

# 5. sztemderd: Mentálhigiénés támogatás

**Az idősök otthonában a humanisztikus modell (Maria Jahoda), valamint a közösségi modell alkalmazása a cél, amikor is a szakember arra törekszik, hogy az egész embert szolgálja, illetve hogy az adott személyt vagy problémát az eredeti közösségben kezelje. Ez a modell közel áll a mentálhigiénés szakmai tevékenységekben érvényesítendő holisztikus szemlélethez, amely szerint az embert, esetünkben a bentlakásos intézményben élő idős embert testi, lelki és szociális lényként, a maga egészségességében fogadjuk el. Az idős ember védelme és jólétének elősegítése nem korlátozódik alapszükségleteinek kielégítésére, hanem kiterjed lelki egészségének védelmére, szociális kapcsolatainak támogatására, valamint személyes, családi és társas kapcsolataiban való egyensúlyának megőrzésére is.**

A mentálhigiénés gondozás 1980-tól van jelen a hazai idősellátásban, de valódi térhódítása a rendszerváltást követően történt meg, párhuzamosan a hazai főiskolák, egyetemek szakemberképzésével.

A mentálhigiéné megfogalmazása a következő:

1.) „A mentálhigiéné nem csupán a pszichés megbetegedések és magatartászavarok megelőzése, hanem a lelki egészségvédelem is, mégpedig pozitív értelemben, mindazoknak a folyamatoknak és intézkedéseknek, tevékenységeknek összessége, amelyek az emberi személyiséget és közösségi kapcsolatokat erősebbé, fejlettebbé, magasabb szervezetségűvé teszik.” (Veér-Buda, 1989)

2.) „A mentálhigiéné: a lelki egészség megőrzésének és elősegítésének a tudománya. Tartalmazza mindazokat az ismereteket és szükséges intézkedéseket, amelyek arra irányulnak, hogy megelőzzék a lelki rendellenességeket, és javítsák az egyén pszichológiai beilleszkedését a társadalomba, illetve képességeit a harmonikus szociális kapcsolatok kialakítására.” (Pszichológiai értelmező szótár)

Ennek megfelelően az idősök otthonában a mentálhigiénés tevékenységnek irányvonalakat ad a szakmai jogszabály, továbbá a hozzá kapcsolódó szakminiszteri rendelkezések, amelyek kiterjednek a megvalósítandó tevékenységi körre, illetve a személyi- és tárgyi feltételrendszerre és dokumentációra.

Az intézmény a lakó egészségi állapotát figyelembe véve biztosítja az egyéni ápolási-gondozási terv keretei közötti lehető legnagyobb mértékű önrendelkezést, mozgásszabadságot és önálló döntéshozatalt.

Az intézmény az alapidokumentumaiban és szakmai munkatervében megfogalmazott szolgáltatási tevékenységekkel segíti a lakó önállóságának fenntartását. A lakónak csak az egyéni szükségleteihez mért támogatást kell megadni.

## **Beilleszkedés támogatása, biztonság megteremtése, társas kapcsolatok, természetes támaszok**

- Az intézményben élő idős ember komfortérzetének és biztonságérzetének megteremtése érdekében támogatást kap korábbi kapcsolatainak fenntartásához ugyanúgy, mint az idősotthoni környezetben új kapcsolatok létesítéséhez.
- Az intézményi életbe való beilleszkedés, az ún. adaptációs időszak folyamán az otthon mentálhigiénés munkatársa
  - kiegészíti az előgondozás során felvett információkat az életútinterjú készítése során szerzett információkkal,
  - az intézményi életbe való beilleszkedést tanácsadással támogatja,
  - előkészíti a régi lakótársakat az új lakó fogadására,
  - figyelemmel kíséri, hogy a lakó minden szolgáltatást megkap-e, amire életminősége fenntartása érdekében szüksége van,
  - gondoskodik arról, hogy az új lakó intézményen belüli életmódja a lehető leginkább közelítsen ahhoz, ahogy a bekerülést megelőzően élt, társas kapcsolatait, családi kapcsolatait fennmaradjanak, élők legyenek,
  - amennyiben a családi kapcsolatok konfliktusokkal terheltek, a mentálhigiénés munkatárs felkínálja mediációs közreműködését a konfliktusok feldolgozásában.
- Az idős személy autonómiájának megőrzése érdekében információval, egyéb (például szállítás) szolgáltatások szervezésével a mentálhigiénés munkatárs lehetőséget teremt új kapcsolatok felvételére, az ellátott érdeklődési körének megfelelő programokon való részvételre és az intézmény életébe való aktív bekapcsolódásra.
- Az intézmény szabad mozgást biztosít a lakó számára, lehetőség szerint megkönnyíti és támogatja a korábbi életszakaszhoz köthető társas- és családi kapcsolatok fenntartását.

