

9. Sztenderd: Rendszerszintű együttműködés

A sztenderd meghatározásának szükségességét az indokolja, hogy a hatékony és minőségi szolgáltatás biztosításának alapvető feltétele a különböző szolgáltatási formák egymásra épülése, egymás kompetenciahatárainak ismerete és tiszteletben tartása, illetve a kapcsolódási pontok kialakítása annak érdekében, hogy a szükségletekre leginkább megfelelő válaszok az arra legmegfelelőbb helyen és módon szülessenek meg. Fontos, hogy a szakmai tudás felhasználása ezáltal hatékony, egyben preventív hatású legyen, vagyis az ellátott ne kényszerüljön magasabb, egészségügyi szolgáltatási szintre a szakmai, szakmaközi együttműködés hiányában. Így elkerülhető a költséges és alacsony hatásfokú ellátások felkínálása. A sztenderd eredményeként a különböző szociális szolgáltatások közti együttműködések várhatóan szorosabbá válnak, országosan egységes szemlélet alakul ki, és a szociális ellátáshoz kapcsolódó egyéb szolgáltatások irányában is megjelenik az együttműködési igény és gyakorlat – egymás kompetenciájának és tudásának ismeretében pedig szakszerűbb szolgáltatások nyújtására kerül sor. A dolgozók leterheltsége csökken, nem kényszerülnek olyan feladatok ellátására, amelyek túlmutatnak szakmai felkészültségükön, és felesleges energiabefektetést igényelnek. Az együttműködési lehetőségek megismerésével és kihasználásával javul az igénybevevők szolgáltatásokhoz való hozzáférése.

Az intézmény vezetése az ellátórendszerben kialakított együttműködések a nyújtott szolgáltatás minőségfejlesztésének kiemelt eszközeként kezeli.

A sztenderd kifejtése a rendszerszintű együttműködést a szociális ellátórendszer egyéb szereplőire és más kapcsolódó szolgáltatásokra vonatkozóan tárgyalja. Bemutatja a kapcsolatrendszer kiépítését hatékonyan segítő technikákat, amelyek közül kiemelten kezeli a szakemberek e témakörhöz kapcsolódó képzsét, tapasztalatcsereit.

Kritériumok

- Az intézmény munkatervében és éves beszámolóiban szerepel az együttműködés fejlesztésének kérdése.
- Az intézmény munkatársai lehetőséget és támogatást kapnak a konferenciákon, műhelymunkában, szakmai fórumokban való részvételhez.

Konferenciák

A konferenciákon való részvétel több szempontból is komoly jelentőséggel bír az intézményekben dolgozó szakemberek számára: egyrészt lehetőséget kínál tudásuk karbantartására, új ismeretek, információk megszerzésére, másrészt alkalmat teremt az egymással való találkozásra, a szakmai kapcsolatok építésére és ápolására.

Valamennyi intézmény számára kötelező érvényű, hogy a munkatársak a tervezés eredményeként ütemezetten részt vegyenek a konferenciákon.

A konferenciák között külön említendők az adott intézmény által a saját dolgozói kör számára szervezett tanácskozások – esetlegesen társintézmény meghívásával –, amelyeken az intézmény dolgozói számára lehetőség nyílik az elért eredményeik bemutatására. A belső előadók, saját dolgozók aktív szerepeltetése ösztönzőleg hat, a

szakemberek számára történő bemutatkozás lehetőségének felkínálásával az adott szervezet egészét jobb eredmények elérése inspirálja.

Műhelymunka

A konferenciáknál tartalmasabb szakmai kapcsolatépítést és kapcsolatápolást kínál a műhelymunkában való részvétel. Szemben a konferencián való „passzív hallgató” részvétellel, a műhelymunka aktivitást kíván a résztvevőktől is. A közlések kölcsönösek: a beszélgetést vezető és a beszélgetés résztvevői közötti kommunikáció szakmai vitákat indukál, véleménycserék történnek. Ez a munkaforma valódi részvételt követel meg minden jelenlévőtől, így nő a témában való érdekeltségük is.

Egyéb programok

Egyéb programok alatt azok a szakmai összejövetelek értendők, amelyek nem kifejezetten képzési célzatúak, de mindenképpen szakmai kapcsolatok kialakítását, fenntartását és mélyítését célozzák.

Ilyen programok lehetnek az ellátottak számára szervezett rendezvények, találkozók (Pl.: Ki mit tud?-ok, generációk találkozói, stb.), ahol a közös cél érdekében a szervezeti kereteken túlmutatóan szerveződött teamek dolgoznak.

