

12. sztemderd: Autonómia, magánélet, magánmeggyőződés tisztelete

Az idősök intézményi ellátása értékeken alapuló, személyközpontú gondoskodás. A pozitív szemléletű szolgáltatási filozófia fókuszában az idős ember áll.

A szemlélet alapgondolata: az ellátott nem tárgy, hanem személy, akinek vannak érzései, különleges értékei: egyszeri és megismételhetetlen, mint minden ember. A munkatársakat arra tanítják, hogy fedezzék fel a gondozottban az embert, akiben ott él a múltja, a családja, a foglalkozása, akinek vannak hobbijai és vágyai, illetve vannak jó és rossz napjai.

Kritériumok

- A szolgáltatás nyújtása során az idős ember méltóságát, autonómiáját és személyes integritását tiszteletben tartják, döntési és önrendelkezési jogát, valamint személyes szabadságát mindaddig biztosítják, amíg saját és/vagy mások biztonságát és életét nem veszélyezteti.
- Személyközpontúság megvalósítása, az egyes lakók individuumokként való elfogadása, egységben a korábbi éveivel és teljes addigi életútjával, valamint családi és szociális kapcsolataival.
- Törekvés a testi és lelki egyensúlyának megőrzésére, vagy támogatás nyújtása annak visszanyerésében, pont annyi és pont akkor, amikor erre szüksége van. Az intézményi életben való részvétel, a foglalkozás és aktivitási lehetőségeihez való egyenlő hozzáférés biztosítása, a folyamatos szellemi és fizikai aktivitások elősegítése és azok kínálatának bővítése, hogy tartalmasabb és hosszabb élet várjon a lakókra.
- Az előítéletek és az ageizmus elkerülése, diszkriminációmentes gyakorlat megvalósítása minden vonatkozásban.

Az intézmény értékorientációja

Az intézményi küldetés

Az intézménynek rendelkeznie kell Szakmai Programmal, amelyben meg kell fogalmazódnia az intézményi küldetésnek. Az intézményi küldetésben az intézmény által képviselt emberkép és értékorientáció feleljen meg az idősök korszerű ellátása nemzetközi gyakorlatában elfogadott személyközpontú megközelítésnek. Ezzel az értékorientációval összhangban kell megalkotni az intézmény Működési Szabályzatát és az ellátás gyakorlatát segítő ellátási protokollokat.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériuma. Az intézményi küldetés alapját képező személyközpontú szemlélet kulcselemeit meg kell ismertetni az intézményi stábbal, a gondozottak hozzátartozóival, és amennyire csak lehetséges magukkal a gondozottakkal is. Az Intézményi Küldetés elérhető és olvasható legyen valamennyi érintett számára.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

A megfelelő dokumentumok létezése, tartalmi megfelelése és megtekinthetősége. Az érintettek megfelelő tájékozottsága (interjú támpontok: stábtagek, hozzátartozó, gondozott).

Humánerőforrás-gazdálkodás

A személyközpontú gondozás gyakorlata szempontjából alapvetően fontos a gondozó stábok stabilitása és elköteleződésük erősítése. E nélkül lehetetlen megvalósítani azt a pozitív gondozási légkört és azt a személyes kapcsolatot, amely a minőségi gondozás alapja. A stabilitás és elköteleződés erősítésére tudatos stábépítésre és adekvát intézményi stratégiára van szükség. Ennek kulcseleme az intézményi vezetés megerősítő visszajelzésekben és gesztusokban kifejeződő megbecsülése a stáb felé. Ezen túlmenően az intézménynek ki kell alakítania egy jól átgondolt és világos megerősítési/jutalmazási gyakorlatot, nyomon követhető szempontrendszerrel. A gondozó stáb támogatásában fontos szerepet játszik a stáb terhelődésének és a gondozási munka során felmerülő stresszkockázat figyelemmel kísérése. E nehézségek felismerése és a megfelelő támogató hátterek megteremtése az intézményi menedzsment munkájának fontos minőségi mutatója.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

