

# 11. Sztenderd: Személyes kommunikáció a kliensekkel és hozzátartozókkal

**A szolgáltatások igénybevevői, a hozzátartozóik és törvényes képviselőik, valamint az intézmény munkatársai közötti kapcsolat és kommunikáció megfelel a szociális szakma értékrendjének, etikai elvárásainak.**

A személyes kommunikáció alapvető fontosságú az idősok tartós bentlakásos ellátása során, csakúgy, mint bármely más szociális ellátásban. A kommunikáció alapvetően két fő szintén szükséges: a „kliensekkel”, azaz az intézményben élők idősokkal, valamint az ő hozzátartozóikkal, törvényes képviselőikkal. A kommunikáció tartalma, módja jelentős mértékben befolyásolja az intézmény megítélését, a lakói és hozzátartozói elégedettséget. A rendszeres kommunikációval, megfelelő hangnemmel elérhető, hogy a lakók és hozzátartozók, törvényes képviselők résztvevő partnernek érezzék magukat a szolgáltatás igénybevétele során.

**Kritériumok**

- Az intézmény munkatársai minden körülmények között – korra, szellemi vagy fizikai állapotra, társadalmi helyzetre, kiszolgáltatottságra, anyagi helyzetre stb. való tekintet nélkül – tiszteletben tartják a szolgáltatás igénybevevőjének, illetve hozzátartozóinak, törvényes képviselőinek emberi méltóságát.
- A kommunikáció személyközpontú, kétoldalú (ne csak az intézmény kinyilatkoztatásaira legyen lehetőség), biztosítja a visszacsatolás lehetőségét.
- A kommunikáció érthető, követhető (a megcélzott személyek igényeinek és szintjének megfelelő közlések, ez más jellegű a célcsoporttal, annak hozzátartozóival, a fenntartóval, a lakókörnyezettel stb.).
- Az információcsere lehetőségét megadja a kommunikációs képességeikben akadályozott kliensek számára is (hallásukban, látásukban, illetve beszédükben akadályozott emberek speciális igényei).
- A kommunikáció irányai, technikái, lehetőségei átláthatók (világos információk az igénybe vehető kommunikációs csatornákról és partnerekről).
- Az intézmény dolgozója olyan néven szólítja meg az ellátottat, ahogy azt ő egyénileg megkívánja.
- Az otthonban élők elégedettek a számukra hozzáférhető információ színvonalával.
- Minden érdekelt partner tervezett bevonása a kommunikációs folyamatokba (pl. lakókörnyezeti tájékoztatón az intézményben élők képviselőinek megszólalása).
- A részvételi modellnek megfelelően a sokirányú intézményi kommunikációban szerephez jutnak az elsődleges érdekeltek, az intézmény kliensei is.
- Mind a kifelé, mind a befelé irányuló kommunikáció azt a célt is szolgálja, hogy segítsen az intézmény lakóit lakókörnyezetükbe bevonódó, integráltan jelenlévő, aktív szociális szereplőkként megmutatni.
- Az intézményi kommunikáció kétirányú: részben a kliensek közvetlen hozzátartozóira irányul, részben a környezettel kíván kapcsolatot teremteni.

A legfontosabb alapelv, hogy az intézményben ellátott/ápolat/lakó/gondozott stb. személy – kliens – nem az intézmény tulajdona, akit időnként kölcsönad a családnak. Akinek akár minimálisan is funkcionáló családja van, annak a családdal való kapcsolat megőrzése

létfontosságú. Ez a kapocs, ez a köldökszín az érzelmi épség egyik záloga. Tehát az intézmény hozzátartozókkal történő kommunikációjában tükröződnie kell ennek a tudásnak, függetlenül attól, hogy az intézményben dolgozóknak mi a véleménye az adott családról.

- A hozzátartozókkal, törvényes képviselőkkel való kommunikáció során az alábbiak szem előtt tartása kötelezően elvárható:
  - a hozzátartozókkal, törvényes képviselőkkel való kommunikáció mindig megfelelő minőségű és személyre szabott legyen (tisztelet megadása, nem megalázó kifejezések használata, tapintatos és udvarias viselkedés stb.), oly módon, hogy azt a partner maga tiszteletteljesnek élje meg, az megfelelően iskolázottságának, értelmi és érzelmi állapotának, s mindenképpen tükrözze azt a törekvést, hogy az intézmény a partner számára világossá kívánja tenni az átadott információkat. A belső szabályrendszerben rögzíteni kell, hogy mikor, milyen információkat kell biztosítani a hozzátartozóknak az ellátott érdekében az intézmény részére.
  - hogy az információk átadása ne szívességszámba menjen, azt tekintsék a normál kapcsolattartás elengedhetetlen, kötelező elemének;
  - a bizalmaskodás elkerülése;
  - a korruptív helyzetek kialakulásának megelőzése;
  - a család értékrendjének értékítélettől mentes tiszteletben tartása;
  - a család meggyőződéseivel, vallásával, szokásaival stb. kapcsolatos tolerancia;
  - a család prioritásainak elfogadása és törekvés azok intézményen belüli tiszteletben tartására (pl. szeretnék, ha az adott személynek módja lenne vallása gyakorlására, szeretnék, ha az illetőt változatlanul az az orvos láthatná el, aki mindig is kezelte stb.);
  - a felvételre kerülő vagy már ott élő személyről kapcsolatos közlések során az illető messzemenő tiszteletben tartása [saját nevén említése (*nem pl.: A mamika egész jól evett a héten...*), testi vagy szellemi állapotáról való közlésekben nem megalázó kifejezések használata stb.].