Kiemelt jelentőségű korábbi kapcsolatainak ápolása – a családi kötelékeken túl fontos a barátokkal, ismerősökkel kialakult kapcsolatok fenntartása is. A kötődések szerepe jótékony hatású lehet egészségi állapotára, aktivitására, életérzésére, ugyanakkor a rosszul működő kapcsolatok éppen ellentétes hatást fejtenek ki. Ezért szükséges a közvetítő szerep felkínálása a konfliktusokban, de csakis akkor, ha ezt a lakó elfogadja, sőt igényli. A kapcsolatok terén ugyanolyan jelentőségű korábbi tárgyi környezetével való kapcsolata, a használati tárgyaihoz, esetleg háziállataihoz, házi kedvenceihez fűződő viszonya. A beköltözést követő időszakban támogatni kell az ezektől való elszakadás feldolgozásában, amiben sokat segíthet egy-egy magával hozott kedvelt tárgy, kisebb bútordarab, illetve fényképek használata. Ha segíti az új élethelyzet elfogadását, akkor ösztönözzük a hozzátartozókat, hogy segítségükkel hazalátogathasson az idős ember, és így ne szakadjon el véglegesen megszokott környezetétől.

## **Személyre szóló gondozási terv készítése**

- A pszichoszociális gondozás és mentálhigiénés tevékenység összehangolt, tervezett módon folyik, mely az idős ember egyéni szükségletein és igényein alapul, figyelembe véve személyiségét, életútját.

- Az egyéni gondozási terv az egyéni szükségleteknek megfelelően meghatározza az egyes lakókkal tervezett tevékenységet, és a későbbiekben meghatározott munkaformák közül az adott személy igényeinek, állapotának megfelelő terveket.

A személyes beszélgetések és az adaptációs időszakban történt alaposabb megismerkedés képezhetik alapját e dokumentumnak. Lényeges, hogy e dokumentum elkészítése a mentálhigiénés szakember munkaköri feladatai közé tartozik, de az alapját képező információkat, szükségletfeltáró beszélgetéseket, megjegyzéseket és kiegészítéseket a lakóval való más munkatársak is megteszik.

- A gondozási terv elkészítésében részt vesznek a szakmai team tagjai: az intézmény orvosa, vezető ápolója, a szociális és mentálhigiénés munkatárs, a foglalkoztatás szervező és ápoló, szükség szerint a mozgásterapeuta és a dietetikus, az ellátott, vagy annak törvényes képviselője is.
- A gondozási terv kidolgozása során az elsődleges szempont, hogy maga az idős ember mit szeretne, meddig terjed az autonómia iránti igénye, hol jelzi ennek határait, mely ügyeiben kér segítséget (például életvitel támogatásában, hitélet gyakorlásában, gyászfeldolgozásban, aktivitásban), és miben nem.

A gondozási tervek készítésénél indokolt figyelembe venni az egészségi állapotot és a kognitív képességeket. Lényeges, hogy ne a deficitekre és a hanyatló képességekre kerüljön a hangsúly, hanem a még lehetséges változásokra és fejlődésre. Ne erősítsék a passzivitást és függést. Szükség esetén egyéni beszélgetést, egyéni esetmunkát kezdeményezhetnek. Krízis állapotban, konfliktusok esetén megfelelő intervenciót valósítanak meg. Az egyénnel, személyekkel végzett munkának lényeges eleme, hogy a mentálhigiénés szakember képes legyen felismerni a kóros szorongásra utaló viselkedési elemeket, a depressziót és a szuicid késztetéseket, illetve mindazokat a testi és lelki jelzéseket, amelyek betegségek kezdetére utalnak, és szükség esetén megfelelő szakemberhez közvetíteni az idős embert.

- A készségek, képességek és az egészségi állapot megőrzéséhez vagy visszaszerzéséhez a szolgáltatás igénybevevője támogatást kap a megfelelő életmód megválasztásában. Prevenció célból tájékoztatást és támogatást kap az étrend, a mozgás, az élvezeti szerek, gyógyszerek és étrend-kiegészítők tekintetében.

