

2019

Tematika ajánló

# HÁZI SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

szociális segítők belső képzése megvalósításához

## Impresszum



Készítette:

Schweitzer Albert Református Szeretotthon Módszertani Osztálya  
Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság Módszertani Főosztálya

### **Az ajánlás készítésében közreműködött:**

Beszterczey András  
Borosné Háfra Szilvia  
Nagy Edina  
Nagy-Szűcs Johanna  
Ráczné Németh Teodóra  
Vertetics Viola



## TEMATIKA

### Módszertani ajánlás szociális segítséget végzők 100 órás képzési programjának kidolgozásához

Jelen ajánló kidolgozásának **célja**, hogy segítsen átgondolni a házi segítségnyújtást biztosító szolgáltatóknak/intézményeknek a házi segítségnyújtás szolgáltatás részeként biztosított szociális segítséget végző személyek **100 órás belső képzésének** intézményi szinten történő megszervezését.

Mielőtt belekezdenének a szociális segítség feltételeinek kialakításába, érdemes végiggondolni az alábbi szempontok alapján, hogy milyen módon történik majd a szociális segítők képzése, milyen tartalmi elemeket szükséges érinteni ahhoz, hogy laikus segítők értékes, hasznos ismerethez jussanak **előképzettségükhöz mérten**.

A képzést érdemes **gyakorlatorientálttá tenni**, kiemelt hangsúlyt kell, hogy kapjon a jó gyakorlatok megismertetése is.

Fontosnak találjuk, hogy a képzési program tartalma célszerűen **kompetencia centrikus** legyen. Fontos megalapozni, érdemes figyelni rá, hogy ne legyen túlhatározott, sem megalapozatlan, mert a jövőben ez lesz az alapja szociális segítséget végző munkatársaik képzésének, melyet minden leendő szociális segítségben foglalkoztatott szak-képzettséggel nem rendelkező munkatársnál alkalmazni fognak. A képzésen történő részvételt az intézményvezető/szolgálatvezető igazolja.

#### 1. A képzési program célja

1.1.	A képzési program célja	Idős személyekkel végzett segítő tevékenységre történő felkészítés az 1/2000 (I.7.) SzCsM rendelet 27.§.(3)-(5) bekezdéseinek megfelelően. Ennek keretében érzékenyítés, kommunikáció, problémakezelés, valamint a kompetencia-határok kijelölése a szociális segítség és a személyi gondozás között.
1.2.	A képzési program célcsoportja	Azon segítő munkakörben foglalkoztatni kívánt személyek, akik nem rendelkeznek az 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 3. számú mellékletében előírt szakképesítéssel. /A célcsoport nem azonos a belépési feltételekkel!/ 

## 2. A képzés során megszerzendő kompetenciák

2.1.	Megismeri az időskor sajátosságait (fiziológiás, érzelmi)
2.2.	Képes a célcsoport sajátosságaihoz alkalmazkodó adekvát kommunikációra
2.3.	Képes ad ott szituációkban adekvát reakcióra, problémák beazonosítására, megelőzésére
2.4.	Képes a gyakorlatban az idős ellátott segítségére lenni

## 3. A programba való bekapcsolódás feltételei

3.1.	Iskolai végzettség	alapfokú iskolai végzettség
3.2.	Szakmai végzettség	nem feltétel
3.3.	Szakmai gyakorlat	nem feltétel
3.4.	Egészségügyi alkalmasság	szükséges
3.5.	Előzetesen elvárt ismeretek	Előzetes szakmai ismeret nem szükséges, azonban előny. Időskorral szembeni pozitív attitűdökkel rendelkezzen.
3.6.	Egyéb feltételek	Legyen motivált az idősekkel történő munkavégzésre. Személyes kompetenciák: segítőkészség, pontosság, felelősségtudat, megbízhatóság, érzelmi stabilitás. Társas kompetenciák: kapcsolatteremtési készség, konfliktuskezelési készség. Módszerkompetenciák: legyen képes figyelmét a feladatra összpontosítani, majd végrehajtani. Ismerje fel az azonnali beavatkozást igénylő helyzeteket. Munkaerőpiaci státusza: pl. közfoglalkoztatott, vagy önkéntes segítő, társadalmi gondozó, illetve szociális szövetkezet keretében.

