzel is megerősítve részvételi szándékát. A munkatársak megszervezik a programot. Buszt bérelnek, belépőjegyet rendelnek. Minden külsős program része egy közös ebéd egy étteremben, így a szervezés az étel megrendelésére is kiterjed.

A külsős programokat minden alkalommal megelőzi a felkészülés. A munkatársak a résztvevőkkel



átbeszéljük az aktuális program jellemzőit. Például, ha színházba mennek, akkor hogyan illik felöltözni, kinek van szüksége „ünnepi ruhára”, hogyan illik viselkedni egy színházban, melyek azok a normák, melyekre figyelni kell. A szükséges öltözetet, ruhákat adományként biztosítjuk az ellátottnak. Vagy hogyan kell egy étteremben viselkedni? Ha pedig túra, akkor hogyan kell praktikusán összeválogatni az öltözetet? A program előtti napokban lázas készülődés folyik. Van olyan telephelyünk, ahol önkéntes fodrászok szépítik az ellátottat, de több telephelyen a terápiás munkatárs „fodrászkodik”, ha az alkalom ezt megkívánja.

Természetesen minden külsős programon érvényes a házirend, a belső szabályzat betartása. Ennek hiányában, vagy megszegése esetén (pl. alkoholfogyasztás a buszon, vagy a programon) a következő külsős programból kimarad az ellátott.

### A jó gyakorlat jelentősége

A szervezési szakaszban az ellátottak elmondják a javaslataikat, gondolataikat, megosztják egymással, hogy mire vágnak, hova szeretnének elmenni. Részesei lesznek a döntési folyamatnak, érzik, hogy fontos a véleményük, és beleszólhatnak a végső döntésbe.

A külsős programok egyik pozitív hozadéka a csapatépítés és a közösség erősítése. Ezeken az alkalmakon a nappali ellátás igénybe vevői, a támogatott lakhatás lakóival közösen vesznek részt.

Másik hasznos eredménye, hogy az igénybe vevők eljuthatnak olyan programokra, helyekre, ahova önerőből nem tudnának elmenni (pl.: Budapestre: színház, parlament, Terror Háza, múzeumok; Vadasparkok (Kecskemét, Szeged), Szarvasi arborétum, Kecskeméti Mercedes gyár, Gyulai fürdő; mozi előadások; koncertek és még számos, színes program).

Nagyon fontos eredmény az a készségfejlesztés, amelyre a felkészülési szakaszban kerül sor.

S természetesen a társadalom érzékenyítése is pozitív hatás, hiszen a pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek, mozgásukban korlátozott igénybe vevők láthatóvá válnak a társadalom többi tagja számára, közös résztvevői ugyanannak az alkalomnak.

A programot követő napokban azoknak az ellátottnak, akik nem vettek részt a külsős rendezvényen a többiek beszámolnak arról, hogy mi történt, hol jártak, apróbb-nagyobb érdekességeket osztanak meg. Mindenkiiben megmarad valami fontos abból a naptól, így ezeket összegyűjtve adnak teljes képet az itthon maradt társaiknak.

### Alkalmazhatóság

Azt gondolom ez a jó gyakorlat valamennyi szolgáltatásban nagyon jó hatással van az igénybe vevőkre. A külsős program térítésmentes, így biztosan senki sem esik el a lehetőségtől. Emellett mégis önkéntes a részvétel. Az intézményben maradt ellátottakra is ösztönző hatással van/lehet egy-egy élménybeszámoló.

Az ellátottak hálásak, és még sokáig mesélik az élményeket, nézik együtt az elkészült fényképeket. Vagyis nem csupán egyéni szinten, de a közösségre is jó hatással vannak ezek az alkalmak.



# Hajléktalanok

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Baptista Menedék Szolgálat - Menedékváros
	Szervezet/Intézmény címe:	6120 Kiskunmajsa, Marispuszta 253/A
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	hajléktalanok átmeneti szállása családok átmeneti otthona népkonyha
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Liptai Gábor ügyvezető
	telefonszáma:	20/9997461
	e-mail címe:	fiuotthon@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Egymásra épülő, komplex szolgáltatások a Menedékvárosban</b>	

### **A jó gyakorlat célcsoportja/i**

(1) hajléktalan személyek, (2) családok átmeneti otthonában élők, ezen belül:

- abúzust megélt emberek
- terhelő környezetből menekülők
- szenvedélybetegséggel küzdők
- büntetés végrehajtási intézményt megjárta személyek
- intézetben felnőtt emberek

A lecsúszással fenyegetett, előző környezetükből menekülő, vagy más átmeneti intézménybe be nem kerülő emberek valós célcsoportja intézményünknek. Az ország egész területéről fogadunk 18 év feletti, hajléktalan férfiakat és nőket, volt állami gondozottakat, valamint börtönből frissen szabadultakat.

A családok átmeneti otthona esetében:

- A családon belüli erőszakot elszenvedett nők és kiskorú gyermekei.
- Szociális válsághelyzetben lévő várandós anya, aki olyan családi, környezeti, társadalmi helyzetben van, amely veszélyezteti az anyát, és ezáltal a gyermek egészséges megszületését.
- Otthontalanná vált családok, akik az albérlet megszűnése, vagy hiteltörlesztési probléma miatt válnak hajléktalanokká.
- Életvezetési problémák miatt segítséget kérő családok.

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

A hajléktalanellátó intézményekbe kerülő ellátottak összetett problémáira az intézményi működés

(szociális munka) önmagában csak részleges megoldásokkal képes szolgálni, ezért az ellátórendszerből kikerülő kliensek száma alacsony, valódi előrelépés kevesek esetében történik. Sokan a rendszerben ragadnak, helyzetük javulása megreked, intézményfüggőség alakul ki. Szükséges a szolgáltatási elemek bővítése, melyek válaszokat adnak a kliensek problémáira, a jelentkező kihívásokra. Ebben a tekintetben a Menedékvárosban megvalósuló szociális-missziós szolgálatok sokszínűsége, egymásra épülő volta példaértékűnek mondható.

Hajléktalan személyekre jellemző, hozott problémák (nem kizárólagosan):

- 1) szociális
- 2) egészségügyi
- 3) kapcsolati – szocializációs
- 4) lelki-szellemi szükségletek
- 5) alultápláltság, élelmezés
- 6) munkanélküliség, munkaszocializáció hiánya
- 7) kivezető utak hiánya

### A jó gyakorlat leírása

A Menedék Alapítvány alapelveiben kezdetektől a TELJES ember megsegítésének szükségességét hirdeti. Alapvetően beszélhetünk fizikai – lelki – szellemi szükségletekről, a szolgálatban mindhárom területnek fókuszot kell kapnia, annak ellenére, hogy automatikusan csupán a fizikai szükségekre koncentrálnánk. Az intézményhez forduló, segítséget kérő ember összetett problémákkal érkezik a szociális intézményhez, melyek egy része (pl. lakhatási, egészségügyi) viszonylag könnyen azonosíthatók, az arra adott válasz kézenfekvő (lakhatás nyújtása, egészségügyi terápia). A legtöbb esetben azonban a látható problémákon túl rejtett megakadásokkal, a múltban gyökerező rossz megélésekből fakadó beidegződésekkel, vakfoltokkal érkeznek az ellátottak, melyek feltérképezése és kezelése sok esetben meghaladja a bentlakásos intézmény lehetőségeit.

