

# INTÉZMÉNYI JÓGYAKORLAT TUDÁSTÁR



Equinox Consulting Kft.

2020. április 20.

## 1. TUDÁSTÁR CÉLJA ÉS ALKALMAZÁSA

Szakmai közösségek eredményességét jelentős mértékben határozza meg az adottságaikból eredő lehetőségek megfelelő felhasználása. A jogszabályi és infrastrukturális adottságok mellett az egyéni képességek, tapasztalatok és készségek jelentenek leginkább potenciált az alapelvárások feletti teljesítőképességhez. A felsorolt adottságok erőforrásként, alapfeltételként jelentkeznek az eredményes működéshez kapcsolódva, a jógyakorlat azt mutatja be, hogy hogyan kerültek felhasználásra ezen adottságok.

Ahhoz, hogy a jógyakorlatok optimális mértékben hasznosulhassanak tudatos figyelemre van szükség, főleg mivel adottságokról beszélünk, azok, akik ezekkel rendelkeznek normálisnak, alapvetőnek értelmezik azokat. Az egymásra fordított figyelem és a megerősítő visszajelzés, valamint a tapasztalatok megosztása elengedhetetlenek a jógyakorlatok elterjesztéséhez, illetve az ezek által elérhető eredményesebb működéshez.

Jelen dokumentum a megfigyelt működés során gyűjtött jógyakorlatokat tartalmazza. Ezek elterjesztéséhez szükséges a gyűjtött tapasztalatok minél szélesebb körben történő megosztásra személyes, intézményközi platformokon, illetve honlapokon.

## 2. ÁLTALÁNOS BEMUTATÁS

Jelen fejezet az összegyűjtött jógyakorlatok rövid összefoglalását tartalmazza, az áttekinthetőség érdekében. A rövid bemutatás szövegére kattintva a kiválasztott jógyakorlat részletes információi érhetők el.

Az összegyűjtött követendő példákat működési jellemzőik szerint soroltuk kategóriákba, ezen kategóriák alapján csoportosítottuk azokat. Az egyes gyakorlatok bemutatásnál az általános fejezet az az által elérhető eredményt mutatja be, a részletes bemutatás pedig tartalmazza az annak eléréséhez szükséges feltételeket, illetve a gyakorlat forrását, ahonnan támogatás kérhető a bevezetéshez.

A jógyakorlatok tényleges tartalma is fontos az azonos területen való alkalmazás esetén, azonban az ahhoz kapcsolódó hatásmechanizmus segíti az alkalmazást, ezért a részletes bemutatás a jógyakorlat forrását tartalmazza, ahol az már működik, de nem tünteti fel, hogy milyen területeken alkalmazható, mivel ezek nem kizárólagosan felhasználható gyakorlatok.

### 2.1. ELLÁTÁSBIZTONSÁG

A jogszabályi kötelezettségek és szakmai alapelvárások teljesítése során alkalmazott a feladatok teljesítését segítő, azok eredményességét javító jógyakorlatok. Azonosított jógyakorlatok:

- [Előgondozás](#): A kötelező előfelmérés mellett már a minőségi alapellátáshoz szükséges feltételek is kialakulnak, illetve a jelenlévő családtaggal is erősödik kapcsolat.
- [Partnerség ellátottak családtagjaival](#): Azáltal, hogy az ellátottak támogatása közös felelősséggé válik, a családtag fokozottabban vesz részt olyan ellátáshoz kapcsolódó feladatokban, amihez nem szükséges ápolási szakember.
- [Kórházi kapcsolatok tudatos erősítése](#): Az élő kórházi kapcsolatok több területen segíthetnek az ellátás alapfeltételeinek biztosításához, pl. elősegély képesség erősítése, kórházi eszközökhöz hozzáférés, a beszállított ellátottak kedvezőbb fogadtatása.

## 2.2. MINŐSÉGI ELLÁTÁS

Az alapelvárások teljesítésén felül a nyújtott ellátások minőségét elősegítő gyakorlatok, amik miatt az alkalmazó egyfajta versenyelőnyvel is rendelkezhet más hasonló ellátást nyújtó szolgáltatókkal szemben, illetve mivel a minőség közvetlenül érzékelt az ellátottak által, az erre adott megerősítő visszajelzések erősítik az érintett munkatársak motivációját is. Azonosított jógyakorlatok:

- [Decubitus I-4 stádiumának hatékony kezelése](#): Bármely súlyosságú felfekvés gyors és szakszerű kezelése.
- [Érzékenyítő demens ellátás](#): A családtagok tudása bővül a demenciáról, ezért ők maguk is kevésbé tartanak tőle és nagyobb részt tudnak vállalni saját családtagjaik ellátásában.
- [Esetmegbeszélések](#): A felmerülő problémák megoldása az összes érintett fél bevonásával történik, így annak kezelése is hatékonyabb, illetve a probléma újbóli előfordulásának valószínűsége is csökkenthető.
- [Demens udvar](#): A demens ellátottak állapotuktól függetlenül is képesek élvezni a szabad téren végzett tevékenységeket.

