

Készült a SZOCEG Nonprofit Kft. megbízásából az EFOP-1.9.8-17-2017-00012 számú, „Szervezeti hatékonyságnövelés a SZOCEG Nonprofit Kft.-nél” elnevezésű projekt keretében

## **JÓ GYAKORLAT-TÁR**

## TARTALOMJEGYZÉK

<b>A JÓ GYAKORLAT-TÁR ÖSSZEÁLLÍTÁSÁNAK CÉLJA</b>	<b>3</b>
A jó gyakorlat-tár összeállításának célja	3
A jó gyakorlat-tár összeállításának módszere	3
A jó gyakorlat-tár alkalmazása	4
A gyakorlati alkalmazhatóság feltételei várható eredményei	4
Jó gyakorlat-tár	5
<b>A SZOCEG Nonprofit Kft. saját jó gyakorlatai</b>	<b>5</b>
1. Jó gyakorlat: Idősekkel és hozzátartozóikkal való kapcsolattartás fejlesztése	5
2. Jó gyakorlat: Idősekkel és hozzátartozóikkal való kapcsolattartás a pandémia idején	10
3. Jó gyakorlat: A generációk közötti kapcsolat erősítése	14
4. Jó gyakorlat: A demens idősök életének megkönnyítése és meglévő képességeik fejlesztése	17
5. Jó gyakorlat: Az idősök hitélet-gyakorlásának segítése	20
6. Jó gyakorlat: A nehezebb mobilitású lakókról való gondoskodás	23
7. Jó gyakorlat: Programok és lehetőségek az idősök számára	25
8. Jó gyakorlat: A dolgozók munkahelyi hangulatának javítása	27
9. Jó gyakorlat: Dolgozói csapat erősítése	29
10. Jó gyakorlat: Nyitott ajtó elve	32
11. Jó gyakorlat: Biztonságos látogatási lehetőség megteremtése bentlakásos intézményben	35
<b>Más szervezetek bevezetésre javasolt jó gyakorlatai</b>	<b>37</b>

12. Jó gyakorlat: Idősek Szabadegyeteme	37
13. Jó gyakorlat: Önsegítő csoportok szervezése	41
14. Jó gyakorlat: Az ellátottak fejlesztése	45
15. Jó gyakorlat: Közös döntések	47
16. Jó gyakorlat: Generációk közötti együttműködés	49
17. Jó gyakorlat: Tanácsadás, ismeretterjesztő előadássorozat a hozzátartozók részére	53
18. Jó gyakorlat: Családokkal, hozzátartozókkal fenntartott szoros kapcsolat	57
19. Jó gyakorlat: Rugalmas műszakbeosztás	59
20. Jó gyakorlat: Fejlesztés pályázatok útján	61
21. Jó gyakorlat: Összefogás, jó gyakorlatok feltérképezése	63
22. Jó gyakorlat: Önkéntesek	65
23. Jó gyakorlat: Nyitott csütörtök	67
24. Jó gyakorlat: Többféle kommunikációs csatorna használata	69
25. Jó gyakorlat: Képzés	72
26. Jó gyakorlat: Senior segítő	74
27. Jó gyakorlat: Munkára hangolás	76
28. Jó gyakorlat: A dolgozók motiválása	78
29. Jó gyakorlat: Dolgozók előzetes felmérése	80
30. Jó gyakorlat: Az új munkatársak gondos kiválasztása	82
31. Jó gyakorlat: Sorstárs segítség módszere	85

**FORRÁSJEGYZÉK** **88**

# **1. A JÓ GYAKORLAT-TÁR ÖSSZEÁLLÍTÁSÁNAK CÉLJA**

## **1.1. A jó gyakorlat-tár összeállításának célja**

A jó gyakorlat-tár a szervezet intézményein belül már működő gyakorlatokat és a jövőbeli fejlesztésként javasolt gyakorlatok bemutatását foglalja magába. Az eddig "szokásjog" alapon működő és gyakorlatban bevált folyamatok pontos dokumentálása és széleskörű megosztása által ezek a gyakorlatok a jövőben tudatosan és minden intézmény által alkalmazhatóvá válnak. Az intézményi jó gyakorlatok megismerése, a tapasztalatok összegzése teremti meg annak alapját, hogy rendezett formában álljon az intézmény rendelkezésére egy közösen használható és közösségi szemléletben fejleszthető jó-gyakorlat tár. A jó gyakorlatok lényege a megvalósítási folyamatban rejlik, olyan módszerekre vagy technikákra utalnak, amelyek konzekvensen jobb eredményeket produkálnak az adott cél elérésére irányuló más módszerekkel szemben. A gyakorlatok mérése, jó gyakorlattá történő minősítése elengedhetetlen ahhoz, hogy hatékony és eredményes folyamatok kerüljenek kialakításra. A saját szervezet gyakorlatán túl, más hazai jó gyakorlatok összegyűjtése is hasznos tudásalapot biztosít a jövőbeni fejlesztésekhez, együttműködő partnerekkel történő közös munkához.

## **1.2. A jó gyakorlat-tár összeállításának módszere**

A SZOCEG Nonprofit Kft. számára készült jó gyakorlat-tár létrehozása alapvetően kétféle forrásból táplálkozott. Elsődlegesen az intézmények vezetőivel készítettünk interjút, amelyek alapján létre tudtuk hozni a szervezet saját intézményei által már használt jó-gyakorlatok tárárt annak érdekében, hogy ezen gyakorlatokat a szervezet minden intézménye megismerhesse és bevezethesse saját gyakorlatába. Emellett további hazai szervezetek jó gyakorlatait felhasználva összegyűjtöttünk olyan jó gyakorlatokat is, melyek szintén relevánsak és jól használhatók lehetnek a SZOCEG Nkft. intézményei számára.

### **1.3. A jó gyakorlat-tár alkalmazása**

A saját társ-intézmények jó gyakorlatainak megismerése és alkalmazása, valamint más intézmények jó-gyakorlatainak megismerése és bevezetése, illetve a tapasztalatcsere segítséget nyújt ahhoz, hogy az intézmények vezetői szélesebb perspektívát és változatosabb eszköztárat kapjanak az intézmények szolgáltatásait érintő kérdéskörökben. A jó-gyakorlat tár ezen kívül az aktuálisan felmerülő problémák gyorsabb és hatékonyabb megoldásában is hasznos lehet az intézmények számára.

### **1.4. A gyakorlati alkalmazhatóság feltételei várható eredményei**

A jó gyakorlatok olyan módszerek vagy tevékenységek, melyek újszerű és építő jellegű technikákat foglalnak magukban és már bizonyítottan sikeresek. Fontos, hogy a kiválasztott jó gyakorlatok illeszkedjenek az intézmények szolgáltatásaihoz, profiljához, és rendelkezésre álljanak a megvalósításhoz szükséges feltételek. Szintén lényeges, hogy a kiválasztott gyakorlatok fejleszthetők és fenntarthatók legyenek, ezáltal is elősegítve a hatékony működést. Emellett az egyik legfontosabb kritériuma a jó gyakorlatoknak, hogy pontosan dokumentálható legyen, mely elengedhetetlen feltétele annak, hogy a többi intézmény részére könnyen átadható és jól kommunikálható legyen. Ezért is fontos a jó gyakorlatok feltérképezése és a lehető legpontosabb leírása.

A folyamat lényegi eleme tehát a jó gyakorlat kiválasztása, vizsgálata és értelmezése. Fontos, hogy olyan gyakorlatokat válasszunk, melyek jellemzői és feltételei összeegyeztethetők az intézményünkkel, illetve szolgáltatásainkkal.

Minden jó gyakorlatnak más a fókusza, más nézőpontból és más módszerrel, eszköztárral közelít meg egy-egy kihívást, vagy egy-egy szolgáltatás fejlesztését, azonban összességében a szolgáltatások minősége fejlődhet és javulhat.

## 1.5. Jó gyakorlat-tár

### 1.5.1. A SZOCEG Nonprofit Kft. saját jó gyakorlatai

#### 1. Jó gyakorlat: Idősekkel és hozzátartozóikkal való kapcsolattartás fejlesztése

A XXI. század sajátos élethelyzetei miatt egyáltalán nem ritka, hogy családok, hozzátartozók több száz vagy akár ezer kilométerre élnek egymástól. Ez a helyzet sokszor akkor sem változik, ha a családtag bentlakásos intézménybe kerül. Ilyenkor talán még fontosabb a rokonokkal, közeli és távoli család tagjaival való aktív kapcsolattartás, hisz a megváltozott élethelyzetekben mindenki számára fontos az, hogy támogatva érezze magát szerettei által.

Azért is fontos erősíteni a bentlakókban, nem csak a saját közösségükhöz, de barátaikhoz, rokonaikhoz való tartozás érzését, mert egy erős családi és baráti háttér növelheti a biztonságérzetét. Az, hogy a lakók mennyire érzik erősnek az intézményen kívüli kapcsolataikat, közvetlenül hatással van az általános jóllétükre, és ezáltal a másokkal való együttélés minőségére is.

Azonban nem csak az újonnan beköltözőknél és azoknál, akik messze laknak szeretteiktől fontos a rendszeres kapcsolattartás lehetőségének kialakítása, hanem azok esetében is, akiket rendszeresen személyesen is látogatnak, hiszen időről időre előfordulhat az intézmények életében, hogy bizonyos megbetegedési hullámok következtében - pl. influenza - az látogatások lehetősége korlátozottá válik.

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	SZOCEG Nonprofit Kft. - Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja
	<b>Tagintézmény címe</b>	7741 Nagykozár Kossuth L. u. 28.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Bentlakásos és nappali ellátás időskorúak részére.
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Ügyvezető: Kocsis József Intézményvezető: Kőröshegyi Diána Klubvezető: Deák Barbara
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 72 473 595

	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	nagykozar@szoceg.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Idősekkel és hozzátartozóikkal való kapcsolattartás fejlesztése	

### **A jó gyakorlat célcsoportjai**

A célcsoportot az intézményben lakó idősek, a nappali ellátásban részesülő klubtagok, valamint a gondozottak családtagjai alkotják.

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

A Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja biztosítja az emberhez méltó, tartalmas, kiegyensúlyozott éveket időskorban is, megváltozott életkörülmények mellett is. Az intézményben 18 fő idős részesül bentlakásos gondozásban, és 45 főt támogatnak a nappali ellátás keretében. Az intézmény egyrészt az idősek otthonát foglalja magában: akadálymentes környezetben két-, három- és négyágyas szobákban élhetnek itt az ellátottak. Másrészt az intézmény keretein belül idősek klubja is működik, ahová a faluban élő szépkorúak is naponta ellátogathatnak és ebédelhetnek.

#### Problémafelvetés:

Az idősek tartalmas időtöltésének megszervezése, az időskorúak kapcsolatainak megerősítése, kapcsolattartási lehetőségeinek fejlesztése elengedhetetlenül fontos az életminőségük javítása szempontjából, mind a bentlakásos, mind pedig a nappali ellátásban részesülők számára. Ehhez szükségessé vált:

- Az intézmény, a bentlakó idősek, a nappali ellátásban részesülő idősek, valamint a hozzátartozók közötti kapcsolattartás erősítése.
- Az információáramlás javítása, korszerűsítése az intézmény és a hozzátartozók között.
- Az információáramlás javítása, korszerűsítése az intézmény és a nappali ellátásban részesülő idősek között.
- A személyes kapcsolatok erősítése a gondozásban részesülők és az intézmény munkatársai között.

A folyamatok fejlesztési lehetőségeinek megtalálása vezetői coaching és tanácsadási folyamatok keretében történt. A jó gyakorlat bevezetésére a SZOCEG Nonprofit Kft. intézményei közül elsőként a Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központjában került sor.

### **A jó gyakorlat leírása**

A hozzátartozókkal való kapcsolattartást munkatársaink azzal segítik, hogy összegyűjtik a bentlakók hozzátartozóinak elérhetőségeit, majd intézményi szinten értesítjük őket rendezvényeinkről, amelyekre ők is ellátogathatnak. A kapcsolattartás telefonon, valamint e-mail-en keresztül történik.

Havonta megjelenő klubmagazint adunk ki, amelyben az intézmény törekszik nem csak a gondozottak, de hozzátartozóik megszólítására, informálására is az intézmény életéről, hírek, történetek formájában.

A hozzátartozók részére zárt Facebook csoportot hoztak létre, ahol ugyancsak a folyamatos információszolgáltatás áll a középpontban, képek, rövid történetek formájában, illetve a hozzátartozók itt is feltehetik kérdéseiket szeretteikhez kapcsolódóan.

A klubban és a bentlakásos intézményben dolgozó kollégák a mélyebb személyes kapcsolat kialakításának érdekében a gondozottakkal egyénileg is foglalkoznak. Áttekintettük, melyik idős kihez fordul szívesebben, melyik munkatársat érzi magához közelebb, és ennek mentén elosztottuk az idősök gondozását a kollégák között. A tapasztalatok szerint a munkatársak sokkal szívesebben, lelkesebben törődnek, viselik szívükön az idős sorsát így, hogy mindenkinek van saját gondozottja. A szorosabb kapcsolat egy alapvetően jobb kapcsolati minőséget eredményezett a munkatársak és a gondozottak között, így a munkával járó nehézségek is könnyebben kezelhetővé váltak. A kapcsolat javítása következtében a munkatársak szívesebben, lelkesebben törődnek a gondozásuk alatt álló idősökkel, ezáltal egyrészt a munkatársak esetében megelőzhető, tompítható a kiégés esélye, másrészt a gondozottakra is egyértelmű pozitív hatással van a kitüntetett, csak rájuk irányuló figyelem. A munkatársaknak ezáltal tágult a komfortzónájuk, hiszen a kötelező feladatokon túl szükség esetén plusz feladatokat is vállaltak, akár házhoz is kimentek a nappali ellátásban résztvevőkhöz, ahol plusz, a munkakörükhöz alapvetően nem tartozó tevékenységekben is segédkeztek szükség esetén.



## **A jó gyakorlat jelentősége**

A gondozottakkal való fókuszált kapcsolattartás a munkatársak esetében pozitív hatással van mindkét félre a folyamat során. A munkatársak kevésbé érzik terhesnek a munkát, a kiégés esélye csökkenthető, a másik oldalon pedig a kiemelt figyelem, a magasabb minőségű törődés jobb közérzetet és jobb életminőséget, szeretetteljesebb közeget eredményez a gondozott számára.

