

BUSZSZH – Idős Emberek Alapszolgáltatásai munkacsoport 2022.

Az Újbudai Szociális Szolgálat (USZOSZ) 2022. januárban csatlakozott Területi Szakmatámogatási munkába az Idős Emberek Alapszolgáltatásai terület felelőseként.

Az étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, idősek nappali ellátása, demenciával élők nappali ellátása tartoznak ebbe a körbe.

Hálózatépítés, hálózatfejlesztés

Első feladatunk az engedélyes szolgáltatókról kapott adatbázisok aktualizálása és az együttműködés felajánlása volt, mintegy 80 szolgáltatóval vettük fel a kapcsolatot.

A legszorosabb munkakapcsolat a kerületi önkormányzatok fenntartásában vagy azokkal ellátási szerződést kötött egyházi szolgáltatókkal alakult ki, ugyanakkor a vállalkozások, civil szervezetek közül egyelőre csak alkalmasszerűen vesz részt egy-egy szervezet a workshopokon vagy egyéb hálózati munkában.

Problématérkép

Problémagyűjtést és témajavaslatokat kértünk a hálózatban részt vevő szervezetektől, és ezek alapján készítettük el az idős embereknek nyújtott alapszolgáltatások problématérképét. A legfontosabbakat kiemelve: Mikroszinten megjelenő igény a házi segítségnyújtás szolgáltatáshoz való részletes útmutató, mivel a kliensek a XXI. századi bevásárlási szokásokhoz igazodva nem elégedettek a legközelebbi üzletben történő bevásárlással, illetve 5 kg-on felüli árumennyiséget igényelnének, a diszkont előnyeinek kihasználásával. Ezeket az igényeket a gondozók a kapacitásokkal való hatékony gazdálkodás miatt a legtöbb kerületben nem tudják kielégíteni. Az ebből adódó konfliktusok a gondozó és az ellátott konfliktusaként, vagy a gondozó belső konfliktusaként jelennek meg. Mezoszinten megjelenő diszkrépancia, hogy az 1/2000 SZCSM rendelet 5. számú melléklete a házi segítségnyújtás tevékenységei és résztvétevényiségei között felsorolja a „kísérés”-t. Azonban számos kerületi házi segítségnyújtás szolgáltató nem, vagy csak rendkívül ritka és indokolt esetben tudja nyújtani ezt a szolgáltatást, kapacitáshiány miatt. Az intézményvezetők azzal indokolták a helyzetet, hogy a kísérés, (orvosi vizsgálatra, szűrővizsgálatra) nem csak időigényes, hanem teljesen tervezhetetlenné is teszi a gondozó munkanapját, amit kapacitás hiányában nem tudnak helyettesítéssel megoldani. Ugyancsak mezoszinten megjelenő probléma szociális étkeztetést érintően, hogy az étkezésnek, mint szociális szolgáltatásnak - különösen a kiszállítási formának - az elsődleges jelzőrendszer részeként is működnie kell. Kérdés, hogy közbeszerzési eljárásban kiválasztott alvállalkozók megbízásával mennyire tud ez a feladat megvalósulni. Emellett az étkeztetés szolgáltatás alapvető problémája, alapkérdése, hogy mennyiben lehetséges az ügyfél-igények kielégítése az emelkedő élelmiszer-nyersanyag árak és szállítási költségek mellett. Végül szükséges a nappali ellátás (idősek klubja) szolgáltatás megújítása, a generációs igényeknek, és a mai kor igényeinek megfelelően. Makroszinten minden szolgáltatásra kiterjedő probléma a krónikus kapacitáshiány, a dolgozók megfelelő bérezésének hiánya, és az inflációs hatások (élelmiszer-nyersanyag, energiaárak, üzemanyag árak) ellensúlyozása, a szolgáltatások minőségi romlásának elkerülése.

Workshopok A beszámolási időszakban összesen 5 workshopot tartottunk.

1. workshop

Az első workshopot 2022. február 8-án, online formában szerveztük meg, célja az alapszolgáltatások helyzetének áttekintése volt.

Az étkeztetés terén központi kérdés a szociális szolgáltatás attribútumoknak és a kiszállítók jelző-szerepének megőrzése. Ezt a közbeszerzési eljárások időnként nehézkessé teszik.

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás terén szükséges részletesebb szakmai útmutató, gyakorlati szervezési tapasztalatok, technikai megfontolások, specifikáció az eltérő szükségletek fényében. Tekintettel a szolgáltatás komplexitására a megvásárolt szolgáltatások és a technikai eszközök dinamikus fejlődése is erősen befolyásolja a szolgáltatás minőségét. Emellett hasznos lehet áttekinteni a 24 órás 7 napos ügyeletben Budapest-szerte alkalmazott különféle foglalkoztatási formákat és a jelenleg forgalmazott aktív és passzív eszközökkel kapcsolatos tapasztalatokat is.