## 2.3. INTÉZMÉNYI MŰKÖDÉS

Az intézményi működés az ellátásokhoz kapcsolódó közvetlen feladatok ellátásának alapját, működési keretét biztosítja. A hatékony és eredményes intézményi működés lehetőséget biztosít a nyújtott ellátások optimális működéséhez. Azonosított jógyakorlatok:

- [SWOT analízis](#): Az éppen felmerülő problémák kezelése helyett a belső és külső környezet együttes áttekintése komplex módon segíti a tervezést, előtekintést.
- [Csapatépítés folyamatos működés mellett](#): Közös csapatépítő élmény annak ellenére is, hogy az ellátás folytonossága miatt egyszerre nem vehető ki minden munkavállaló a munkából, illetve a legtöbb munkavállaló a nap egészére nem vehető ki a munkából.

- [Hasznos hobbi és egyéni készségek felhasználása](#): Az intézményi működéshez kapcsolódó feladatokhoz az egyéni tapasztalatok és érdeklődések felhasználása, amitől a szolgáltatási minőség is javul és az egyéni érdeklődés érvényesülése miatt javul az érintettek motivációja is.
- [Demens áhítat](#): az idősek otthonának intézményvezetői a demenciával küzdő idős emberek pszichés és lelki egyensúlyának megtartására is odafigyelnek oly módon, hogy a számukra legjobban érthető nyelvezetet megkeresve végzik a lelki dolgozók a keresztény lelki munkát.
- [Vezetői program](#): Strukturált formában mutatja be a vezető preferenciáit az intézményre irányuló különböző elvárások megvalósítása érdekében, azokra vonatkozó egyéni megfogalmazásait így segítve azt, hogy intézményi munkavállalók, külső partnerek kapcsolódhassanak azok megvalósításához.
- [Értékteremtő ellenőrzés](#): A szabályos és minőségi működés biztosítása kötelező, ugyanakkor az ilyen helyzetekben keletkező feszültséget felülírhatja a támogató figyelem és az egyéni motivációt is erősítő megerősítés. A megfigyelések segíthetnek egységes működésmód kialakításában, illetve a jó példák megfigyelése elősegítheti a megfigyelő saját működési hatékonyságának javítását.
- [Támogató infrastruktúra](#): Az intézmény fizikai kialakítása is a betegek igényeihez alkalmazkodik, így segítve számukra a tájékozódást.

## 2.4. INTÉZMÉNYKÖZI EGYÜTTMŰKÖDÉS

Szinergikus lehetőségek felhasználása az együttműködések során, ahol az érintett intézmények tudásukat, kompetenciáikat, erőforrásaikat, kapacitásaikat osztják meg egymással, optimális esetben ezzel extra értéket teremtve minden érintett intézménynél. Azonosított jógyakorlatok:

- [Szakmai referenciaszemély](#): A működés szempontjából kiemelt általános tudás mély gyakorlati ismerete, megosztása és képviselete az általános magasszintű működés biztosítása mellett elősegítheti a területhez kapcsolódó jógyakorlatok gyűjtését, fejlesztését és elterjesztését is.
- [Óvodai együttműködés](#): Az időskor témájával már óvodás korban találkoznak gyerekek, támogató környezetben.
- [Intézményi bemutatkozás](#): A nagyobb közösségeknél az ott szokásos találkozási alkalmak megfelelő alkalmazása elősegíti, hogy a közösség egymástól távolabb eső tagjai méltóképp láthassák egymást, ezáltal teremtődjön egy plusz esély az egymáshoz való kapcsolódásra.

## 3. RÉSZLETES BEMUTATÁS

### 3.1. ELLÁTÁSBIZTONSÁGHOZ KAPCSOLÓDÓ JÓGYAKORLATOK

Jó gyakorlat megnevezése	Előgondozás
Kategória	Ellátásbiztonság
Elérhető eredmény	<b>A kötelező előfelmérés mellett már a minőségi alapellátáshoz szükséges feltételek is kialakulnak, illetve a jelenlévő családtaggal is erősödik kapcsolat</b>
Hatáskör	Ellátott családtag
Forrás, kapcsolat	Kálvineum, Bécsi Katalin ellátásvezető, telefon: 06 42 401 864; e-mail: becsikatalin@freemail.hu Szivárvány, Bányász Ibolya szociális munkás telefon: 06 42 479 777; e-mail: <a href="mailto:nyhszivarvany@gmail.com">nyhszivarvany@gmail.com</a>
Tartalma	<p>Az előgondozás, mint ellátásba való felvétellel kapcsolatos feladat az ellátáshoz szükséges információk gyűjtése mellett további értékeket is szolgáltat az ellátás biztosításához.</p> <p>A többéves ügyfélkapcsolati munka azt is jelenti, hogy az előgondozást végző adott esetben egy családon, közösségen belül sokadik potenciális ellátottal találkozhat, ami az igények pontosabb megismerése mellett a családtaggal való együttműködés elősegítésében is fontos szerepet tölt be, ami külön fontos lehet ahhoz is, hogy az ellátott a számára szükséges támogatást az intézménytől és a családtagjaitól közösen kaphassa.</p> <p>Az előgondozás ezen kívül arra is alkalmat ad, hogy az előgondozást végző személy felmérje, milyen személyiségű gondozóra van szüksége az ellátottnak (pl. csendes, vagy éppen bőbeszédű, élénk személyiség) és különösen a házi segítségnyújtás területén, ahol intézményi infrastruktúra, támogatás nélkül nyújt ellátást a gondozó, ez különösen fontos lehet.</p> <p>Előgondozás olyan ellátásoknál is lehet hasznos, ahol ez nem kötelezően előírt.</p>
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pontos számítógépes adatbázis az ellátottakról, ami lehetőséget biztosít az újabb igénylők korábbi kapcsolódásainak azonosítására</li> <li>▪ Empatikus készség az előgondozó részéről, illetve a gondozók személyiségének ismerete</li> </ul>