A bentlakók és a klubba járók jobb közérzete nem marad rejtve a hozzátartozók előtt sem, akik egyértelműen érzékelik a jobb hangulatot, és ezáltal maguk is nyugodtabban tudják végezni mindennapi teendőiket, intézményi oldalról pedig a velük való kapcsolattartás kevesebb nézeteltéréssel jár, ezáltal kiegyensúlyozottabbá válik.

Az internet lehetőségeinek kihasználásával, a Facebook csoport lehetőségével az azonnali és nagyobb közeget elérő információátadás is könnyebbé válik, hiszen nem kell mindenkit egyesével telefonon értesíteni az intézményben zajló eseményekről, valamint a szóbeli, rövidebb információátadás helyett lehetősége van hosszabb beszámoló megírására is, amit mindenki akkor olvas el, amikor ideje engedi. Sokat jelentek a hozzátartozók számára a mindennapi életképek is, melyek segítségével szerettükről nem csak hallanak, vele telefonon nem csak beszélgetni tudnak, de saját szemükkel látják is, hogy minden rendben van, ez pedig megnyugvást jelenthet a számukra.

## **Alkalmazhatósági terület**

Az általunk felsorolt módszerek az bentlakásos idősgondozás, házi segítségnyújtás, illetve a szociális segítség bármely területén alkalmazhatóak.

A nappali ellátásban lévőekkel kialakított erősebb kapcsolat javítja a szolgáltatás minőségét is, védelmet jelent a munkatársak számára a kiégés ellen, és az otthon lakók számára pedig az elszigetelődés, személyes kapcsolatok hiányával szemben jelent stabil ellenpontot.

Az intézmény számára is pozitívumokkal jár, ha a bentlakók és ellátottak erős kapcsolati hálóval rendelkeznek és folyamatos kapcsolattartás a jellemző, hiszen ez jó hatással van a bentlakók mentális és fizikai állapotára is. A hozzátartozói oldalról pedig az internet által biztosított folyamatos információadás lehetősége egy kiegyensúlyozottabb kapcsolatot eredményezhet az

intézmény és a hozzátartozó között, mely által elkerülhetőek a kommunikációs csúszások és csökkenthető a konfliktust eredményező helyzetek száma is.

A jó gyakorlat a továbbiakban a SZOCEG Nonprofit Kft. többi intézményénél is bevezetésre kerülhet majd, hiszen ezek az újítások nem igényelnek nagy pénzügyi erőforrás befektetést, így könnyen átvehetőek.

## 2. Jó gyakorlat: Idősekkel és hozzátartozóikkal való kapcsolattartás a pandémia idején

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	SZOCEG Nonprofit Kft. - Szociális Ellátó Központ Decs
	<b>Tagintézmény címe</b>	7144 Decs, Ady E. u. 4-6.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Bentlakásos és nappali ellátás időskorúak részére.
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Ügyvezető: Kocsis József Intézményvezető: Farkas Anikó
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 74 595 090
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	decs@szoceg.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Idősekkel és hozzátartozóikkal való kapcsolattartás a pandémia idején	

### A jó gyakorlat célcsoportjai

A célcsoportot az intézményben lakó idősek, a gondozottak családtagjai és az intézményben dolgozók alkotják.

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

Az Országos Tisztifőorvos 2020. március 17-én kiadott határozata alapján látogatási tilalom lépett életbe valamennyi bentlakásos szociális intézményben. Kiemelt kockázatú helyszínek az idősoththonok a koronavírus-járványban. A látogatási tilalommal egyidejűleg a bentlakásos intézményekből való kijárási is tilos az ott lakóknak.

A járvány miatt kihirdetett egészségügyi veszélyhelyzet az intézményben dolgozóktól jóval nagyobb erőfeszítéseket és áldozatot követelnek. A szociális területen dolgozók felkészülten és fegyelmetten segítik a koronavírus-járvány idején is a legvesélyeztetettebb emberek életét a nap 24 órájában.

Kockázatot jelentenek önmagukban azért, mert sokan vannak egy helyen, és azért is, mert lakóik idős, gyakran krónikus beteg emberek, akikre a vírus különösen veszélyes.

Emiatt az időskorúak hozzátartozói sem léphetnek be az intézménybe, ami a kapcsolattartást is nehezíti. A korábban kialakított látogatási rend hiánya miatt az időskorúak mentálhigiéniás állapota érdekében is szükséges a járványügyi szabályok szigorú betartásával a személyes kapcsolattartás megszervezése.

## **A jó gyakorlat leírása**

Általános elv a sokkal körültekintőbb higiéniai protokoll és a minél kevesebb személyek közötti kapcsolat kialakítása.

Minden intézményben létre kell hozni egy csoportot, vagy legalább ki kell jelölni egy személyt, aki az adott intézményben a koronavírus-fertőzések megelőzésével, illetve az esetlegesen kialakuló járványokkal összefüggő feladatokért felelős.

Az intézményvezető felelős a koronavírus-fertőzés megelőzéséért, hogy minden dolgozó megkapja a szükséges oktatást, a megfelelő kézfertőtlenítő szereket és egyéni védőeszközök is rendelkezésre álljanak. Ki kell jelölni egy olyan dolgozót, aki az intézmény valamennyi dolgozójának az oktatásáért felelős. Gondoskodni kell arról, hogy az intézményben dolgozó, illetve oda belépő valamennyi személy megfelelő kézfertőtlenítést végezzen és ügyeljen a köhögési etikettre. Az idősek otthonaiban most különösen fontos a felületek és a környezet rendszeres takarítása és fertőtlenítése.

A látogatási tilalom értelmében a hozzátartozó nem léphet be az intézménybe, illetve a lakó sem mehet ki az intézményből. A decsi intézmény dolgozói – a higiéniai szabályok betartása mellett - kijelöltek egy vonalat az intézmény bejáratánál, ameddig a nővérek kikísérik a lakókat az ajtóban álló hozzátartozóig. Amennyiben kommunikatív a lakó, úgy az ajtót kinyitják pár percre, így tudnak beszélni és látni egymást a családtagok.

Ha a lakóknak van mobiltelefonja, abban az esetben könnyebben tudnak kapcsolatot tartani. Fontos a hozzátartozók biztatása, hogy minél gyakrabban hívják fel családtagjaikat és kommunikációjuk ne merüljön ki a koronavírussal kapcsolatos hírek, problémák átbeszélésében. Meséljenek a velük történt hétköznapi dolgokról, idézzenek fel közös, pozitív élményeket. Biztassuk, hogy vegyen részt az intézményi közösségépítő programjaiban.

A család a jelenlegi helyzetre való tekintettel nem vehet részt az eseményeken például Anyák napja, Karácsony, ezért arról videók és képek készülnek, melyeket e-mailben továbbítanak a hozzátartozóknak.

### **A jó gyakorlat jelentősége**

Időseinket védenünk kell és türelemmel kell feléjük fordulni, hiszen ez az állapot számukra is nagy megterhelést jelenthet. A hosszú hetekig tartó bezártság hatásai bárkinél megjelenhetnek. Az elszigeteltség és fizikai távolságtartás, a társas támogatás hiányát is jelentheti az idősök számára. Családjuk, rokonaik nem látogathatják őket és nincs elég lehetőségük a szociális interakcióra. Az ebből fakadó egyedüllét miatt az idősök lelki és testi egészsége is veszélynek van kitéve. A magány érzése depresszióhoz vezethet, növelheti a magas vérnyomást és a szív-és érrendszeri megbetegedések valószínűségét, gyengíti az immunrendszert.

Éppen ezért fontos, hogy ne csak fizikailag, de lelkileg is gondoskodjunk idős hozzátartozóinkról lehetőségeinkhez mérten.

### **Alkalmazhatósági terület**

Az általunk felsorolt módszer a bentlakásos idősgondozás területén alkalmazható.

Az idősök számára is sokat jelent az, hogy szeretteik még ha távol is vannak tőlük a nem személyes kapcsolattartás (e-mail, fotó) által is aktív résztvevőik lehetnek életüknek. A hozzátartozói oldalról pedig az internet által biztosított folyamatos kapcsolattartás által csökkenthető a lehetséges konfliktusok száma. A pozitív hatás az intézményben is jelentkezhet,

mivel a bentlakók mentális és fizikális állapota javulhat, így a gondozókkal való kapcsolatuk is nyugodtabb és kiegyensúlyozottabb lehet.

A jó gyakorlat a továbbiakban a SZOCEG Nonprofit Kft. többi intézményénél is bevezetésre kerülhet majd, hiszen ezek az újítások nem igényelnek nagy pénzügyi erőforrás befektetést, így könnyen átvehetőek.

### 3. Jó gyakorlat: A generációk közötti kapcsolat erősítése

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	SZOCEG Nonprofit Kft. - Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Sellye
	<b>Tagintézmény címe</b>	7961 Sellye, Aradi u. 1
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Bentlakásos intézmény idősök számára
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Ügyvezető: Kocsis József Intézményvezető: Dominkovicsné Farkas Mónika
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 73 480 143
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	gondozasikozpont@szoceg.hu
	<b>A jó gyakorlat címe</b>	A generációk közötti kapcsolat erősítése

#### A jó gyakorlat célcsoportjai

Az intézményben lakó idős emberek, hozzátartozók és munkatársak.

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

Az intézményekben lakó idősek keveset találkoznak a fiatalokkal. Ennek oka lehet, a látogatási rend, ezenkívül az intézményben lévő programok, amelyek a fiatalok számára nem vonzóak. A generációk közötti szakadék áthidalása érdekében szükséges a kapcsolatok minőségének és gyakoriságának fokozása. A fiatalok vidámsága, üdesége új lendületet az idősek számára, megszínesíti a napjait, ezenkívül kitekintést is ad az idősek számára a külső világra.

## **A jó gyakorlat leírása**

A sellyei Napsugár Időotthonban több olyan rendezvény valamint program került megrendezésre az elmúlt években, amelyek hozzájárultak ahhoz, hogy a fiatalabb generáció többet látogatott el az időotthonba.

Fontos megemlíteni az un. Lurkó tábort, amely a lakók és hozzátartozóik számára került megrendezésre. Ez remek lehetőség az idősek és hozzátartozóik számára, hogy minőségi időt töltsenek együtt. A több napos program keretein belül próbálnak minél több szórakoztató lehetőséget biztosítani. A programok között szerepel a közös sütés-főzés, állatok látogatása, és divatbemutató tartása. Ezek a programok pedig összehozzák a különböző generációkat.

A dolgozók is részt vesznek ezeken a programokon, amelyekre elhozzák gyermekeiket és családtagjaikat, így az idős emberek hozzátartozóival is szorosabb kapcsolat jöhet létre.

A nagykozári Napsugár Idősek Otthona jó kapcsolatot ápol a szomszédos óvodával, ahonnan a különböző ünnepekre műsorral, énekkel, verssel, tánccal készülnek a gyermekek. A műsorok az idősek között nagy sikert aratnak, színesítik az intézmény programjait és ezáltal is próbálják közelebb hozni a két generációt.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

Javítja a lakók hangulatát és a dolgozókkal való együttműködést a hozzátartozók részéről is. Továbbá segíti a dolgozók munkáját a könnyedebb kommunikáció és a közösségi programok, melyek segítségével számukra is biztosított a kikapcsolódás. Mindemellett a gyakorlat segít csökkenteni a stresszt és javítja a lakók életminőségét.



## **Alkalmazhatósági terület**

A SZOCEG Nkft. összes bentlakásos intézménye számára megfontolandó lenne ehhez hasonló, többnapos programsorozatok a megszervezése.

**4. Jó gyakorlat: A demens idősök életének megkönnyítése és meglévő képességeik fejlesztése**

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	SZOCEG Nonprofit Kft. - Időskorúak Otthona Komló Mecsekjánosi-puszta
	<b>Tagintézmény címe</b>	7300 Komló, Mecsekjánosi pusztta 3.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Bentlakásos intézmény idősök számára
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Ügyvezető: Kocsis József Intézményvezető: Szanyi Angéla
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 72 581 192
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	mecsekjanosi@szoceg.hu
	<b>A jó gyakorlat címe</b>	A demens idősök életének megkönnyítése és meglévő képességeik fejlesztése

## **A jó gyakorlat célcsoportjai**

Az intézmény dolgozói és a bentlakó demens idősök.

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

A jó fizikális és mentális állapotban lévő idősök számára eddig a szabadidős programok biztosítása volt a fő feladat. Az elmúlt időszakban azonban az idősök állapotának romlása ahhoz vezetett, hogy az ápolási feladatok ellátása, a nagyobb biztonsági háttér kialakítása, az ellátottak meglévő képességeinek megőrzése és fejlesztése, illetve az állapotuk folyamatos nyomonkövetése vált az intézmény legfontosabb feladatává. A SZOCEG Nkft. mecsekjánosi intézményének lakói jelenleg 90 %-ban súlyosan demensek.

## **A jó gyakorlat leírása**

A korábban felsorolt tevékenységek megoldására az intézmény többféle módszert vezetett be.

A heverők nagy többségét betegágyra cserélték, amelyekre rácsok is kerültek a bentlakók biztonságának érdekében. Az intézményben a szőnyeget felváltották a mosható felületek, a könnyebb tisztántartás és fertőtlenítés érdekében. Mivel jelenleg szakápolásra a házon belül nincs lehetőség, ezért egy szakápolással foglalkozó céget bíztak meg, akik kijárnak a betegekhez például vérvétel esetén. Az idősök számára az intézmény két része közötti közlekedést lépcsőn való járást segítő eszközökkel könnyítik meg.

Az ellátottak meglévő képességeinek megőrzéséhez és fejlesztéséhez segítséget nyújtanak az egyéni és csoportos foglalkozások, melyeket a mentálhigiénés munkatárs heti rendszerességgel tart. Az egyéni foglalkozások az idősök életkorának és mentális állapotának megfelelően egyénre szabottak. A csoportos foglalkozások pedig amellet, hogy fejlesztő hatásúak, kreatívak és változatosak.