Az intézményi vezetés elérhető a stáb számára. Vannak informális alkalmak a kölcsönös beszélgetésre. A vezetés gyakran megfordul a gondozás „terepein”, és személyes tapasztalatai vannak a nehézségekről. Rendszeres munkamegbeszéléseken felméri a terhelődést és a stressztényezőket, továbbá a gondozók munkáját munkaszervezési lépésekkel és a team szupervíziós támogatásával segítik. Mindenki számára átlátható konzekvens jutalmazási rendszert alakítanak ki.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

A kidolgozott terhelés- és stresszmonitorizálási felmérés rendszeres alkalmazása és annak dokumentációja. A jutalmazás szempontrendszerének kidolgozása és leírása. Rendszeres munkaértekezletek és teramszupervíziók megléte és azok dokumentációja. Interjúk a vezetőkkel és a stábtaggal.

A gondozók munkájának intézményi támogatása

Az idősök személyközpontú gondozása kreatív, innovációs készséget igénylő tevékenység, alkalmat ad a szakma eszközeinek felhasználására és alternatívák felkínálására. Az intézményi vezetés feladata, hogy ösztönözze a stábtagok szakmai kezdeményezéseit, erősítse lelkesedésüket, és törekedjen a jó gyakorlat pozitív megerősítésére. Fontos az is, hogy a vezetők nyitottak legyenek a szakmai eszmecserére, a felvetődő ötletek, gondolatok közös végiggondolására.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

Biztosítani kell a vezetők elérhetőségét a stáb számára (ún. „nyitott ajtó” vezetési stílus).

Az intézményi gyakorlatban felmerülő problémák „brainstorming” jellegű feldolgozása a stábbal. Az innovatív kezdeményezések bemutatásának elősegítése, a tapasztalatok megosztásának biztosítása.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

Munkamegbeszélések dokumentációja. A szakmai innováció bemutatása, szakmai rendezvényeken való szereplés, interjú a stábtaggal.

A gondozó stáb képzése, fejlesztése

Az intézménynek biztosítani kell, hogy a dolgozók munkakörük betöltéséhez és feladataik ellátásához megfelelő szakmai képzettséggel rendelkezzenek. Ezt nem csupán az új dolgozók felvétele során kell figyelembe venni, de lehetőséget kell nyújtani az egyéni továbbtanulási

lehetőségre, és ki kell dolgozni a támogatás szempontrendszerét. Biztosítani kell nemcsak a kötelező továbbképzéseken való részvételt, de a szakmai fejlődésben jelentős értéket nyújtó továbbképzéseken való részvételt is. Fontos, hogy az intézmény belső továbbképzések, tapasztalatcserék szervezésével – a saját intézményi sajátosságok és feladatok figyelembevétele mentén – támogassa a stáb munkáját. A rendszeresen tartott esetmegbeszélő csoport szintén fontos része a stáb szakmai munkája támogatásának. A team hatékony munkájához elengedhetetlen a stabil, hosszú távú szupervíziós háttér biztosítása.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

Az intézmény rendelkezzen képzési-továbbképzési ütemtervvel. Mérje fel az intézményben felmerülő képzési, továbbképzési igényeket. Egyénileg egyeztessen a dolgozók képzési-tanulási elképzeléseiről. Figyelemmel kell kísérnie az éves szakmai rendezvények tájékoztatóit, és össze kell állítania egy – az intézmény és stáb számára releváns témákat érintő – rendezvénytárat. Biztosítani kell a rendszeres esetmegbeszélő üléseket és a team szupervíziós háttérét.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

Képzési ütemterv, rendezvénytár megtekintése, az egyéni továbbtanulás támogatásának rendszere, képzési dokumentáció, esetmegbeszélő ülések összefoglalói és egyéb dokumentumok megléte, interjú vezetőkkel és stábtaggal.