A Menedékváros működtetésében komplex ellátásra, az intézménybe beköltöző emberek többirányú támogatására törekszünk. Célunk a szociális-szocializációs-mentális hátrányok leküzdése, támogató közösség működtetése, ennek érdekében többirányú kezdeményezésekkel élünk, melyek egyfajta választ adnak a megismert problémákra (gyenge területekre).

Az együttműködő és egymásra épülő szolgáltatások, szolgáltatáselemek valós támogatást nyújtanak az ellátottak számára a helyreállásban, életük újraépítésében és az intézményrendszerből történő kilépésben.

Problémák – komplex helyi megoldások a Menedékvárosban:

PROBLÉMA	VÁLASZ	MEGJEGYZÉS
szociális helyzet	intézmények működtetése (hajléktalanok átmeneti szállása, CSÁO)	fizikai hiányok pótlása (elhelyezés, ruházat, személyes higiéné, stb.) személyre szabott, egyéni gondozás folyamata

<b>egészségi állapot</b>	orvosi jelenlét, diagnózis, terápia	házi orvos helyi rendszeres jelenléte, gyógyszerek beállítása, gyógyszerelés, terápia
<b>kapcsolati, szocializációs probléma</b>	közösségi élet	helyi közösségi ünnepek, programok megvalósítása, napi foglalkozások, könyvtár, klubok, áhítat, egyéni lelki gondozás
<b>intim tér hiánya</b>	komplett lakások használata	Lakószobák helyett komplett lakásokban (lakószoba-fürdőszoba-wc-konyha) kapnak elhelyezést az ellátottak, ezzel otthonosságot, intimitást, kötődést és feladatot is kapnak (saját lakótér tisztán tartása, egymáshoz való alkalmazkodás)
<b>szellemi szükségletek</b>	helyben működő gyülekezet, lelki gondozás	a gyülekezet élő közössége kínálja az önkéntes bevonódás lehetőségét. Napi találkozások, lelkigondozói szolgálat, a szolgálatba történő bekapcsolódás által a hasznosság megélése, valahová tartozás megerősítő tudata
<b>hasznosság megélése hiánya</b>	személyesen kapott feladatok, konyhakert, felelősségvállalásra hívás	saját lakrészek takarítása, rendben tartása, egyéb kisebb megbízások, feladatok, napi teendők, közfoglalkoztatás, valamint a gyülekezeti szolgálatok kínálják a bevonódás lehetőségét. Konyhakertben saját felhasználásra termelés lehetősége
<b>alultápláltság, élelmezési probléma</b>	népkonyha működtetése	a helyben működő népkonyhán minden ellátott napi meleg ételhez jut, valamint egy jelenleg futó RSZTOP EU-s pályázati program keretében meleg vacsorát is biztosítunk az ellátottaknak
<b>munkanélküliség, munkaszocializáció hiánya</b>	közfoglalkoztatási program	a helyben működő közfoglalkoztatási mintaprogramban napi hasznos elfoglaltságot kaphatnak az elsődleges munkaerőpiacon egészségügyi-mentális állapotuk miatt elhelyezkedni képtelen ellátottak. Takarító, parkgondozó, konyhai kisegítő stb. munkakörökben munkatapasztalatra tesznek szert az ellátottak, ebből jövedelemhez jutnak.

<b>párkapcsolati problémák</b>	lakások házaspároknek	tartós párkapcsolat kialakítása nem csupán a hozott hátrányok miatt nehézkes, hanem a nemenként elkülönített intézményi struktúra sok esetben nem tudja ezt figyelembe venni. A problémára válaszul házaspáros lakrészeket alakítottunk ki, így már családként, egy fedél alatt kezdhetik, folytathatják a házasság közös életüket.
<b>kivezető utak hiánya</b>	életviteli támogatás, külső férőhelyek	A stabilizálódó, munkába álló ellátottak az intézményi jogviszony lejártát követően életviteli támogatást kaphatnak, ami az utógondozás mellett önálló lakhatást jelent a Menedékváros területén, intézményi keretek nélkül, kedvezményes lakbér fizetése mellett.

A Menedékvárosban működő gyülekezet látogatói és tagjai a Menedékvárosban élő ellátottakból, ill. munkatársakból tevődik össze, így a szociális szolgálat mellett valós lelki közösségként fogadja az érdeklődőket, lelki töltődésre, életrendezésre, lelki gondozásra vágyó személyeket. A különféle összejövetelek (istentisztelet minden héten vasárnap, bibliaóra naponta, ifjúsági istentisztelet havonta, továbbá gyermeknapok, sportnapok, koncertek stb.) önkéntesen látogathatóak. A programok nagy része interaktív: minden jelenlevő felteheti kérdését, beszámolhat lelki életének alakulásáról, egyéni beszélgetést, közbenjárást kérhet. A gyülekezetben ki-ki képessége szerint bekapcsolódhat a különféle tevékenységekbe, szolgálatokba, így megtapasztalható, hogy mit jelent önkéntesként „adni”. A gyülekezet kapcsolatot ápol a környékbeli evangéliumi gyülekezetekkel, így rendszeresen érkeznek (ruha, élelmiszer, stb) adományok, vagy sor kerül különféle kirándulásokra, színházlátogatásra, közegyházi programok látogatására, így lehetőség van a kimozdulásra, a tágabb perspektíva megélésére. Úgy tapasztaljuk, hogy a szociális intézmény mellett működő lelki – szabadidős - alkotó közösség rendszeres működése további erőforrásokat szabadít fel, a valahová tartozás élménye, az önkéntesség, a közösség megélése és alkotó tevékenység identitást és motivációt erősít, támogató közeget biztosít ellátottaink számára. Hisszük továbbá, hogy az Istennel való kapcsolat rendezése, a hit ereje újabb áttöréseket, megújuló gondolkodásmódot hozhat lakóink életében.

