

Előterjesztés
A Társulási Tanács 2015. február 17-i ülésére

Tárgy: Tájékoztató a TÁMOP 5.4.9-11/1-2012-0014 kódszámú, „Komplex alapszolgáltatás-központú rendszer létrehozása a szervezet- és közösségfejlesztés eszközeivel az otthon közeli szolgáltatásért” című projekt előrehaladásáról, eredményeiről

Előterjesztő: Tilai László projektmenedzser

Megtárgyalta: Pénzügyi Bizottság

Tisztelt Tanács!

A projekt célja egy komplex alapszolgáltatási rendszer kialakítása volt, a szolgáltatások hatékonyságának növelésével. Az adott szolgáltatást egészében kell közvetíteni az ellátott és családja részére, az otthoni ellátásban (hangsúlyt helyezve a demenciában szenvedő idősekre). Elő kellett segíteni azt, hogy idős emberek minél hosszabb ideig saját lakókörnyezetükben maradhassanak, életminőségük javuljon, a családon belül felmerülő problémák szakszerűen kezelhetőek legyenek.

A modell-programba a 27 település lakosságát, a két integrált intézmény szakembereit, a háziorvosokat, és a hozzátartozókat valamint önkénteseket vonunk be.

Cél:

- A kistérség lakossága számára helyi „szociális biztonsági háló” kialakítása az otthonmegtartó ellátórendszer erősítésére
- Adekvát szolgáltatás nyújtás a kistérség lakossága részére a szociális alapszolgáltatások területén
- Magas színvonalú szakmai tudás átadása alap és kulcskompetenciák kialakításával, fejlesztésével, az érintett szakemberek részére
- A településen rendelkezésre álló közösségi erőforrás bevonása és felkészítése a speciális jelző- és támogató rendszerben való részvételre

Mi indokolta a program kidolgozását?

A Mosonmagyaróvári Kistérség településeinek lakossága előregedő. A huszonhét településen 2404 fő 80 év feletti ember él. Sok az egyedül élő időskorú, akik mindennapi életük során gyakran segítségre, támogatásra szorulnak. A jelenlegi alapszolgáltatás keretében működő étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, családsegítés elérhető a kistérség lakossága számára, mivel a Társulási megállapodást valamennyi település polgármestere aláírta. A szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatások a törvényi kötelezettségnek megfelelően működnek a településeken, de sok esetben a speciális igényekre nem tudtak megfelelő választ adni. A két integrált szociális intézmény szakemberei között a kommunikáció folyamatos, de nem volt elég hatékony, ezért az ellátó rendszer nem tudta az egyes szükségleteket komplexen kezelni. A bentlakásos idősotthonok túlterheltek, a várakozók száma 88 fő. (2014-es adat) Az időskorú lakosság körében emelkedő tendenciát mutat a demencia kórképpel rendelkezők száma. Szükséges volt a szolgáltatásfejlesztés a

„csalásban maradás” elősegítésére, annak érdekében, hogy az adott szolgáltatás egészében adjon választ az ellátott és családja részére az otthon közeli ellátás területén.

A program rövid bemutatása

Mosonmagyaróvár Térségi Társulás 27 településén egy rendhagyó otthon közeli szolgáltatásra nyílt lehetőség. Lényege, hogy elősegítse a településeken dolgozó szakemberek, háziorvosok, hozzátartozók és önkéntes segítők együttműködését az otthonmegtartó ellátórendszer erősítésében.

Speciális képzések zajlottak a Kistérségi Egyesített Szociális Intézmény és a Kistérségi Gyermekjóléti és Családsegítő Szolgáltató Központ szakemberei részére és felkészítések a programban résztvevő hozzátartozók, önkéntesek részére. Az idős gondozás iránt megnövekedett igény miatt már nem volt elegendő a hagyományos ellátási forma. A szakmai tapasztalatok igazolják, hogy a demenciát betegek otthoni gondozása számos előnyt nyújt az egészségügyi intézményekhez viszonyítva, azonban nagyobb terhet ró a családokra. A modell-program segítségével ezek a problémák részben áthidalhatóvá váltak, a betegek szellemi és fizikai helyzete is fejleszthető az otthoni környezetben. Mindezen felül elengedhetetlen volt az önkéntesek bevonása és egy helyi biztonsági háló kialakítása, hogy a települések önellátóbbá váljanak, kevesebb anyagi ráfordítással tudjanak segítséget nyújtani.

Jelen projekttel a szociális és gyermekjóléti szolgáltatások szorosabb együttműködését céloztuk meg, melynek során a jelzőrendszer hatékonysága nő, a reagálási idő csökken, az ellátott hamarabb kerül a rendszerbe, minden rászoruló hozzáfér az adekvát szolgáltatáshoz.