Jó gyakorlat megnevezése	Partnerség ellátottak családtagjaival
Kategória	Ellátásbiztonság
Elérhető eredmény	<b>Azáltal, hogy az ellátottak támogatása közös felelősséggé válik, a családtag fokozottabban vesz részt olyan ellátáshoz kapcsolódó feladatokban, amihez nem szükséges ápolási szakember</b>
Hatáskör	Ellátott, ápolási szakszemélyzet, családtag
Forrás, kapcsolat	Szivárvány – Etel köz Bulátkóné Ficzer Ibolya, vezető ápoló telefon: 06 42 444 122, e-mail: <a href="mailto:etelkoz@sostoiszivarvany.hu">etelkoz@sostoiszivarvany.hu</a>
Tartalma	<p>A finanszírozási lehetőségekből adódó szűkös kapacitáskeretek miatt, a napi ápolási feladatokból akár részlegesen kieső gondozók is jelentősen megnövelik a feladatokat ellátó többi gondozó terheit. Ez különösen igaz lehet az intézményen kívüli tevékenységeknél, például a szakvizsgálatra történő betegkísérésnél.</p> <p>A betegkísérés egy végzettséget nem igénylő tevékenység, amit például a családtagok is elvégezhetnek, ezzel is hasznos, minőségi időt töltve ellátott családtagjaikkal. A bevonás alapja azonban nem a minőségi együttöltött idő promótálása, hanem annak udvarias, de határozott tudatosítása a családtagokban, hogy az ellátás alapfeltételei a szűkös kapacitások mellett akkor teljesíthetők, ha az ellátási feladatokat a gondozók képesek fizikailag ellátni, amihez szükséges az ellátás helyén tartózkodniuk.</p>
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Asszertivitás, a feladatvégzéshez szükséges igények képviselete</li> <li>▪ Kommunikációs eszközök a családtagok bevonására.</li> </ul>

Jó gyakorlat megnevezése	Kórházi kapcsolatok tudatos erősítése
Kategória	Ellátásbiztonság
Elérhető eredmény	<b>Az élő kórházi kapcsolatok több területen segíthetnek az ellátás alapfeltételeinek biztosításához, pl. elősegély képesség erősítése, kórházi eszközökhöz hozzáférés, a beszállított ellátottak kedvezőbb fogadtatása</b>
Hatáskör	Ellátott, szociális és egészségügyi ellátásban dolgozók, intézményvezetés
Forrás, kapcsolat	<p>Kálvineum, Gincsiné Kovács Gabriella, intézményvezető helyettes,          telefon:06 42 475 085; e-mail: <a href="mailto:gincsaigabi@gmail.com">gincsaigabi@gmail.com</a>,          Szivárvány – Tölgyes utca</p> <p>Pivnyikné Antal Ágnes, intézményvezető helyettes          telefon: 06 30 603 8362; e-mail: <a href="mailto:nappali@szivarvany.hu">nappali@szivarvany.hu</a></p> <p>Szivárvány – Etel köz, Bulátkóné Ficzer Ibolya vezető ápoló          telefon: 06 42 444 122, e-mail: <a href="mailto:etelkoz@sostoiszivarvany.hu">etelkoz@sostoiszivarvany.hu</a></p>
Tartalma	<p>Az ellátások sok tekintetben mozognak a szociális és az egészségügyi területek határán, ami miatt mindenképp hasznos a szociális ellátásért felelős intézmény és a kórház közötti jó együttműködés, amely a legtöbb esetben pozitív egyéni kapcsolatokon múlik. Egészségügyi kapcsolatok segíthetnek a gondozók elsősegéllyel kapcsolatos ismereteinek fejlesztésére, a kórházaknál feleslegesség váló, de a szociális intézményben még hasznosítható eszközök becsatornázásában, vagy akár abban is, hogy kórházi alkalmazottak vállalhassanak további munkavégzésre irányuló jogviszonyt szociális intézményben, ahol így egyes jogszabályi elvárások is könnyebben teljesíthetők.</p> <p>Élő kapcsolatok és együttműködés esetén a szakellátásra kórházba szállított ellátottak fogadtatása és kezelése is javulhat, a közös működés és az ebből adódó egymás kölcsönös ismerete által.</p> <p>A kórházi kapcsolat megjelenési formája lehet a módszertanhoz kapcsolódó kórházban szerzett alkalmazási tapasztalat is, a szociális területen alkalmazásra kerülő módszertan egészségügyi területen való tapasztalatainak felhasználása.</p>
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kórházi gyakorlattal, kapcsolatokkal rendelkező, azokért felelősséget vállaló vezető</li> <li>▪ Rendszeres kapcsolattartás, a két fél számára előnyök, előnyös lehetőségek tudatos keresése</li> </ul>