### **A jó gyakorlat jelentősége**

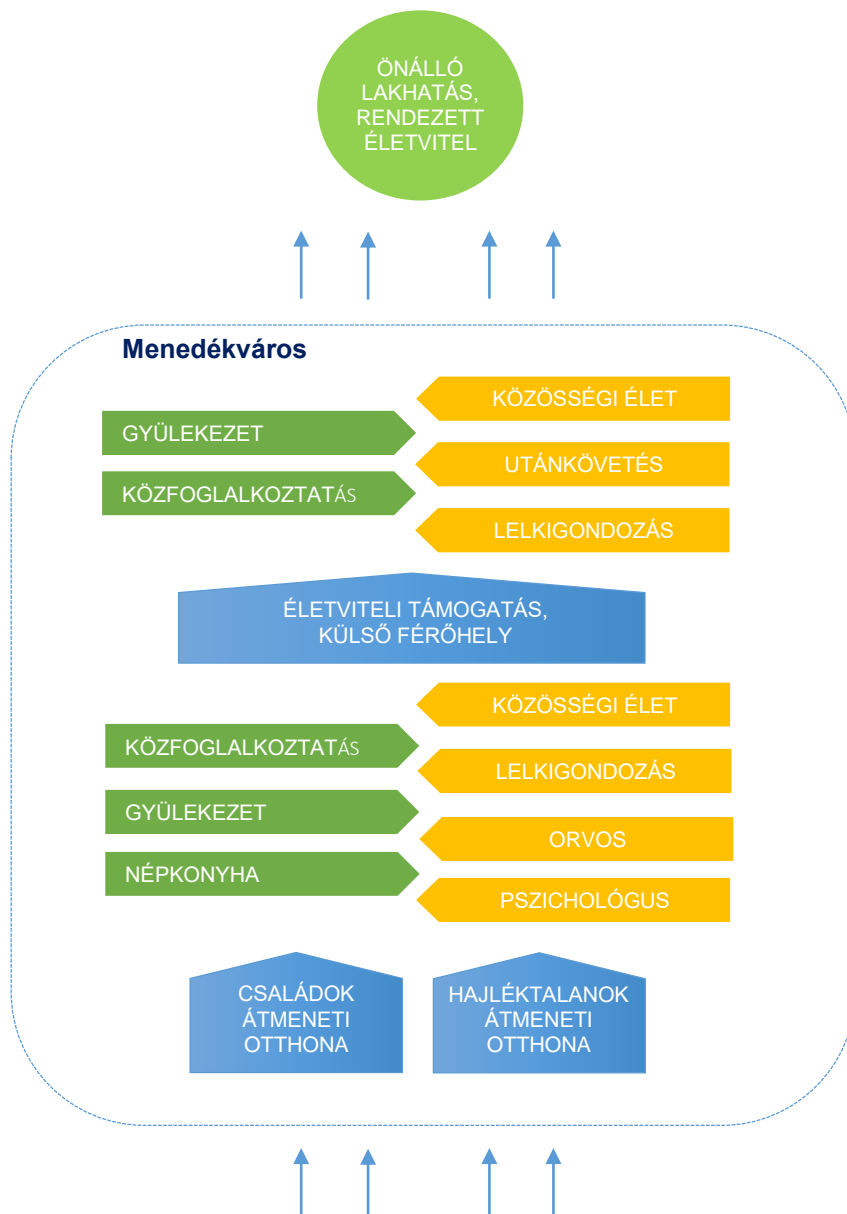
A jó gyakorlat jelentősége az ellátás komplexitásában áll: az intézményi működés kereteit meghaladó szolgáltatások támogatják az ellátottak előrelépését, helyreállítását. A többirányú támogató mechanizmusokon keresztül a fizikai – lelki – szellemi szükségletek betöltésére valós esély nyílik.

Az ellátást igénybevevő emberek sok esetben nem képesek azoknak a nagy lépéseknek a megtételére, melyek a társadalomban elvárhatók lennének (gyors kilépés a nyílt munkaerőpiacra, megtakarítás és önálló lakásbérlet stb). A helyben megvalósuló, a szociális segítségnyújtást támogató programok sok, egymást követő kis lépésre hívják az ellátottakat, folyamatosan tágítva határaikat, hogy végül a helyreállítás, a társadalmi reintegráció megvalósulhasson. Fontos, hogy ezekben a kis lépésekben folyamatosan megéljék a védettség biztonságát. Pl. az ún. életviteli támogatást (kiléptető lakást)

igénybevevő ellátottak megélhetik: már önállóan, intézményi működéstől függetlenül élnek, azonban továbbra is a Menedékváros védelmében maradnak.

Prof. Dr. Szabó Máté, az állampolgári jogok országgyűlési biztosa 2011-ben kelt utójelentésében így fogalmaz: „az intézményi működés egyik legfontosabb és kiemelt feladata az utógondozás, mely a Menedék Alapítvány által fenntartott otthonok tevékenységének egymásra épülésével rehabilitációs mechanizmusként működik, mely modellértékű a szociális ellátások repertoárjában. Az intézményből kigondozott, már saját keresettel rendelkező személyeknek lehetőségük van arra, hogy az otthonnal szomszédos lépcsőházban (vö. panel épület) lakhassanak, kedvező bérleti díj ellenében. Így a szakemberek segítségével, közvetlen közelükben kezdenek meg önálló életüket.”

A Menedékváros működésének elmúlt húsz évében sok-sok élettörténet tesz bizonyosságot a program (de főként Isten) erejéről. Szenvedélybetegségből történő szabadulások, kapcsolatok rendeződése, stabilitás a munkában, megtakarítások és önálló lakhatásba lépés stb.





## Alkalmazhatóság

A Menedékvárosban nyújtott komplex szolgáltatások gyakorlata példát ad abban, hogy az intézmény működtetésének keretében, vagy azon túl építsük fel azokat a mechanizmusokat, utakat, melyek a ránk bízott emberek szükségleteire több irányból válaszokat adnak. Tartsuk szem előtt, hogy a fizikai szükségleten túl támogatást kell nyújtsunk a lelki – szellemi hiányok betöltésére. Sok esetben a használt ingatlan mérete, adottságai gátat jelenthetnek a szolgálat növekedésében, a komplexitás felé történő fejlődésben, a lehetőségekhez képest érdemes megválasztani a plusz szolgáltatási elemeket.

### 1. Gyülekezet a szociális szolgálat mellett

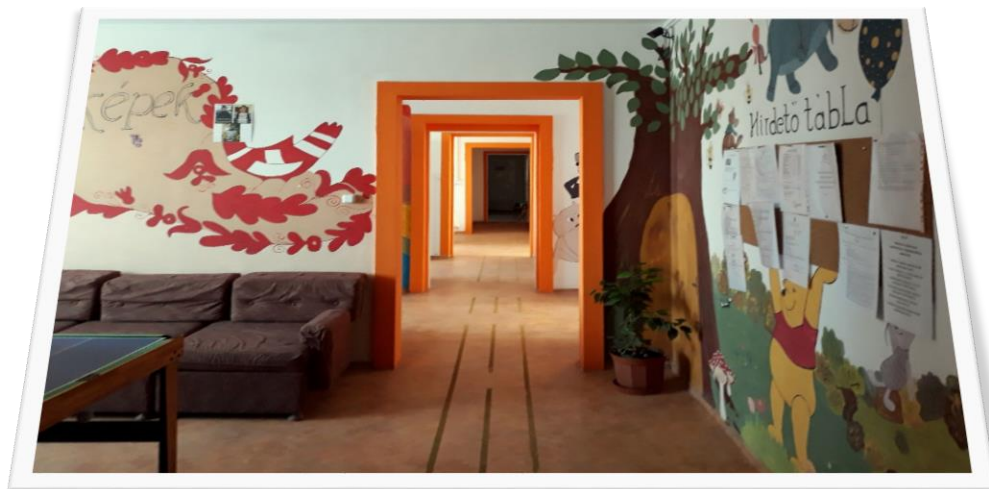
Rendkívül jelentős erőt jelent az intézmény mellett működő élő gyülekezet, amely nyitott az ellátottak felé, szolgál és bevon alkalmába. A hitünk nem tolakodó, de bátor vállalása, a lelkigondozás biztosítása támogatja a ránk bízott embereket a szellemi szükségletek betöltésében, ezzel betöltjük missziós küldetésünket, a ránk bízott emberek pedig távlatokat, reménységet és külön bátorítást kapnak.