Fontosak az úgynevezett „csendes napok”, amikor arra teremtünk lehetőséget, hogy a dolgozói kör visszavonulhasson kótetlen beszélgetésre, esetlegesen külső szakember bevonásával.

Szakmai és módszertani tapasztalatcserék

Tapasztalatcserék

A kapcsolatrendszeren alapuló tapasztalatcserék külön egységet képviselnek a sztenderdek között. Szervezésük lehet egyedi, de az akkreditált képzések között is szerepel tanulmányút.

A már kialakult kapcsolatok ápolása szempontjából is fontos, hiszen magában rejtí az egymástól tanulás lehetőségét.

Külön kiemelendő jelentőségű a speciális ellátási szükségletekre adandó válaszok szempontjából:

- Szociális ellátás területén olyan intézményeket célszerű megkeresni, ahol tudjuk, hogy az adott ellátotti kör nagyobb számban van jelen, ezért az intézmény kiemelt feladatának tekinti ellátásuk magas színvonalú biztosítását. Ilyen terület a demens idősök ellátása, fogyatékossggal élő, pszichiátriai, illetve szenvedélybeteg idősök ellátása. Az utóbbi esetekben nemcsak az idősellátás intézményeiből meríthetünk ötleteket, hanem a szociális ellátás adott célcsoport számára biztosított ellátásaiból is (fogyatékossggal élők, pszichiátriai betegek, szenvedélybetegek ellátása).
- Egészségügyi ellátórendszer intézményeinek látogatása – hospice ellátás, geriátriai osztály.

Külföldi tapasztalatok

Mindezek mellett a külföldi tapasztalatok sem elhanyagolhatók. Minden intézmény számára ajánlásként fogalmazható meg az ilyen jellegű tapasztalatcsere lehetőségeikhez mérten való megvalósítása.

A tapasztalatcserek során a célintézmény helye meghatározó jelentőségű. A külföldi tapasztalatcserek általában a módszertani tárház bővítésére szolgálnak, illetve annak megismerésére, hogy más országokban miként működik az idősellátás rendszere. Ebből következik az is, hogy a tapasztalatcserek alkalmai nem csupán intézménylátogatásból állnak, hanem a háttér-információk megismeréséből is (jogszabályok, szakmai szabályok, finanszírozás, működtetés stb.). Az ellátotti kör szükségleteinek megismerése is éppoly fontos célkitűzés.

A külföldi tanulmányutak alapot szolgáltathatnak egy folyamatosan fenntartható kapcsolatnak, amely során nemzetközi kitekintésünk lehet az idősellátás gyakorlatára.

Szakmai szervezetekben való részvétel

A szakmai szervezetekben való részvétel a szakmai feladatot ellátók oldaláról több síkon is szerepet játszik:

- szakmai érdekvédelem, érdekképviselés;
- szociális, egészségügyi szakmaképviselés (országos, regionális, helyi szervezetek);
- bentlakásos idősellátást biztosító intézmények szervezete.

A szervezetekben tagok lehetnek az intézmények, illetve a feladatot ellátó szakemberek önálló tagként. Az intézmények esetében éppoly fontos a szervezeti tagság, mint az egyének esetében. A közös álláspont kialakítása, a szakmai elvárás megfogalmazása ily módon sokkal nagyobb súllyal történhet meg.

Más együttműködő szervezetekkel való kapcsolat

Kiemelt jelentősége van az együttműködési kör bővítésének, hiszen amennyiben az idősellátáson belül már kialakult egyfajta szakmai kapcsolatrendszer, kommunikációs háló, akkor az ellátás hatékonysága és hatásossága növelhető a kapcsolódó szervezetekkel való közös munkával és együttműködéssel. Azok a területek, amelyek a szociális ellátórendszer kompetenciájában már nem, vagy kevésbé hatékonyan láthatók el, külső közreműködők bevonásával tartalmasabbá, a szükségletekre megfelelőbb válaszokat adókká válnak.