## 3.2. MINŐSÉGI ELLÁTÁSHOZ KAPCSOLÓDÓ JÓGYAKORLATOK

Jó gyakorlat megnevezése	Decubitus 1–4 stádiumának hatékony kezelése
Kategória	Minőségi ellátás
Elérhető eredmény	<b>Bármely súlyosságú felfekvés gyors és szakszerű kezelése</b>
Hatáskör	Ellátottak, ellátásokat szervezők, kórház
Forrás, kapcsolat	Nyíregyháza–Városi Református Egyházközség Vári Zoltás ápolási koordinátor telefon: 06 30 265 6989, e-mail: <a href="mailto:intezmenyvezeto@sostoiszivarvany.hu">intezmenyvezeto@sostoiszivarvany.hu</a>
Tartalma	<p>Bár szociális intézményeknek csak az 1–2 fokozatú felfekvést kötelező kezelni, a magasabb fokozatok is hatékonyan kezelhetők a kisebb fokozatok kezeléséhez kiválasztott innovatív kötözőszerek használatával.</p> <p>A kötözők nem minden kórházban elérhetők, ezért akár rövidebb idő alatt is kezelhetők intézmények belül a magasabb fokozatú felfekvések is, illetve az is az ellátottak komfortérzetét segíti, ha a kezeléshez nem szükséges kórházba szállítani, befektetni, hanem az otthonban kerül kezelésre. Továbbá az ellátás hatékonyságát javítja, valamint az ellátott biztonságérzetét és elégedettségét javítja, amennyiben a megszokott környezetét nem kell elhagyni, a kezelést a probléma észlelése esetén azonnal meg lehet kezdeni, további következmények elkerülése mellett.</p> <p>Az alkalmazás további előnye, hogy mivel a felfekvés miatt nem szükséges szállítani az ellátottakat, a szállítókapacitás másra használható, így a különböző szállítási igényeket könnyebb kiszolgálni, ami különösen a nagyobb, vagy a többféle ellátást biztosító intézményeknél jelent extra előnyt. Valamint kapacitás szabadulhat fel kórházi oldalon is, ha az ellátottak felfekvése problémáit nem nekik kell ellátni.</p>
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Egészségügyi végzettségű gondozó</li> <li>▪ Folyamatos ellátás a kiválasztott kötözőszerre vonatkozóan</li> </ul>



Jó gyakorlat megnevezése	Érzékenyítő demens ellátás
Kategória	Minőségi ellátás
Elérhető eredmény	<b>A családtagok tudása bővül a demenciáról, ezért ők maguk is kevésbé tartanak tőle és nagyobb részt tudnak vállalni saját családtagjaik ellátásában.</b>
Hatáskör	Ellátottak, családtagok
Forrás, kapcsolat	Interprofesszionális Demencia Alapprogram Dr. Egervári Ágnes, főigazgató telefon: 06 1 479 2000, e-mail: indaprojekt@gmail.com
Tartalma	A demens ellátással foglalkozó intézmények sajátja, hogy nemcsak az ellátottra koncentrálnak, hanem a családtagjaikra egyaránt. Bővítik tudásukat a demenciáról, így maguk is közelebb kerülnek a témához a megértés útján és aktívabb szerepet is tudnak vállalni ellátott családtagjaik ellátásában és másoknál is hamarabb veszik észre a demenciára utaló jeleket. Ezzel erősödik a családtagok közötti megértés és kapcsolat, ami az ellátottak életminőségének javulásához járul hozzá.
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Olyan ápolási szakember, aki képes befogadható formában átadni a demenciával kapcsolatos ismereteket</li> <li>▪ Olyan fizikai környezet, ahol a családtagok is szívesen töltenek időt</li> <li>▪ Demens ellátásra vonatkozó engedély</li> </ul>

Jó gyakorlat megnevezése	Esetmegbeszélések
Kategória	Minőségi ellátás
Elérhető eredmény	<b>A felmerülő problémák megoldása az összes, szakmailag érintett (pl. gondozó, mentálhigiénés szakember) fél bevonásával történik, így annak kezelése is hatékonyabb, illetve a probléma újbóli előfordulásának valószínűsége is csökkenthető</b>
Hatáskör	Ápolásban dolgozó munkavállalók, ellátottak, családtagok
Forrás, kapcsolat	Szivarvány - Tölgyes utca Pivnyikné Antal Ágnes, intézményvezető helyettes telefon: 06 30 603 8362; e-mail: <a href="mailto:nappali@szivarvany.hu">nappali@szivarvany.hu</a>
Tartalma	<p>Az ellátás során felmerülő problémás szituációk általában több területet érintenek az intézményen belül is, ezért a helyzet facilitált közös feldolgozása a jó megoldás megtalálása mellett, az érintettek együttműködését segíti, a problémára segít általános megoldást keresni. A megoldás megosztása az intézmény működési hatékonyságának javítását eredményezi, mivel hasonló esetben egy, már működő megoldás alkalmazását teszi lehetővé, amely indulási alapot jelent. Amennyiben a helyzettel kapcsolatosan az ellátott családtagjaival való egyeztetés is szükségesség válik, arra a belső esetmegbeszélés után kerül sor.</p> <p>Az esetmegbeszélések során erősödik a résztvevők önismerete, az egyes szakterületek közötti szemléletmód és feladatrendszer is.</p>
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tapasztalt facilitátor, optimális esetben drámapedagógia gyakorlattal</li> <li>▪ Olyan visszacsatolás rendszer, ami biztosítja, hogy a felmerülő problémák a lehető leghamarabb elérnek a vezetéshez, hiszen a problémás helyzettel kapcsolatosan a megoldás keresése a cél, a felelősök keresése nem szempont</li> <li>▪ kialakított gyakorlat, folyamat az esetmegbeszélések működtetésére</li> </ul>