### 2. Tevékenységre, hasznos elfoglaltságba bevonó programok

Mind a közfoglalkoztatási program, vagy a konyhakert működtetése, kisebb felelősségek átruházása (lakrész takarítása, stb), vagy gyülekezeti életben kapott apróbb szolgálati lehetőségek napi célt, a hasznosság megélését, a valahová tartozás érzését erősítik az ellátottakban.

### 3. Tovább lépés lehetőségének megteremtése

Jelentős motivációs erőt és biztonságérzetet, védelmet jelent az ellátottak számára, hogy nem magukra hagyottan kell tervezgessék az intézmény elhagyását követő időszakot. A megerősödött, jövedelemmel rendelkező, önellátásra képes lakók számára a Menedékvárosban működő „életviteli támogatás”, vagyis kiléptető lakások igénybevételének előnye, hogy még védett közegben, de már önálló életvezetésben történhet a szárnypróbálgatás, kisebb kockázatokkal és ebből fakadóan kevesebb kudarcélménnyel.



<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Baptista Integrációs Központ Családok Átmeneti Otthona
	Szervezet/Intézmény címe:	1158 Budapest, Sztárai Mihály tér 10.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	családok átmeneti otthona
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Kern Mária telephelyvezető
	telefonszáma:	20/3180271
	e-mail címe:	bik.csao@orszik.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Integráló értékek</b>	

### **A jó gyakorlat célcsoportja/i**

Magyar és külföldi hátrányos helyzetű, lakhatási problémákkal küzdő családok együttes ellátása

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

A Baptista Szeretetszolgálat a Baptista Integrációs Központon belül 2014-ben hozta létre az intézményt, akkor még Menekülteket és Oltalmazottakat Befogadó Családok Átmeneti Otthona néven. Magyarországon addig a menekültek menekülttáborban éltek, vagy albérletben. Sok esetben a menekült családok éveket töltöttek a menekülttáborban, ami a gyerekek számára nem volt a legmegfelelőbb körülmény. Az intézmény azzal az elsődleges céllal jött létre, hogy ezeknek a családoknak segítsen, hidat biztosítva a tábori lét és az új önálló élet között. Az intézmény ehhez a feladathoz megfelelően választotta ki az itt dolgozó munkatársakat, vette fel a kapcsolatot más szervezetekkel, és alkotta meg a szakmai programot, hogy a bekerülő sérült, sérülékeny családok számára a lehető legjobb integrációt nyújtsa, ahhoz, hogy Magyarországon tudjanak új életet kezdeni. Az intézmény szakmai programjába azt is megfogalmazta, hogy bár elsősorban menekülteket lát el, de szabad férőhelyek estében hátrányos helyzetben lévő magyar családokat is fogad. Így az intézményben két csoport jelenik meg, ugyanazzal az nehézséggel, vagyis hogy nem megfelelőek a lakhatási körülményeik. A probléma kialakulása mögött mégis teljesen más okok húzódnak meg.

### **A jó gyakorlat leírása**

A két csoport együttes elhelyezése, befogadása az integrációs folyamatban egy előre nem tervezett erőforrás, pozitív kölcsönhatás. A magyar és a menekült család a beköltözéskor, a csomagjaikon kívül,

hoz még egy csomagot, amiben a múltja, szokásai, világképe, értékei, veszteségei, fájdalmai vannak. Ezek a csomagok a közös élet során kibomlanak. A családok külön szobákban vannak elhelyezve, de a többi helyiséget közösen használják. A közös élet része a közös programok, gyerekeknek, felnőtteknek. A heti gyerekprogramok mellett (kézművesség, társasjáték, filmnézés, közös tanulás, ünnepekre készülés) minden ünnepet, Magyarországhoz köthető fontosabb eseményt (2016-os Európa bajnokság) közös programként igyekszünk megszervezni. Ezek közül két nagyon fontos a karácsony és a ramadán. Karácsonykor a közösségi teret átváltoztatjuk, hogy mindenki elférjen a közös karácsonyi vacsora elfogyasztásához. A vacsorát megelőzi egy karácsonyi ünnepség is zenével, verssel, éves visszaemlékezéssel. A vacsora után következik a gyerekek várva várt pillanata, az ajándékozás. A karácsonyfa alatt a gyerekeket névre szóló cipősdoboz-ajándékok és az integrációs központ által biztosított élelmiszercsomagok várják. A gyerekek együtt örülnek az ajándékaiknak, a szülők mosolyogva figyelik őket. Ajándékozás után még mindenki ott marad, beszélgetnek, énekelnek. A menekült családjaink minden évben tartják a ramadánt, és amikor vége, akkor szoktak a saját közösségükben együtt ünnepelni. Ramadán végén az intézmény is velük ünnepel, közös étkezéssel, ahol a földön ülve, az ő étkezési szokásaikhoz igazodva, fogyasztják el közösen a magyar húsmentes paprikás krumplit, vagy lecsót. A közös étkezés után a gyerekek együtt játszanak, énekelnek és táncolni tanítják egymást, míg a szülők kisebb csoportokban együtt beszélgetnek. Ezek az intézmény által generált események is a kapcsolatépítést ösztönzik.

Más a magyar és a külföldi családok segítségének menete, de egységes szabályok vonatkoznak rájuk, ami a két csoportra irányuló, társadalom által hangoztatott előítéleteket csökkenti. A közösségben a gyerekek nem foglalkoznak azzal, mit mond a világ, ők együtt játszanak, annak ellenére, hogy nem beszélnek egy nyelvet. A gyerekek mintája hatással van a szülők kapcsolatára, aminek következménye a kölcsönös egymásra hatás. Ekkor tud kölcsönhatásba lépni az a bizonyos láthatatlan csomag, és kezdik megosztani a jó tudást, értékeket egymással. A magyar családok ismerik a várost, az iskolát, óvodát, a környéket, a magyar szokásokat, kultúrát, ünnepeket, a bürokráciát, az ügymeneteket. Emellett hozzák az életvitelükből adódó problémákat. A menekült családoknál fontos a család, az abban rejlő értékek, és hogy biztos körülményeket teremtsenek a gyerekeknek. Tudnak spórolni, otthon főznek, rendszeresen dolgoznak, de elvesztettek mindent és egy idegen országban, idegen nyelven küzdenek az életben maradásért, elfogadásáért.

### **A jó gyakorlat jelentősége**

A magyar gyerekek angolul tanulnak, a menekült gyerekek magyarul. Megismerik egymás kultúráját, ünnepeiket. A szülők egymást tanítják magyarra, a villanytűzhely használatára, házi praktikákra, gyereknevelésre, egyszerű olcsó ételreceptekre.