### **Normalizációs elv**

A normalizációs elv értelmében az intézmény arra törekszik, hogy az intézményben élő emberek napi- és életrendje, magán- és társas életük jellemzői megfeleljenek az adott korosztály és társadalmi csoport átlagos életformájának. Ily módon a normalizáció része, hogy a lakókörnyezet szokásos tevékenységeibe bevonódhassanak az intézmény kliensei is. (Pl. ha az adott településen egy bizonyos évszakban mindenki kimegy a terekre, utcákra, erdőszélre stb. szemetet gyűjteni, az intézmény lakói se maradjanak ki ebből.)

### **Információs elvárások**

Az intézmény köteles a környezetet aprólékosan és gyakran tájékoztatni életéről, munkájáról, gondozottai jellemzőiről (pl. milyen típusú problémákkal élő emberek kerülnek hozzájuk, hogy élnek, milyen gondjaik vannak, minek örülnek, mitől félnek stb.). Írásos broszúrákkal, nyitott napokkal, fórumokkal, gyakori meghívásokkal lehet teljesebbé tenni a gondozottakról és az intézményről kialakult esetleg hiányos, torz

képet. Ki kell térni arra is, hogyan, milyen intézkedésekkel védik meg a közösséget a nehezen kontrollálható viselkedésű kliens esetleges zavaró vagy fenyegető magatartásától.

### **Beilleszkedési törekvések**

Törekedni kell arra, hogy a lakókörnyezet értékrendjének tiszteletben tartásáról és követéséről gyakorta meggyőződhesen a környezet. A beilleszkedési, a környezetbe simulási törekvések kommunikációja az esetek nagy részében a nonverbális kommunikáció eszközeivel történik (külső jegyek, viselkedés, öltözködés, megjelenés stb.), melyek sokkal erőteljesebbek és átütőbbek, mint a nem mindig hiteles verbális üzenetek.

### **Aktív részvétel a közösség életében**

Ez a beilleszkedési törekvések során alkalmazott kommunikáció szerves folytatása, de annál többet jelent. Nem csupán a jelzések szintjén valósul meg: az aktív részvétel feltételének teljesítése ezen messze túlmegy. A tényleges aktivitásnak valóban azt kell sugallnia a környezet felé, hogy az intézmény nem idegen test annak szervezetében. Ennek megfelelően nem elkülönülni kell, hanem aktívan részt vállalni a közösség életében: önkéntes munka, közös megmozdulások, az önkormányzati fogadóórákon, a környezet ünnepeiben és az egyéb eseményeken való részvétel, helyi szavazásokon való aktivitás, nyílt napok szervezése az intézményben, időről időre híradás az intézményről a helyi lapban és/vagy elektronikus médiában, saját ünnepeikre a közösség képviselőinek meghívása stb.

Ezen aktusok azt kommunikálják a környezet felé, hogy az intézmény valóban, ténylegesen az adott lakóközösség része.

### **Kölcsönös előnyök**

Ha az intézmény önmaga szándékait megfelelően kommunikálja, természetessé válik az összekovácsolódás: az intézmény számos munkaalkalmat teremthet a lakóközösség tagjai részére, míg a lakóközösség a szegregáció helyett az integráció ajándékát tudja adni. Amennyiben az intézményben bármilyen jellegű képzés vagy termék-előállítás folyik, a termékeket úgy lehet kiválasztani, hogy azoknak legyen kereslete az adott környezetben (olyan kézműves- és egyéb termékek gyártása, amelyeket a közösség értékel és megvesz).

## Összefoglaló táblázat – kritériumok, indikátorok és források

Kritérium	Indikátor	Forrás
A kommunikáció során az ellátást igénybevevő lehetőséget kap saját észrevételeinek megfogalmazására, közlésére.	Lakógyűlések száma, befogadott javaslatok száma, elutasított javaslatok száma.	Interjú
A mindennapok egyszerű eseményeinek, történéseinek, szükségleteinek kommunikációja az ellátást igénybevevő számára megfelelő hangnemben és érthetőséggel történik.	Elégedettség, tájékozottság.	Interjú
A kommunikáció során egyik fél sem sért személyiségi jogokat, nem használ a másik által tiszteletlennek, durvának érzett kifejezéseket.	Elégedettség.	Interjú
A szolgáltatást igénybevevők és a hozzátartozók számára is biztosított a fenntartóval való kapcsolatfelvétel lehetősége.	Fenntartói fogadóórák, az azokon való megjelenések száma.	Interjú