A házi segítségnyújtás terén a legfontosabbak: munkaerőhiány, illetve a képzettség és a személyes alkalmasság kérdései, a többes finanszírozás lehetővé tétele, illetve elkerülése. Az ellátotti igények és szükségletek összevetése a szakképzettségi követelményekkel és a tényleges munkaerő-kínálattal. Ellátotti

utak elemzése a többes finanszírozáshoz kapcsolódó problémák számbavétele érdekében. A nappali ellátás központi kérdése a különböző ellátotti igények megjelenése. Ezek közül kiemelkedő a demens személyek nappali ellátása iránti igény, és az állapotmegőrzésre irányuló foglalkozások módszerei.

2. workshop

A második workshop 2022. március 23-án online formában került megrendezésre. A téma: „Mennyiben fedik le egymást kollegáink kompetenciái és a feladatok? Az oktatás és a képzettségek mennyire fedik le a valóságot?” Elsősorban a házi segítségnyújtás állt a fókuszban. A csoport egyetértett abban, hogy egyrészt holisztikus személetben dolgozunk, másrészt a szociális alapellátás önmagában nem, csak más szolgáltatókkal és szolgáltatásokkal képes ezt tükrözni. „Színes” kompetencia-csoportra van szükség az életszerű feladatellátás érdekében. Ebben: szükség van egészségügyi képesítésű munkatársakra is. A jelenlegi „szakképzett és „nem szakképzett” kategóriák képzési előírások szabályozása megfontolást, átgondolást kíván. Pl. egy online tanfolyamot végzett gondozó szakképzettnek számít, az alapápolást végzett, tapasztalt kolléga jelenleg nem.

3. workshop

Jelenléti formában rendeztük meg, 2022. szeptember 29-én. A demens személyek nappali ellátása témájú workshop célja a szolgáltatás mindennapjainak bemutatása, tapasztalatok, jó gyakorlatok kölcsönös megismerése azok számára is, akik jelenleg még mérlegelik a bevezetését.

Benkó Erzsébet, az USZOSZ Demens Klub vezetője tartott előadást a témáról, az előadás gerincét az alábbi kérdések képezték: - Integráltan, vagy külön szolgáltatás keretében célszerűbb a demens személyek nappali ellátása?- Milyen dilemmákkal, nehézségekkel kell szembenéznie az érintett személynek, az intézménynek, és a családnak?- Milyen programokat, tevékenységeket lehet szervezni, technikákat alkalmazni, amelyek biztonságos kereteket nyújtanak az igénybe vevők mindennapjaiban?A workshopot az Újbudai Szociális Szolgálat Demens Klubjának kisebb csoportokban történt megtekintésével zártuk.

4. workshop

A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás témájú workshopot online formában szerveztük meg 2022. október 19-én. A workshop egyik központi kérdése volt, hogy hogyan oldják meg az egyes kerületekben a 24 órás készenléteket, milyen beosztásban és szerződéssel dolgoznak a munkatársak? Változatos megoldásokat alkalmaznak a főváros kerületeiben, amelyek háromféle modellel írhatók le, továbbá egyetlen szolgáltató jelezte, hogy 2 gondozó megy ki a hívásra minden esetben, mert sokszor kétszemélyes a feladat is, illetve ez a gondozók biztonságát is szolgálja az adott kerületben.

Ugyancsak kerületenként áttekintettük a segélyhívások számát, a kiérkezés idejét és módját, (milyen közlekedéssel és mennyire sikerül a 30 percen belüli kiérkezést teljesíteni).

A továbbiakban az aktív és passzív jelzőeszközökről, illetve az egyes szolgáltatóknál a felhasználók szempontjából bevált jelzőeszközökről beszéltünk. A tapasztalat szerint az okostelefonokat többnyire nem szeretik a nagyon idős emberek, a használat nehézkes, emellett elveszítik a lakásban, a vonalas telefon hordozható egységét hasonlóképpen elveszítik a lakáson belül, ezért nem biztonságos. Vonalas telefontal az ellátottak túlnyomó többsége rendelkezik.

A dokumentációt illetően nehézséget jelent minden kollégának, hogy az egészségügyi adatok egyrészt szenzitívek, másrészt viszont életmentő lehetne, ha valamilyen fontos tényről tudomása lenne a kiérkező gondozónak. Felvetődött, hogy a szakmatámogatási csoport keretében készüljön egy ajánlás a dokumentáció tartalmára vonatkozóan, amely az egyes kerületekben meglévő gyakorlatokat és tapasztalatokat mérlegre téve a legcélszerűbbeket tartalmazza. Végül a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás menedzselését, illetve a Gondosóra Programmal való összevetését tárgyalta meg a munkacsoport.

5. workshop

A 2022. november 23-án megtartott jelenléti workshop célja: Az idősek életminőségét javító okos eszközökkel kapcsolatos tapasztalatok bemutatása, a jövőbeli lehetőségek megvitatása volt. A fókuszban a technikai fejlődés „emberi oldala” állt. A téma előadója, Karácsonyi Magdolna a XIII. Kerületi Önkormányzat Szociális és Köznevelési Osztály osztályvezetője, aljegyzője volt.