Belső minőségirányítási rendszer kialakítása

A szakmai munka minőségének megerősítésére az intézménynek rendelkeznie kell részletesen kidolgozott minőségirányítási szempontrendszerrel és ennek mentén ki kell alakítania annak monitorizálási folyamatát is. Fontos, hogy az intézményben legyen kijelölt minőségirányítási koordinátor és egy olyan ellátásminőséget értékelő csoport, amelyben biztosított a stáb, a hozzátartozók és a gondozottak képviselője is. A csoport félévente értékelje az intézmény működését és észrevételeit, javaslatait pedig jegyzőkönyvbe rögzítse. A vezetés ennek nyomán dolgozzon ki intézkedési tervet, és azt egyeztesse az értékelő csoporttal.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

Az intézmény rendelkezik kidolgozott minőségirányítási leírással. Van kijelölt minőségirányítási koordinátor, és létrehozták a minőségirányítási munkacsoportot. A csoport rendszeresen és hosszú távon dolgozik, észrevételeit, javaslatait dokumentálja, a vezetés ezek kapcsán rendelkezik intézkedési tervvel, illetve rendszeresen egyeztet a munkacsoporttal.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

Minőségirányítási szempontrendszer, monitorizálási dokumentáció, ülések jegyzőkönyvei, vezetési reflexiók, intézkedési tervek dokumentációi

A gondozás egyénre szabottsága

Egyéni gondozási terv

Az idősek gondozásában az egyéni szükségletek, valamint a gondozott belső forrásainak, erejének, illetve vulnerabilitásának differenciált felmérésén alapuló gondozási terv kidolgozása az élettörténeti elemek, személyiségtényezők, valamint az életviteli stílus, egyéni érdeklődés figyelembevételével kell megtörténnie. Kerülni kell az idősellátásban elterjedt sematizált egyéni gondozási tervek alkalmazását.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

A gondozási terv kialakításához részletesen fel kell mérni az idős megtartott készségeit – ezen belül az életvitelhez és önellátáshoz szükséges készségek megtartottságát és mobilizálhatóságát, figyelembe véve a gondozott korábbi tapasztalatát, készségeit, valamint a személyiségéből adódó sajátosságokat és egyéni érdeklődését. Az e támpontokon alapuló egyéni gondozási terv szolgáljon alapul egy individualizált készségmegőrző-készségfejlesztő programnak.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

A készségeket egyénileg felmérő funkcionális vizsgálat szempontrendszere. A hozzátartozótól nyert előtörténeti támpontok leírása. A stáb gondozási tapasztalatának összegzése. Részletes egyéni gondozási terv és gondozási dokumentáció

A gondozási tervek rendszeres felülvizsgálata, korrekciója

A gondozás során biztosítani kell a változások folyamatos nyomon követését. A gondozási terv egészét félévenként tételesen felül kell vizsgálni a gondozási program hatékonyságának értékelésével, és a szükséges korrekciók elvégzésével.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

Ki kell alakítani a nyomon követés és értékelés kritériumait a szükséges felmérő lapokkal. Az intézményi teamnek évenként, illetve jelentős állapotváltozás esetén értékelő ülésen felül kell vizsgálnia az egyéni gondozási terveket.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

Egyéni gondozási terv, gondozási dokumentáció, felmérő lapok áttekintése, az értékelő ülés állásfoglalása

A gondozott élettörténetének ismerete

A személyközpontú gondozásban a gondozott élettörténetének és az életében kulcsszerepet játszó személyek megismerésére nagy hangsúlyt kell helyezni. Fontos, hogy az előgondozás és bekerülés során személyes kapcsolat alakuljon ki az intézményi stáb és a hozzátartozók között, és részletes élettörténeti áttekintés történjen. A hozzátartozóval való kapcsolattartás a későbbiekben is lényeges támasza lehet a gondozási munkának. Az élettörténeti támpontok összefoglalásának szerepelnie kell a gondozott dokumentációjában, és támpontjait figyelembe kell venni a mindennapi gondozás során

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

Az előgondozást kvalifikált munkatársaknak kell végeznie, az élettörténeti áttekintés az előgondozási munka szerves része. Fontos, hogy az előgondozás során alkalmat biztosítsanak

a hozzátartozóval folytatott interjúra, és arra megfelelő időt szánnak. A gondozás mindennapi gyakorlatához a gondozó stábnak ismernie kell a gondozottak élettörténetét

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

Előgondozási dokumentáció és a hozzátartozótól kapott élettörténeti támpontok összefoglalója. A gondozottól kapott információk rögzítése a gondozási dokumentációban.

