

„Az idős ember olyan, hogy nem is akarja, hogy a hozzátartozóját zavarják.”

## **Összefoglaló a Budapesti Szakmatámogatási Hálózat Idősek Alapellátása Csoport „Szükségletek, szervezés – régi és új megoldások a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás megvalósításában” témájú workshopjáról.**

2022. október 19, online rendezvény

**A workshopot Mátics Katalin intézményvezető (USZOSZ) vezette és az alábbi témákat tekintettük át:**

**Hogyan oldják meg az egyes kerületekben a 24 órás készenlétet, milyen beosztásban és szerződéssel dolgoznak a munkatársak?**

Változatos megoldásokat alkalmaznak a főváros kerületeiben, amelyek háromféle modellel írhatók le.

Az egyik megoldás az, ha a nappali órákban (az általános munkaidőben) az egyébként is házi segítségnyújtásban gondozók mennek ki a sürgősségi (jelzőrendszeres) hívásra, éjszaka, ünnepnapokon és hétvégeken pedig ügyeletesek. Ennek egy változata, hogy a házi segítségnyújtásban dolgozókkal látnak el minden műszakot, de ha éjszaka ki kellett mennie valakinek hívásra, akkor másnap nem dolgozik.

A másik modell szerint az egyébként adminisztratív és irányítási feladatokat az irodában ellátó középvezető és esetleg még egy munkatársa látja el a nappali műszakot, az éjszakákat, hétvégéket és munkaszüneti napokat pedig készenléti munkakörben dolgozó kollégák.

A harmadik modell szerint külön csoport látja el a készenléti feladatokat.

Egy helyről jelezték, hogy 2 gondozó megy ki a hívásra minden esetben, mert sokszor kétszemélyes a feladat is, illetve ez a gondozók biztonságát is szolgálja az adott kerületben.

### **A segélyhívások száma**

A kihelyezett készülékek számától függően 20-30 hívás van havonta. Az eloszlás nem egyenletes, a melegfrontos és hidegfrontos napokon több. Számos hívást a diszpécserközpontok munkatársai (Az SOS Központ kft, Body Guard kft) maguk is „kezelnek”, majd erről értesítik a gondozókat.

Van, ahol azt az igénybevevőt, aki nem érti a jelzőkészülék használatának célját és módját, és rendszeresen ok nélkül jelez, kizárják az ellátásból.

### **Kiérkezés ideje, módja**

A 30 percen belüli kiérkezést egyre nehezebb megoldani. A legtöbb szolgáltatnak van szerződése valamelyik taxi társasággal (Főtaxi, Citty Taxi, 5x5) ezek tartalma nagyjából hasonló, „Igyekeznek, próbálkoznak, törekszenek” tartalmúak. Igyekeznek a lehető leggyorsabban kiérteni a gondozóért, törekszenek prioritásként kezelni a segélyhívást vagy másik taxi társaságtól próbálnak segítséget kérni, ha nem tudnak autót küldeni. Főleg külső kerületeknek gond ez, mert maga a fizetett út rövid távú, nem szívesen mennek ki a taxik külső kerületbe egy kisebb helyi fuvarért. Azt azonban egybehangzóan megerősítette mindenki, hogy a szállító taxifőnök segítőkészek, együttérzők.

A taxik mellett a saját autót is igénybe veszik a gondozók néhány alkalommal. Van kerület, ahol könnyen elszámolható, máshol még kedvező is, mert más sorról kerül elszámolásra a költségvetésben, mint a taxiszámla, és van, ahol a fenntartó nem szívesen finanszíroz magánautós kiszállást. Esetenként intézményi gépkocsit és gépkocsivezetőt is igénybe vesznek, ha szabadon áll éppen.

### **Aktív és passzív jelzőeszközök**

A legtöbb kerületben a hagyományos jelzőkészülékeket alkalmazzák, vagy többféle eszközt párhuzamosan, amelyek közül kiválasztják, hogy az adott személynek melyik a leginkább megfelelő. A passzív eszköz legnagyobb

hátránya, hogy naponta fel kell tölteni, elfelejtik sokan, és ez zavart okoz az ellátás biztonságában. Az okostelefonokat többnyire nem szeretik a nagyon idős emberek, a használat nehézkes, emellett elveszítik a lakásban, a vonalas telefon hordozható egységét hasonlóképpen elveszítik, ezért nem biztonságos. Vonalas telefontal az ellátottak túlnyomó többsége rendelkezik.