Előadásának főbb elemei:

- Szorgalmazzák az idősek, hozzátartozók, segítők digitális képzését. 1995-től tanítják az okos

- megoldásokat, pl.: internetes vásárlás, biztonság fenntartása.
- Pályázatokat hirdetnek pl okos telefonra, tabletre, az idősök klubjaiban pedig képzést tartanak a használatukról.
 - Az érdeklődőket rendszeresen tájékoztatják a közügyekről, aktualitásról.-Honlapjukon tanácsadást nyújtanak az idős emberek számára.
 - Szakmai filmekkel segítik a gondozás elsajátítását.
 - Propagálják a jelzőrendszeren keresztüli segítségnyújtást,
 - „Okos” szobában mutatják be a gondozásban használt SMART eszközöket.

Új szakmai módszerek bemutatása

Az idős embereknek nyújtott alapszolgáltatások módszertani kérdéseit feldolgozó workshopok mellett az USZOSZ részt vett horizontális témafeldolgozásokban is.

Önkéntesség

Az Önkéntesség témájú közös konferencián két előadást is tartottunk, emellett podcast keretében Mátics Katalin intézményvezető bemutatta az USZOSZ módszertanát, mely a helyi senior lakosság önkéntesként való bevonására irányul.

Digitális és SMART megoldások

Ugyancsak Mátics Katalin intézményvezető közreműködésével podcast készült „A digitális és SMART megoldások, távfelügyeleti eszközök alapszolgáltatások terén való alkalmazásáról”, illetve egy ezt a témát feldolgozó újbudai konferenciára is meghívtuk az idősügyi szakembereket. A konferencián hangsúlyt kapott az Időskorúak lehetséges SMART igényeinek felmérése eredményeinek bemutatása. Kiemelésre érdemes az a tény, hogy a SMART eszközök már ma is az egészségügyi és szociális szolgáltatások integráns részét képezik, ugyanakkor nem helyettesíthetik a szolgáltató szakembert, „a vonal végén mindig ott van az ember is”.

A témához kapcsolódóan írásos összefoglalót készítettünk a 2022-es Düsseldorf MEDICA kiállításról, ahol évente bemutatják a legmodernebb SMART eszközöket, amelyek a gondozás és a rehabilitáció terén alkalmazhatóak.

Felmérés, elemzés készítése

„Az étkeztetés és a házi segítségnyújtás szociális alapszolgáltatások térítési díja budapesti kerületekben” témában készült felmérés és elemzés 10 budapesti kerület adatai alapján. A 2022. október hónapban érvényes térítési díjak képezték a vizsgálat tárgyát. Budai és pesti kerületek, valamint mindkét városrészből belső kerületek és peremkerületek is szerepelnek a felmérésben.

Röviden összegezve a vizsgált kerületek rendeletei széleskörű áttekintést nyújtottak a díjszámítás változatos technikai elemeiről, a számítási módokról, és az így képzett térítési díjakról. Minden megvizsgált budapesti kerületi önkormányzat törekszik arra, hogy a térítési díjakat a jövedelem függvényében differenciáltan állapítsa meg. Ennek érdekében jövedelmi kategóriákat állítanak fel. Minél több kategóriára tagolja egy-egy fenntartó az ellátottak lehetséges jövedelmét, annál árnyaltabb az ellátottak fizetési kötelezettségének differenciáltsága. Figyelemre méltó, hogy a rendelkezésre álló adatok szerint a vizsgált önkormányzatok minimum 4, maximum 23 jövedelmi fokozatot állapítottak meg, következésképp 4-23 -féle térítési díj kategóriában fizetnek a szolgáltatások igénybevevői. További tényezőket is figyelembe vettek egyes fenntartók (pl, egyedülálló-e a szolgáltatás igénybe vevője), illetve több más technikai elemet is bevontak a személyre szabott térítési díj meghatározásába.

Az egyéb tényezők, mintázatok részletes elemzése mellett két példát is tartalmaz az anyag, mégpedig azt, hogy hogyan alakul az étkeztetés térítési díja 130 ezer forintos nyugdíj esetén, és hogyan a házi segítségnyújtás díja 150 ezer forintos nyugdíj alapján.

Tájékoztatás, tanácsadás idős embereknek

A Gondosóra Program és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás

Az alapellátást nyújtó intézményekhez gyakran fordulnak az egyes kerületekben élő 65 év feletti emberek és hozzátartozóik tájékoztatásért a Gondosóra Programról.

Az érdeklődők gyakran nem látják át a Program és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás közti különbséget.

Számosan nem értik, miért ingyenes az egyik, miért fizetős a másik, illetve a gondosóra eszközön szeretnék a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás keretében megszokott gondozót elérni. Ezért kiemelten fontosnak a kétfajta szolgáltatás korrekt és pontos bemutatása, kiemelve, hogy a míg Gondosóra Program egy diszpécserközponton át saját családtagjaik bevonására épül, addig a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás 30 percen belül kiérkező szakembert biztosít, aki kulccsal be tud menni a lakásba és releváns segítséget nyújt az év minden napján 24 órában.