Jó gyakorlat megnevezése	Demens udvar
Kategória	Minőségi ellátás
Elérhető eredmény	<b>A demens ellátottak állapotuktól függetlenül is képesek élvezni a szabad téren végzett tevékenységeket</b>
Hatáskör	Demens ellátottak
Forrás, kapcsolat	Szivarvány – Tölgyes utca Vári Zoltán, intézményvezető telefon: 06 30 265 6989; e-mail: <a href="mailto:intezmenyvezeto@szivarvany.hu">intezmenyvezeto@szivarvany.hu</a>
Tartalma	A demens ellátottak számára személyközpontú külső programot akkor lehet rendezni, ha az udvar a foglalkozások tere is lehet, amihez például az is szükséges, hogy az udvar kapuja ne legyen veszélyforrás. Az udvar és a hozzá kapcsolódó értékek könnyen, alapos szakmai következetesség alátámaszthatók, ami annak támogatását és engedélyezését is könnyen előkészíthetővé teszi.
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Engedély demens bentlakásos és/vagy nappali ellátásra</li> <li>▪ Intézményhez kapcsolódó a célnak megfelelő terület</li> <li>▪ demens udvar kialakítására jó gyakorlat és forrás rendelkezésre állása</li> </ul>

### 3.3. INTÉZMÉNYI MŰKÖDÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ JÓGYAKORLATOK

Jó gyakorlat megnevezése	SWOT analízis
Kategória	Intézményi működés
Elérhető eredmény	<b>Az éppen felmerülő problémák kezelése helyett a belső és külső környezet együttes áttekintése komplex módon segíti a tervezést, előre tekintést</b>
Hatáskör	Intézményi vezetés, intézményi munkatársak, külső együttműködők
Forrás, kapcsolat	Nyíregyháza–Városi Református Egyházközség Dr. Gaál Sándor, esperes–lelképásztor telefon: 06 30 639 0209; e-mail: <a href="mailto:nyiregyhaza-varos@reformatus.hu">nyiregyhaza-varos@reformatus.hu</a>
Tartalma	<p>Annak ellenére, hogy az intézmények szociális ellátást nyújtanak, a gyülekezetek missziós célok érdekében működnek, bizonyos tekintetben érdemes vállalkozásként kezelni őket. A vállalkozások formalizáltabb működési gyakorlatai közé tartozik a SWOT analízis, ahol a cél az erősségek, gyengeségek, lehetőségek és veszélyek szisztematikus feldolgozása alapján célok kitűzése.</p> <p>Az analízis használata segít a mindennap felmerülő azonnali problémák helyett a közvetlen működési környezet egészére fókuszálni, az egyes eseteket kontextusukban kezelni.</p> <p>Az analízis lehetőséget ad az erősségek és potenciálok optimális mértékű felhasználására, illetve a gyengeségek és veszélyek kezelésére való előzetes felkészülésre.</p> <p>Az eszköz egy strukturált áttekintést ad a mindennapi működésről és környezetéről, így lehetőséget ad a mindennapi működésre egyfajta külső prespektívából tekinteni. Jellemzően a SWOT analízis hosszabb távú tervezési folyamatok, jelentősebb változások előkészítő lépése lehet.</p>
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>Az analízis módszertanát és felhasználását ismerő, a végrehajtás során annak teljeskörűségét biztosító felelős</li> </ul>

Jó gyakorlat megnevezése	Csapatépítés folyamatos működés mellett
Kategória	Intézményi működés
Elérhető eredmény	<b>Közös csapatépítő élmény annak ellenére is, hogy az ellátás folytonossága miatt egyszerre nem vehető ki minden munkavállaló a munkából, illetve a legtöbb munkavállaló a nap egészére nem vehető ki a munkából</b>
Hatáskör	Intézményvezetés, intézményi munkavállalók
Forrás, kapcsolat	Kálvineum Gincseiné Kovács Gabriella, intézményvezető helyettes telefon:06 42 475 085;e-mail: <a href="mailto:gincsaigabi@gmail.com">gincsaigabi@gmail.com</a>
Tartalma	A közös csapatélmény, ami szükséges ahhoz, hogy a munkavállalók a napi feladatvégzés során szívesen segítsék egymást, a folyamatos működés mellett is. A működési adottságokhoz jól alkalmazkodó megoldás például a disznóvágás, hiszen egésznapos tevékenység, a nap során bármikor be lehet kapcsolódni az aktuális lépésekbe és mindenki kaphat a végén valamilyen kézzel fogható emléket (kóstoló). Azaz bárki tud bekapcsolódni és mindenki kap valamit az élményből. Ez a fajta rugalmas szervezés és lebonyolítás, mivel megszokott lesz a munkatársak számára is, alkalmazható más típusú intézményi eseményen, pl egész intézményi munkavállalói kört érintő képzéseken, workshopokon is.
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Koordinátor, aki a működési adottságokhoz tudja illeszteni a programot és biztosítja a kapcsolódást minden munkavállalónak</li> <li>▪ Költségkeret annak biztosítására, hogy fizikailag is tudjon mindenki elvinni valamit magával</li> </ul>