Az együttműködés lehetséges színterei közül valamennyi intézmény számára kötelező érvényű kapcsolatrendszert fenntartani:

- A szociális ellátás egyéb szolgáltatásait (nem időskorúak bentlakásos ellátása) biztosítókkal elsődlegesen a szolgáltatások egymásra épülése érdekében. Esetenként szerepet játszik a krízishelyzet elhárításában. A különböző ellátási csoportokra irányuló kapcsolatrendszer pedig a témaspecifikus ismereteket bővíti gyakorlati megközelítésből.
- A bentlakásos idősellátás egyik kiemelt problémája a megnövekedett gondozási szükségletek kielégítése. A jogszabályi előírásokból fakadó kötelezettség, amelynek értelmében napi 4 órát meghaladó gondozási szükséglettel rendelkező

idősek ellátására van mód, egyenes következménye az a tény, hogy az otthonokban, gondozóházakban lakó időseket multimorbiditás jellemzi, betegségeik jellemzően krónikusak és súlyosak, az esetek többségében egészségügyi szakellátást igényelnek. A szakellátáshoz való jutás biztosítása intézményi kötelezettség, amely többféle módon is megszervezhető.

Együttműködés szükséges az egészségügy területén egyéb feladatokat ellátó szakemberekkel:

- háziorvosok: receptfelírás, szükség esetén orvosi ellátás;
- szakápolói szolgálat: az idősek bentlakásos otthonaiban élők számára szakápolói szolgáltatás igénybevétele;
- rehabilitációs szakember: mozgás rehabilitációs feladatok ellátása;
- ÁNTSZ, egyéb szakhatóságok;
- gazdasági szereplők.

Forrásteremtés és hatékony felhasználás szempontjából fontos a rendszeres, konzultatív jellegű kapcsolat fenntartása:

- fenntartók, ellátási területen működő önkormányzatok;
- esélyegyenlőség, érdekképviselő szervei (ellátott jogi képviselő stb.);
- államigazgatás szereplői.

Mindenképpen ajánlatos az idősek bentlakásos ellátását biztosító intézmények kapcsolatrendszerében szerepeltetni:

- oktatási-nevelési intézmények

Az együttműködési szintek közül kiemelendő a generációk közti kapcsolatok ápolása, a társadalmi tudatformálás. Az idősek elmagányosodása általánosan jellemző társadalmi jelenség, igaz ez a bentlakásos ellátást nyújtó szolgáltatásokra is. Az időseknek nemcsak kortársi közösségre van szüksége, hanem a különböző generációkkal való kapcsolatok fenntartására is, ami mentálisan megerősíti őket. Ennek érdekében szükséges kapcsolat kiépítése a fiatalok számára fenntartott intézményekkel az oktatás és a szociális ellátás területén egyaránt. Egymás elfogadása, megértése, a toleranciaszint emelése mindkét generáció számára kiemelt feladat.

Az oktatással való kapcsolatban fontos a szociális szakemberek képzését végző intézményekkel fenntartott szoros munkakapcsolat, amely során az intézmény megrendelőként jelenik meg a képzőnél.

- civil szervezetek

A civil szervezetek a forrásokhoz jutásban és az önkéntesek biztosításában is hasznos segítséget jelenthetnek.

- média

A nyilvánosság biztosításában van kiemelkedő szerepe, mely hozzájárul a forrásfelkutatás sikeréhez és a lakossági tájékoztatáshoz. Fontos része az intézmény menedzselésének.

- rendőrség, igazságszolgáltatás

Egy-egy konkrét esethez kapcsolódóan fordul elő a gyakorlatban.

Az együttműködés során a különböző együttműködő partnerek közti megállapodásoknak alapot kell szolgáltatniuk a kölcsönösségen alapuló kapcsolatok kiépítésére és fenntartására.

Összefoglaló táblázat – kritériumok, indikátorok és források

Kritérium	Indikátor	Forrás
Az intézményvezetés elkötelezett a hatékony kapcsolatrendszer kiépítésében.	Együttműködési megállapodások száma.	Interjú
Az intézménnyel együttműködő partnerek meghatározása megtörtént, az együttműködés módja meghatározott.	Együttműködő partnerek száma.	Együttműködési megállapodás Szakmai Program
Az együttműködő partnerek tevékenysége minőségi többletet eredményez a szolgáltatásban.	Minőségjavulás.	Együttműködési megállapodás Interjú
Az együttműködő partnerek száma és az együttműködés módja ismert az intézmény dolgozói előtt.	Tájékoztatottság.	Tájékoztatás írásos dokumentációja Interjú
A dolgozók rendelkeznek megfelelő információval a különböző szakmai szervezetek tevékenységéről, lehetőségük van a szervezetek munkájában való részvételre.	Szakmai szervezeti tagság száma a dolgozók körében.	Nyilvántartások, interjú