Egymás integrációját segítik, anélkül, hogy tudnák. Emellett saját magukat is építik: „aki mást felüdít maga is felüdülni” (Péld. 11,25). A befogadáson, elfogadáson túl, a saját önértékelését, önbizalmát formálja, hiszen segítőtje lesz valakinek, rájön, hogy benne milyen értékek vannak, amivel másoknak tud segíteni. Ezek az élmények, fontos részei az integrációnak a menekült családok és a reintegrációnak a magyar családok esetében. Mert minden erőfeszítés az integrációra hiábavaló, ha az egyén nem tartja saját magát képesnek a változásra, arra hogy az életben önállóan megállja a helyét.

**Alkalmazhatóság**

A jó gyakorlat alkalmazható, a kölcsönhatás dinamikája hasznosítható különböző interetnikus, interkulturális környezetben. Nekünk segítőknek meg kell látni az embert és a benne rejlő értékeket, és meg kell tanulni ezt kibontani is.



<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	BSZ EJSZ Központ
	Szervezet/Intézmény címe:	1066 Budapest, Bajcsy Zs. u. 57.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Rudiné Balla Judit belső ellenőrzési munkatárs
	telefonszáma:	20/2910585
	e-mail címe:	rudi.judit@bapistasegely.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>„Szépség a szegénységben”</b>	

### **A jó gyakorlat célcsoportja/i**

Az eseményre elsősorban olyan hátrányos helyzetű lányok és asszonyokat vártunk és jöttek el, akik a Baptista Szeretetszolgálat hajléktalanszállóinak lakói, a családok átmeneti otthonában élő anyukák, de érkeztek olyanok is, akik más ellátó szervezetekkel állnak kapcsolatban.

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

„Az igazi szépség nem látható, nem hallható, nem tapintható. Az igazi szépséget csak elképzelni tudjuk: ez a képzelet az ember igazi boldogsága...” (Harcos Gergely)

Sokan, sokfelé rendeznek szépségnapokat, elsősorban a szépségápolással, életmóddal foglalkozó lapok részéről látunk ilyen kezdeményezéseket. Ezekről sokan hallanak, elmenni, részt venni rajta azonban kevesebben tudnak. Szervezetünk ellátottai közül senki nem jut el oda.

Munkatársaink jelezték, hogy az intézményeinkben lakó lányok, asszonyok, családanyák fodrászra, kozmetikusra nem igazán gondolhatnak, mivel anyagi körülményeik ezt a „luxust” nem engedik meg. Így arra az elhatározásra jutottunk, megteremtjük a lehetőségét az ilyen típusú kikapcsolódásnak, feltöltődésnek.

### **A jó gyakorlat leírása**

A Baptista Szeretetszolgálat munkatársai szépségnapot szerveztek a nőnap alkalmából március 8-án Debrecenben, a Diószegi Sámuel Baptista Szakgimnázium és Szakközépiskolában, és március 9-én Kőbányán, a Baptista Szolgáltató Centrum Maglódi úti telephelyén.

Az alábbi felhívással kezdtük el szervezni és keresni a lehetőségeket, adományokat, önkénteseket:

„A jeles alkalomra keresünk olyan lelkes, motivált, lehetetlent nem ismerő önkénteseket, akik a program lebonyolításában bármilyen módon segíteni tudnak. Nagy hasznát vesszük jó állapotban lévő

női ruháknak és kiegészítőknak, szépségápolási termékeknek. Várjuk jelentkezését olyan masszőr, kozmetikus, fodrász önkénteseknek, akik jól bánnak ezekkel, és akik szívükön viselik a rászorultak sorsát. Adományként szívesen fogadunk termékmintákat, ajándéktermékeket is.” E két napon végül 60 önkéntes dolgozott azért, hogy kiszakítsák vendégeiket a tényleg szürke hétköznapiokból.

Debrecenben hat szociális intézmény és egy középiskola vállalta a szervezést. Az intézmények elosztották egymás között, hogy ki milyen terméket vásárol (hajápolási-, kozmetikai-, manikűr, élelmiszeripari termékek), valamint ki vállalja kisbusszal a szállítást. A helyszínt az iskola biztosította a tanszalonban és a környező tantermekben. Intézményeink ellátottai igénybe vehették az iskola 25 tanulója és 4 tanára által biztosított fodrász, sminkes és manikűrös szolgáltatásokat. A kisgyermekes anyukák kikapcsolódását babaszoba kialakításával és a gyermekfelügyelet biztosításával segítettük, üdítő, pogácsa, édesség állt rendelkezésre. A várakozási időben a hölgyek ruhákat és ékszereket választhattak maguk és családtagjaik számára is, illetve henna- és csillámtetoválás készítését is kérhették. A nap folyamán lehetőség volt a beszélgetésre, ismerkedésre, tapasztalatcserére. Egymás támogatása, bátorítása az intézményi életet felfrissíti, előre viszi. A kicsi gyermekek összehozták a különböző intézményekből érkező édesanyákat. A beszélgetések során megoszthatták problémáikat, nehézségeiket és örömeiket is. Programunkat közös ebéddel zártuk. Külső támogatótól 50 db különböző női táskát kaptunk, amibe tisztálkodási, tisztasági adománycsomagokat tettünk. Ezt ebéd után osztottuk ki, a hölgyek nagy örömeire. A gyerekekről sem feledkeztünk el: szépen csomagolt édességeket kaptak. Végül Pintér Béla, Magyarország legismertebb keresztény énekes-zeneszerzője egy dalszöveggel köszöntötte a hölgyeket.

Budapesten a Baptista Szeretetszolgálat Maglódi úti szolgáltató centruma alakult „szépségzalonná”. Profi sminkesek, fodrászok, manikűrösök, masszőr és hennafestő szolgáltatásai közül válogathattak az otthontalan vendégek. Senki sem távozott üres kézzel. Volt ruhabörze - több zsák ruha, kiegészítő és szépségtermék érkezett a felhívásra -, tombola, szerencsekerék és finom falatok is. A vendégek között volt olyan, aki már bőven túllépte a nyugdíjkorhatárt, és olyan is, aki csak éppen betöltötte a huszadik életévét. A hangulat semmiben sem különbözött egy olyan szépségzalontól, ahová fizető vendégek érkeznek. A rendezvény háziasszonya Polgár Tünde volt, ő irányította a tombolát, minden résztvevőt és önkéntest meglepett egy-egy szál virággal és mindenkihez volt egy kedves szava. „Ha segítség kell, akkor megteszem, amit tudok. Nekem is volt az életemben olyan időszak, amikor nem éltem olyan jól, mint most. Ezt nem szeretném elfelejteni, mert ettől tudom értékelni azt, ahol most tartok” – mondta. A jótékonykodással nemcsak másoknak segít, ez neki is rengeteg energiát ad. „Abban bízom, hogy egy picit ki tudom nyitni azoknak a szemét, akik a reggeli kozmetika, fitness, pilates, jóga, barátnős ebéd és miegymás mellett nem találnak más elfoglaltságot. Alapíthatunk nőegyleteket, amiknek nem az a célja, hogy kávézassunk együtt, hanem hogy támogassunk egy-egy ügyet.”

