

**Budapesti Szociális Szakmatámogatási Hálózat- Idős Emberek Szociális Alapellátása
Munkacsoport**

A munkacsoport vezetője: Újbudai Szociális Szolgálat

1. A munkacsoport által szervezett szakmai műhelyek

A 2024. első félévi workshopok időpontja, témája, és a megjelentek száma

Sor-szám	Időpont	Téma	Fő
1.	2024. 03. 12.	WORKSHOP: Napirend és foglalkoztatás a demenciával élők nappali ellátásában	34
2.	2024. március-április	WORKSHOPHOZ KAPCSOLÓDÓ INTÉZMÉNYLTOGATÁSOK: Foglalkoztatás és napirend a demens nappali ellátásban	21
3.	24. 04. 09.	WORKSHOP: Kapcsolattartás, együttműködés a demenciával élő személyek hozzátartozóival, a gondozó családok támogatása	31
4.	2024.05.15.	SZAKMAI NAP: KEM-FEJÉR Szakmatámogatási gesztorszervezettel: „Önkéntesség” az idősek alapszolgáltatásában	15
5.	2024. 05.24	WORKSHOP: Digitális fejlődés, párhuzamos szolgáltatások? A jelző-rendszeres házi segítségnyújtás és a Gondosóra. Tapasztalatok, kompetenciahatárok, relevancia	30

A workshopok és a kapcsolódó intézménylátogatások rövid ismertetése

Az év első felében az Idős Emberek Alapszolgáltatásai Munkacsoport workshopjai az alapszolgáltatások 2 specifikus területét érintették, olyanokét, amelyek jelenleg nem tartoznak bele minden budapesti önkormányzat szolgáltatási kínálatába. A demenciával élők nappali ellátása és a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás témáit úgy dolgoztuk fel, hogy informatív és hasznos legyen ott is, ahol már működnek ezek az alapszolgáltatások, illetve ott is, ahol még most mérlegelik vagy tervezik ezeket a szolgáltatásokat. Ezzel bátorítani, támogatni is szerettük volna új szolgáltatások bevezetését. A célt elértük annyiban, hogy mind tapasztalt szolgáltatók, mind érdeklődők részt vettek azokon.

2024. 03. 12. Napirend és foglalkoztatás a demenciával élők nappali ellátásában

Két előadás hangzott el a témában:

Kovács Rita pszichológus, USZOSZ nappali ellátás vezető: „A demencia jellemzői, tünetei, a napi rutin kialakításának fontossága”. Az előadó hangsúlyt fektetett az állandó napirend főbb sarokpontjaira és az egyes napirendi elemek fontosságára, továbbá állandóság és biztonság korrelációjára.



Markotányos Zsuzsa: szociálgerontológus, USZOSZ nappali ellátás vezető „Foglalkoztató feladatok, játékok demens betegek számára” címmel tartott előadást, amelyben számos eset bemutatására is sor került.

Az előadások tudományos megalapozással a napi gyakorlatot mutatták be. Mindkét előadást részletgazdag, sok szemléltető fotóval ellátott prezentáció kísért, az előadások prezentációit később eljuttattuk minden résztvevőnek.

2024. március-április: Foglalkoztatás látogatások a demenciával élők nappali ellátásában

A workshophoz kapcsolódóan lehetőséget biztosítottunk foglalkoztatás-látogatásokra, amelyek helyszíne az Újbudai Szociális Szolgálat Keveháza utcai „Demensklub” és az Albertfalva „Demensklub” voltak. **A látogatások alkalmanként 1-2 személyes, 1-2 órás időtartamban, megfigyelő részvétel formájában zajlottak.** Az intézménylátogatásokra elsősorban a workshop résztvevői jelentkezhettek, és választhattak a két intézmény között. Szakmai tapasztalataink szerint az 1-2 órás részvétel érdemi képet ad a reális napi rutinról és foglalkoztatásról, mód van finom részletek, résztevékenységek megfigyelésére, ugyanakkor a körülményekhez képest a legkevésbé zavarja a demens nappali ellátás szolgáltatás klienseit. A résztvevők kaptak egy rövid bevezetést, bemutatta őket az intézmény munkatársa a klienseknek, illetve a klienseket a látogatónak, majd az intézmény rendes, napi rutin szerinti életében vettek részt. A látogatás végén a látogatók reflektálhattak a látottakra, illetve kérdéseket tehettek fel az intézményvezetőnek, illetve a napi foglalkozások vezetőinek is. A jelentkezők nagy számára és a látogatások ütemezésére tekintettel ez a szakmatámogatási forma két hónapot vett igénybe. Az érdeklődést jól jellemzi, hogy volt, aki több látogatáson is részt vett, illetve volt, aki mindkét klubot meglátogatta.