A demens személyek állapotának folyamatos megfigyeléséhez hozzátartozik, hogy a szakorvosokkal (pszichiátriai, neurológiai, geriátriai) együttműködve alakítják mind az egyéni, mind a csoportos foglalkozásokat. Az idősökkel foglalkozók folyamatos képzése a témában segíti az egyéni fejlődési tervek megalkotását és az egyének gondozását is. A jelenlegi dolgozók nagy része már részt vett demencia kezelésével kapcsolatos továbbképzésen.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

Magyarország társadalma sok fejlett országhoz hasonlóan előregedő, így az idősök ellátása társadalmi szintű probléma, és új kihívások elé állítja a társadalmi ellátó rendszert. A demens idősök ellátása, kezelése és gondozása pedig speciális feladat, a hozzátartozók otthoni körülmények között nem vagy nehezen tudják ellátni családtagjaikat. Következésképpen állami- vagy magánintézményekben helyezik el őket, remélve, hogy az intézmény biztosítja számukra a megfelelő ellátást.

A mecsekjánosi intézmény számára nagy előnnyel jár a családi légkör, ami könnyebbé teszi a közös munkát a dolgozók és lakók számára.

## **Alkalmazhatósági terület**

A SZOCEG Nkft. összes intézményében, ahol demens, illetve súlyosan demens idősök ellátása folyik.

## 5. Jó gyakorlat: Az idősek hitélet-gyakorlásának segítése

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	SZOCEG Nonprofit Kft. - Időskorúak Otthona Komló Mecsekjánosi-puszta
	<b>Tagintézmény címe</b>	7300 Komló, Mecsekjánosi pusztta 3.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Bentlakásos intézmény idősek számára
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Ügyvezető: Kocsis József Intézményvezető: Szanyi Angéla
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 72 581 192
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	mecsekjanosi@szoceg.hu
	<b>A jó gyakorlat címe</b>	Az idősek hitéletének gyakorlásának segítése

### A jó gyakorlat célcsoportja

Az intézményben lakó idősek.

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

Az időskort nehéz életkor szerint meghatározni, mert az idős ember életében fellépő biológiai, értelmi, szociális változások egyéntől függően különböző időben mennek végbe. A korral előrehaladva, visszamegyünk gyökereinkhez és előtérbe kerül a hit és a vallás. Az idősek gyakran veszítik el társukat, ismerősüket, barátjukat, ezáltal az elmúlás gondolata jobban foglalkoztatja őket. Fontos, hogy az idős embereket segítsük ebben. Például a vallási tevékenységekben való részvétel megnyugvást hozhat az idősek számára.

## **A jó gyakorlat leírása**

A mecsekjánosi intézményben az idős emberek hitéletének gyakorlására lehetőség van. Ennek érdekében a különböző egyházak és felekezetek képviselői rendszeresen látogatják az intézményt. Így szinte minden napra jut egy- egy vallási küldött, kinek jelenléte és a közös imák békességet és harmóniát hoznak azok számára is, akik szobához vagy ágyhoz kötöttek.

A nagykozári intézményben a hitélet rendszeres gyakorlása mellett, fontosnak tartják, hogy haláleset bekövetkezésekor a közösségben beszéljenek róla, imádkozzanak és lehetőségeikhez mérten koszorút vásárolnak az elhunyt számára.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

Az időskor feladata a sikerek és a kudarcok számvetése, valamint a jelentős életesemények összerendezése. Fontos, hogy az idős ember értelmesnek találja az addigi életét és úgy érezze, hogy a legfontosabb céljait sikerült elérnie, és vannak még lehetőségei. A negatív élmények és tapasztalatok gyorsíthatják a depresszió, illetve egyéb mentális betegségek kialakulását. Emellett a magányosság érzése és a halálfélelem gondolata is megjelenhet. Ennek leküzdésében segíthet a hit és a vallás gyakorlása.

Az intézményekben tartózkodó idősek számára ez is egy közösségi program, emellett a különböző helyzetek megoldásához és kezeléséhez is segítséget nyújthat.

Magyarország Alaptörvénye is tartalmazza a vallás vagy más meggyőződés szabad megválasztását, a gondolat, a lelkiismeret és a vallás szabadságához való jogot.

## **Alkalmazhatósági terület**

Nem kizárólag az idősek ellátásában fontos a hit és a vallásgyakorlása, hanem a SZOCEG Nkft. összes intézményében.

## 6. Jó gyakorlat: A nehezebb mobilitású lakókról való gondoskodás

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	SZOCEG Nonprofit Kft. - Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Nagykozár
	<b>Tagintézmény címe</b>	7741 Nagykozár, Kossuth u. 28.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Bentlakásos intézmény idősek számára és nappali ellátást biztosító klub
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Ügyvezető: Kocsis József Intézményvezető: Kőröshegyi Diána
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 72 473 595
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	nagykozar@szoceg.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	A nehezebb mobilitású lakókról való gondoskodás	

### A jó gyakorlat célcsoportjai

Az intézmény dolgozói és a bentlakó nehezebb mobilitású vagy ágyhoz kötött idősek.



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

Az intézmény lakói között vannak olyan idős ellátottak, akik nehezebben mozognak, a napi rutin elvégzéséhez több segítségre van szükségük. Ezen időseknek problémát okoz az önálló mozgás és az ápolók és a gondozók nehezen tudnak olyan időszávot találni, amikor egyszerre csak egy-egy lakóval tudnak foglalkozni.

## **A jó gyakorlat leírása**

Az intézményben minden nap más foglalkozás kerül megtartásra. A foglalkozások nagy részét mentálhigiénés kolléga tartja, melyen egyszerre több idős vesz részt, így ezekben az időszávokban a nővérek olyan lakókkal, akik nehezen bírják mozogni külön tudnak foglalkozni, szükség szerint egészségügyi sétát tartani, levegőre vinni őket.

Ez a gyakorlat akkor is működik, ha egy lakó megsérül és ágyának esik, ezekben az esetekben is jól össze tudnak dolgozni a kollégák.

A konkrét gyakorlat szerint az éjszakai és nappali kolléga a hivatalos munkakezdése előtt kicsit korábban érkezik az intézménybe, így közösen könnyebben és hatékonyabban tudják elvégezni a nehezebben mobilizálható idősök átmosdatását és megmozgatását.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

Az általunk gondozottak életminőségének és kedély állapotának javítása és fejlesztése, hogy olyan körülmények között tudjanak élni, mellyel elégedettek tudnak lenni és amely kielégíti közösségi igényeiket, de lehetőségük van a magánéletre is. Továbbá fontos, hogy az általunk biztosított programok és ellátás legkielégítőbb legyen számukra. Ezek mellett odafigyelünk dolgozóink is, és a velük fenntartott kapcsolatra és közösség építésre is.

## **Alkalmazhatósági terület**

A gyakorlatnak számunkra az otthonban és a kapcsolattartásban van a legnagyobb haszna. A dolgozók számára a lakókkal kialakított szoros kapcsolat segíti a munka gördülékenységét és az összetartást a nehéz időkben is. Továbbá a dolgozók közötti összhang hatással van a lakók hangulatára is, ami javítja életminőségüket és elmélyíti kapcsolataikat.

## 7. Jó gyakorlat: Programok és lehetőségek az idősök számára

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	SZOCEG Nonprofit Kft. – Idősök Otthona Szederkény
	<b>Tagintézmény címe</b>	7751 Szederkény, Pécsi út 23.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Bentlakásos intézmény idősök számára
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Bognár Attila
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 69 354 158
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	szederkeny@szoceg.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Programok és lehetőségek az idősök számára	

### A jó gyakorlat célcsoportja

Az intézmény lakói.

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

Az intézmény lakóinak hangulata hatással van az intézmény dolgozóira is. Kis erőfeszítésekkel is hatalmas eredményeket lehet elérni. Az idősekkel való kommunikáció és bánásmód türelmet kíván meg, kiszakadtak a családjuk kötelékéből, az életük megváltozott, ezért az életminőségük megtartása és javítása a cél.

## **A jó gyakorlat leírása**

Az intézményben élők tekintetében fontos a programok mentén is gondolkodni, nagyon sokat jelent az, hogy egy élő közösség ünnepel, az ünnep hosszútávon is behatárolja a lakók életminőségét, életigenlésüket. A foglalkozásokkal be lehet kapcsolni az aktív lakókat a közösségbe, míg a demenseket a maguk szintjén kell aktivizálni.

A személyes odafigyelés, a beszélgetés nem csupán egy időtöltés az idősekkel való kapcsolattartásban, hanem célirányos beszélgetés, rá lehet vezetni őket olyan témákra, mint például különböző a betegségek és végsősoron a halál. Ezekben a mentálhigiénés munkatársak képesek segíteni, szempontokat és kapaszkodókat tudnak adni. A lakók részéről az egymással való kapcsolattartás is nagyon fontos, az intézmény ezért megpróbálja őket a személyiségjegyek alapján csoportosítani, vagy segíteni, hogy egy-egy közösséghez tartozzanak.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

Az időotthonban élők életminőségének és hangulatának.

## **Alkalmazhatósági terület**

A SZOCEG Nkft. bármelyik idős otthonában alkalmazható.

## 8. Jó gyakorlat: A dolgozók munkahelyi hangulatának javítása

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	SZOCEG Nonprofit Kft. – Idősek Otthona Szederkény
	<b>Tagintézmény címe</b>	7751 Szederkény, Pécsi út 23.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Bentlakásos intézmény idősek számára
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Ügyvezető: Kocsis József Intézményvezető: Bognár Attila
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 69 354 158
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	szederkeny@szoceg.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	A dolgozók munkahelyi hangulatának javítása	

### A jó gyakorlat célcsoportja

Az intézményben dolgozók.

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

Az intézményben dolgozók leterheltsége magas. Meg kell felelniük a szakma szabályainak, alkalmazkodni kell az idős betegek napirendjéhez, az intézményen belüli kommunikációhoz. A napi munkájuk során több olyan egyedi problémával találkozhatnak, amely megoldásához más kollégától is tudnak segítséget kérni, ők már találkozhattak azzal, így tapasztaltabbak lehetnek a témában.

## **A jó gyakorlat leírása**

A nővérek esetében jó gyakorlat a napi kétszeri megbeszélés. A műszak átadása nemcsak formális reggelente, hogy mi történt stb., hanem egy napindító, ráhangolódás a napra, egy impulzus, az intézményvezető is jelen próbál lenni ezeken az összejöveteleken. A nap közepén, 13.00 órakor hasonlóképpen egy reflexió történik a napra és egyfajta jövőkép kirajzolása, ami hangsúlyozza, hogy mindenki munkája és hozzászólása fontos.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

A problémák, az egyedi helyzetek közös megbeszélése a munkahelyi hangulatot is kedvezően befolyásolhatja. A csapat összetartását is erősítheti, hiszen ezáltal tudni fogják, hogy számíthatnak egymásra és a nehéz helyzeteket is sikerült közösen megoldani.

A műszakok közötti információáramlás is hatékonyabb lehet.

## **Alkalmazhatósági terület**

A SZOCEG Nkft. bármelyik intézményében alkalmazható.

## 9. Jó gyakorlat: Dolgozói csapat erősítése

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	SZOCEG Nonprofit Kft. - Gondviselés Időskorúak Otthona Bonyhád
	<b>Tagintézmény címe</b>	7150 Bonyhád, Bank u. 3.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Bentlakásos intézmény idősek számára
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Ügyvezető: Kocsis József Intézményvezető: Jakab Andrea
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 74 679 669
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	bonyhad@szoceg.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Dolgozói csapat erősítése	

### A jó gyakorlat célcsoportja

Az intézményben dolgozók és az intézmény vezetője.

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

Az Integrált intézmény két telephellyel dolgozik. Mázán pszichiátriai betegeket és Bonyhádon időseket gondoz, mind a kettő bentlakásos intézmény. Mázán viszonylag fiatalon kerülnek be a lakók, valamilyen krónikus pszichiátriai betegséggel, nagyon kicsi a fluktuáció és lassan cserélődnek a lakók, ezért szoros a kapcsolat a dolgozók és a lakók között. Bonyhádon más a helyzet, időseket látnak el, gyakoriak a halálesetek.

Máza és Bonyhád közötti különbség, hogy mind a lakók mind a dolgozók között nagy a fluktuáció. A mázaiak zömében a faluban laknak, ez egy nagyon fontos szempont, mert nem kell utazniuk, szeretik a munkájukat, pszichiátriai szakápoló végzettséget szereznek és így tudnak továbbra is dolgozni. Mivel a feladat ellátására nem minden jelentkező, munkavállaló alkalmas ezért fontos, hogy állandó és stabil állománnyal tudjanak dolgozni.

## **A jó gyakorlat leírása**

Az intézményen belül megszervezték a nővér értekezleteket, megbeszéléseket tartottak, minden reggel átbeszélték a napi dolgokat. Létrehoztak mindkét intézménynek Facebook csoportot, itt kommunikálnak és minden segédanyagot feltöltenek valamint a napi információkat is. Ezáltal sikerül összetartani a csapatot. Az intézményvezető megpróbálta segíteni őket motivációs szövegeket, szösszeneteket írt részükre például „még tartsatok ki, nagyon ügyesek vagytok, már látom az alagút végét”.

Az intézményvezető abban hisz, hogy egy vezetőnek az a dolga, ott legyen és tudja, hogy mi történik munkavállalóikkal. Ismerje a dolgozói cselekedetének miéértjét, motivációját. Tehát le kell ülni beszélgetni a kollégákkal. Azóta, hogy felvettek egy adminisztrátor kollégát újra több ideje van és igény is van arra, hogy beszélgessen a dolgozókkal. Mindenki ki akarja panaszkodni magát és olyan hálásak, ha csak egy kicsit beszélget velük, van néhány perce meghallgatni. Egyik intézmény sem nagy, így a lakókkal is bensőségesebb a kapcsolat.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

Kellemesebb lesz a munkahelyi légkör, csökken a munkahelyi konfliktusok száma, illetve a dolgozók munkához való hozzáállása is pozitív lesz.

Az intézményekben nincs olyan lakó, akinek ne lenne egy olyan dolgozója, akihez tud fordulni ha problémája van, szorosabb a kapcsolat. Amikor leülnek együtt ebédelni, akkor is sokszor

beszélnek a lakókról ez is azt mutatja, hogy odafigyelnek rájuk a dolgozók. Az empátikus hozzáállás a részükről valamennyire ellensúlyozza az épület állapotát.

### **Alkalmazhatósági terület**

A SZOCEG Nkft. bármelyik intézményében alkalmazható.