#### 4. A programban való részvétel feltételei

4.1.	Részvétel követésének módja	jelenléti ív, haladási napló
4.2.	Megengedett hiányzás	A hiányzás mértéke nem haladhatja meg a 10 %-ot.
4.3.	Egyéb feltételek	Átlagos szintű tanulási –és felfogó képesség

#### 5. Tervezett képzési idő

5.1.	Elméleti órák száma	33
5.2.	Gyakorlati órák száma	67
5.3.	Összes óraszám	100 óra (az intézményvezető döntése, hogy 100 X 60 perces, illetve cca.133,5 X 45 perces órákat kíván tartani.)

#### 6. A képzés formájának (egyéni felkészítés, vagy csoportos képzés) meghatározása

6.1.	A képzés formája	csoportos képzés, és egyéni felkészítés vegyesen
------	------------------	--

#### 7. A tananyagegységek

	A tananyagegység megnevezése
7.1.	A szociális gondoskodás összefoglaló ismertetése
7.2.	Az időskor sajátosságai, jellemző szükségletei - Érzékenyítés
7.3.	Etikai kérdések
7.4.	Kommunikáció idős emberekkel
7.5.	Problémakezelés
7.6.	Kompetencia határok kijelölése személyi gondozás és szociális segítség között – Konkrét feladatokra történő felkészítés
7.7.	A tevékenység adminisztrációja

## 7.1. Tananyagegység

7.1.1.	Megnevezése	<b>A szociális gondoskodás összefoglaló ismertetése</b>
7.1.2.	Célja	Ismerje meg a rendszert, melybe munkájával betagozódik.
7.1.3.	Tartalma	A szociális gondoskodás lényegi ismertetése, majd a munkáltató/fenntartó ellátórendszerének, intézményének/szolgálatának bemutatása, házi segítségnyújtás tartalmának ismertetése, szükségességének bemutatása. Munkakör, hatáskör, felelősségi kör, szolgálati út ismertetése./Leendő munkájának szervezeti háttere, a szociális segítő kapcsolódási pontjai az ellátásba./
7.1.4.	Terjedelme	7 óra
7.1.5.	Elméleti órák száma	5 óra
7.1.6.	Gyakorlati órák száma	2 óra

## 7.2. Tananyagegység

7.2.1.	Megnevezése	<b>Az idősor sajátosságai, jellemző szükségletei</b>
7.2.2.	Célja	<b>Érzékenyítés</b> - Az érzékenyítés lehetőleg cselekvésbe ágyazottan, gyakorlat orientáltan történjen, mert a közvetlen élmény bír a legjobb fejlesztési hatással.
7.2.3.	Tartalma	Életkori sajátosságok-teljesítőképeség, alkalmazkodóképesség, ellenálló képesség, reakcióképeség, emlékezőképesség csökkenésének ismertetése. Felerősödő érzelmi reakciók, gyarapodó lelki élet, gyarapodó tapasztalatok, emlékek felhasználása a kommunikáció és tevékenység során. Demencia kórkép kapcsán, illetve egyéb zavart állapotokban megjelenő viselkedés és magatartásjellemzők felismerése, speciális kommunikációs készségek alkalmazása. Állapotváltozás felismerése Spirituális szükségletek felismerése
7.2.4.	Terjedelme	16 óra
7.2.5.	Elméleti órák száma	4 óra
7.2.6.	Gyakorlati órák száma	12 óra

### 7.3. Tananyagegység

7.3.1.	Megnevezése	<b>Etikai kérdések</b>
7.3.2.	Célja	Adatvédelmi szabályok megismerése, titoktartási kötelezettség, ellátási-öröklési szerződés kötésének tilalmának ismerete, etikus munkavégzés megvalósulása.
7.3.3.	Tartalma	Szociális munka Etikai Kódexének ismertetése
7.3.4.	Terjedelme	7 óra
7.3.5.	Elméleti órák száma	3 óra
7.3.6.	Gyakorlati órák száma	4 óra (szituációs gyakorlat. Helyzetet ismertet az előadó. A képzésen résztvevőkkel eljátsszák a lehetséges kimeneteit az adott szituációnak.)*