„Aki könyörül a nincstelenen, az Úrnak ad kölcsön, mert ő megtéríti, jótéteményét, barátokat szerez anélkül, hogy tudná.” Péld 19:17

### A jó gyakorlat jelentősége

A nehéz sorsú, gyakran otthontalan lányok-asszonyok lehetőséget kaptak, hogy kilépjenek a hétköznapiok egyhangúságából, felfrissüljenek, megszépüljenek. Ők voltak a középpontban, csak velük foglalkoztak olyanok, akikkel más körülmények között nemigen találkozhatnak. „Nagy élmény a mai nap.



Tetszik, hogy egy kicsit kiszolgáljak, mindenki mosolyog. Ez tényleg jó érzés. Én is szoktam sminkelni, ha például elmegyek valahova, de ennyi időt nem tudok magamra szánni. Szerintem ilyen jó nőnapom még nem volt” – nyilatkozta egy hajléktalan vendégünk.

A munkatársak, tanárok, diákok, önkéntesek pedig szívükben azzal a jóérzéssel, hogy örömet szereztek másoknak, elégedettebben zárták a napot.

### Alkalmazhatóság

A jó gyakorlatot más intézmények is alkalmazhatják, ennek lehetőségei – a teljesség igénye nélkül – a következők:

- Az alapszükségletek kielégítése mellett alapvető fontosságú az egyéb testi-lelki igényekre történő odafigyelés. A szépség minden nő számára fontos, akár idős, akár fiatal.
- Ha idősekről van szó, az időotthonokban, bentlakásos intézményekben is felvetődhet egy szépségnap ötlete. Bátorítunk egy ilyen igényekre fókuszáló felmérés elvégzésére. Biztosan van olyan, aki még soha életében nem vett részt smink, manikűr vagy akár hennafestésen, és élményt jelenthet számára egy ilyen foglalkozás. Mindezek által erősíthető az idősek önbizalma, önértékelése vagy akár a tekintélyük is.
- A társadalmi kapcsolathálózat megmozgatása, a helyi közösség, a többi szociális szolgáltató és az önkéntesek bevonása által olyan programokat is szervezhetünk, amiket az intézmény önerőből nem tudna megvalósítani illetve finanszírozni.







Gyermekek

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Benita Nevelőszülői Hálózat
	Szervezet/Intézmény címe:	4031 Debrecen Szoboszlói u. 45. fsz.2.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	nevelőszülői ellátás otthon nyújtó ellátás utógondozói ellátás utógondozás
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Tóthné Kerék Erika területi vezető - nevelőszülői tanácsadó
	telefonszáma:	70/6243535
	e-mail címe:	jnszm@benitanh.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Hol a határ? (a gyámi és a nevelőszülői tanácsadó kompetencia határa)</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

A jó gyakorlat célcsoportjai a nevelésbe vett gyermekek, a nevelésbe vett gyermekekkel foglalkozó szakemberek és a nevelésbe vett gyermekek nevelőszülei, vérszerinti hozzátartozói.

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

20. éve dolgozom a gyermekvédelemben. 19 évet közalkalmazottként, gyermekfelügyelő, nevelőtanár-lakásotthon vezető, gyámi tanácsadó, majd gyermekvédelmi gyám munkakörökben. Lehetőségem volt rálátni a különböző munkakörök konkrét feladataira, nehézségeire, problémák megoldási stratégiáira. Jelenleg a BENITA Nevelőszülői Hálózat JNSZ Megyei területi vezetője - nevelőszülői tanácsadójaként igyekszem kamatoztatni eddig megszerzett tudásomat, gyakorlati tapasztalataimat.

Mikor a jelenlegi munkáltatómtól elfogadtam a megtisztelő ajánlatot, tudtam nehéz lesz a „másik oldalon” ellátni a vállalt feladatot. Hiszen gyermekvédelmi gyámként a kiskorúak teljes jogú törvényes képviselőjét biztosítottam, döntési helyzetben voltam. Több hálózattal voltam munkakapcsolatban (nem fogom megnevezni, melyek voltak azok). A velük való együttműködés változó volt. Sajnos gyakori tapasztalatom volt, nem, vagy ritkán tudtam családlátogatásokat, személyes találkozásokat egyeztetni a nevelőszülői tanácsadókkal. Hivatkoztak a magas esetszámmra, távolságra. Olyan is előfordult, amikor azt a magyarázatot kaptam, hogy a működtető nem finanszírozza a havi 1 alkalomnál több családlátogatást. Ezért gyakran elcsúsztak az információk, nem voltak tájékoztatások vagy nem időben történtek azok. Nem működött a kommunikáció. Gyámként én is magasabb létszámmal dolgoztam, mint azt a törvény előírja. A döntéseket önállóan hoztam meg, vállalva az egyéni felelősséget. Azonban hosszú távon ez lelkileg megviseli az embert, a felelősség súlya nyomasztóvá válik.

Hálózati segítőként szemléletet kellett váltanom, tudtam, nekem kell tennem annak érdekében, hogy a területen dolgozó szakemberek a kompetenciahatáraikat megtartva, mégis közösen végezzék vállalt feladataikat.

Nem is olyan egyszerű megmondani, hogy kinek „hol van a határ”. Mindannyian egy célért dolgozunk, a szakellátásba került gyermekek törvényben deklarált jogainak érvényesítéséért, teljes körű ellátásuk maradéktalan biztosításáért. A munkaköri leírásokban egyértelműen le van fektetve, kinek mi a feladata:

- A **gyermekvédelmi gyám feladata**, hogy figyelemmel kísérje és elősegítse a gyermek testi, lelki, értelmi, érzelmi és erkölcsi fejlődését, nevelését, ellenőrizze teljes körű ellátásának megvalósulását. Ellátja képviselői feladatát, segíti jogainak gyakorlását, gyámoltjával személyes, rendszeres kapcsolatban áll.
- A **nevelőszülői tanácsadó feladata** a nevelőszülőnél elhelyezett gondozott gyermek rendszeres látogatása, tájékozódás a helyzetéről, fejlődéséről, a gondozásával, nevelésével kapcsolatos esetleges problémáiról. A gyermek oktatási intézményével való rendszeres kapcsolattartás, tájékozódás. Tanácsadás keretében a nevelőszülő segítése a gyermekkel kapcsolatos problémák megoldásában, szükség esetén a nevelőszülő, illetve a gyermek megfelelő szakemberhez történő irányítása, a szükséges ellátáshoz való hozzájárulásának elősegítése. Ellenőrzés keretében annak vizsgálata, hogy a nevelőszülő megtesz-e mindent a gondozott gyermek harmonikus fejlődése érdekében, illetve a nevelési díjat, ellátmányt, családi pótlékot a gyermekekre fordítja-e?

Mindkét munkakör feltételezi a szakmai felkészültséget és készséget. Hatékony tevékenységet csak jó, megfelelő készséggel rendelkező, tapasztalt, felkészült, gyakorlatias szakember tud megvalósítani. Valamint elengedhetetlen a gyermekkel foglalkozók együttes közreműködése.