## 10. Jó gyakorlat: Nyitott ajtó elve

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	SZOCEG Nonprofit Kft. - Dr. Raksányi Árpád Integrált Szociális Intézmény
	<b>Tagintézmény címe</b>	7900 Szigetvár, József A. u. 69-71.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Idősek ápoló-gondozó otthona, családok átmeneti otthona, hajléktalanok nappali melegedője, hajléktalanok átmeneti szállása
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Ügyvezető: Kocsis József Intézményvezető: Vasvári Ibolya
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 73 310 311
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	raksanyi@szvegala.t-online.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Nyitott ajtó elve	

### A jó gyakorlat célcsoportjai

Az intézmények dolgozói és az intézményvezető.

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

Az intézmény dolgozóinak leterheltsége miatt kevés idő van arra, hogy a saját problémájukkal is foglalkozzanak a dolgozók. Az ő mentális és fizikai egészsége is fontos.

### **A jó gyakorlat leírása**

Az intézményvezető a nyitott ajtó elvét alkalmazza. Ha valakinek munkavállalói szempontból sérelme, bánata, problémája van, bármikor megkeresheti a vezetőt. Nyilván van egy intézményi hierarchia, van egy munkavezetője, egy szakmai vezetője, egy intézményvezető, ezzel tisztában kell lenni. A munkavállaló saját egészsége fizikai és lelki/mentális egészsége a legfontosabb. Hiszen ha az nincs, akkor nem fog dolgozni, ha ő nem dolgozik, akkor ki fog. Ők pontosan tudják azt, hogy milyen jellegű problémával, nehézséggel kihez forduljanak.

Sikerült egy bizalmi légkört kialakítani, így bármit elmondhatnak, mert bíznak és biztosak abban, hogy ez ott marad, ahova ők szánták. Ugyanez van a főnövérrrel is. Hogyha vele óhajtanak valamit megbeszélni, akkor nála is ott marad az információ. Ilyen módon próbálnak következetesek lenni, hogy legyen meg a bizalom a vezetés felé, mert a bizalomra épül majd a lojalitás. Az intézmény vezetője a dolgozókat úgy tudja támogatni, ha olyan jellegű családi, egészségügyi vagy olyan élethelyzet adódik, ahova el kell menni akkor elengedi, mert abban a pillanatban ő már nem a munkájával foglalkozik, hanem azon gondolkodik, hogyan tudná a problémáját megoldani.

A személyiségük építése érdekében maximálisan működik a hallgattassék meg a másik fél is, akár egyénenként akár szemtől szemben, körbejárjuk a problémát és amennyire lehet utánmenéses módszerrel, de mégiscsak egy objektív eredménnyel zárják. Próbálnak nekik nyugodt, biztonságos, kiszámítható környezetet biztosítani, a problémákat kezeljük.

Szívesen él a dicsérettel, ha valaki jól elvégez valamit, jól észlel valamit, vagy saját fejből megold valamit, személyesen és a közösség előtt is megdicséri az intézményvezető, mert nagyon kevés ebben az ágazatban a dicséretet.

Fontosnak tartja, hogy szabad nevetni a folyosón, nagyon sok másik intézményben a vezető nem szereti. Nem kell síri csendben járni, itt éljük az életünket és az idősek is élnek az életüket, a mi intézményünk ebből a szempontból nem katonás, nem egy kórház, kicsit bolondos.

### **A jó gyakorlat jelentősége**

Kellemesebb lesz a munkahelyi légkör, csökken a munkahelyi konfliktusok száma, illetve a dolgozók munkához való hozzáállása is pozitív lesz.

### **Alkalmazhatósági terület**

Bármely szervezetnél és intézménynél.

**11. Jó gyakorlat: Biztonságos látogatási lehetőség megteremtése bentlakásos intézményben**

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	SZOCEG Nonprofit Kft. - Napsugár Időskorúak Szolgáltató Központja Sellye
	<b>Tagintézmény címe</b>	7961 Sellye, Aradi u. 1
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Bentlakásos intézmény idősek számára
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Ügyvezető: Kocsis József Intézményvezető: Dominkovicsné Farkas Mónika
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 73 480 143
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	gondozasikozpont@szoceg.hu
	<b>A jó gyakorlat címe</b>	Biztonságos látogatási lehetőség megteremtése bentlakásos intézményben

## **A jó gyakorlat célcsoportjai**

A bentlakásos intézmények lakói és hozzátartozói.

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

A Covid-19 járvány a bentlakásos szociális intézmények mindennapi életét alapvetően borította fel. A lakók több hónapja nem találkozhattak a hozzátartozóikkal, ami jelentős mentális megterhelést jelent mind a bentlakó gondozottaknak, mind pedig a szociális intézményen kívül élő hozzátartozóknak. Ennek a helyzetnek a hosszútávú fennállása az említett két csoport mellett megterhelést jelent az intézmények dolgozóinak is, mivel a megszokott ellátási feladatok mellett jelentős többletterhet jelent az, hogy a bentlakókban tartani tudják a lelket, mivel a demens ellátottak sok esetben nem, vagy csak nagyon nehezen értik meg, hogy miért nem láthatják szeretteiket.

## **A jó gyakorlat leírása**

A SZOCEG NKft. sellyei intézményében a felmerült kihívásokra reagálva egy új, biztonságos látogatószoba került kialakításra, így mérsékelhetővé váltak az előbbieken felsorolt nehézségek negatív hatásai. A sellyei intézményben kialakításra került speciális látogatószoba egy különálló épületrész egyik helyisége, amelynek két bejárata van, így a bentlakó gondozott és a hozzátartozó egymástól elkülönülve tudnak belépni a helyiségbe, amelynek két részét egy légmentes plexifal választja el. A plexifal lehetővé teszi, hogy ha bár nem is egy térben, vagyis fizikálisan elkülönítve, de mégis biztonságosan tudjon találkozni egymással a bentlakó és a hozzátartozó. A szoba két oldala közötti kommunikációt hangtechnikai megoldás segíti, vagy mikrofonok és kihangosító berendezés segítségével a látogató és a bentlakó tökéletesen hallhatja egymást. A látogatószoba szolgáltatás előre való időpontfoglalással érhető el, vagyis a kint lakó hozzátartozónak időpontot kell foglalnia.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

A látogató lehetőségének megteremtése nagy mértékben javítja a bentlakó idősök életminőségét, hozzájárul a hozzátartozókkal való kapcsolatok ápolásához a pandémia alatt, és ezzel jelentős prevenció hatással van a mentális egészségre.

**Alkalmazhatósági terület** Bentlakásos intézményeknél.

## 1.5.2. Más szervezetek bevezetésre javasolt jó gyakorlatai

### 12. Jó gyakorlat: Idősek Szabadegyeteme

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat
	<b>Tagintézmény címe</b>	9700 Szombathely, Széll Kálmán u. 4.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Házi segítségnyújtás, idősek nappali és bentlakásos otthona, család és gyermekjóléti szolgálat, gyermekek átmeneti gondozása
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Kulcsár Lászlóné
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 94 505 281
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	szocialis94@paloskaroly.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Idősek Szabadegyeteme	

A jó gyakorlat célcsoportjai

A „jó gyakorlat” célrégiója a Szombathely Megyei Jogú Város különböző pontjain működő Idősek Klubjai. A klubtagokon kívül azok az érdeklődők, nyugdíjasok, akik a klubok számára biztosított hely közelében laknak, illetve különböző fórumokon értesülnek a programokról, azokon részt kívánnak venni, gondozóházban, átmeneti bentlakásos formában ellátásra szoruló idősök, akik közül többen egészségi állapotuk és előrehaladott életkoruk miatt mozgásukban súlyosan korlátozottak, ágyhoz kötöttek.

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

Az időskorúak érdeklődésének szinten tartása, új ismeretek szerzése iránti igényük felkeltése.

További célok:

- a mentális teljesítőképesség, vitalitás megőrzése;
- az idősödésből, az egészségi állapot megváltozásából fakadó nehézségek feldolgozásának segítése;
- lehetőség felkínálása egy jobb, színvonalasabb, tartalmasabb életminőség elérésére;
- az élethosszig tartó tanulás elvének érvényesítése az idősekre, a társadalomban való részvételük biztosítása érdekében;
- a demográfiai változások nyomán jelentkező feszültségek enyhítése;
- a generációk közötti kommunikáció és társadalmi szolidaritás fejlesztése;
- pozitív kép kialakítása, a negatív beállítódások csökkentése az idősekkel kapcsolatban: ne tekintsék az idős embert tehernek;
- segíteni az időskorúak egymás közötti és a közösségeik közötti kapcsolatainak kialakulását, megerősödését.

A szabadegyetem indításának előzményeként több alkalommal került sor olyan foglalkozásokra, illetve különböző témákban olyan előadásokra, amelyek nagy érdeklődést keltettek az idősök körében. Kezdetben irányított beszélgetések zajlottak, a klubtagok közül jelentkező előadók, illetve meghívott vendégek tartották a foglalkozásokat. A nagy érdeklődés miatt a szolgáltatást előre tervezetté, rendszeressé, tematikussá alakítottuk. Felmérések, elégedettségi vizsgálatok alapján tájékoztak, milyen témákra mutatkozik igény, milyen formában és milyen gyakorisággal szervezzék a szolgáltatást.

## **A jó gyakorlat leírása**

A tevékenység keretét az „Idősek Szabadegyeteme” elnevezés adja. A szabadegyetem évfolyamonként ősztől tavaszig (októbertől májusig) tart. Havonta két alkalommal rendezik meg. A helyszínek váltakoznak a klubok között.

A résztvevők az adott klub tagjai, valamint azok az érdeklődők, akik a többi klubból, illetve a településhez közeli régióiból érkeztek. A megjelenést, a részvételt jelenléti íven rögzítik, nyitó illetve záró programot külön rendezik.

A szabadegyetem programjain alkalmanként 50-60 fő vesz részt. Az előadókat, a kirándulások szakmai vezetőit a Berzsenyi Dániel Főiskoláról, a Berzsenyi Dániel Könyvtártól, az Egyházmegyei Könyvtártól és a Főplébániai Hivataltól hívták. Az előadások elhangzása után tesztlapok kiosztására kerül sor, amelyeknek a kitöltését a következő előadásig kell elvégezni. Ezzel egyrészt segítik az elhangzott ismeretek elmélyítését, másrészt figyelemre serkentik az előadásokon résztvevőket. A rendszeresen kitöltött és összegyűjtött tesztlapokat értékelik, és egy hangulatos záró programon a legjobbakat az oklevél mellett még jutalomban is részesítik. Minden évfolyam záró programját május végén rendezik meg.

Egy-egy évfolyam tematikájából programtervezetet készítenek, amelyet igényesen kivitelezett kiadványok formájában juttatnak el a klubokba és a művelődési intézményekbe.

A klubtagok előadásokra történő szállításáról az intézmény gondoskodik.

A témák feldolgozásához szükséges eszközök egy részét az előadók biztosítják (projektor, szemléltető filmek, diák, különböző kiadványok, szakirodalom). Amely témákhoz kirándulás kapcsolódott (pl. kastélyok, templomok, arborétumok, emlékhelyek, csillagvizsgáló), oda autóbuzsós kirándulást szerveztek az előadók közreműködésével.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

Az Idősek Szabadegyeteme keretében végzett tevékenységük felkeltette a célcsoportok tagjainak érdeklődését, nagy létszámban és szívesen látogatták a programokat. Ennek igazolására minden alkalommal kaptak szóbeli, utóbb írásban történt visszajelzést.



Az elsajátított ismeretek, élmények, tapasztalatok megszerzése mellett erősebbé váltak a személyes és közösségi kapcsolatok. A klubok közötti átjárás lehetőséget nyújtott arra is, hogy egy-egy klub tagjai megismerkedjenek a többi helyszínen zajló mindennapi tevékenységekkel.

### **Alkalmazhatósági terület**

Az Idősek Szabadegyeteme programot az elkövetkező években is folytatni kívánják, miután megítélésük szerint és a résztvevők véleménye alapján sikeres rendezvénysorozatnak bizonyult. Az évfolyamok témaválasztásánál továbbra is figyelembe veszik az idős emberekből álló hallgatóság véleményét.

### **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

A program célja elsősorban az idősek szellemi frissességének fenntartása, ami a SZOCEG Nkft. számára is egy fontos cél, így az összes intézményében és szolgáltatás típusában lehet alkalmazni a gyakorlatot, ahol idősekkel foglalkoznak. Ez a program egy nagyobb közösséget megmozgató alkalom lehet, így érthető módon az előkészületek is hosszadalmasabbak lehetnek. Az előadásokat személyre lehet szabni, lehetőség szerint előzetesen felmérni, hogy a saját intézményükben az időseket milyen témák érdeklik és azok köré szervezni a "szabadegyetemet". Jó kiindulópont lehet a helyi egyházakkal, városvezetéssel való együttműködés. Egy ilyen újdonság bevezetése alkalmat adhat arra is, hogy a SZOCEG Nkft. intézményeinek aktívabb lakói találkozzanak egymással, megismerjék társintézményeiket.

### 13. Jó gyakorlat: Önsegítő csoportok szervezése

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat
	<b>Tagintézmény címe</b>	9700 Szombathely, Széll Kálmán u. 4.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Házi segítségnyújtás, idősek nappali és bentlakásos otthona, család és gyermekjóléti szolgálat, gyermekek átmeneti gondozása
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Kulcsár Lászlóné
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 94 505 281
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	szocialis94@paloskaroly.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Önsegítő csoportok szervezése	

#### A jó gyakorlat célcsoportja

A Szociális Szolgáltató Központ Idősek Klubjaiban ellátott 389 egyedi vagy halmozott betegségi tünetet mutató, diagnosztizált, kezelt idős ember.

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

Kezdeményezésük alapvetése, hogy az időskorú, kóros tüneteket mutató emberekben ne a betegségtudatot, hanem állapotuk racionális értelmezését, az optimális szinten tartás szándékát, a betegség leküzdésére törekvést, a gyógyulás igényét erősítsük. Segíteni kívánnak a krónikus betegségekben, a pszichés zavarokban szenvedők, a fogyatékkal élők és a szenvedélybetegek rehabilitációjában, rehabilitációjában.

Az önszorgító csoportok szervezése által lehetőséget teremtenek:

- a szükségletek és az igények reális megfogalmazására,
- az azonos betegségi tünetek tapasztalatainak átadására,
- a korlátozottság leküzdésére,
- a céltudatos életvitel, napirend kialakítására,
- az eredmények egymás közötti megosztására.