### **Társas kapcsolatok, természetes támaszok biztosítása, autonómia fenntartása**

Fontos feladat a társas kapcsolatok kialakítása, fenntartása, erősítése, szükség esetén javítása. Törekedni kell arra, hogy az idős ember minél nagyobb önállósággal tudja élni hétköznapjait, segítséget nyújtva a napi önálló életvitelének és önrendelkezésének lehetőségeihez mért visszaállításában, minél hosszabb ideig történő fenntartásában.

Ez magában foglalja a családdal és a természetes támogatókkal való kapcsolatfelvételt, illetve kapcsolattartás lehetőségének elősegítését, és e kapcsolatok erősítését, továbbá a házirend alapján a volt lakókörnyezet tagjaival, az intézményen belül és kívül szerzett barátokkal és egyéb személyekkel, társintézményekkel, csoportokkal való kapcsolat helyreállítását és fenntartását. Az aktivitásoknak és a szociális interakciók gyakoriságának jó hatása van a lakók közérzetére és szellemi, fizikai frissességére.

- Az intézmény biztosítja a családtagok és ismerősök fogadásának lehetőségét, kivéve, ha a lakó vagy törvényes képviselője erről másként rendelkezik, mivel a lakóknak joguk van intim személyes kapcsolat kialakítására.
- A lakók igényeinek figyelembevétele mellett önkéntesek, helyi civil szervezetek, egyházak és egyéb csoportok is bekapcsolódhatnak az otthon életébe.

### **Aktivitás fenntartása**

A fizikai és mentális aktivitás fenntartása, az ez iránti igény kialakítása kiemelt célja az idősotthoni szolgáltatásnak. Az Időügyi Nemzeti Stratégia is kiemelten kezeli az idősek képességeinek hosszútávon történő fenntartását. A gondozás során ismertté vált az alul- és túlgondozás fogalomköre, amely a fizikai aktivitás fenntartásának vagy elvesztésének alapja. Az idősek otthonában az aktivitás esetén minden esetben törekedni kell a következőkre:

- életmódbeli aktivitás (napi, önellátáshoz kapcsolódó tevékenységek, például részvétel a saját közvetlen környezet rendben tartásában és a lehetőségek szerinti alakításában is),
- mozgásképesség fenntartását célzó tevékenységek (a napi torna és a szükséges gyógytorna biztosításán kívül egyéb mozgáslehetőségeket is kínálunk, például szervezett séták, és a lehetőségek szerint törekedni lehet egy kisebb tornaszoba berendezésére is),
- mentális és szellemi aktivitás megőrzése.

Ezek többnyire tervezett és szervezett csoportfoglalkozás keretein belül történhetnek, melyek lehetnek kreatív tevékenységek, emlékeztetébresztő, a memóriát és a koncentrációs képességeket erősítő csoportok, valamint a gondolkodást és a kreativitás kibontakozását támogató csoportok, továbbá műkedvelő, művészeti csoportok.

- A személyre szóló gondozási terv mellett az intézmény mentálhigiénés szakembere(i) éves munkatervet készít(enek), amely a lakók körében történt szükségletfelmérésen, valamint az adott település és az intézmény forrásainak a felmérésén alapul. Ez a tervezet szerves része az intézmény éves munkatervének.

A munkaterv idő, felelős, hely és költség megjelölésével készül az intézmény gazdálkodásának tervezhetősége miatt. A munkaterv havi, heti bontást tartalmaz, az abban foglaltakról a lakókat informálják, véleményüket, javaslataikat kikérlik. Javasolt a rendszeres heti program, valamint a havi programok meghatározása és ezek figyelemfelkeltő, jól olvasható formában történő kifüggesztése. Megemlítenéd, hogy nagyobb intézményekben jól bevált a mentálhigiénés szakemberek kezdeményezésére egy belső kiadvány készítése, melyet az idősek írnak, szerkesztenek, terjesztenek.

- A programok többféle tevékenységet tartalmaznak, a lakók igényét tükrözik, és azokat a lakóközösség elfogadta.

### **Az aktivitás biztosítása:**

- a.) Az intézmény erre kijelölt munkatársa szükséglet- és forrásfelmérést végez az idősotthon nyújtotta lehetőségek figyelembevételével a fizikai, szellemi,

kulturális és szórakoztató jellegű tevékenységek, valamint a fejlesztő-, egészségi aktivitást segítő programok vonatkozásában.