Tapasztalatom szerint a gyakorlatban más a helyzet. A gyámok esetszáma (megyéenként eltérő) továbbra is magasabb az előírtnál. Valamint a nevelőszülők nem tudnak megbirkózni a bekerült gyermekek egyre súlyosabb állapotával, betegségeikkel (drog, szexuális érintettség, abuzálás, kortársak közötti erőszak stb.) Mivel sok esetben nincs tapasztalatuk, megfelelő ismereteik, megoldási stratégiájuk adott esetekre, helyzetekre, különösen igénylik a szakemberek segítségét, tanácsait, megfelelő útmutatást, irányítást. Sem a gyám, sem a tanácsadó nem tud hatékony lenni a gyermek érdekében, ha nem működnek együtt egymással. A folyamatos kommunikáció, egymás tájékoztatása személyesen, illetve különböző csatornákon, elengedhetetlen. Annak hiányában a gyermek érdeke sérülhet.

### A jó gyakorlat leírása

Minden év elején, illetve változás esetén a gyámhivataloknak és a szakszolgálatoknak tájékoztató levelet küldünk, melyben Hálózatunk minden elérhetősége és a tanácsadók elérhetősége van megjelölve. Ez azért fontos, mert a gyámhivatalok csak a TEGYESZ által megküldött TESZ-1-ből tájékozódnak elérhetőségeinkről. A Szakszolgálatoknál minden változás esetén jelezzük, ha változás van pl. a tanácsadó személyében.

- Tanácsadó kollégáink írásban tájékoztatják a gyámokat és a gyermekkel kapcsolatban álló illetékes intézményeket a gyermeket érintő változásokról, egészségügyi helyzetéről.
- Az egyéni gondozási nevelési terv elkészítésébe bevonjuk a törvényalkotó által megjelölt személyeket. Azért különösen fontos ez a dokumentum, mert később, felmerült vitás kompetenciakérdés kapcsán vissza lehet nézni, kinek milyen feladat lett megjelölve a végrehajtásban
- Törekszünk a minél többszöri gyámokkal közösen végzett családlátogatásokra. A havi munkaterv készítésekor megkeressük a gyám kollégákat, időpont egyeztetése céljából.
- Évente két alkalommal hívjuk össze, ülünk le személyesen a szakszolgálatok vezetőivel, gyámjaival szakmai eszmecsere, kölcsönös tájékoztatás, felmerülő problémák közös megoldása, jó együttműködés céljából. Ezt különösen fontosnak tartom, mert egykori gyámként mindig éreztem annak hiányát, hogy a nevelőszülői hálózatok kollégáival nem, vagy csak ritkán volt alkalmam személyes konzultációra.
- A gyermek ügyében szükség esetén esetmegbeszélőt hívunk össze, minden érintett bevonásával. Akár a kiskorú gondozási helyén is, ha a gyermek érdeke azt kívánja.
- A nevelőszüleinknél nevelkedő gyermekek nyári táboroztatásába is bekapcsolódunk. Saját nyári programokkal, táborozási lehetőségekkel segítjük a nevelőszüleink munkáját (pl. terápiás lovas tábor). A gyámok a programok ideje alatt is személyesen látogathatják részt vevő gyámoltjaikat.
- Nevelőszüleinknek *Működtetői továbbképzés* keretében a mindenkori aktuális témában, megfelelő szakember bevonásával tartunk képzést. A most mindenkit foglalkoztató téma a gyermekbántalmazás, melynek jogi, gyakorlati szempontjairól tart előadást a gyermekjogi képviselő. A nevelőszülőknek lehetőséget biztosítunk arra, hogy bővítsék tudásukat, tapasztalatokat szerezhessenek szakemberektől, illetve egymástól.
- A bekerült gyermekek lelki sérüléseiknek gondozásában pszichológus szakember és lelkipásztor nyújt segítséget. Természetesen a nevelőszülők és a kollégák is igénybe vehetik ezt a szolgáltatásunkat.

A fenti kezdeményezések, a gyakorlatban alkalmazott konkrét tevékenységek az alapkérdést, hogy *Hol a határ?*, összességében pozitívan befolyásolják. Napi munkánkban érezhető a gyámok együttműködési szándéka Hálózatunkkal. Olyan esetekben például, ahol a gyermek problémájának megoldása nem feltétlen igényel gyámi jelenlétet, bizalommal adnak meghatalmazást a tanácsadóknak. Tehát a törvény szabta kompetenciahatárokat megtartva, a gyermekekkel foglalkozó szakemberek szorosan együttműködve, egymást folyamatosan szóban és írásban tájékoztatva töreksenek arra, hogy a rájuk bízott gyermekek érdeke maradék nélkül megvalósulhasson. Eddigi tapasztalatunk, hogy törekvésünk hatásossága pozitív.

### A jó gyakorlat jelentősége

A jó gyakorlat hosszú távú célja, hogy nevelőszüleink, rajtuk keresztül a nevelt gyermekek biztonságban érezzék magukat, és hogy munkánk hosszú távon kongruens legyen. Bízunk benne, hogy közös szándék esetén, a kompetenciahatárokat megtartva, segíteni tudjuk egymás munkáját.

Hiszem, hogy:

„A siker azokhoz pártol, akik energikusak, hogy dolgozzanak érte  
elég bizakodóak, hogy higgyenek benne,  
elég türelmesek, hogy várjanak rá,  
elég bátrak, hogy megragadják,  
és elég erősek, hogy megtartsák.”

(P. Smith)

### Alkalmazhatóság

- Más megyék szakszolgálataival és gyermekjóléti szolgálataival való szoros együttműködés.
- Minőségi, hatékony kommunikáció kialakítása a szakemberek között, a törvényi kötelezettségnek maximálisan eleget téve.
- Szemléletváltás a nevelőszülőség társadalmi megítélésében.



<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Benita Nevelőszülői Hálózat
	Szervezet/Intézmény címe:	4031 Debrecen, Szoboszlói út 45.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	nevelőszülői hálózat
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Pető Albert nevelőszülői tanácsadó intézményvezető
	telefonszáma:	20/8861744
	e-mail címe:	petohaz@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	<b>Nevelőszülői klubok indítása</b>	

### A jó gyakorlat célcsoportja/i

A célcsoport a nevelőszülői hálózatunkhoz tartozó nevelőszülők, azok közvetlen családtagjai és a nevelésbe vett gyermekek

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

A Benita Nevelőszülői Hálózat alapítója és fenntartója a Debreceni Baptista Gyülekezet. A fenntartó azzal a reménnyel hozta létre a hálózatot, hogy az evangélium szellemiségén keresztül valós segítséget tud adni azoknak, akik készek otthonukat megnyitni és nevelőszülőként gyermekeket befogadni. A fenntartó meggyőződése, hogy a keresztyén életszemlélet jelentős segítséget adhat a gyermekek számára, hogy teljes életet éljenek. Az elmúlt öt év a szakmai munka és a működőképes struktúrák létrehozásának időszaka volt. Jelenleg folyamatosan keressük azokat a módszereket, eszközöket, amik segítenek, hogy céljainkat mindinkább megvalósítsuk.