A klubok egészségnevelő szándékú és ismeretbővítő programjai eddig minden érintettnek és érdeklődőnek általánosságban történtek. A meghívott előadók által tartott tanácsadások, árubemutatók, természetgyógyászati ismertető az aktuálisan jelenlévőknek szóltak. Ezen kívül egyes esetekben személyes beszélgetések során adtak tanácsot, illetve irányították tovább az érdeklődőt a kompetens szakemberekhez és egyéb segítőkhez.

Az intézményük által működtetett hat Idősek Klubjában felmérést készítettek az azonos problémákkal küzdő célcsoportok meghatározására, a meglévő dokumentációk felhasználásával és a klubtagok személyes megkérdezésével.

Az előregedéssel együtt járó hasonló vagy azonos betegségi tünettél élők egyre szaporodó számát indokolttá az Idősek Klubjaiban a célcsoportok kijelölését az alábbi tizenegy kategória szerint:

- légzőszervi, asztmatikus megbetegedés
- keringési zavarok, szív és érrendszeri problémák, magas vérnyomás
- tumoros megbetegedések (műtét utáni állapotok)
- cukorbetegség
- emésztőrendszer problémái
- pszichés zavarok, pszichiátriai esetek

- inkontinencia
- halláscsökkenés
- látáscsökkenés
- mozgásszervi megbetegedés
- deviáns viselkedés.

### **A jó gyakorlat leírása**

A hat Idősek Klubjában tapasztalt hasonló egészségi problémák felmérése lehetővé tette az azonos betegségkategóriákba tartozók csoportosítását, és ennek megfelelően a konkrét tartalmú ismeretterjesztő és figyelemfelhívó programok összeállítását.

Rendszeresen, havonta egy alkalommal, tömegközlekedéssel jól megközelíthető Idősek Klubjában minden célcsoport részére külön-külön összejövetelet szerveznek, ahol betegség-specifikus szakelemlések, konzultációra, az idős emberek saját tapasztalataik megosztására és megbeszélésére kerül sor.

Az összejövetelek időtartama 1,5 - 2 óra, az érintettek aktivitásától, érdeklődésétől függően.

Egy-egy csoportfoglalkozás résztvevőinek számát max. 10-15 főben ajánlott meghatározni.

Az első, csoportépítő találkozó alkalmával a résztvevők tájékoztatást kaptak a program céljáról; megismerhették a számszerűsített adatokat a saját problémacsoportjukra vonatkozóan; megtapasztalhatták, hogy nincsenek egyedül gondolataikkal, és tudatosíthatták, hogy a betegségeik ellenére is van remény egy teljesebb életre. Az ismertető után hagytak időt a hallottak átgondolására, megbeszélésére, a csoportban való részvétel motivációjának kialakulására. A tájékoztató után egy héttel a klubokban személyes megkeresés útján célirányos felmérést készítettek a program iránt érdeklődők számáról, igényeiről, javaslatairól. A fentiek ismeretében láttak neki az önszervező csoportok megszervezésének, és elkezdődhetett az érdemi munka.

### **A jó gyakorlat jelentősége**

Az önszervező csoportok tagjai tapasztalataikat megoszthatják betegtársaikkal, egymást tanácsokkal segíthetik, így állapotuk elviselhetőbbé válik.

Fontosnak tartják a gyakorlat személyiségalkotó és viselkedésbefolyásoló szerepét.

A célcsoportok kialakítása révén nő az ellátottak egymás iránti toleranciája, empátiája, a betegtárssal szembeni tisztelete.

A gyakorlat mindaddig fenntartható, míg erre igény jelentkezik.

### **Alkalmazhatósági terület**

Az idősek nappali és bentlakásos otthonában jó hatásfokkal lehet alkalmazni.

### **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

Az összes intézményében és szolgáltatás típusában lehet alkalmazni a gyakorlatot, ahol idősekkel foglalkoznak. A legkedvezőbb hatást talán az aktívabb idősek körében lehet elérni, hiszen azon túl, hogy nem a betegszerep felvételét erősítjük, hanem az állapotuk racionális értelmezését, ezen kívül ne csak a saját intézményükben élőkkel, vagy a hozzájuk közel állókkal érintkezhessenek, hanem a többi intézmény lakójával, új emberekkel is közelebbi kapcsolatba kerülhetnek, új perspektívákat ismerhetnek meg.

#### 14. Jó gyakorlat: Az ellátottak fejlesztése

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve – Tagintézmény neve</b>	Baptista Szeretetszolgálat Életminőség-fejlesztő Szolgáltatások Intézménye
	<b>Tagintézmény címe</b>	7633 Pécs, Endresz György u. 21.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Fejlesztő foglalkoztatás
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Gyurok Ernő
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 72 788 852
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	e.gyurok@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Az ellátottak fejlesztése	

#### A jó gyakorlat célcsoportjai

A Baptista Szeretetszolgálat dolgozói és az ellátottak.

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

A Baptista Szeretetszolgálat által ellátottak fejlesztése. Az ellátottak részére a napi rutin, az önálló életvitel minél magasabb szintű kialakítása.

## **A jó gyakorlat leírása**

Az ellátottak fejlesztésének elsődleges helyszíne a nappali ellátás, amely ugyanazon intézmény lévén szoros, napi kapcsolatban dolgozik a foglalkoztatóval. A fejlesztés előre kialakított személyes órarend szerint történik, melyhez hatalmas segítséget jelent a fejlesztő foglalkoztatás által biztosított rugalmas munkaidőkeret. Kiemelt cél a praktikus ismeretek fejlesztése, az önálló életvitel minél magasabb szintű kialakítása. Mindehhez hatékonyan járulnak hozzá a zenei- és sportprogramok, vagy például a főzés tanulása.

Nagy odafigyelést igényelt az önálló közlekedés megtanítása azok számára, akik részt vesznek a városi temető zöldfelületének karbantartásában. Mindenki számára egyénileg kellett a lakóhely és a temető különböző bejárataihoz vezető útvonalat betanítani. Mára a csapat minden tagja önállóan, biztonságosan és megbízhatóan, tömegközlekedési eszközzel jut el reggelente a köztemető megbeszéltek kapujához, hogy felvegye a munkát. Munkanap végén már együtt mennek az intézménybe ebédelni.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

Az ellátottak olyan praktikus ismeretek szereznek meg, amelyek az önálló életvitelhez nélkülözhetetlenek.

## **Alkalmazhatósági terület**

Azon személyek, ellátottak esetében akiknek fejlesztése a fent leírtak alapján szükséges nappali ellátásban.

## **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

Az idősek, illetve fogyatékkal élők nappali ellátásában nagyobb hangsúlyt helyezhetnek az ellátottak önállóságra nevelésére, a célzott fejlesztések mellett ezek a programok is színesíthetik napi foglalkozások tárát.

### 15. Jó gyakorlat: Közös döntések

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	Szombathelyi Egyházmegyei Karitás
	<b>Tagintézmény címe</b>	9700 Szombathely, Hollán Ernő u. 14.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Szenvedélybeteg-segítő szolgálat, pszichiátriai betegek nappali ellátója, pszichiátriai gondozó
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Tuczainé Régvári Marietta
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 94 318 560
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	szombathelyikaritasz@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Közös döntések	

#### A jó gyakorlat célcsoportjai

A Hársfa-ház lakói és munkatársai.



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

A Hársfa-házban 2014. óta sikeresen működik a kéthavonta megtartott Párbeszéd Fórum, amin jelen vannak a nappali ellátásban részesülő kliensek, a terápiás munkatársak, a munkáltató, valamint a Karitás vezetésének képviselői.

## **A jó gyakorlat leírása**

A problémák, megoldásra váró feladatok, célok, házszabályzat kerül megbeszélésre. Így megvitatás után közösen, szavazás útján születnek a döntések a közösséget érintő kérdésekben. Ezeken az alkalmakon mediációs (konfliktuskezelési) technikák alkalmazásával próbálnak a szakemberek mintát mutatni a problémásnak tűnő helyzetek megoldására.

A házakban a mentorok (a Karitás dolgozói, a terápiás munkatársak) és a koordinátorok (az ellátottak köréből delegált 2-3 fő) közösen alakítják ki a nappali ellátás programjait.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

A tapasztalat folyamatosan igazolja, hogy az ellátottak akkor érznek igazán magukénak és magukra vonatkozóan egy döntést, ha ők is részt vehettek a meghozatalában.

## **Alkalmazhatósági terület**

Bármely intézmény vagy szervezet.

## **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

Azokban az intézményekben lehet kipróbálni, ahol a dolgozók szellemileg aktívak és képesek a döntéshozatalra. Például ahol nincs, vagy nem olyan súlyos állapotú demens idős él. Az intézményeket érintő jogszabály által szabályozott rendszerében nem lehet változtatást eszközölni, azonban a foglalkozásokat érintő kérdésekben, például, hogy milyen kézműves foglalkozásokat szeretnének, milyen filmeket nézzenek, hova szervezzenek kirándulást stb. van lehetőség teret adni az ellátottak véleményének.

## 16. Jó gyakorlat: Generációk közötti együttműködés

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve – Tagintézmény neve</b>	Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat
	<b>Tagintézmény címe</b>	9700 Szombathely, Széll Kálmán u. 4.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Házi segítségnyújtás, idősek nappali és bentlakásos otthona, család és gyermekjóléti szolgálat, gyermekek átmeneti gondozása
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Kulcsár Lászlóné
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 94 505 281
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	szocialis94@paloskaroly.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Generációk közötti együttműködés	

## **A jó gyakorlat célcsoportjai**

Az általános iskola 5-6. osztályaiból azok a gyermekek, akik ötletgazdagok, de a mindennapi élet nem kínál elég teret megnyilvánulásukra. Fontos, hogy igényük legyen baráti közösségek alakítására, hasonló értékek mentén a közös cselekvésre, a csoportmunkára (8-10 fős csoport).

Idősek klubjaiban azok a szociális és mentális támogatásra szoruló tagok, akik akarnak és képesek is tenni a felnövekvő generációkért (kb. 12-15 fő).

Az általános iskola felső tagozatos évfolyamain tanulók, ismereteinek bővítése, érdeklődésük felkeltése céljából (Szombathelyen kb. 3200 fő).

A középiskolás korosztályból a nyitott, empátiával rendelkező aktív tanulók, akik kíváncsiak, szeretik kipróbálni magukat valós helyzetekben (15-20 fő).

Házi gondozásban részesülők közül azok, akik magányosak, hozzátartozóik már nem, vagy távol élnek (5-20 fő).

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

Társadalmunkban az öregedéshez jórészt negatív sztereotípiák kapcsolódnak, amely tükröződik az idős emberekkel szemben tanúsított viselkedésünkben is. Az értékrendszer alakításában nagy szerepe van a prevenciónak. Napjainkban a generációk jórészt egymástól függetlenül élnek, pedig életük csak kölcsönös függőségben válhat teljessé. A generációk közötti együttműködést a támogatás és a törődés egysége hozza létre. E kölcsönös együttműködés színtere a család, a közösség és az egész társadalom.

A program célja a generációk közötti együttműködés elősegítése, hogy megtudjuk:

- milyen kép él a mai fiatalok fejében a nagyszülők korosztályáról;
- miben jobb szerintük a nagyszülők, mint a szülők generációja;
- mit szeretnének kapni, és mit volna jó ellesni a nagyszülők nemzedékétől;
- mikor találhatják rokonszenvesebbnek az idősebbeket;
- mi tenné könnyebbé szerintük az együttélést;
- mit várnának el, és mit tehetnének az idős emberekért;
- mit csinálnának szívesen velük együtt?

A 2003 óta minden évben készült szükséglet-, igény-, és elégedettségi felmérések eredményei azt mutatták, hogy a főállású és tiszteletdíjas gondozónők által nyújtott szolgáltatásokkal ellátottaink elégedettek, de az időhiányból adódó munkaszervezési nehézségek miatt nem mindig tudják kielégíteni a felmerülő igényeket.

Elsősorban beszélgetéshez társat, sétához kísérőt, kártyázáshoz partnert kerestek a szolgáltatásaikat igénybe vevők.

### **A jó gyakorlat leírása**

Az általános iskolás korosztály körében három program indult:

- osztályfőnöki óra keretén belül bővíteni az ismereteket az időskor élettani sajátosságairól, az együttélés megkönnyítésének lehetőségeiről
- 5-6. osztályos gyerekekből csoport szervezése, akikkel rendszeresen, (kéthetente) felkeresik az intézmény klubjait, ahol közös játékokon, beszélgetéseken keresztül közvetlenül tapasztalhatják meg, milyenek az idős emberek, hogyan kell velük szemben viselkedni, melyek a békés együttélés szabályai
- ifjú vöröskeresztes tagszervezettel rendelkező általános iskolákat megkeresték, megkérve őket, mutassák be műsoraikat az idősek klubjaiban, változatosabbá és vidámabbá téve ezzel a hétköznapokat.

A középiskolás korosztály az otthonaikban keresik fel az ellátottakat, beszélgetéssel, közös sétával, közös játékokkal töltve el értékes órákat.

Az Ifjú Vöröskeresztes klubbal együttműködve 15-20 házi gondozást igénybe vevő embert látogatnak heti rendszerességgel az önkéntesek. Munkájukat a gondozási körzet központvezetője szervezi. E tevékenység felkeltette a sajtó és a közvélemény érdeklődését is. A megyei lap címdalán jelent meg írás munkánkról, a Duna televízió riportfilmet forgatott róla.

Osztályfőnöki óra keretében eddig kb. 220 általános iskola felső évfolyamain tanuló gyermek kapott tájékoztatást az időskor élettani sajátosságairól. Őszinte érdeklődést és aktív részvételt tapasztaltak az előadásokon.

Nagy lelkesedéssel és kitartással működik az a gyermekcsoport is, melynek keretében idősek klubjaiban tartanak közös foglalkozásokat. Az idősek türelmesen hallgatják a gyerekek

mondanivalóját, kizárólagos figyelmet adva nekik, a gyerekek ezt viszonzák kedvességükkel, ragaszkodásukkal, érdeklődésükkel.

Iskolás csoportok több alkalommal adtak műsort a már „patronált” idősök klubjában pl.: Idősök Világnapján, ünnepeken stb. Mindig saját készítésű ajándékkal lepték meg a klubtagokat.