- b.) Az aktivitásnál a követendő elvek:
    - célszerűség                      - rendszeresség                      - értékelés
    - önkéntesség                      - mértéktartás                      - elismerés
    - folyamatosság                      - változatosság
  - c.) Figyelembe veszik az időotthon nyújtotta költségvetési kereteket, tervezést, felhasználást, tartalékot, pályázati lehetőségeket.
  - d.) A Házirendben meghatározzák a fizikai foglalkoztatás, szocioterápiás tevékenység típusait, a védőruha és felszerelés biztosítását, valamint a kifizetések rendjét.
  - e.) Szellemi, kulturális jellegű programoknál rövid és hosszú távú célok kitűzése a cél, az eredményességet dokumentálva, kiértékelés formájában mérik,
  - f.) Szórakoztató jellegű programok szervezése, öntevékenység, önszerveződés támogatása,
  - g.) Fejlesztő vagy terápiás célú aktivitást segítő programok szervezése, bonyolítása.
- Rendkívül fontos az aktivitást fenntartó programoknál a segítő és gátló tényezők figyelemmel kísérése, a lakóközösség működési rendjének szem előtt tartásával.
  - A hatékonyság érdekében negyedévente kiértékelik a folyamatokat és programokat.
  - A lakókat megkérdezik, milyen egyéni igényeik vannak a közösségi, szabadidős, kulturális, hagyományörző és ünnepekhez kötődő tevékenységekkel kapcsolatban, és ezeket dokumentálják.
  - A lakók részére biztosítani kell a vallási/kulturális igényeiknek megfelelő szokásaik gyakorlását.
  - A lakók szükség esetén egyéni és csoportos foglalkozásokon is részt vehetnek.
  - Speciális szükségletek (pl. demens ellátottak) megjelenése esetén a lakók adekvát programokon való részvétele kompetens szakemberek irányítása mellett biztosított.
  - A programokról szóló információkat közérthető módon és hozzáférhető helyen a lakók speciális igényeit, kommunikációs akadályait figyelembe véve teszik közzé.
  - Szociális és egyéb ügyintézésben való segítségnyújtás.

### **Emberi méltóság megőrzése**

- Az intézményben valamennyi tevékenység az idős ember méltóságát megőrizve történik, ezen belül tudatosan törekszenek a kommunikáció stílusának és tartalmának megfelelő formálására.
  - A szakmai feladatok jelentős része az intim szférában történik, melyet csak kellő tapintattal és körültekintéssel végezhetők. Az ápolási-gondozási folyamatok során biztosított a lakók méltóságának, személyes igényeinek tiszteletben tartása, különösen az alábbi területeken: fürdetés, toalett használata, étkezés, orvosi vizsgálatok és konzultációk, a hozzátartozókkal való kapcsolattartás, az intézmény dolgozóival és az intézményben élőkkel való kapcsolat, pénzügyek kezelése.
  - Biztonság – megfelelő életminőség

Az idősök otthonában különös jelentőséggel bír a biztonság alapfeltétele: a jövedelembiztonság és az életminőség javítására való törekvés. Az egészséges életmód kialakítása nem a harmadik életszakaszban kezdődik, de folyamatosan törekszünk az egészséges évek számának növelésére, a megfelelő életminőség biztosítására. Az életminőség dimenziói között foglalkozunk a szükséges jóléttel (well-being), amelyhez hozzátartoznak az anyagi jólét mellett az életminőségi elemek, pl.: az idősök tudásának elismerése, hasznosítása, emberi kapcsolatok, belső és külső békesség, életcélok megtalálása.

- **Tisztelet**

Az idősök körében nagy jelentőséggel bír a tisztelet, mint érték követése. Hozzátartozik a mindennapokhoz, a mindennapi tevékenységekhez az idős emberek tisztelettel való, kívánságának megfelelő név szerinti megszólítása, a tisztelet folyamatos kifejezése verbális és nonverbális eszközökkel. Lényeges, hogy különleges helyzetekben is úgy tudjunk közbelépni, hogy megakadályozzuk az idős ember méltatlan helyzetbe kerülését.

- **Elfogadás, érzelmi szükségletek – szeretet**

Az idősor egyik jellemzője, hogy változnak az érzelmi szükségletek és reakciók. Az emberek – főleg az idős emberek, akik az életszakasz harmadik részében az idősök otthonát választották lakóhelyül – jobban igénylik a szeretetet. A szeretet olyan emberi érzelmet kifejező állapot, melyben mindaz, aki nyújtja, és az is, aki kapja a szeretetet, jól érzi magát. A szeretettel körülvett idős ember jól érzi magát, biztonságban van, könnyebben elviseli az életkorral járó nehézségeket, az egészségi állapot változásait és a kríziseket. Fontos éreztetni a lakókkal, hogy elfogadják őket, és minden helyzetben tisztelettel viseltetnek irántuk.