A stáb tájékozottságának felmérése a stábtaggal folytatott interjú során. Gondozási terv és gondozási dokumentáció támpontjai

Egyéni preferenciák

A személyközpontú gondozás mindennapi gyakorlatában az intézményi stábnak figyelembe kell vennie a gondozott egyéni érdeklődési területeit, hobbiját, azt, hogy mivel foglalja el magát szívesen, milyen foglalkozások, programok kötik le a figyelmét, mi jellemzi egyéni ízlését (milyen ruhát hord szívesen, mit szeret enni, stb.). Ezeket a szempontokat rögzíteni kell a gondozási dokumentációban, és figyelembe kell venni őket a gondozási terv kialakítása során.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

A gondozás napi gyakorlatában a gondozottal foglalkozó valamennyi stábtag munkájában érvényesülni kell az egyéni preferenciák figyelembevételének. Ezt a gondozási egységek vezetőinek folyamatosan figyelemmel kell kísérnie, és a stábmegbeszéléseken az ezzel kapcsolatos tapasztalatokat, észrevételeket meg kell osztani. Ez fontos szempont a belépő új dolgozók felkészítése során is.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

Előgondozási dokumentáció, hozzátartozóval folytatott interjú támpontjainak ismerete. A gondozott által elmondottak és viselkedésének figyelembevétele. A gondozó stábbal folytatott interjú. A stáb megbeszélések összefoglalói

A gondozott személyi tulajdona

Az idős ember számára fontos kapaszkodót jelent a múltjából származó, megszokott tárgyak jelenléte, és a körülötte lévő tárgyak állandósága. Az intézménynek törekednie kell arra, hogy a lehetőségek szerint minél több személyes tárgy vehesse körül a gondozottat (családi fényképek, emléktárgyak, egy-egy régi bútordarab – pl. karosszék). Lehetőleg az őt körülvevő tárgyak és saját holmija se legyen uniformizált

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

A bekerülés előkészítése során a gondozott preferenciáinak figyelembevételével és a hozzátartozóval folyó egyeztetés során az intézmény, a gondozott és a család közösen válassza ki a bekerülő személyes tárgyakat. Törekedni kell a személyes lakóter kialakítására.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

A gondozott személyes lakóterének megtekintése

A gondozott aktivitása, foglalkozásokon való részvétele

Az idősek készség-megerősítésének, készségfejlesztésének fontos eszköze az intézményben kialakított aktivitási program és a különböző foglalkozások. A szakmai munka minősége szempontjából alapvető, hogy módszeresen felépített, széles kínálatú program valósuljon meg, és biztosítva legyen e program folyamatos fenntartása, stabilitása. Ehhez az

intézményi menedzsment megfelelő támogatása szükséges (anyagi források, feltételek biztosítása). Fontos e szakmai programban résztvevő alkalmas munkatársak megfelelő kiválasztása, képzési támogatásuk és munkájuk fontosságának folyamatos megerősítése. Törekedni kell a módszertani fejlesztésekre, intézményközi tapasztalatcserékre és az innovatív programok kiemelt támogatására. Az egyéni készségek és preferenciák figyelembevétele alapvető fontosságú a foglalkozások kialakításakor.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