### **A jó gyakorlat jelentősége**

Az iskolás korosztállyal kialakított kapcsolat elősegítheti a generációk közelebb kerülését egymáshoz. A magányos idősöknek póttunokát adhat, míg a saját nagyszüleitől távol élő fiatalok e kapcsolaton keresztül ismerkedhetnek az idős kor problémáival, miáltal megértőbbek, toleránsabbak lesznek ezzel a korosztállyal.

### **Alkalmazhatósági terület**

Az összes intézményében, ahol idősökkel foglalkoznak. Nem csak a bentlakásos intézményekben, hanem a nappali ellátásban, illetve házi segítségnyújtásban is.

### **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

A SZOCEG Nkft. összes intézményében és szolgáltatás típusában lehet alkalmazni a gyakorlatot, ahol idősökkel foglalkoznak, a helyi iskolákkal együttműködve, hiszen a generációk közötti távolság általános probléma a mai világban, tehát ezt a régiót is érinti.

**17. Jó gyakorlat: Tanácsadás, ismeretterjesztő előadássorozat a hozzátartozók részére**

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve – Tagintézmény neve</b>	Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat
	<b>Tagintézmény címe</b>	9700 Szombathely, Széll Kálmán u. 4.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Házi segítségnyújtás, idősek nappali és bentlakásos otthona, család és gyermekjóléti szolgálat, gyermekek átmeneti gondozása
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Kulcsár Lászlóné
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 94 505 281
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	szocialis94@paloskaroly.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Tanácsadás, ismeretterjesztő előadássorozat a hozzátartozók részére	

## **A jó gyakorlat célcsoportjai**

A Szociális Szolgáltató Központ ellátásait igénybe vevők közül a házi segítségnyújtásban részesülő (199 fő), ill. a nappali ellátásban részesülők közül a fokozott ellátásra szoruló klubtagok (24 fő), otthoni gondozásában közreműködő hozzátartozók, családtagok köre.

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

A Szociális Szolgáltató Központ szolgáltatásaihoz szakszerűen kapcsolódjon a hozzátartozók gondozási tevékenysége;

- az otthoni gondozásban részt vállaló családtagok, hozzátartozók tegyenek szert minél tágabb körű alapismeretekre, a gondozottak állapotára, gondozási igényeikre vonatkozóan;
- segítségadás annak érdekében, hogy a gondozást végző személy életminősége ne sérüljön túlságosan az ellátott családtag állapota miatt.

A program során további célunk, hogy a résztvevők:

- ismeretei gyarapodjanak az idős kor élettani sajátosságairól,
- szélesebb rálátással bírjanak az időskorral járó változásokra,- ismerjék meg a saját és mások módszereit a felmerülő problémák leküzdése érdekében,
- csökkenjen bennük a szorongás, a bizonytalanság és a kiszolgáltatottság érzése,
- növekedjék az önbecsülésük, az élettel való megelégedettségük,
- javuljon az általános közérzetük,
- építsenek ki kapcsolatokat szakemberekkel, s javuljon a köztük lévő kommunikáció.

Reményeik szerint e célok megvalósulásával jelentősen csökkennek a családban felmerülő pszichoszociális problémák.

Az egyedül élő és természetes támaszokat nélkülöző idős emberek ellátása a főállású gondozókra hárul. Az önmaguk ellátására nem, vagy csak részben képes, családban élő személyeknél a gondozási feladatok megoszlanak a főállású gondozók és a családtagok között.

A szakképesítést nem igénylő, de felelősségteljes gondozási tevékenységek végzésében korábban is segítséget nyújtottak, azonban ez alkalmanként történt, és mindig az aktuális problémára

irányult. A gondozó az ellátást igénybe vevő személy otthonában, az érdeklődő hozzátartozó kérdésére, az adott témában nyújtott felvilágosítást vagy szolgált tanácsadással.

Az év során elégedettségi vizsgálatokat végeztek az ellátásokra vonatkozóan, amelyek során az otthonukban felkeresett igénybevevők hozzátartozói nagy számban jelezték, hogy szeretnének részletesebb és gyakorlatias segítséget kapni az otthoni gondozási feladatok ellátásához.

### **A jó gyakorlat leírása**

A szervezett formában történő gyakorlati ismereteket tartalmazó ismeretterjesztő előadássorozatot minden idősellátással foglalkozó szervezet hatékonyan használhatja a hozzátartozókkal való együttműködés kialakítása és gördülékenyebbé tétele érdekében. Az intézmény belső erőforrásait felhasználva a program szakmai anyagát mentálhigiénés munkatárs, pszichológus és szociális munkás állította össze és közvetítette a résztvevők számára.

Az előadás-sorozat tematikája:

- Az időskor sajátosságai, az életkorral járó változások
- Harmonikus kapcsolatok a családban
- Az időseket ellátó szociális rendszer ismertetése.

A potenciális résztvevőket intézményük munkatársai bevonásával szólították meg. A meghívót (amely a részletes programot tartalmazó szórólap) a házi gondozást végzők személyesen juttatták el az igénybevevők családtagjaihoz. A klubtagok hozzátartozóit a klubvezetők a térítési díj befizetésekor tájékoztatták. Egy-egy előadás időtartama 1-1,5 óra.

Az előadássorozat résztvevőinek számát max. 10-15 főben ajánlott meghatározni.

### **A jó gyakorlat jelentősége**

A program befejeztével elégedettségi véleménykutatást és további igényfelmérést végeztek a résztvevők körében.

Az előadássorozat résztvevői a kérdőíves felmérés értékelése alapján:

- hasznosnak tartják a kezdeményezést,
- igényeiknek megfelelő ismeretekhez jutottak,
- megerősítést kaptak a gondozási tevékenységük végzéséhez,



- közvetlen bizalmi kapcsolatot alakítottak ki a programban részt vevő szakemberekkel,
- önszorgó jelleggel a résztvevők egymás között folyamatos kapcsolatot tartanak fenn,
- várják a további előadásokat, amelyekre igényeiket, javaslataikat folyamatosan eljuttatják hozzájuk.

Tapasztalataik és a hozzátartozók kérései alapján állítják össze a tanácsadási, ismeretterjesztő programunk tematikáját, választják ki az előadók személyét (szociális munkás, mentálhigiénés szakember, pszichiáter, gyógytornász, szakorvos, szakápoló, gyógyszerész).

Elkezdett gyakorlatukat tovább kívánják bővíteni a város lakossága körében azok között, akik jelenleg még nem veszik igénybe szolgáltatásaikat, de potenciális igénybevevők, pl. családtagjaik ápolási díjon vannak velük otthon. Számukra prevenció jelleggel kívánják biztosítani a szolgáltatást.

### **Alkalmazhatósági terület**

Az idősek nappali és bentlakásos intézményeiben.

### **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

Az összes bentlakásos intézményben érdemes lehet erősíteni a kapcsolatot a lakók, a dolgozók és a hozzátartozók között.

### 18. Jó gyakorlat: Családokkal, hozzátartozókkal fenntartott szoros kapcsolat

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	Napfényes Sziget Integrált Intézmény
	<b>Tagintézmény címe</b>	4150 Püspökladány, Petőfi Sándor utca 19.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Fejlesztő foglalkoztatás
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Hajdu Lajos
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 20 449 6662
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	hajduneroszika@gmail.com
	<b>A jó gyakorlat címe</b>	Családokkal, hozzátartozókkal fenntartott szoros kapcsolat

#### A jó gyakorlat célcsoportjai

Az intézmény munkatársai és a családok, hozzátartozók.

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

Az intézmény vezetői és munkatársai, valamint a családok között gyakran merülnek fel problémák, konfliktusok, melyeknek megoldása mindkét félnek számára fontos lenne.

## **A jó gyakorlat leírása**

Az intézmény vezetői és dolgozói, valamint a családok között nagyon szoros az együttműködés. 2-3 havonta hozzátartozói értekezletet tartanak, azonban a folyamatos és napi kapcsolat is adott.

Amennyiben probléma merül fel, az egyesület elnöke mindig aznap törekszik annak kezelésére, mert fontosnak tartja, hogy senkinek ne kelljen feszültségben töltenie az éjszakát, ne vigyék át másnapra is a problémát. Elsőként nem azt nézik, hogy ki okozza a feszültséget, hanem, hogy miként lehet helyrehozni az adott helyzetet. A problémák, konfliktushelyzetek megoldásában óriási előnyt jelent a vezető sokéves ellátottjogi képviselői tapasztalata.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

A kulcsszó a bizalom. Amint a hozzátartozók megtapasztalják az intézmény vezetőjének és dolgozóinak hozzáállását, az ellátottak iránti tiszteletet, az elfogadás hatását, úgy alakul ki lépésről-lépésre a bizalom, és ezzel együtt a problémák, feszültségek csökkenése.

## **Alkalmazhatósági terület**

Minden intézményben alkalmazható lehet, ahol az ellátottak hozzátartozóival is szükséges a kapcsolattartás.

## **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

A SZOCEG Nkft. intézményeiben, főleg a bentlakásos intézményekben, ahol az ellátottaknak vannak hozzátartozóik, fontos a folyamatos kapcsolattartás, egymás informálása és a problémák gyors és hatékony megoldása.

## 19. Jó gyakorlat: Rugalmas műszakbeosztás

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve – Tagintézmény neve</b>	"Jót s Jól" a Szatmári Kistérségben Egyesület
	<b>Tagintézmény címe</b>	4754, Géberjén, József Attila utca 4-6.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Fejlesztő foglalkoztatás
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Kovács Sándorné
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 44 357 160
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	jotsjolegyesulet@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Rugalmas műszakbeosztás	

### A jó gyakorlat célcsoportja

Az egyesület dolgozói.

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

A dolgozók a munkahelyre nem egyszerre érkeznek, hanem lakóhelytől és közlekedési eszköztől függően különböző időpontokban, ezért a munkakezdés 7:30 és 9:30 között van. A legkorábban érkezők számára már délben elérkezik a munkaidő vége. A segítők napi nyolc órában, 8-16-ig

dolgoznak. Számukra nem fejeződik be a munka 14 órákor, amikor az utolsó dolgozó is elmegy, hiszen ekkor tudnak az adminisztrációval foglalkozni.

### **A jó gyakorlat leírása**

A munkaerőpiac az utóbbi két évtizedben gyors és jelentős változásokon ment keresztül, melynek eredményeként bizonyos szektorokban a hagyományos munkaszervezési eszközök már-már elavultak lehetnek.

Főszabály szerint a munkaidőt munkáltató osztja be, rugalmas munkaidő esetén azonban ez a jogosultságot részben átengedi a munkavállaló számára. A gyakorlatban jellemzően ez akként valósul meg, hogy egy meghatározott időszámban (törzsidő) a munkavállaló köteles a munkahelyén tartózkodni és munkát végezni, azonban a fennmaradó, úgynevezett peremidőben a munkavállaló maga osztja be idejét. Ilyen esetekben a munkáltatónak kötelessége nyilvántartást vezetni a munkaidőről, és a túlórák (rendkívüli munka) díjazását is meg kell fizetnie a munkavállalónak.

### **A jó gyakorlat jelentősége**

Az egyesület dolgozói hatékonyabban használják ki a munkaidőt és reggeltől késő délutánig tartó munkarend megnehezítheti a munkavállaló számára egyéb elintézendőit (például banki, hivatali teendők).

### **Alkalmazhatósági terület**

Bármely intézményben, egyesületben, szervezetnél.

### **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

Az összes intézményben érdemes lehet kipróbálni a gyakorlatot a helyi tömegközlekedési lehetőségekhez igazítva.

## 20. Jó gyakorlat: Fejlesztés pályázatok útján

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve – Tagintézmény neve</b>	"Jót s Jól" a Szatmári Kistérségben Egyesület
	<b>Tagintézmény címe</b>	4754, Géberjén, József Attila utca 4-6.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Fejlesztő foglalkoztatás
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Kovács Sándorné
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 44 357 160
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	jotsjolegyesulet@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Fejlesztés pályázatok útján	

### A jó gyakorlat célcsoportja

Az egyesület dolgozói.

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

Az egyesület hatékony munkavégzéséhez fejlesztésekre van szükség. A felmerülő igények kielégítésére, a bővülő feladatkörök ellátása érdekében a megújulásra és fejlesztésre nagy

szükség van. Az egyesület fejlesztéseinek nagyobb hányadát pályázatok útján valósítja meg. A pályázatfigyelést maguk végzik.

### **A jó gyakorlat leírása**

Figyelemmel követik a pályázati lehetőségeket, és átgondolják azt, hogy az adott témához az egyesület és a térség igénye hogyan tud kapcsolódni, merre lehetne továbblépni, hogyan tudnának bevételt termelő tevékenységeket elindítani. Ha találnak közös pontot, számba veszik, hogy szükséges-e partnereket bevonni a kivitelezésbe, vagy önállóan is meg tudják valósítani az elképzeléseket. Számos esetben más – hazai vagy határon túli – partnerekkel közösen vesznek részt a pályázatok megírásában és megvalósításában. A foglalkoztatáshoz kapcsolódó szakmai pályázatokat maguk írják, de a turisztikai pályázatokhoz külsős pályázatíró cég segítségét veszik igénybe, és jellemzően külsős szakembert vesznek fel a projektmenedzseri pozícióba is.

### **A jó gyakorlat jelentősége**

Az egyesület a pályázatok révén olyan lehetőségekhez is jut, amelyhez saját erőforrásból nem lett volna lehetősége.

### **Alkalmazhatósági terület**

A pályázati feltételeknek megfelelő szervezet, egyesület.

### **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

Az összes intézményben fontos lenne folyamatosan figyelni a szociális szférában elérhető pályázati lehetőséget és megragadni a lehetőségeket.

## 21. Jó gyakorlat: Összefogás, jó gyakorlatok feltérképezése

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve – Tagintézmény neve</b>	Búzavirág Alapítvány Vámosújfalú
	<b>Tagintézmény címe</b>	3941 Vámosújfalú
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Fejlesztő foglalkoztatás, akkreditált foglalkoztatás
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Németh Márta
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 47 594 004
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	buzaviragalapitvany@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Összefogás, jó gyakorlatok feltérképezése	

### A jó gyakorlat célcsoportjai

Az intézmény dolgozói és az ellátottak.