- **Hasznosságérzet**

A küzdeni akaráshoz, az egyes tevékenységekhez elengedhetetlen motiváció kialakításához, fenntartásához alapfeltétel, hogy az idős ember érezze, fontos társai, hozzátartozói, ismerősei számára – hasznos tagja a közösségnek, amelyben él. Tapasztalatai, tudása átadható mások számára, értékként közvetíthető. Éppen ezért fontos a testi és lelki egészséget szolgáló közösségi tevékenységeknél a bevonódás elősegítése a szükségletfelméréstől kezdve a megvalósításig és az értékelésig.

## **Problémamegoldás, kríziskezelés, konfliktuskezelés**

- Az interperszonális problémák kezelése: a segítségnyújtás, a kríziskezelés, a konfliktusok kezelése, a mediáció során preventív és remediációs stratégiákat a mentálhigiénés munkatárs(ak) egyként alkalmaz(zák) a rendezett helyzet, az egyensúlyi állapot elérése érdekében.

A tartós bentlakásos intézményekben élő idősök életében számos esetben van szükség arra, hogy egy-egy kialakult probléma kapcsán támogató segítséget kapjanak. A kialakult konfliktusok kezelése éppoly fontos, mint az azok megelőzésére elindított tevékenységek sora. Amennyiben az idősök krízishelyzetet élnek meg – személy- és/vagy tárgyvesztéssel kapcsolatban, egészségügyi probléma kialakulása miatt, betegség megjelenése miatt, illetve egyéni konfliktus esetén – a segítő szakember a

szociális munka eszközével és módszerével valósítja meg az egyéni esetkezelést vagy csoportos terápiát. A kezeletlenül maradt problémák, krízishelyzetek mélyülnek, izolációhoz, súlyos esetekben pszichiátriai megbetegedésekhez vezethetnek. Az időskori depresszió a tartós bentlakásos intézményekben sem idegen jelenség, mely további betegségek, inaktivitás forrása. Fontos, hogy a szakemberek már a kezdeti jelek észlelésekor beavatkozzanak, vagy megfelelő szakemberhez irányítsák a lakót.

### **Mentálhigiénés tevékenység az élet végén**

- A haldokló gondozása során az emberi méltóság megőrzése, a fájdalom enyhítése és a támogató jelenlét a gondozás legfontosabb elvei.

Az élet befejező szakaszában feladatunk a **haldokló** ember kísérése, az élet méltósággal történő befejezésének segítése. A tevékenység szintén team-munkát igényel, hiszen nemcsak az ápoló, hanem a lelkész, az orvos, a pszichológus, a mentálhigiénikus, és a család is részt vesz a kíséretben, az elmúláshoz vezető út megtételénél. Hangsúlyozandó a meghallgatási képesség fontossága, amely az életút végén, a visszatekintés esetében rendkívül fontos emberi tulajdonság, ezért szükséges a hospice jellegű szolgáltatások bevezetése.

A hospice szellemisége kíséri az elmenő idős embert, akinek lehetőség szerint teljesíteni kell utolsó kívánságait.

Ugyanakkor az életben lévő idős lakótársakra és az elhunyt családjára is fokozott figyelmet kell fordítani, támogatva őket a gyász feldolgozásában. A gyászmunka a méltóság teli búcsúval veszi kezdetét, majd az emlékezéssel folytatódik. Fontos, hogy csökkentsék az intézményen belüli patológiás gyászfolyamatok kialakulásának esélyét, és teret adjanak a gyászról, a halálról és az elhunyt lakóról való beszélgetéseknek is.

### **Érdekképviselő**

- Az intézmény biztosítja a lakók érdekeinek érvényesítéséhez és képviselőtéhez szükséges különböző fórumok működésének lehetőségét. Erről és a lakókat megillető jogokról kielégítő módon kapnak az igénybevevők tájékoztatást.
- A **panaszkezelés** módja egyaránt ismert a lakó és a szakdolgozó számára, annak eljárásrendje egyszerű és világos. A panaszokat azonnal és hatásosan vizsgálják ki.