2024. 04. 09. Kapcsolattartás, együttműködés a demenciával élő személyek hozzátartozóival, a gondozó családok támogatása

Kovács Rita pszichológus, nappali ellátás vezető és Markotányos Zsuzsanna szociálgerontológus, nappali ellátás vezető, az USZOSZ munkatársai tartottak előadást és eseteket ismertettek, amelyekbe bekapcsolódtak a workshop résztvevői is.

A demenciával élő emberek esetében kulcsfontosságú, hogy az érintett személy hozzátartozója - aki lehet felnőtt gyerek, házastárs, testvér, egyéb rokon, – mindenekelőtt biztonságban tudja a nappali ellátást (klubot) igénybevevő családtagját. Így alapkérdés, hogy hogyan teremthető meg a bizalom légköre. A workshop további témái: Milyen támogatást igényelnek a családok a hétköznapi életük megszervezésében, a mindennapi életvitelben? Hogyan lehet megbeszélni az érintettel és a családdal, ha a nappali ellátás már nem a megfelelő szolgáltatás az igénybevevő számára? Tabu-e a bentlakásos intézményi elhelyezés? Az előadások alapján a demenciával élő emberek gondozásának legnehezebb sajátossága, hogy megfordulnak a családi szerepek, a testvérnek vagy felnőtt gyereknek egyfajta felelős szülői helyzetbe kell behelyezkednie, de bizonyos értelemben a házastársnak is, aki ráadásul sokszor magára marad minden eddigi és új szerepében is. Az előadók bemutatták a demenciával élő személyek családi gondozóit sújtó fáradtság és ambivalencia, valamint az anticipációs gyász okait, a gondozók támogatásának lehetőségét és fontosságát. A program végén az előadók elérhető szakirodalmat is javasoltak a résztvevőknek, amelyeket az emlékeztetőben is eljuttattunk mindenki számára.

2024. 05. 24. Digitális fejlődés, párhuzamos szolgáltatások? A jelzőrendszeres házi segítségnyújtás és a Gondosóra. Tapasztalatok, kompetenciahatárok, relevancia

A programon részt vett és tájékoztatót tartott dr. Andráczi-Tóth Veronika főosztályvezető, a Belügyminisztérium Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztálya vezetője.

A tájékoztató a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás (továbbiakban JHS) és a gondosóra összehasonlításával kezdődött. Fontos figyelemmel lenni arra, hogy a két szolgáltatás közötti hasonlóságok ellenére eltérő a két szolgáltatás alapja és a szolgáltatás célja is.

Dr. Andráczi-Tóth Veronika főosztályvezető asszony bemutatta azt a modellprogramot, amely 3 helyen, 1000 készülékkel valósult meg. Lényegében a gondosóra eszközt vonták be a JHS szolgáltatásba, amit az tett lehetővé, hogy a gondosóra készülék megfelel a jogszabályban előírt jelzőkészülék paramétereknek. A jelzőeszköz mellett a diszpécserközpontot is a Gondosóra program szolgáltatta. A résztvevőknek a modellkíséret során nem kellett térítési díjat fizetniük. A modellprogram sikere alapján nyílt meg a lehetőség arra, hogy a gondosóra alanyi jogon juttatott készülék felhasználásával is nyújtható legyen JHS. Ebben az esetben meghatározott létszámra szerződést szükséges kötni a Gondosóra Programmal. A személyi szolgáltatás nyújtható térítéses vagy térítésmentes módon is. Ez a lehetőség számos, elsősorban kisebb településnek előnyös, nem szükséges sem diszpécserközpontot működtetni, sem a készüléket biztosítani. Ugyanakkor a lehetőség nem korlátozódik ezekre a településekre, akár jelenleg működő JHS szolgáltatás is csatlakozhat a programhoz. Ebben az esetben a szolgáltatóknak a jelenlegi készülékeiket és diszpécserközpontjukat ki kell váltaniuk a Gondosóra által felkínált készülékekkel és központtal. A „hibrid megoldás” gondolata egyelőre megfontolás tárgyát képezi.

Dr. Andráczi-Tóth Veronika főosztályvezető, illetve a Belügyminisztérium Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztálya továbbra is biztosítja a rendszeres monitorozást és a Gondosóra Program Diszpécserközpontjába befutó hívások, esetek és megoldások elemzését, így lehetőség van a Program további fejlesztésére, finomhangolásokra.

A workshop második részében számos kérdés hangzott el, illetve tapasztalatokat, problémákat, dilemmákat jeleztek a JHS-t működtető intézményekből jött kollégák.