### Jó gyakorlatot életre hívó probléma / helyzet leírása

Az alapítvány egyéb, fogyatékos személyeket alkalmazó szervezetekkel működik együtt tapasztalatcsere céljából. Tavaly a Szimbiózis Alapítvány koordinálásával egy adott pályázatban részt vevő azon szervezetek fogtak össze, akik a gasztronómia területén fogyatékosokkal



dolgoznak. Idén pedig azok a szervezetek vették fel egymással a kapcsolatot, akik vendéglátással foglalkoznak fogyatékos személyek bevonásával. Így láthatják egymás jó gyakorlatait.

### **A jó gyakorlat leírása**

Az alapítvány tavaly a konyháját mutatta be, idén pedig a kézműves tábort.

A Szimbiózis Alapítvánnyal szorosan együttműködnek: tőlük veszik a foglalkozási rehabilitációs szolgáltatásokat, gyakori a közös gondolkodás, lobbizás. Tagja az alapítvány a CÉHálózatnak, de dolgoztak együtt a Kézenfogva Alapítvánnyal is az – uniós projekt keretében kidolgozott – Aktív Műhely eszközrendszer kipróbálásában valósították meg 7 turnusban. Akkor még nem tudtak étkeztést biztosítani sem az ellátottaknak, sem a szálláshelyet igénybe vevő, vagy táborozó vendégeknek. Ezért egy újabb pályázat keretében 100 adagos konyhával és étkezővel bővítették a kosárfonó műhely épületét, ezzel biztosítva helyben az étkeztetést. A szakács mellett megváltozott munkaképességű konyhalányok dolgoznak, a kertészetben is új feladatot (és új munkahelyeket) jelent a felhasználásra szánt zöldség-gyümölcs megtermelése.

### **A jó gyakorlat jelentősége**

A térségben működő, sérültekkel foglalkozó szervezetekkel közös rendezvényeket is szerveznek, ahol lehetőség van – a sorstárs kapcsolatok ápolásán és a tapasztalatcserén túl – a sérültekkel, illetve a velük végezhető kézművességgel kapcsolatos tapasztalatok cseréjére, ötletek, bevált gyakorlatok egymással való megosztására, valamint a célcsoport élményszerű bevonására ezekbe a tevékenységekbe, közös szabadidős programok szervezésére.

### **Alkalmazhatósági terület**

Az együttműködő szervezetek esetében, elsősorban a pszichiátriai otthonokban és hajléktalanok ellátását végző intézményekben.

### **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

A SZOCEG Nkft. egész működésében fontos irány lehet a kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás más térségben működő (szociális) szervezetekkel. A saját intézmények között pedig erősíteni és fejleszteni a kapcsolatot.

## 22. Jó gyakorlat: Önkéntesek

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	Búzavirág Alapítvány Vámosújfalú
	<b>Tagintézmény címe</b>	3941 Vámosújfalú
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	fejlesztő foglalkoztatás, akkreditált foglalkoztatás
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Németh Márta
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 47 594 004
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	buzaviragalapitvany@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Önkéntesek	

### A jó gyakorlat célcsoportjai

Az intézményben ellátottak és az önkéntesek.

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

Szívesen foglalkoztat az alapítvány önkénteseket – számukra szállást és étkezést tudnak biztosítani.

## **A jó gyakorlat leírása**

Az önkéntesek feladata a klasszikus kerítésfestéstől a gyerektábori asszisztencián keresztül a személyi segítségig sokféle lehet. Munkájuk legnagyobb értéke azonban maga a kapcsolat, amit a fogyatékos kortársaikkal kialakítanak. Az önkéntesek mellett gyakran jelentkeznek közösségi szolgálatot vagy szakmai gyakorlatot teljesítő diákok is, akik jellemzően itt találkoznak először azzal a szemlélettel és gyakorlattal, hogy a fogyatékosok értékes, felelős munkát végeznek.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

Az önkéntesek a megszerzett tapasztalatot továbbviszik majdani munkahelyükre és ott talán majd egy „búzavirágnak” könnyebb lesz a beilleszkedés...

## **Alkalmazhatósági terület**

Bármilyen intézmény esetében.

## **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

Az összes intézményben érdemes lehet bevezetni és rendszeresen alkalmazni. Az önkéntesek azért jönnek, mert szívesen csinálják az adott feladatkört, ez segítség az intézmény számára, akár a dolgozók válláról terheket vesz le, de az önkéntes is profitál belőle. Bármilyen aktuális feladat elvégzésére alkalmazni lehet.

### 23. Jó gyakorlat: Nyitott csütörtök

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	Szombathelyi Egyházmegyei Karitás
	<b>Tagintézmény címe</b>	9700 Szombathely, Hollán Ernő u. 14.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Szenvedélybeteg-segítő szolgálat, pszichiátriai betegek nappali ellátója, pszichiátriai gondozó
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Tuczainé Régvári Marietta
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 94 318 560
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	szombathelyikaritasz@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Nyitott csütörtök	

#### A jó gyakorlat célcsoportja

Az intézmény vezetője, dolgozói, ellátottjai és az érdeklődő személyek.

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

A Hársfa-ház tevékenységének bemutatása lehetőséget teremt arra, hogy a nappali ellátásban részesülők és az ott dolgozók munkáját megismerjék az érdeklődők.

## **A jó gyakorlat leírása**

A Hársfa-házban minden héten nyitott csütörtök délelőttök várják az érdeklődőket és hozzátartozóikat. A telephely vezetője, egy terápiás munkatárs és a munkáltató képviselőjének társaságában egy 1,5-2 órás előadás keretében beszél a házban folyó életről, tevékenységekről, ezt követően pedig lehetőség van kérdéseket feltenni, a házat körbejárni, sőt próbamunkát végezni is.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

A Hársfa -ház tevékenységének népszerűsítése, munkahelyteremtés.

## **Alkalmazhatósági terület**

Bármilyen intézmény esetében.

## **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

Az összes intézményben érdemes lehet bevezetni és rendszeresen alkalmazni. Az intézmények kijelölhetik saját maguknak azt az időszakot, amikor fogadni tudják az érdeklődőket. Amellett, hogy az érdeklődők megismerik az intézmények munkáit, ez is egy alkalom lehet az ellátottak számára (főleg a bentlakásos intézményekben), hogy új emberekkel ismerkedjenek meg, mesélhetnek az intézmények minden napjairól.

## 24. Jó gyakorlat: Többféle kommunikációs csatorna használata

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	Mécses Szolgáló Közösség Egyesülete - Napsugár Gondozási Központ Mezőberény
	<b>Tagintézmény címe</b>	5650 Mezőberény, Petőfi u. 54.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Fejlesztő foglalkoztatás
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Balázné Nelhubel Henriette
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 66 421 720
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	henriette.nelhubel@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Többféle kommunikációs csatorna használata	

### A jó gyakorlat célcsoportja

Az intézmény dolgozói.

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

Az intézményen belüli kommunikációnak a fejlesztésére szükség volt, mivel az alapvető célja, hogy hatékonyan áramoltassa az információkat a szervezeten belül, de sok más funkciója is van a munkatársak tájékoztatásától az intézmény vezetői felé.

## A jó gyakorlat leírása

Az Egyesület belső kommunikációjának egyik legjelentősebb típusa a szóbeli információáramlás.

Megvalósulási **színterei**:

- vezetői értekezletek
- kibővített vezetői értekezletek
- alvállalkozókkal kiegészített értekezlet
- munkaközösségek értekezletei
- munkamegbeszélések, egyeztetések
- egyéb szóbeli tájékoztatások.

Az értekezletekről **jegyzőkönyv** készül, a többi szóbeli kommunikáció esetén eseti döntés alapján készül dokumentum.

A szóbeli kommunikáció során megvalósul a folyamatos **kétirányú visszacsatolás**.

A belső kommunikáció **írásos színterei**

- falitáblán, hirdetőtáblán megjelenített információk
- megfelelő helyen kifüggesztett információs dokumentumok, jogszabályok
- a munkaerőpiaci szolgáltatások helyszínein elhelyezett információs anyagok
- elektronikus körlevelek, utasítások
- bizonylatok
- elektronikus úton megjelenített információk
- jogszabályok, szabályzatok
- írásos jelentések

## A jó gyakorlat jelentősége

A közlésfolyamat teljes és folyamatos. A visszacsatolások hatékonyak. Az információ kevésbé torzul.

## Alkalmazhatósági terület

Bármilyen szervezetben és intézményben.

## **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

Az egész SZOCEG Nkft. számára hasznos lehet minél többet alkalmazni a jó gyakorlat által összegyűjtött kommunikációs módszerekből, csatornákból. Nem csak egyes intézményekben, hanem az intézmények között is fontos a kommunikáció fejlesztése a hatékony együttműködés érdekében, illetve a szolgáltatások folyamatos monitorozásában és fejlesztésében. Elsősorban az intézményvezetők kezdeményezésére lehet bevezetni a változtatásokat.



## 25. Jó gyakorlat: Képzés

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve – Tagintézmény neve</b>	Baptista Szeretetszolgálat Életminőség-fejlesztő Szolgáltatások Intézménye
	<b>Tagintézmény címe</b>	7633 Pécs, Endresz György u. 21.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Fejlesztő foglalkoztatás
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Gyurok Ernő
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 72 788 852
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	e.gyurok@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Képzés	

### A jó gyakorlat célcsoportja

A Baptista Szeretetszolgálat által ellátottak.

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

A Baptista Szeretetszolgálat által ellátottak képzése. Az ellátottak képzése különböző szakmákban.

## **A jó gyakorlat leírása**

Az intézmény az elmúlt évek során több szakmában is biztosított képzési lehetőséget az ellátottak részére, például OKJ-s számítógép felhasználói tanfolyamot, kosárfonó- és csuhékészítő tanfolyamot. A Kézenfogva Alapítványnál tapasztalati szakértő képzésen 4 fiatal vett részt, akik a pécsi iskolákban osztályfőnöki órákat tartanak.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

Az ellátottak olyan képzési lehetőségben részesülnek, amelyekkel képességeik és készségeik fejlődnek.

## **Alkalmazhatósági terület**

Azon személyek, ellátottak esetében, akik érdeklődnek a képzés témája iránt.

## **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

A képzések elsősorban a hajléktalanok, illetve bizonyos képzések esetén a pszichiátriai és fogyatékkal élők személyek számára lehet jó lehetőség arra, hogy különböző területeken fejlesszék magukat és új ismeretekre tegyenek szert. Ezáltal több lehetőségük nyílik a például a munkakeresésben.

A folyamatos fejlődés egyéni és szervezeti szinten egyaránt fontos, így a SZOCEG Nkft. számára is érdemes lehet figyelni a képzési lehetőségeket. A gyakorlatot ki lehet terjeszteni az intézmények dolgozóira is, hiszen önismeretük fejlesztése elsősorban a munkahelyi légkörre lehet pozitív hatással, a szakmai továbbképzések lehetősége pedig a szolgáltatások minőségét javíthatják és emelhetik.

## 26. Jó gyakorlat: Senior segítő

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve – Tagintézmény neve</b>	Esőemberekért Egyesület
	<b>Tagintézmény címe</b>	2890 Tata, Somogyi Béla út 39.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Fejlesztő foglalkoztatás, akkreditált foglalkoztatás
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Schenk Lászlóné
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 34 589685, 06 20 6210584
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	esotata@t-online.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Senior segítő	

### A jó gyakorlat célcsoportja

Az intézmény új dolgozói.

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

A pályakezdő, kezdő munkavállalók nem ismerik az intézményt, a szervezeti kultúráról, a feladatköréről, a vezetésről nem rendelkeznek ismerettel.

## **A jó gyakorlat leírása**

A senior segítők régi kollégák, akik már jól ismerik az egyes tevékenységeket. Melléjük osztják be az új dolgozókat, akiket a seniorok tanítanak be.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

A senior segítők megkönnyítik a pályakezdő, új kolléga beilleszkedését az intézménybe, a munkatársak közé. Megismertetik velük a szakma fortélyait, átadják a hosszú évek tapasztalatait. Az összegyűjtött „legendák”, történetek, események közelebb hozzák a kollégákat egymáshoz és növelik az intézményhez tartozó elhivatottságát.

## **Alkalmazhatósági terület**

Bármilyen szervezetben és intézményben.

## **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

A SZOCEG Nkft. összes intézményében és szolgáltatás típusában lehet alkalmazni a gyakorlatot, azért hogy az újonnan bekerülő dolgozók minél gyorsabban be tudjanak illeszkedni a csapatba.

## 27. Jó gyakorlat: Munkára hangolás

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	Esőemberekért Egyesület
	<b>Tagintézmény címe</b>	2890 Tata, Somogyi Béla út 39.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Fejlesztő foglalkoztatás, akkreditált foglalkoztatás
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Schenk Lászlóné
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 34 589 685, 06 20 621 0584
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	esotata@t-online.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Munkára hangolás	

### A jó gyakorlat célcsoportja

Az intézmény valamennyi munkatársa.

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

A sokrétű és több embert igénylő munkafolyamatok, szervezett munkavégzés hatékonyabbá tétele.

### **A jó gyakorlat leírása**

A szakemberek tapasztalata szerint jó hatása van reggelenként a munka elindítása előtti komoly, közös beszélgetésnek arról, hogy ki mit és hogyan fog elvégezni. A közösen elkészített folyamatábrák segítségével felidézik az esedékes munkafolyamatokat. A dolgozóknak tudniuk kell, hogy hol és kikkel együtt fognak tevékenykedni, ki lesz az a segítő, aki velük együtt dolgozik, és meddig végzik az adott tevékenységet.

### **A jó gyakorlat jelentősége**

Az intézmény munkatársai tisztában vannak a feladataikkal, azokkal az elvárásokkal, amelyeket feléjük támasztanak. Hatékonyabb a munkavégzés.

### **Alkalmazhatósági terület**

Bármilyen szervezetben és intézményben.

### **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

A SZOCEG Nkft. összes intézményében és szolgáltatás típusában lehet alkalmazni a gyakorlatot.

## 28. Jó gyakorlat: A dolgozók motiválása

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	Strázsa tanya Szabadszállás
	<b>Tagintézmény címe</b>	6080 Szabadszállás, Alsószőlők 270/2.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Akkreditált foglalkoztatás
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Némethné Horváth Beáta Veronika
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 20 368 5215
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	strazsatanya2@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	A dolgozók motiválása	

### A jó gyakorlat célcsoportja

Az intézmény munkatársai.

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

A mindennapi motivációt a hatékony munkavégzés fontos elemének tartják a Strázsa Tanya dolgozói.