Bármelyik szolgáltatáshoz fordul először a segítséget kérő, a tájékoztatás minden ellátásra vonatkozóan biztosított lesz és a rendszerben dolgozó szakemberek egymás munkájáról, területi összekapcsolódásukról is informáltabbak lesznek. A szakembernek az önkéntes koordinátorral történő kapcsolat tartása is lényeges elem a hatékony, rugalmas, szükséglet orientált, otthon közeli ellátás biztosításában.

A szakemberek képzése több lépésben, szervezetfejlesztés keretein belül történik. A két intézmény alapszolgáltatásban dolgozó munkatársai szervezetfejlesztő, csapatépítő tréningeken vesznek részt, melynek célja a szociális és gyermekjóléti alapszolgáltatásban dolgozó szakemberek együttműködési és - a kompetencia határok megtartása melletti - közös feladat ellátási képességének fejlesztése.

A megnövekedett feladatellátás következtében a dolgozóknak is szükségük volt a segítségre a mindennapi problémák ventilálására, ezért a képzési modul részét képezte a szupervízió.

A házi segítségnyújtásban dolgozó szakemberek részére gerontológiai gondozó és szociális gondozó, szervező képzést nyújtottunk a projekt keretein belül. A képzés célja, hogy olyan szakemberek biztosítsák az ellátást

- Akik a betegek holisztikus szemléletű terápiájában komplex gondozást tudnak nyújtani.
- Nemcsak a szociális ellátásról gondoskodnak, hanem aktívan közreműködnek az életminőség javításában mentális gondozással. Ezáltal a szakemberek képesek lesznek segítséget nyújtani az életkornak megfelelő egészségi állapot megőrzésében, a betegségek megelőzésében, a beteg állapotának stabilizálásában, az egészség helyreállításában, a szenvedések enyhítésében, a beteg ember méltóságának megőrzésében, és a hozzátartozók az ápolási feladatokban történő részvételének elősegítésében.

A KGyCsSzK szakemberei számára mediációs képzést szerveztünk, melynek közvetlen eredménye, hogy a szakemberek kommunikációja tudatosabbá válik, könnyebben átlátják, és megoldják a konfliktus helyzetet.

A közvetítés technikájának elsajátításával a konfliktus lényegét, szereplőit megismerve, az időskorú panaszát meghallgatva szakszerű segítséget tudnak nyújtani.

Közvetett eredménye, az egészséges családi kapcsolat segítése családlátogatással, a családokkal folytatott problémafeltáró beszélgetések kezdeményezésével.

A hozzátartozók felkészítése az időskorúak állapot változására, megváltozó szokásaira, felvilágosító programok szervezése az időskorú családtag elfogadása érdekében.

A közvetett célcsoport tagjai a hozzátartozók, akik az időskorú családtagjukról gondoskodnak. Speciális felkészítés keretén belül váltak képessé az időskorúak napi élettevékenységét támogató szakszerű segítségnyújtásra (személyi higiénés gondozás, balesetmentes mozgatás, elsősegélynyújtás, öltöztetés, étkeztetés). E felkészítés keretén belül a demens betegek hozzátartozói tájékoztatást kaptak a demencia jellemzőiről. A program keretében került sor az önkéntesek toborzására és ismereteik bővítésére is. A fiatal és kortárs önkéntes csoport tagjai is részt vettek a felkészítő előadásokon, majd feladatuk volt a közösen összeállított, évszakokra bontott, speciális akciótervben foglaltak megvalósítása.

A program megvalósításának módszere

Akkreditált képzések

Az adekvát gondozás megvalósítása érdekében a szociális szakemberek részére *gerontológiai gondozó és szociális gondozó, szervező* képzés. Ezáltal a szakemberek képessé váltak segítséget nyújtani az életkornak megfelelő egészségi állapot megőrzésében, a beteg ember méltóságának megőrzésében, és a hozzátartozók ápolási feladatokban történő részvételének elősegítésében.

Mediációs tréningek

A szociális szakembereknek a munkát segítő konfliktuskezelő módszer gyakorlat orientált képzése. A projektbe beépített készségfejlesztő tréning a mediációban használt technikák minden napi munkába történő átültetéséhez nyújtott segítséget.

Felkészítések

Hozzártartozók részére: elsősegély ismeretek, ápolási-gondozási- jogi ismeretek, kommunikációs gyakorlat, gyakorlati útmutató az otthon gondozás hatékonyabbá tételéhez.

Felnőtt és fiatal önkéntesek részére: szociális alapismeretek, kommunikációs gyakorlat, szituációs gyakorlat, közösségfejlesztés.

Háziorvosok részére: tájékoztató előadások

Szervezetfejlesztés

Szolgáltatásszervezés. A szükséges struktúra átalakítások előkészítése, elvégzése.