Jó gyakorlat megnevezése	Hasznos hobbik és egyéni készségek felhasználása
Kategória	Intézményi működés
Elérhető eredmény	<b>Az intézményi működéshez kapcsolódó feladatokhoz az egyéni tapasztalatok és érdeklődések felhasználása, amitől a szolgáltatási minőség is javul és az egyéni érdeklődés érvényesülése miatt javul az érintettek motivációja is</b>
Hatáskör	Intézményvezetés, munkavállalók, ellátottak
Forrás, kapcsolat	Szivárvány Vári Zoltán, intézményvezető telefon: 06 30 265 6989; e-mail: <a href="mailto:intezmenyvezeto@szivarvany.hu">intezmenyvezeto@szivarvany.hu</a>
Tartalma	A jogszabályban felsorolt alapfeladatokhoz kapcsolódó egyéb feladatoknál (pl. szórakoztató programok szervezése ellátottak részére) a kötelező végzettségen felüli tapasztalatok és képességek (pl. kutyaterápiás tapasztalat, nyilvános beszéd készségek) biztosítanak jelentős fejlődési potenciált az intézményi szolgáltatások tekintetében, az intézmény általános megítélésére vonatkozóan. Amellett, hogy a személyes érdeklődéshez kapcsolódó képességeivel extra értéket teremt a munkavállaló az intézmény számára, annak intézmény általi felhasználása egy megerősítő visszajelzés is számára, hogy fontos és értékes az ő személyes hozzájárulása az intézmény eredményes működéséhez, ami az egyéni motiváció emelkedéséhez is hozzájárul, illetve azt jelzi a többi munkavállaló számára, hogy érdemes egyéni érdeklődésüket, hozzájárulásukat ajánlani az intézmény számára, proaktív módon egyéni hozzáadott értéket teremteni.
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Olyan felelős személy(ek), aki(k) tudatosan figyelik és rögzítik a hasznos egyéni tapasztalatokat, valamint rögzítik és intézményi szinten megosztják azokat</li> <li>▪ Adminisztrációs eszköz (pl. munkaügyi nyilvántartás), ami alkalmas kereshető módon tárolni a szükséges egyéni információkat</li> </ul>

Jó gyakorlat megnevezése	Demens áhítat
Kategória	Intézményi működés
Elérhető eredmény	<b>A demenciával küzdő ellátottak lelki egyensúlyának megtartása a számukra nyújtott áhítatokon keresztül.</b>
Hatáskör	Demens ellátottak
Forrás, kapcsolat	<p>Szivárvány – Tölgyes utca Szőkéné Berecz Ilona, intézményi lelkész telefon: 06 30 754 3748, e-mail: info@sostoiszivarvany.hu</p> <p>Szivárvány – Etel köz Lutzke Anselmo, intézményi lelkész telefon: 06 30 678 2950, e-mail: etelkoz@sostoiszivarvany.hu</p> <p>Kálvineum Kósa László, intézményi lelkész telefon: 06 30 860 0080, e-mail: nyvrek.kalvineum@gmail.com</p>
Tartalma	A demens áhítatok rövidebb, maximum 10 perces alkalmak, ahol a lelki üzenet sokkal egyszerűbb nyelven hangzik. Ezeken az alkalmakon a lelkészek új utakat és eszközöket keresnek, hogy az ellátottak érdeklődését fel tudják kelteni, vagy korábbi emékeket elevenítsenek fel. Ezért kap nagyobb hangsúlyt az éneklés, mert egy-egy ismerős éneklésbe bekapcsolódnak a demensek.
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Személyi feltételek: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ lelkész, aki ismerettel rendelkezik a demenciáról és megtanul kommunikálni az ellátottakkal</li> <li>○ gondozók, akik ott vannak az alkalom alatt és figyelik a rájuk bízottakat</li> </ul> </li> </ul>

Jó gyakorlat megnevezése	Vezetői program
Kategória	Intézményi működés
Elérhető eredmény	Strukturált formában mutatja be a vezető preferenciáit az intézményre irányuló különböző elvárások megvalósítása érdekében, azokra vonatkozó egyéni megfogalmazásait így segítve azt, hogy intézményi munkavállalók, külső partnerek kapcsolódhassanak azok megvalósításához
Hatáskör	Intézményi munkatársak, fenntartó, családtagok
Forrás, kapcsolat	Jókai Mór Református Általános Iskola Mócsánné Nagy Ágnes, igazgató telefon: 06 42 870 064; e-mail: <a href="mailto:jmri.nyh@gmail.com">jmri.nyh@gmail.com</a>
Tartalma	<p>A vezetői hitvallás a vezető személyes meggyőződését mutatja be az intézményre vonatkozó elvárások megvalósításának hogyanjára vonatkozóan, aminek fontos része az is, hogy a fő célokat milyen preferencia sorrend szerint kívánja elérni, személyesen mit ért a célokkal elérhető eredmények alatt.</p> <p>A helyzetelemzés az intézmény és működésének bemutatása már a vezető szempontjait mutatja be azzal, hogy mit emel ki, hogyan mutatja be a kiemelt pontokat, ugyanakkor emellett a személyes háttér bemutatásával az ahhoz való kapcsolódást is definiálja.</p> <p>A helyzetelemzést követő diagnosztika annak értékelését tartalmazza, ami a jelenből való elmozdulás háttérét és irányát mutatja be transzparens módon, mely jövő elérését mutatja be ezt követően a vezetői jövőkép (mit kíván elérni) és a vezetői program területei (hogyan kívánja elérni).</p>
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kommunikált általános működésre vonatkozó elvárások</li> <li>▪ Tudatosan kezelt egyéni értékrend, koncepcionális és önreflektív gondolkodás</li> </ul>