A közösségi programok, foglalkozások kínálata színes és gazdag. Kidolgozott, átfogó program (éves terv, havi lebontás, heti program) megléte. Az egyéni gondozási tervben a személyre szabott részvétel megjelenése. A szükséges források és feltételek biztosítása. Folyamatos stábépítés és fejlesztés. Az intézményi vezetés támogató jelenléte.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

A részletes szakmai program dokumentumai, időtáblája, egyéni foglalkozási-fejlesztési tervek megléte, programdokumentáció. A megvalósítás éves intézményi értékelése

A személyközpontú megközelítés érvényesülése

Kommunikáció a gondozottal

A személyközpontú gondozás egyik legfontosabb eleme az idős és a gondozó közötti partnerség. Ez nem képzelhető el odaforduló figyelem és kapcsolati kölcsönösség nélkül. A figyelmesség, udvariasság, a gondozott véleményére, igényeire való odafigyelés és a gondozottnak nyújtott korrekt információ egyaránt fontos része a gondozási kultúrának, és elvárásként támasztható a gondozó stáb felé.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

A stáb megfelelő kommunikációs kultúrájának kialakítása, az esetmegbeszélő csoport keretében a gondozási helyzetek elemzése a kommunikáció szempontjából. A személyközpontú gondozás gyakorlatának megerősítése belső továbbképzés keretében. A kritériumok intézményi szinten való deklaratív megfogalmazása.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

Interjú a gondozottakkal, a gondozási helyzetek közvetlen megfigyelése, elemzése. A stáb tapasztalatainak rendszeres feldolgozása

Empátia és a gondozott szempontjainak figyelembevétele

A gondozás során elengedhetetlen a stáb empátikus törekvése arra, hogy megértsék a gondozott helyzetét, érzéseit, figyelembe vegyék vágyait, törekvéseit és a gondozási döntéshelyzetekben mérlegeljék a gondozott szempontjait.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

A gondozó stáb empátiás készségének fejlesztése. A gondozási helyzetek elemző feldolgozása. A nehéz döntési és kockázati helyzetek bevitele esetmegbeszélő csoportba, szupervízióba.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

A gondozói tevékenység kísérő elemzése a stábbal, teamülések, esetmegbeszélők tapasztalatának feldolgozása és annak dokumentációja, interjúk a stábtaggal

A gondozás légköre

Az intézményi légkör jelentősen befolyásolhatja a gondozottak állapotát, feszültségi szintjét. Az idősök a kognitív romláshoz képest érzelmi síkon jobban képesek rezonálni és érzelmi-indulati állapotuk érzékenyen követi a környezeti hatásokat. A személyközpontú gondozás fontos kiinduló pontja a rogersi értelemben vett feltételnélküli elfogadás. A gondozás gyakorlatában ez a pozitív gondozási légkörben, az elfogadó gondozói attitűdben jelenik meg. Ennek a pozitív légkörnek a kialakítása, fenntartása alapvető intézményi feladat.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

A stáb képes egy nyitott, elfogadó gondozói magatartást kialakítani. A vezetés a segítő skillek megerősítésére a stábnak időnként tréning jellegű programokat szervez. A pozitív légkör fenntartásának fontos eszköze a teamsupervízió biztosítása.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

Interjú a gondozottakkal, hozzátartozókkal és a stábbal. Gondozási helyzetek megfigyelése, elemzése

Respektus

Alapvető követelmény és az intézményi kultúra minőségét fémjelzi az, hogy a gondozó stáb elkerüli a paternalisztikus gondozási attitűdöt és a gondozott lekezelését

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

A stáb a gondozottat felnőttként kezelve megfelelő megszólítást alkalmaz, kikéri és figyelembe veszi véleményét, szándékát és igényeit. Segíti, támogatja a gondozottat abban, hogy autonómiáját, méltóságát a tágabb intézményi környezetben is fenntarthassa.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

Interjú a gondozottakkal, hozzátartozókkal, a gondozási helyzetek megfigyelése és elemzése. Gondozási esetmegbeszélők összefoglalóinak áttekintése

„Képessé tevés” (empowerment)