### 7.4. Tananyagegység

7.4.1.	Megnevezése	<b>Kommunikáció idős emberekkel</b>
7.4.2.	Célja	Általánosan hasznosítható kommunikációs megoldások nyújtása idős emberekkel végzett tevékenység során.
7.4.3.	Tartalma	Alapvető kommunikációs ismeretek. (Kommunikáció fogalma, formái, elemei, csatornái. Verbális, non-verbális kommunikáció) Ráhangolódás. Idős emberekkel történő kommunikációt nehezítő tényezők ismertetése. (pl. időskori fiziológiás eltérések, érzékszervi hiányosságok okozta problémák, sztereotípiák, előítéletek, stb.). Demencia kórkép kapcsán, illetve egyéb zavart állapotokban megjelenő speciális kommunikációs készségek ismertetése
7.4.4.	Terjedelme	20 óra
7.4.5.	Elméleti órák száma	4 óra
7.4.6.	Gyakorlati órák száma	16 óra

## 7.5. Tananyagegység

7.5.1.	Megnevezése	<b>Problémakezelés</b>
7.5.2.	Célja	Legyen képes beazonosítani a problémákat, és ennek megfelelő viselkedésre, munkavégzésre.
7.5.3.	Tartalma	Problémák megoldásának szintjei, kompetencia határok ismertetése. Külső segítségkérés módjai.
7.5.4.	Terjedelme	20 óra
7.5.5.	Elméleti órák száma	4 óra
7.5.6.	Gyakorlati órák száma	16 óra /szituációs gyakorlatok, lehetséges megoldási modellek ismertetése, leggyakrabban használható módszerek (technikák, taktikák, eljárások bemutatása problémás helyzetekben)

## 7.6. Tananyagegység

7.6.1.	Megnevezése	<b>Kompetencia határok kijelölése személyi gondozás és szociális segítség között</b>
7.6.2.	Célja	Konkrét feladatokra történő felkészítés
7.6.3.	Tartalma	A végezhető tevékenységek konkrét megismertetése a munkatárssal, (Szt. 63.§. (3) bekezdés a-d pontja szerinti tevékenységcsoportokra, és figyelemmel fentiek elvégzése során a biztonságos környezet megteremtésében történő részvételre, továbbá fokozott figyelemmel a háztartási balesetek megelőzésére.
7.6.4.	Terjedelme	22 óra
7.6.5.	Elméleti órák száma	10 óra
7.6.6.	Gyakorlati órák száma	12 óra



## 7.7. Tananyagegység

7.7.1.	Megnevezése	<b>A tevékenység adminisztrációja, pénzkezelés</b>
7.7.2.	Célja	A Szakmai Rendeletben foglaltak megvalósulása, elvégzett tevékenység rögzítése.
7.7.3.	Tartalma	1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 5. számú melléklet szociális segítségre vonatkozó lehetséges tevékenységek és résztevékenységek tartalmi ismertetése. A tevékenységi napló csoportos kitöltése, gyakorlási lehetőség biztosításával.
7.7.4.	Terjedelme	8 óra
7.7.5.	Elméleti órák száma	3óra
7.7.6.	Gyakorlati órák száma	5 óra

## 8. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

### Haladásmérés és értékelés

8.1.	A számonkérések formája	Szóbeli, interaktív ismeretellenőrzés nyitott, irányított vezetői/oktatói kérdésekkel
8.2.	Számonkérések rendszeresége	Tananyag egység végén egy alkalommal
8.3.	Számonkérések tartalma	Az adott tananyagegységben elsajátított ismeretanyag
8.4.	A tudásszint ellenőrzésére szolgáló módszerek	Nyitott kérdések, illetve a gyakorlatban történő részvétel
8.5.	Megszerezhető minősítés	Megfelelt – nem felelt meg
8.6.	Megszerezhető minősítésekhez tartozó követelményszintek:	Megfelelt: a résztvevő aktívan válaszol az irányított kérdésekre, válaszai gördülékenyek, esetleg jegyzeteire támaszkodhat. Nem felelt meg: a résztvevő válaszai minimálisan sem kielégítő, még jegyzeteire támaszkodva sem tud megfelelő választ adni a kérdésekre
8.7	Sikertelen teljesítés következménye	1 hét felkészülés után max. 1 alkalommal megismételhető. Ha ez is sikertelen, a képzésen történő részvétel teljesítése igazolása nem javasolt.