A projekt hatékonyságának fejlesztése. A munkatársak motiválásának eszköze.

A intézményekben és a projekt hatókörében érintett egyéb szervezeteknél jelentkező, a változásokból adódó konfliktus kezelésének terepe.

Közösségfejlesztés, hálózatépítés

A kistérség településein olyan alternatív, önkéntesek bevonásával működő jelzőrendszer kialakítása, amelyre támaszkodva az alapszolgáltatásokat ellátó szociális és gyermekjóléti intézmények hatóköre kibővíthető, olyan célcsoportok is elérhetőek, amelyek eddig nem kerültek a szociális ellátórendszer látókörébe.

A program eddig elért és várható eredményei

A modell program eddig elért eredménye, hogy a szakemberek részére szervezett magas színvonalú szakmai képzés röviddel a befejezés előtt van. A program keretében biztosított képzésben összesen 18 fő vett részt. Ők a záróvizsgák abszolválása után gerontológiai gondozó, illetve szociális gondozó, szervező képesítést kaptak. Lemorzsolódás nem volt.

70 dolgozó részére tartottunk csapatépítő tréninget, ahol a munkatársak partnerként lehettek jelen, együtt megfogalmazva azt, hogy közös cél a projektben tervezett újszerű szolgáltatásszervezés. A projektben érintet szereplők képviselőinek tartott workshopok során kialakult, megerősödött az új modell működtetéséhez szükséges dolgozói elkötelezettség. A szervezetfejlesztés eredményeként a két szociális intézmény dolgozói között hatékonyabbá vált a munkakapcsolat.

Folyamatosan és jó ütemben zajlott a projekt központi eleme, a szolgáltatások közösségi erőforrások bevonásával történő erősítése. Körvonalazódott a kistérség településein olyan alternatív, önkéntesek bevonásával működő jelzőrendszer kialakítása, amelyre támaszkodva az alapszolgáltatásokat ellátó KESZI és KGyCsSzK hatóköre kibővíthetővé vált. Olyan célcsoportok is elérhetőek, amelyek eddig nem kerültek a szociális ellátórendszer látókörébe. Intenzív a civil szervezetek részvétele a helyi biztonsági hálók kialakításában, valamint a települések sajátosságaira fókuszáló négy évszak akcióterv elkészítésében. Két településen a helyi polgárőr csoport vállalta a feladatot, másutt kortárs önkéntesek (nyugdíjas klubok).

A projekt második felétől indított hálózatfejlesztési workshopok azokat a változási folyamatokat erősítették, amelyek az intézményi kereteken és a települési szinten elvárt kooperáción túl a kistérségi együttműködést fokozzák.

A program hatékonyságát elégedettségi kérdőív kitöltésével kontroláltuk.

A vártnál is nagyobb nehézséget okozott a házi orvosok bevonása a programba, annak ellenére, hogy egy nagyon elköteleződött házi orvos segít az együttműködés és a folyamatos kapcsolat kialakításában.

A modell program elvárt eredménye a Családsegítő Szolgálatra telepített koordinációs központ, ami összefogja és irányítja a szakembereket és a helyi humán erőforrást a feladatellátásban. A rendszer ez által hatékonyabbá, a feladatellátás komplexebbé válik. Egyrészt a szakemberek részére magas színvonalú szakmai tudás átadása a szakma szabályain túlmutató feladatellátást tesz lehetővé alap és kulcskompetenciák kialakításával, másrészt felkészültebbé válik a településeken rendelkezésre álló közösségi erőforrás a speciális jelzőrendszerben való részvételre, illetőleg a gondozásra szoruló személy családban maradásának elősegítésére. A szakemberek képzése szemléletváltást és megerősítést ad számukra, így várhatóan csökken a fluktuáció és nő a motiváltság. Az önkéntesek a program során megszerzett tudásukat a hatékony feladatellátásban jól tudják alkalmazni, közösségformáló szerepük nő, melynek fennmaradásában a települési döntéshozók is érdekelté válnak.

A projekt kapcsán létrejött egy interaktív kommunikációs csoport is a program jelszavával: „Együtt, Egymásért, Otthon!” Ennek helye a napjainkban egyre szélesebb körben használt és ismert facebook felület. ([facebook.com/Együtt Egymásért Otthon](https://facebook.com/EgyuttEgymasertOtthon))

A projekt szakmai megvalósítása 2014.november 03-án befejeződött. A projekt záró elszámolását benyújtottuk, a záró helyszíni ellenőrzés is lezajlott 2015. január 06-án. A támogató szervezet végső jóváhagyását követően a megvalósítás utolsó összegét is megkapja a Társulás, pénzügyileg is lezárulhat a projekt. Ennek időpontja az idei év első negyedévében várható.

Csendes Ibolya , a projekt szakmai vezetője

Tilai László, projektmenedzser