## **Dokumentáció**

A résztvevők áttekintették azt is, hogy a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás esetén a dokumentációban milyen adatokat, (pl gyógyszereszedést, anamnézist, műtéti előzményeket) tartanak az ellátottakról, amelyeket jelzés esetén (az autóban) áttekintenek, mert befolyásolhatja a segítségnyújtás jellegét, módját. Az előlapon a bejutás módját, kapukódot, esetleges nehezítő tényezőket tüntetik fel, ha több zár van, a kulcsok rendjét (színkóddal), az esetleges riasztó készülék kezelését. Itt őrzik a kulcsátadás dokumentumát is. A második részben vannak a személyes és az egészségügyi adatok, alapvetően: a testsúly, a magasság, a vércsoport, a krónikus betegségek, a gyógyszereszedés. Információ az esetleges háziállatról<sup>1</sup>, neve, fajtája.

Nagy dilemmát jelent minden kollégának, hogy az egészségügyi adatok egyrészt szenzitívek, másrészt viszont életmentő lehet, ha valamilyen fontos tényről tudomása van a kikerkező gondozónak.

Felvetődött, hogy a szakmatámogatási csoport keretében készüljön egy ajánlás a dokumentáció tartalmára vonatkozóan, amely az egyes kerületekben meglevő gyakorlatokat és tapasztalatokat mérlegre téve a legcélszerűbbeket tartalmazza.

## **Menedzselés**

A workshop folyamán többször visszatért a csoport ahhoz, hogy a szociális szolgáltatásokat - pl. a jelzőrendszeres házi segítségnyújtást - hogyan lehetne jobban menedzselni. Az a tapasztalat több kerületben is, hogy nem tud róla az érintett korú lakosság jelentős része, és így nem veszik igénybe olyan személyek sem, akiknek szükségük lenne rá. A házi orvosok, körzeti nővérek sem ismerik mindig a lehetőségeket, az igénybevetel feltételeit, és az információ átadása is nehézségekbe ütközik. Az anyagi terheket sem szívesen vállalja a leginkább érintett, életkoránál fogva általában kisnyugdíjas réteg.

## **Tapasztalatok a Gondosóra Programmal kapcsolatban**

A 2022-ben indult központi (országos, állami) Gondosóra Program bevezetésében több kerületi önkormányzati intézmény is közreműködött a tájékoztatás terén. Az alapellátást nyújtó intézmények ellátottjai és a kerületben élő idős emberek egyaránt fordultak az intézményekhez segítségért. Előfordul, hogy az érdeklődők nem látják át a jelzőrendszer és a gondosóra, mint szolgáltatás közti különbséget, és a gondosórán szeretnék a megszokott gondozót elérni. Ezért a kollégák kiemelten fontosnak tartják a kétfajta szolgáltatás korrekt és pontos összehasonlító bemutatását, kiemelve, hogy a gondosóra program saját családtagjaik bevonására épül, 24 órás ügyeletet csak a diszpécserközpont tart, ők a megjelölt hozzátartozót értesítik szükség esetén.

Akinek az egészségi állapota segélyhívásokat valószínűsít, a 30 percen belül a helyszínre érkező hivatásos gondozókra alapozó szolgáltatást választja inkább. „Az idős ember olyan, hogy nem is akarja, hogy a hozzátartozóját zavarják.”- Így jellemezte a helyzetet egy tapasztalt szakember. Ebből következően a Program maga nem gyakorolt jelentős hatást eddig a jelzőrendszeres házi segítségnyújtás szolgáltatás iránti igényre, néhány kerületekben a várólista csökkent, másutt nem figyelhető meg ilyen hatás sem.

Budapest, 2022. október 24.

Készítette: Szabó Judit Ágnes

---

<sup>1</sup> Van olyan kerület, ahol nem vállalnak jelzőrendszeres házi segítségnyújtást olyan lakásban, ahol kutya van.