A gondozási munkában érvényesülnie kell annak a törekvésnek, hogy a lehető legnagyobb mértékben erősítsék a gondozott autonómiáját, és ösztönözzék önálló erőfeszítéseit.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

A gondozási terv kialakítása során a meglévő és a még mobilizálható önellátási képességek feltérképezése, és az önellátás facilitálása a lehetséges keretek között. A foglalkozásokba való bevonáskor támaszkodnak a gondozott még meglévő képességeire, és megerősítő módon ösztönzik a tevékenységben való részvételét.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

Készségfelmérés eredményeinek figyelembevétele, gondozási terv, a gondozott aktivitásának megfigyelése

A közösségi részvétel ösztönzése

Az intézménynek törekednie kell változatos közösségi programok kialakítására, és a gondozottak bevonására. Erősíteni kell az intézmény és a külvilág kapcsolatát különböző programok behozatalával, a helyi intézményekkel, szervezetekkel való kapcsolattartással, a gondozottak állapotától függően az intézmény körüli helyekre való kimozdulással (bolt, piac, presszó, művelődési központ egyes programjai, séta a parkban, állatkertben, stb.).

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

A „nyitott otthon” koncepciójának érvényesítése, kapcsolat a partnerintézményekkel és az egyházi és civil szervezetekkel, önkéntes bázis kialakítása, partneri viszony a helyi szolgáltatókkal. Hozzá tartozók bevonása.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

A közösségi programok áttekintése, intézményi dokumentáció, rendezvénynapló, fényképek, videó DVD-felvételek. Interjú gondozottakkal, hozzátartozókkal, a programok partnereivel

A „problémás viselkedés” kezelése

A stábnak törekednie kell a zavaró viselkedés mögött meghúzódó tényezők megértésére, feltárására és megfelelő gondozási stratégiák kialakítására. Amennyire lehetséges, pszichiáter konzultáns bevonása mellett mérlegelni kell a pszichofarmakonok és/vagy korlátozó intézkedések alkalmazásának elkerülhetőségét.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

A zavaró viselkedés körülményeinek és élettörténeti vonatkozásainak elemzése. A megelőzésre irányuló proaktív gondozási stratégiák alkalmazása, és a rehabilitációs szemlélet érvényesítése a gondozási gyakorlatban. A pszichiátriai konzultáció szempontjainak és a korlátozó intézkedés szabályainak megismertetése a stábbal. Gondozási esetmegbeszélő a „problémás” esetek feldolgozására. Szupervíziós háttér biztosítása.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

A zavaró viselkedés dokumentációja, gondozási terv, esetmegbeszélő csoport összefoglalója. A stáb módszertani továbbképzése

A szociális környezet

Szociális inklúzió

Az intézménynek törekednie kell arra, hogy a gondozottak és hozzátartozóik aktív résztvevői legyenek az intézményi élet alakításának. A lehetőségek szerint törekedni kell a hozzátartozói képviselő létrehozására és bevonására az intézményi döntési folyamatokba. Az intézménynek a „nyitott otthon” működési elveit alkalmazva segítenie kell a társadalmi elfogadást.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

Kapcsolattartás a hozzátartozókkal. A kulcsszemélyek bevonása a hozzátartozói képviselő létrehozásába. Negyedévenként képviselői ülések. A hozzátartozói képviselő folyamatos tájékoztatása, bevonásuk az intézményi fejlesztések, programok kialakításának előkészítésébe és a döntési folyamatokba.

Kritérium teljesülésének indikátorai és monitorozásának lehetőségei

Érdekképviselői dokumentáció, ülések jegyzőkönyvei

Külső érdekképviselő

Az intézménynek törekednie kell arra, hogy érvényesüljenek a gondozottak jogai. Ki kell dolgozni az intézmény házirendjét és a normasértő magatartás kezelésére vonatkozó

szabályozását. Törekedni kell a közösség védelmére. Biztosítani kell a hozzátartozók észrevételezési lehetőségét és az ellátott jogi képviselő igénybe vehetőségét.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

Házirend és rendkívüli eljárási protokollok kidolgozása. Kapcsolattartás a hozzátartozókkal.