## **A jó gyakorlat leírása**

A Strázsapróba során minden nap megválasztják a nap dolgozóját, akit a többiek megünnepelnek. A nap dolgozója választhat egy dalt, amit közösen elénekelnek. A nap dolgozóját a strázsapróbázók választják ki maguk közül. Motivációt segítő elem a hétindító beszélgetés is. Ennek során átbeszélnek az előttük álló feladatokat – ki miben tud részt venni a megvalósítás során, mik az aktuális kérdések, események. A változásokról is folyamatosan beszélnek azt hangsúlyozva, hogy nem valami ellen, hanem valamiért történnek a dolgok.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

A Stárzsapróba nagysikerű gyakorlata azt eredményezte, hogy mindenki arra törekedett, hogy ő is a nap dolgozója legyen, így mindnyájan odafigyeltek arra, hogy jól tegyék a dolgukat.

Mindenkinek lehet rossz napja, ilyenkor egy kis humor és odafigyelés segíteni szokott.

## **Alkalmazhatósági terület**

Bármely szervezetben és egyesületben.

## **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

A SZOCEG Nkft. összes intézményében és szolgáltatás típusában lehet alkalmazni a gyakorlatot, a dolgozókra való odafigyelés és motiválás egyik eszköze lehet ez a gyakorlat is. Az intézményvezető és a dolgozók együtt kidolgozhatják a szempontokat, amik alapján kiválasztják a nap dolgozóját. Összegyűjthetik a napi kötelező feladatokat, amelyeket el kell végezni különböző munkakörökben és aki ezen felül csinál bármilyen plusz dolgot, az lehet a nap dolgozója. Az intézmény saját módszert választhat arra is, hogy milyen elismerést érdemel az, aki a nap dolgozója lesz.



## 29. Jó gyakorlat: Dolgozók előzetes felmérése

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	Esőemberekért Egyesület
	<b>Tagintézmény címe</b>	2890 Tata, Somogyi Béla út 39.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Fejlesztő foglalkoztatás, akkreditált foglalkoztatás
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: Schenk Lászlóné
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 34 589 685, 06 20 621 0584
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	esotata@t-online.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Dolgozók előzetes felmérés	

### A jó gyakorlat célcsoportja

Az intézmény munkavállalói.

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

A pályaorientált és elhivatott munkatárs kiválasztása és beillesztése a közösségbe nagy kihívást jelent az intézménynek. A munka jellege nagyfokú empátiát, türelmet kíván meg a munkavállalótól a szakmai végzettségen kívül. A munkaerő kiválasztási folyamat során

alkalmazott próbanap lehetőséget biztosít arra, hogy megismerje az intézmény a leendő és kiválasztásra kerülő munkavállalót.

### **A jó gyakorlat leírása**

Az egyesület által működtetett ASZ Tanácsadó és Szolgáltató Központ méri fel a potenciális munkavállalót, a felmérés után pedig próbanapon vesz részt. Itt kiderül, hogy milyen szokásai vannak, amit a csoportnak tolerálnia kellene, illetve hogy rá hogyan hat a már ott dolgozók viselkedése (azaz zökkenőmentesen beilleszthető-e az adott személy a meglévő, jól működő csapatba). A próbanapon eldönthető az is, mely munkafeladatot tudná végezni, illetve végezné szívesen.

### **A jó gyakorlat jelentősége**

A munkaerő kiválasztási folyamat során alkalmazott próbanap lehetőséget biztosít arra, hogy megismerje az intézmény a leendő és kiválasztásra kerülő munkavállalót.

### **Alkalmazhatósági terület**

Bármilyen szervezetben és intézményben.

### **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

A SZOCEG Nkft. összes intézményében és szolgáltatás típusában lehet alkalmazni a gyakorlatot.

### 30. Jó gyakorlat: Az új munkatársak gondos kiválasztása

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve - Tagintézmény neve</b>	Napfényes Sziget Integrált Intézmény
	<b>Tagintézmény címe</b>	4150 Püspökladány Petőfi Sándor utca 19.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Fejlesztő foglalkoztatás
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Hajdu Lajos
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 20 449 6662
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	hajduneroszika@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Az új munkatársak gondos kiválasztása	

#### A jó gyakorlat célcsoportja

Az intézmény munkatársai.

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

*„A boldogságot nem lehet ajándékba kapni, egyetlen titka: adni, mindig csak adni, jó szót, bátorítást, mosolyt, hitet és sok-sok önzetlen tiszta szeretet.”*

Az egyesület karizmatikus vezetője évekig a bentlakásos intézmény vezetője, szakápolójaként és ellátottjogi képviselőként dolgozott. Szemléletét a szeretet, a mindennapi örökök megélése, a bizalom, a másik ember elfogadása és tisztelete jellemzi. Munkáját a tisztaság, az elkötelezettség, a következetesség, az emberség és a professzionalizmus jellemzi. Ugyanezt várja el munkatársaitól is. Új munkatárs felvételekor nem a végzettséget tartják elsődleges szempontnak, hanem a jelentkező személyisége a döntő. A humánus, a fogyatékos emberek elfogadása, tisztelete.

### **A jó gyakorlat leírása**

Új munkatárs felvételének menete az intézményben:

1. A jelentkezővel az első beszélgetés alkalmával tisztázza a vezető, hogy amennyiben felvételt nyer az állásra, akkor a jogszabályban előírtaknak megfelelően a szükséges végzettséget meg kell szereznie. Az egyesület vállalja a beiskolázást a megfelelő oktatási intézménybe, azonban a jelentkezőnek vállalnia kell a szükséges szakismeret és bizonyítvány megszerzését.
2. Az első beszélgetéshez kapcsolódóan egy kérdőívet is kitöltetnek, amely az intézmény által fontosnak tartott és elvárt tulajdonságok, hozzáállás tekintetében egy elsődleges képet mutat a jelentkezőről.
3. A felvételi eljárás első lépéseként minden jelentkező 2 hétig önkéntesként dolgozik az Intézményben.
4. Ezt követően az ellátottak és dolgozók véleményét is figyelembe véve a vezetőség átbeszéli a tapasztaltakat a jelentkezővel, és dönt a felvételéről. Az első körben – 3 hónapos próbaidővel – 1 éves határozott idejű szerződést kötnek az új munkatárssal, melyet egy újabb 1 éves szerződéssel hosszabbítanak meg a határozatlan idejű szerződés megkötése előtt

### **A jó gyakorlat jelentősége**

Alapvető elvárás minden dolgozótól, hogy úgy viselkedjen a fogyatékos ellátottakkal, ahogy az fordított helyzetben számára is megfelelő lenne.

### **Alkalmazhatósági terület**

Bármely szervezetben és egyesületben.

## **Alkalmazás a SZOCEG Nkft. intézményeiben**

A SZOCEG Nkft. összes intézményében és szolgáltatás típusában lehet alkalmazni a gyakorlatot, hiszen az intézmény számára is fontos, hogy olyan munkavállalót alkalmazzanak, aki hosszútávon, elkötelezetten fogja végezni a munkáját.

### 31. Jó gyakorlat: Sorstárs segítség módszere

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	<b>Szervezet neve – Tagintézmény neve</b>	Magyar Máltai Szeretetszolgálat – Hajléktalan ellátási munkacsoport
	<b>Tagintézmény címe</b>	1125 Budapest, Szarvas Gábor út 58-60.
	<b>A tagintézmény által nyújtott szolgáltatás típusa</b>	Széleskörű tevékenységek, honlapon megtalálható
	<b>A szervezet / tagintézmény vezetői</b>	Intézményvezető: nincs adat
	<b>Az intézmény telefonszáma</b>	06 1/39-14-700, 06 1/39-14-704
	<b>Az intézmény e-mail címe</b>	mmszok@maltai.hu
<b>A jó gyakorlat címe</b>	Sorstárs segítség módszere	

#### A jó gyakorlat célcsoportja

Az ellátórendszerben lévő hajléktalanok.

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

Hajléktalan helyzetű emberek esetében a közös tapasztalat maga a hajléktalanság. A sorstárs segítők informális szinten megjelennek a hajléktalan-ellátó intézményekben. Megfigyelhető, hogy a szolgáltatást már használó hajléktalanok információkat, tapasztalatokat osztanak meg az új belépőkkel. Az ilyen segítségnyújtás általánosan elterjedt a szolgáltatást igénybe vevő emberek között és spontánul szerveződnek. A szociális munkatársak ezeket a tapasztalat átadásokat és segítségnyújtásokat támogatják is, mivel ezáltal a saját munkájuk is könnyebbé válhat. Ez a fajta informális sorstárs segítség elkerülhetetlen, azonban nem teszi lehetővé, hogy a tapasztalatátadás minden arra rászorulóhoz eljusson. Ehhez tudatosítás szervezett és ellenőrzött, formális keretek közé emelése szükséges.

## **A jó gyakorlat leírása**

A hajléktalan-ellátásban a sorstárs segítség azt jelenti, hogy a hajléktalanságot megjárta, vagy aktuálisan is hajléktalanként élő személyeket bevonják a szolgáltatások nyújtásába, az ellátottak olyan embertől is kaphatnak segítséget, akinek van saját megélt tapasztalat a hajléktalanságról. A sorstárs segítség ebben az esetben az életút hasonlóságára épül.

Hajléktalanságot megjárta, illetve jelenleg is hajléktalan emberek a hajléktalan-ellátási szolgáltatások lényegében minden szintjén változatos feladatok ellátására alkalmazhatóak.

Formális szinten a szociális segítők által megszervezett keretek között zajlik a sorstárs segítési folyamat, melynek során a kereteket biztosító intézmény vagy személy valamennyi szereplő (a sorstárs segítő és a hajléktalan) számára biztonságot, támogatást tud nyújtani. Ilyen keretek között a sorstárs segítő önkéntesként vagy fizetett alkalmazottként is tud dolgozni. A sorstársak tapasztalatai felhasználhatóak egyéni szinten közvetlenül a hajléktalanokkal végzett egyéni segítő munkában, a szervezet szolgáltatásainak működtetésében intézményi szinten, illetve a szolgáltatások fejlesztésében is.

## **A jó gyakorlat jelentősége**

A szolgáltatási kereteken túlmutatóan a sorstársak tapasztalatai ún. tapasztalati szakértőként megjelenhetnek a szakpolitikák és a közgondolkodás formálása terén is. Sok a tévhit, előítélet, sztereotíp vélemény a hajléktalan helyzetben élőkről. A megélt hajléktalan tapasztalatokkal

rendelkező emberek szemléletformáló hatása a közösségekre, szociális intézményekre, kutatókra, politikusokra és a közösségi médiára is nagy lehet.

Természetesen egy szervezet életében akár egyidejűleg több, vagy mindegyik formájában megjelenhet a sorstárs segítség. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat célja a program során az volt, hogy valamennyi bevont hajléktalan-ellátó intézményében minél több szintén alkalmazásra kerüljenek sorstárs segítők a lehető legváltozatosabb feladatkörökben.

### **Alkalmazhatósági terület**

Hajléktalanokat ellátó intézményekben.

### **Alkalmazás a SZOCEG Nonprofit Kft. intézményeiben**

A SZOCEG Nonprofit Kft. hajléktalanokat ellátó intézményeiben, a szervezet egyik fontos célja, hogy segítsék a rászoruló személyeket.



## 2. FORRÁSJEGYZÉK

### 1. A SZOCEG Nonprofit Kft. saját jó gyakorlatai című részhez felhasznált források:

- az intézményvezetőkkel készített interjúk (1-10. Jó gyakorlat, 5-34. oldal )
- [www.szoceg.hu](http://www.szoceg.hu)

### 2. Más szervezetek bevezetésre javasolt jó gyakorlatokhoz felhasznált források:

- Schütz Jánosné - „Jó gyakorlatok” a szombathelyi Szociális Szolgáltató Központban - Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat
  - Idősek Szabadegyeteme (11. jó gyakorlat, 35. oldal)
  - Önségítő csoportok szervezése (12. Jó gyakorlat, 39. oldal)
  - Generációk közötti együttműködés (15. Jó gyakorlat, 47. oldal)
  - Tanácsadás, ismeretterjesztő előadássorozat a hozzátartozók részére (16. Jó gyakorlat, 51. oldal)
- FSZK Nonprofit Kft. TÁRS Projektje

(<https://fszk.hu/szakmai-tevekenysegek/komplex-rehabilitacio/jo-gyakorlatok/>):

- Baptista Szeretetszolgálat Életminőség-fejlesztő Szolgáltatások Intézménye - Pécs
  - Az ellátottak fejlesztése (13. Jó gyakorlat, 43. oldal)
  - Képzés (24. Jó gyakorlat, 70. oldal)
- Búzavirág Alapítvány - Vámosújfalu
  - Összefogás, jó gyakorlatok feltérképezése (20. Jó gyakorlat, 61. oldal)
  - Önkéntesek (21. Jó gyakorlat, 63. oldal)
- Esőemberekért Egyesület - Tata
  - Senior segítő (25. Jó gyakorlat, 72. oldal)
  - Munkára hangolás (26. Jó gyakorlat, 74. oldal)
  - Dolgozók előzetes felmérése (28. Jó gyakorlat, 78. oldal)
- "Jót s Jól" - Géberjén
  - Rugalmas műszakbeosztás (18. Jó gyakorlat, 57. oldal)
  - Fejlesztés pályázatok útján (19. Jó gyakorlat, 59. oldal)
- Magyar Máltai Szeretetszolgálat - Páty

- Sorstárs segítség módszere (30. Jó gyakorlat, 83. oldal)
- Napfényes Sziget Integrált Intézmény - Püspökladány
  - Családokkal, hozzátartozókkal fenntartott szoros kapcsolat (17. Jó gyakorlat, 55. oldal)
  - Az új munkatársak gondos kiválasztása (29. Jó gyakorlat, 80. oldal)
- Napsugár Gondozási Központ - Mezőberény
  - Többféle kommunikációs csatorna használata (23. Jó gyakorlat, 67. oldal)
- Strázsa tanya - Szabadszállás
  - A dolgozók motiválása (27. Jó gyakorlat, 76. oldal)
- Szombathelyi Egyházmegyei Karitás - Szombathely
  - Közös döntések (14. Jó gyakorlat, 45. oldal)
  - Nyitott csütörtök (22. Jó gyakorlat, 65. oldal)