Jó gyakorlat megnevezése	Értékteremtő ellenőrzés
Kategória	Intézményi működés
Elérhető eredmény	<b>A szabályos és minőségi működés biztosítása kötelező, ugyanakkor az ilyen helyzetekben keletkező feszültséget felülírhatja a támogató figyelem és az egyéni motivációt is erősítő megerősítés. A megfigyelések segíthetnek egységes működésmód kialakításában, illetve a jó példák megfigyelése elősegítheti a megfigyelő saját működési hatékonyságának javítását.</b>
Hatáskör	Munkavállaló, ellátott-diák, intézményvezetés
Forrás, kapcsolat	Jókai Mór Református Általános Iskola, Mócsánné Nagy Ágnes, igazgató telefon: 06 42 870 064; e-mail: <a href="mailto:jmri.nyh@gmail.com">jmri.nyh@gmail.com</a> Kálvineum, Bécsi Katalin ellátásvezető telefon: 06 42 401 864; e-mail: <a href="mailto:becsikatalin@freemail.hu">becsikatalin@freemail.hu</a>
Tartalma	<p>Az ellenőrzések fókuszában ha ahelyett, hogy a hibákat keresnénk azt keressük, mai a feladatellátó erőssége, abból egyrészt a megfigyelő tanulhat, illetve a kapcsolódó visszajelzések megerősíthetik a kolléga önbecsülését.</p> <p>A kötelező pedagógus értékelési folyamat során egymás óráit látogatják a pedagógusok, ahol közvetlen tapasztalatot kapnak arról, hogy kollégáik hogyan kezelik az általuk is ismert helyzeteket és ilyen típusú közvetlen tapasztalásra máskor kevés lehetőség adódik. A tevékenység lehetőséget ad arra, hogy a megfigyelt pedagógus alapműködésébe beépült jó gyakorlatokat működés közben figyeljük meg, így az adott jógyakorlat másnál is megjelenhessen, illetve ezen tanulási lépést megköszönve erősödjön a megfigyelt pedagógus önértékelése, illetve a két pedagógus közötti kapcsolat is.</p> <p>A házi segítségnyújtás önálló, többnyire egyszemélyes feladatellátás, az intézményi háttér nélkül dolgoznak gondozók az ellátott otthonában, úgy, hogy a rájuk vonatkozó visszajelzés jellemzően problémára vonatkozik. A megfigyelő vezető gondozó ugyanakkor megfigyelheti erősségeit, jelenléte önmagában plusz támogatást jelent az ellátott felé és nagyobb az esélye annak, hogy ezen ellenőrzések alkalmával a gondozó munkájáról megerősítő visszajelzést is adjon az ellátott az ellenőrzést végző vezető gondozó felé.</p>
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Erősségekre irányuló ellenőrzési szempontok</li> <li>▪ Nyílt megerősítő kommunikációs eszközök</li> </ul>

Jó gyakorlat megnevezése	Támogató infrastruktúra
Kategória	Intézményi működés
Elérhető eredmény	<b>Az intézmény fizikai kialakítása is a betegek igényeihez alkalmazkodik, így segítve számukra a tájékozódást</b>
Hatáskör	Ellátottak, intézmény
Forrás, kapcsolat	Fővárosi Önkormányzat Gödöllői Idősek Otthona Kovácsné Blaskó Mariann, intézményvezető telefon: 06-28-410-364, e-mail: <a href="mailto:igazgato@idosekotthonagodollo.hu">igazgato@idosekotthonagodollo.hu</a>
Tartalma	Sokat jelent, ha kifejezetten a betegek igényei szerinti az épület fizikai kialakítása, amire jó példa a piktogramok, a folyosók utcanevekkel történő megnevezése, különböző színű falak, melyek segítik a tájékozódást. A helyiségek tervezésénél fontos szempont az ott zajló tevékenységgel kapcsolatos igény, például a fodrászatot érdemes eleve nagyobb szobába tervezni, illetve a közösségi terek tervezésénél az legyen az elsődleges szempont, hogy elhelyezkedése, klímája ott-tartózkodásra ösztönözze az ellátottakat.
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Az ellátottak igényeit megjelenítő infrastrukturális elemekre vonatkozó koncepció</li> <li>▪ Vizuális eszközök a tájékozódáshoz</li> </ul>