A jelenlevők a workshop végén egyetértettek abban, hogy a két szolgáltatás fejlesztése, integrációjuk lehetőségei számos kérdést és dilemmát vetnek fel, amelyek egy része a fejlesztési folyamatok szükségszerű velejárói, más részük elsősorban a jelenleginél bővebb és részletesebb tájékoztatással előzhető meg. Kiemelkedően fontos megállapítani az egyes szolgáltatási formákra vonatkozóan, hogy mely szereplő milyen felelősséggel vesz részt a szolgáltatási folyamatban.

2. A munkacsoportokon túl, hogyan nyújtott a szociális szolgáltatásoknak és a fenntartóknak szakmai segítséget? (Segítség szociális szolgáltatások megszervezéséhez, szakmai módszerek bevezetéséhez és alkalmazásához, valamint más szakmai kérdésekben, szakmai ajánlásokat, útmutatókat készít, melyet felterjeszt jóváhagyásra az NSZI és az EMMI részére)

- Az egyik kerület munkatársai kértek szakmatámogatási közreműködést a demens nappali ellátás tárgyában. Ezért egy külön program keretében Mátics Katalin intézményvezetővel áttekintették az ellátási forma koncepcionális, tervezési és szervezési kérdéseit. Az USZOSZ gazdasági munkatársával a szolgáltatáshoz kapcsolódó pénzügyi és elszámolási kérdéseket vették sorra, illetve konzultáltak a Keveháza „Demensklub” szakmai vezetőjével, munkatársaival, valamint megtekintették a délelőtti foglalkozásokat.



- Szakmai nap a Területi Szakmatámogatás Rendszer Komárom-Esztergom vármegyét és Fejér vármegyét lefedő gesztor szervezetével és KEM vármegyei intézmények munkatársaival. A Szakmai nap délelőttjén a kollégák az Újbudai Szociális Szolgálat bemutatását követően megtekintették az Keveháza utcai Idősek klubját és a demenciával élők nappali ellátását, illetve a fogyatékos személyek nappali ellátását, a támogató szolgálatot és a pszichiátriai betegek nappali ellátását.

A továbbiakban az USZOSZ önkéntes programját ismerték meg, egy átfogó előadást követően az USZOSZ önkéntes koordinátorai tartottak konzultációt és önkéntesek tapasztalatait ismerték meg.

- Egy másik gondozó szolgálat az étkeztetés területén kért segítséget tőlünk, a HACCP szabályozásáról. Az volt a kérdés, hogy az 50 fő feletti intézményeknél kötelező-e erre átállni elektronikus önellenőrzési rendszerre?

- Egy harmadik konzultációt kérő szociális intézmény igazgatója minőségfejlesztés, szolgáltatásfejlesztés, szolgáltatástervezés és optimalizálás témájában fordult szakmatámogatási konzultációért az USZOSZ-hoz.

3. Nyújtott segítséget a szolgáltatástervezési koncepciók kidolgozásához?

Nem érkezett ilyen igény.

4. Milyen új szakmai módszereket és új szolgáltatási formákat ismertetett meg? (A munkacsoporton és azon túl)

A Gondosóra Program, mint „jóléti szolgáltatás” igénybevételének módját, illetve a szociális alapszolgáltatók Gondosóra Programhoz kapcsolódó szerepét és lehetséges jövőbeli szerepeit részletesen megbeszéltük a 2024. május 24-én a workshopon. A Gondosóra 2023-tól került a 65 éven felüli lakosság számára bevezetésre. A felhasználók számának dinamikus növekedése, és a Jelzőrendszeres házi segítségnyújtással való kapcsolata új helyzetet jelent a szociális alapszolgáltató intézményeknek.

5. Tájékoztatta a hozzá forduló, az ellátást igénybe vevő személyeket a szociális ellátás igénybevételének feltételeiről, az eljárásról?

- Az Újbudai Szociális Szolgálatot néhány esetben megkeresték a Gondosóra Program diszpécserai, akik jelzéssel éltek olyan idős emberek ügyében, akiknek véleményük szerint szükségük lenne az idős emberek szociális alapszolgáltatásaira, azonban ezek eddig nem vették igénybe. Őket az intézmény munkatársai minden esetben megkeresték, tájékoztatták az igénybevehető szolgáltatásokról és ajánlották a releváns szolgáltatások igénybevételét számukra.

- Az USZOSZ a személyes, telefonon történő és e-mailes információadáson kívül egy Call Centert is üzemeltet, amelyre a 11. kerületen kívül is egész Budapest területéről érkeznek kérdések a szociális ellátás igénybevételének feltételeiről és igénybevételének módjáról. A kérdések a pénzügyi, természetbeni ellátásokra, az alapszolgáltatásokra és a bentlakásos intézmények igénybevételére egyaránt kitérnek. a Call Center munkatársai minden esetben tájékoztatják az érdeklődőket, függetlenül attól, hogy nem kerületi lakosok.