A panaszkezelési eljárásrend tartalmazza a panaszkezelés szintjeit, szakaszait, folyamatát és időkereteit, valamint azt, hogy a panaszok kezelésére milyen határidővel szükséges visszajelzést adni. Lényeges, hogy a szóbeli panaszokról is készítsenek feljegyzéseket és intézkedési terveket. A panaszokat évente egyszer elemezzék ki, hogy beazonosítsák a figyelmeztető jelzéseket, melyek útmutatót adhatnak a jövő tervezéséhez és a hibák elkerüléséhez.

- A **hozzátartozókkal végzett munka** beletartozik az intézményben megvalósított mentálhigiénés tevékenységekbe.

A lakók testi és lelki egyensúlyának megőrzéséhez közvetve igen erőteljesen hozzájárul a hozzátartozóval fenntartott kapcsolat és a hozzátartozó elégedettsége. Ezért



rendelkezik az intézmény a hozzátartozók tájékoztatásának rendjével, és rendszeresen tájékoztatja őket az otthon eseményeiről, bentlakó hozzátartozójuk állapotáról és a vele kapcsolatos eseményekről. Ezek a találkozások adnak támpontot a szakembernek arról, hogy a hozzátartozónak mennyire sikerült feldolgoznia, elfogadnia az intézménybe való beköltözést. Lényeges, hogy még a helyzetek elmérgesedése és a súlyos, nem mindig indokolt elégedetlenségek kialakulása előtt, szakszerűen foglalkozzanak velük.

### Összefoglaló táblázat – kritériumok, indikátorok és források

Kritérium	Indikátor	Forrás
A lakók hozzájutnak a szükségleteiknek legmegfelelőbb szolgáltatásokhoz. A lakók biztonságban vannak (effektív biztonság, testi épséget biztosító biztonság, anyagi biztonság).	A lakó úgy érzi, hogy minden körülmények között tisztelettel bánnak vele, magánéletét és személyes igényeit tiszteletben tartják; továbbá tudomása van arról, hogy a vele kapcsolatos személyes információkat megfelelő módon, bizalmasan kezeli az intézmény.	Interjú Megfogalmazott igények figyelembevételének vizsgálata Verbális kommunikáció Adatvédelem
	A lakók az igényeiknek megfelelően tartják fenn kapcsolataikat családjukkal, rokonaikkal, barátaikkal, valamint az intézményi, a települési és a tágabb lakókörnyezet közösségeivel.	Interjúk Házirend
	A lakó úgy érzi, az intézmény segíti önállósága és függetlensége fenntartásában, és hogy fontosnak tartják és figyelembe veszik döntési kompetenciáit és véleményét.	Interjúk Szakmai dokumentáció
	A lakó úgy érzi, hogy emberi, állampolgári, ellátotti és speciális ellátotti jogait az intézmény tiszteletben tartja és védi.	Interjú Szakmai dokumentáció
	A lakó és hozzátartozói (természetes támogatói, gondnoka) tisztában vannak a panasztétel módjával,	Interjú (lakó és hozzátartozó) Panaszkezelés eljárásrendje, dokumentálása Szakmai dokumentáció

	<p>folyamatával, és bizonyosak abban, hogy panaszaikat meghallgatják, azokat komolyan veszik és orvosolják.</p>	<p>Intézkedési terv, visszacsatolás a lakó, hozzátartozó, törvényes képviselő felé</p>
<p>Problémahelyzetek esetén hatékony segítséget kapnak a szakemberektől.</p>	<p>A lakók elégedettek.</p>	<p>Jegyzőkönyvek Intézkedési tervek Elégedettségi vizsgálatok, interjúk</p>
<p>A felhasználó tisztában van azzal, hogy – az intézmény és közte létrejött egyéni megállapodás alapján – az intézmény lakójaként milyen jellegű és minőségű szolgáltatások illetik meg a közölt térítési díjfizetés ellenében, illetve milyen szolgáltatásokat vehet igénybe külön térítési díj megfizetése mellett.</p>	<p>A lakók és hozzátartozóik tájékozottak.</p>	<p>Nyilatkozatok Interjúk Megfelelő tájékoztatás szóban és írásban (pl. faliújság)</p>
<p>A lakóval haldoklása időszakában és halála esetén tisztelettel és különös odafigyeléssel viseltetnek az intézmény dolgozói, valamint hasonló odafigyeléssel és együttérzéssel bánnak a hozzátartozókkal.</p>	<p>Hospice szemlélet érvényesül az intézményben.</p>	<p>Szakmai dokumentáció</p>