### 3.4. INTÉZMÉNYKÖZI EGYÜTTMŰKÖDÉSHEZ KAPCSOLÓDÓ JÓGYAKORLATOK

Jó gyakorlat megnevezése	Szakmai referenciaszemély
Kategória	Együttműködés
Elérhető eredmény	<b>A működés szempontjából kiemelt általános tudás mély gyakorlati ismerete, megosztása és képviselése az általános magasszintű működés biztosítása mellett elősegítheti a területhez kapcsolódó jógyakorlatok gyűjtését, fejlesztését és elterjesztését is.</b>
Hatáskör	Fenntartó, intézményvezetés, intézményi működés
Forrás, kapcsolat	Kálvineum Szentiné Bosnyák Zsuzsanna, intézményvezető telefon: 30 743 8909; e-mail: <a href="mailto:zsuzsaszent@gmail.com">zsuzsaszent@gmail.com</a>
Tartalma	<p>A gazdaságos működés egyszerre jelent tervszerű, gazdálkodással kapcsolatos szabályok szerinti és racionális működést. A kapcsolódó külső elvárások és törvényserzűségek annyira univerzálisak, hogy az alkalmazási tapasztalat hasonló környezetben könnyen alkalmazható, egy megfelelő tapasztalattal rendelkező szakember által. A jogszabályok és összefüggések értelmezése és alkalmazása gyorsan és hibamentesen megtehető egy gazdasági fókusszal rendelkező szakértő által, így a fókusznak és a tapasztalatnak köszönhetően a gazdasági jellegű feladatok mechanizmusa így más intézményeknél is könnyen adaptálható.</p> <p>A személyes támogatás több intézménynél nemcsak csökkenti a feladatokhoz kapcsolódó kockázatok kialakulását és az azokra fordítandó időt, de az adott intézményre szabott egyéni alkalmazási gyakorlat kialakítását támogatja, illetve a már kialakult működő gyakorlatok megismerését is segíti, amit a szakértő meg tud osztani más, hasonló helyzetben lévő intézményekkel és az általános feladatokhoz kapcsolódó szemlélet és a legjobb gyakorlatok képviselése egy fontos szemléletbeni fejlesztést is jelent intézményi vezetők menedzsmentgondolkodásában.</p> <p>A tevékenység megjelenhet belső tanácsadói, ellenőri és képző szerepkörben is és a koncepció alkalmazható lehet a gazdasági terület mellett más általános működéshez kapcsolódó szakterületeken.</p>
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Az adott szakterületre vonatkozó alapos és naprakész ismeret</li> <li>▪ A tudásterülethez kapcsolódó széleskörű alkalmazási tapasztalat</li> <li>▪ Erős kapcsolati háló, kapcsolatépítési képesség</li> </ul>

Jó gyakorlat megnevezése	Óvodai együttműködés
Kategória	Együttműködés
Elérhető eredmény	<b>Az idősor témájával már óvodás korban találkoznak gyerekek, támogató környezetben</b>
Hatáskör	Óvodások, ellátottak
Forrás, kapcsolat	Szivárvány – Etel köz Pappné Dr. Papp Nikoletta, telephely vezető telefon: 06 42 444 122, e-mail: <a href="mailto:etelkoz@sostoiszivarvany.hu">etelkoz@sostoiszivarvany.hu</a>
Tartalma	A gyermekek egyre kevesebbet találkoznak az idősítés témájával, saját nagyszüleikkel is sokszor gyenge a kapcsolatuk, így a későbbi életszakaszaikban is nehezebben fogadják el a folyamatot. A kapcsolódásra való nyitottság érzékelhető az ellátottak és az óvodások irányából is, így egyes megszokottabb tevékenységek kezdetkénti felhasználásával (pl. locsolás, anyáknapi köszöntés) fokozatosan kialakítható olyan kapcsolat, ahol az ellátottak mindennapi helyzeteibe is bekapcsolódhatnak rövid időszakokra óvodás gyerekek.
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Közvetlen kapcsolat óvodával</li> <li>▪ Nyitottság a két intézmény programjainak összehangolására</li> </ul>

Jó gyakorlat megnevezése	Intézményi bemutatkozás
Kategória	Együttműködés
Elérhető eredmény	<b>A nagyobb közösségeknél az ott szokásos találkozási alkalmak megfelelő alkalmazása elősegíti, hogy a közösség egymástól távolabb eső tagjai méltóképp láthassák egymást, ezáltal teremtődjön egy plusz esély az egymáshoz való kapcsolódásra</b>
Hatáskör	Gyülekezet, intézményi vezetés
Forrás, kapcsolat	Nyíregyháza–Városi Református Egyházközség Dr. Gaál Sándor, esperes–lelkipásztor telefon: 06 30 639 0209; e-mail: <a href="mailto:nyiregyhaza-varos@reformatus.hu">nyiregyhaza-varos@reformatus.hu</a>
Tartalma	Az egyházközösséghez tartozó gyülekezet, a presbitérium, és annak intézményei egy szerves, de napi szinten nem kapcsolódó egységet alkotnak ezért közös találkozások tudatos szervezés során szülehetnek. Az egyházközösséghez tartozók életét a vasárnapi üzenet hatja át, azok vasárnaponként juthatnak el a gyülekezet tagjaihoz. Az istentiszteletek részeként tudnak bemutatkozni alkalmanként intézmények, amikor is 10 percben bemutathaják tevékenységüket, ajánlhatnak kapcsolódási lehetőségeket.
Előfeltétel	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Az istentisztelet rendjéhez illeszkedő bemutatkozási keretek</li> <li>▪ Lelkipásztori támogatás</li> </ul>