6. Szakmafejlesztési tevékenysége során készítettek-e szakmai ajánlásokat, útmutatókat?

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat „Idős Emberek Budapesti Szociális Szakosított Ellátási Szakmatámogatási Csoportja” vezetőjének felkérésére részanyagot készítettünk „Az idősek otthonába történő ellátás kihívásainak megoldásához” munkacímű Szakmai Ajánláshoz. A részanyag címe: „Kérelem befogadása utáni feladatok: Miként támogathatjuk az intézményi elhelyezésre várakozás ideje alatt az ellátottat és családját az alapellátásban?” .

7. Szerveztek-e konkrét ügyekben, krízishelyzetekben esetmegbeszéléseket?

Nem.

8. Szakmatámogatási tevékenysége keretében készítették-e statisztikákat, kimutatásokat, felméréseket, kutatásokat, elemzéseket?

Ebben a félévben saját kutatást, felmérést az USZOSZ nem végzett, azonban részt vettünk egy NSZI által készített, aktív idősödéshez kapcsolódó kutatás mérőeszközének tesztelésében. A tesztelésre Vajda Kinga, az NSZI munkatársa kérte fel az intézmény nappali ellátását.

9. Kérjük, mutassa be a szakmatámogatási tevékenységük keretében megvalósuló egyházi módszertani intézményekkel való együttműködésüket.

Budapesten az idős emberek ellátása terén az egyházak inkább szakosított ellátásokat (bentlakásos intézményeket) tartanak fenn, ezért itt nem hangsúlyos részükről az alapszolgáltatásokat érintő módszertani munka. Egyik kivétel a Budapest Főváros II. kerületi Önkormányzat IV. számú Gondozási Központ, amely a Gondviselés Háza Gondozási Központ keretében a Ferencesek fenntartásában működik, munkacsoportunk aktív tagja. Továbbá munkacsoportunknak tagja a Baptista egyház fenntartásában működő Tábita Alapszolgáltatási Központ, a Magyar Máltai Szeretetszolgálat Gondviselés Háza Szociális Alapszolgáltatásokat Nyújtó Integrált Intézmény, a Budapesti Zsidó Hitközség fenntartásában működő, idősek nappali ellátását nyújtó részlege, a Magyar Pünkösdi Egyház Országos Cigánymisszió Segítő Szolgálat, valamint a Bolla Árpád Evangélikus Szeretothon és a Katolikus Szeretetszolgálat XXIII. János Otthon.

10. AZ ORSZÁGOS MÓDSZERTANI MUNKACSOPORTOK MUNKÁJÁBAN VALÓ RÉSZVÉTEL (Pszych. országos munkacsoport alkalmait is ide kérjük)

Az Idős Emberek Szociális Alapszolgáltatásai munkacsoport nem meghívottja az Országos Módszertani Munkacsoportnak.

Ugyanakkor 2024. első félévében a KEM-FEJÉR vármegye Szakmatámogatási gesztorszervezet felkérésére közös Szakmai napot tartottunk, amely elsősorban az „Önkéntesség” témára fókuszált és a beszámoló 2. pontjában részletesebben is ismertettük.

11. KAPCSOLATTARTÁS A TERÜLETI SZOLGÁLTATÓKKAL, SZERVEZETEKEL, HIVATALOKKAL

- Ebben a félévben a Body Gard céggel konzultált az USZOSZ több ízben is, mivel ez az USZOSZ partnercége, emellett megközelítőleg 30 éve szolgáltat országsszerte több típusú segélyhívó készülékkel, több ezer ellátott otthonában. A segélyhívó készülékekre és a diszpécser munkára vonatkozó tapasztalataikat és műszaki véleményüket a „Digitális fejlődés, párhuzamos szolgáltatások? A jelző-rendszeres házi segítségnyújtás és a Gondosóra” workshop előkészítéséhez használtuk fel.

- 2024 április 24-én „Aktivitás, közösség, emberi méltóság” címmel konferenciát szerveztünk, amelyre meghívtuk az idős emberek szociális alapszolgáltatásai szakmatámogatási munkacsoport és hálózat tagjait, az újbudai szociális intézményeket és partnerszervezeteket és a XI. kerületben lakó idős embereket is, elsősorban a nappali ellátások klienseit. A programot Bakai-Nagy Zita, az Újbudai Önkormányzat alpolgármestere nyitotta meg. A konferencia középponti témái az emberi méltóság, az egészségben megélt időskor és az aktivitás megőrzése voltak, mindhárom témában tudományos feldolgozást és gyakorlat-orientált értelmezést is nyújtottak az előadók.

Szabó Judit Ágnes
USZOSZ

Mátics Katalin
USZOSZ