A helyzetünk:

- A nevelőszülők több megyében (Jász-Nagykun-Szolnok, Heves, Borsod-Abaúj-Zemplén, Szabolcs-Szatmár-Bereg, Hajdú-Bihar) élnek többségében kistelepüléseken. Speciális helyzetüknél fogva az átlagnál is nehezebben tudnak utazni, részt venni kulturális és egyéb szabadidős programokon
- A nevelőszülők és különösen a gyerekek gyakran érzik magukat kiközösítve
- A nevelőszülők az őket érintő kérdéseket a nevelőszülői tanácsadókon kívül ritkán tudják másokkal megbeszélni
- A nevelésbe vett gyerekek ritkán találkoznak hozzájuk hasonló helyzetben levő gyermekekkel
- A baptista gondolkodás idegenkedik minden erőltetéstől, térítgetéstől. Emiatt nem tesszük kötelezővé a nevelőszülők és a gondozott gyerekek számára, hogy rendszeresen részt vegyenek egyházi rendezvényeken, alkalmakon. Meggyőződésünk, hogy a barátság hidját kell előbb megépíteni, megérteni a nevelőszülőket és azt a speciális élethelyzetet, amiben élnek.



Nem a nevelőszülőket kell az egyházba behívni, hanem a fenntartó munkatársainak kell oda menni, ahol a nevelőszülők élnek.

Kihívások:

- A nevelésbe vett gyerekek törvény által meghatározott személyiségi jogait, lelkiismereti szabadságát, a vérszerinti szülők vallási meggyőződését és identitását tiszteletbe kell tartani
- A fenntartónak olyan munkatársakat kell találni, akik szakmailag képzettek (pedagógus, szociális munkás, egészségügyben dolgozó) és elkötelezett keresztyének. Valamint szükség van olyan munkatársakra, akik a gyerekekkel, fiatalokkal tudnak foglalkozni
- Területenként jelentősen különböznek azok a szükségletek, amikre választ kell adnunk. Másra van szüksége egy debreceni nevelőszülőnek és egy borsodi kisközségben élő nevelőszülőnek
- A gondozásba vett gyermekek életkora nagyon eltérő, nem lehet egységesen foglalkozni velük
- A közös programok egyszerre kell élményt és szakmai segítséget nyújtsanak
- A kisgyermekes vagy távolabb élő nevelőszülőket nem mindig egyszerű mozgósítani
- Nem egyszerű olyan helyet találni, ahol két vagy három helyiség áll rendelkezésre. Szükséges, hogy a szülőknek legyen külön helyiség, ahol a foglalkozást meg lehet tartani, és kell egy vagy két terem, ahol a gyerekekkel lehet foglalkozni

### A jó gyakorlat leírása

Lépések a nevelőszülői klub megvalósításában:

- Szűkebb régióként, a nevelőszülői tanácsadókkal együttműködve felmértük, hogy milyen valós szükségletre tudunk választ adni
- Megkerestük azokat a helyszíneket, ahol a klub foglalkozásokat megtarthatjuk (helyi művelődési ház, gyülekezeti terem, hálózat irodájában)
- Megkerestük azokat a többségében gyülekezeti munkatársakat, akik mind szakmailag, mind emberileg alkalmasak és segítőként bevonhatók. Szükség van olyan segítőkre, akik különböző korosztályú gyermekek számára tudnak programokat biztosítani. Olyan munkatársakra, akik a nevelőszülők számára tudnak 40 percben interaktív foglalkozást tartani (mentálhigiénés szakember, pedagógus, pszichológus, tréner). Valamint segítőkre, akik szükség szerint az étkezésben és egyéb szabadidős programokban tudnak segíteni
- Meghatároztuk a találkozások gyakoriságát és időtartamát
- Folyamatosan szervezzük az eseményeket
- Az események után értékelünk és szükség szerint módosítunk a programok menetén
- A munkatársak részére rendszeres imaközösséget, képzéseket tartunk.

A foglalkozás alapstruktúrája:

- Érkezés
- Jégtörő foglalkozás (gyerekek, szülők)
- A gyerekek és szülők különválnak a csoportfoglalkozásra
- Kötetlen beszélgetés, étkezés

Ha van lehetőség, akkor a blokkok elején gyerekénekeket lehet közösen énekelni.



### A jó gyakorlat jelentősége

Nevelőszülői klub alkalmak lehetőséget adnak arra, hogy:

- A nevelőszülők és a gyermekek védett környezetben találkozzanak, barátkozzanak, ismerkedjenek, beszélgessenek.
- Közösséget teremtet, oldja a kirekesztettség érzetét.
- A sorstársak közös élethelyzetüknél fogva tudják egymást segíteni vagy meghallgatni.
- Megjelenik az evangélium üzenete
- A nevelőszülők és a gyerekek egymás barátaivá válhatnak
- Hasznos információkat, bátorításokat kapnak, ami által jobb, teherbíró nevelőszülők lehetnek.
- A fenntartó gyülekezet tagjai egy új és értékes szolgálatba kapcsolódhatnak be.

### Alkalmazhatóság

Minden olyan helyen, ahol megvan az a személy, aki mindezt szervezi és koordinálja és a szükséges munkatársak rendelkezésre állnak. Ez semmiképpen nem egyszemélyes feladat, csak jó munkatársakkal, egységes csapattal valósítható meg. Jelenleg Nagyhegyesen, Mátészalkán van rendszeres nevelőszülői klub, Encsen pedig megvolt az első alkalom.



## Szerzők

Bácsi Annamária	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
Béresné Jobb Anita	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
Cebei Gusztávné	Filadelfia Integrált Szociális Intézmény
Feldné Tóth Rózsa	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
Gyurok Ernő	BSZ Életminőség-fejlesztő Szolgáltatások Intézménye
Hajdu Julianna	Sorsfordító Szolgáltató Központ
Horog Máté	Baptista Tevékeny Szeretet Misszió Új Esély Háza
Jakusné Hajdú Dóra	Baptista Szeretetszolgálat Szorgos Kezek Háza
Kathiné Révész Nóra	Emmaus Idősek Otthona
Kelemen Mónika	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
Kern Mária	Baptista Integrációs Központ Családok Átmeneti Otthona
Liptai Gábor	Baptista Menedék Szolgálat - Menedékváros
Odenvaldné Ferenczy Edit	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
Paulai Tibor	Filadelfia Integrált Szociális Intézmény
Pető Albert	Benita Nevelőszülői Hálózat
Radva Róbertné	Filadelfia Integrált Szociális Intézmény
Rudiné Balla Judit	Baptista Szeretetszolgálat Egyházi Jogi Személy
Sárosi Attiláné	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
Semjén Edit	Baptista Szeretetszolgálat Szeretetotthona
Tóthné Kerék Erika	Benita Nevelőszülői Hálózat
Töviskes Péterné	Gondviselés Háza Idősek Otthona

## Szerkesztette

Szirtes-Tankó Tünde	FISZI Baptista Egyházi Szociális Módszertani Központ
---------------------	--