Ellátott jogi képviselő jelenlétének biztosítása.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

Érdekképviselési tevékenység dokumentációja. Házirend és eljárási protokollok

A szolgáltatási környezet minősége

Az intézménynek törekednie kell arra, hogy az intézmény biztosítsa a lehetőségek szerinti elvárható életminőséget, és megfeleljen a gondozottak szükségleteinek (otthonos, biztonságos környezet, a lehető legnagyobb szabadságot biztosító mozgásterekkel, az izoláció csökkentésével és a stáb elérhető, támogató jelenlétével).

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

A lakókörnyezet kialakításában a rehabilitációs szempontok érvényesítése. Jól használható, átlátható funkcionális terek. A stáb támasznyújtó jelenléte.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

Az intézményi környezet megtekintése, leírása, dokumentációja, a stáb és a hozzátartozók tapasztalatainak felhasználása, külső látogatók észrevételei

Egészségügyi ellátási háttér

Az intézménynek biztosítani kell az alapellátáshoz szükséges intézményi és háziiorvosi jelenlétet, a rendszeres pszichiátriai szakmai konzultációt, valamint a szakrendelői, sürgősségi ellátás és kórházi háttér elérhetőségét. Törekedni kell preventív szűrőprogramok bevezetésére, és biztosítani kell a megfelelő színvonalú ápolási hátteret.

A szolgáltatás alkalmazásának kritériumai

Háziiorvosi és szakorvosi ellátás biztosítása megfelelő óraszámmal és tárgyi feltételekkel. Megfelelő szakképzettségi arány biztosítása az ápoló-gondozó egységekben. Szakápolási kapacitás belső biztosítása.

A kritérium teljesülésének indikátorai és monitorizálásának lehetőségei

Ellátási szerződések. Az ellátás személyi és tárgyi feltételeinek áttekintése

Összefoglaló táblázat – kritériumok, indikátorok és források

Kritérium	Indikátor	Forrás
Az intézmény megfogalmazta a küldetését, és a dolgozókkal megismertette.	Tájékozottság a dolgozók körében a küldetésről.	Szakmai program Szervezeti és működési szabályzat Dokumentáció Munkaköri leírások Munkaszerződések
A vezetés és az intézményi stáb közötti kapcsolat élő és rendszeres, vannak informális beszélgetési alkalmak.	Munkaértekezletek.	Stresszmonitorizálási felmérés Jutalmazás rendszerének dokumentációja, szupervízió dokumentációja Interjú
Az intézmény rendelkezik kidolgozott minőségirányítási leírással.	Minőségirányítási rendszer léte.	Dokumentáció
Az intézményi stáb támogatja a lakót az autonómiája és méltósága tágabb intézményi környezetben történő fenntartásában.	A lakók elégedettek.	Interjú Gondozási helyzetek megfigyelése, elemzése
A lehetséges keretek között, a meglévő és mobilizálható önellátási képességek ismeretében történik az önellátás facilitása.	Önellátási képesség foka.	Szakmai dokumentáció Készségfelmérések
Az intézmény kapcsolatot tart fenn más szervezetekkel, hogy szélesedjen a lakók kapcsolatrendszere.	A lakók meglévő kapcsolatai.	Programok dokumentációja Fényképek, videók, dvd-k Interjú
A közösséget zavaró viselkedés esetén az okok feltárását követően megtörténik a hosszú távú beavatkozási stratégia kidolgozása.	A beavatkozási stratégiák száma.	Szakmai dokumentáció Dolgozók felkészítésének dokumentációja
Az intézményben élőkre vonatkozó szabályok kidolgozása az érintettek bevonásával történik.	Érdekképviselői Fórumok, lakógyűlések száma.	Dokumentáció Egyeztetések jegyzőkönyvei Eljárási protokoll