## 9. A képzés zárása

9.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A 8. pontban foglalt feltételeknek történő megfelelés
9.2.	Sikereses vizsga dokumentuma	Igazolás sikeres vizsgáról, képzés elvégzéséről

## 10. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

10.1.	Személyi feltételek	képzést biztosító felsőfokú szociális alapvégzettséggel rendelkező munkatárs
10.1.1.	Személyi feltételek biztosításának módja	munkatárs megbízása
10.2.	Tárgyi feltételek	előadásokhoz szükséges eszközöket az intézmény/szolgáltató biztosítja
10.3.	Egyéb speciális feltételek	„Éles” gyakorlati terep biztosítása
10.3.1.	Egyéb speciális feltételek biztosításának módja	Idősek kiválasztása, felkérése a programban történő részvételre

\*Egyéb jellemzők: Lehetséges csoportfoglalkozás keretében feldolgozni pl. filmélményt (film vagy filmrészlet közös megtekintése, majd megbeszélése).

## Általános ismeretek, érzékenyítés (30 óra)

### I. A szociális gondoskodás összefoglaló ismertetése (A szolgálat bemutatása, bevezetés)

A szolgálat/intézmény bemutatása: ellátotti kör, egyház és a szolgálat (ahol releváns), a nyújtott ellátások rövid megismertetése.

A szolgálat keretei: a szociális szféra megismertetése, alap- és szakosított ellátás elkülönítése.

A házi segítségnyújtás szükségessége, célja, feladatának bemutatása, jogosultsági kritériumok.

Szolgálati út: a szervezeti és működési szabályzatban leírt alapvető működéssel összefüggő tényezők megismertetése. A szervezeti felépítés bemutatása, a szociális segítő elhelyezése a szervezeti ábrán.

Hatáskörök, felelősségi körök: a szociális segítő munkája során kinek tartozik felelősséggel és beszámolási kötelezettséggel, kompetencia határok kijelölése, anyagi felelősség, munkaidő, munkavégzés színvonala, ajándék, pénz visszautasítása.

Munkatársak: közvetlen felettes, értekezleti rend, helyettesítési rend, munkatársi viszony.

### II. Az időskor sajátosságai, jellemző szükségletei

**Érzékenyítés:** alapvető emberi szükségletek (Maslow-piramis), az öregedéssel összefüggő változások (testi változások, külső megjelenés változásai, testtartás, járás, érzékszervek állapota, lelki változások).

**Demencia:** felismerése, szakaszai, tünetei, megelőzése.

Időskori betegségek: szív-és érrendszeri betegsége, mozgásrendszer betegségei, a légzőrendszer és idegrendszer leggyakoribb megbetegedései.

Biblia és az öregség: (I. Sámuel 12:1-5) Gondoskodás, mint személyes odafordulás, lelki szükségletek.

**Bizalmi légkör kialakítása:** bizalom kialakításának fontossága (saját otthoni környezet), hitelesség (megtartása), következetes viselkedés (szavahihetőség).

**Javasolt szakmai anyagok:** Szakmai Program, Szervezeti és Működési Szabályzat, Szociális Munka Etikai Kódexe

Irodalmak: Dr. Semsei Imre: Gerontológia I-II., 2008.

Jogszabályok: 1993. évi III. törvény, 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet

## Kommunikáció (20 óra)

### III. A kommunikáció fogalma, formái, fajtái, elemei, csatornái

A szociális segítő számára a kommunikáció alapfogalmai segédeszköz arra vonatkozóan, hogy felismerhesse és megérthesse a saját magához és másokhoz való viszonyát, hogy fejleszthesse kommunikációs képességeit a célra vezető kapcsolat kialakításához, a problémák megoldásához.

A szociális segítő munkája során kapcsolatba kerül gondozottjával, azok családtagjaival, munkatársaival, orvossal. Ezeknek a kapcsolatoknak tudatosnak kell lenniük a kommunikációt illetően. Tisztában kell lennie a saját kommunikációs képességeivel, ezen belül a szó erejével, annak segítő vagy ártó hatásával.

A kommunikáció latin szó, jelentése közlés.

A kommunikáció elemei:

ÜZENŐ (küldő)	jelzések csatornák visszajelzések	VEVŐ (befogadó)
------------------	---	--------------------

Az az egyén, aki a másik embernek jelzéseket ad, pl. beszélni kezd, gesztikulál az üzenő, a küldő.

Az az egyén, aki a jelzéseket befogadja, pl. meghallja, értelmezi a vevő, a befogadó.

A jelzés az, amit az üzenő elküld a másik emberhez.

A jelzések, visszajelzések a kommunikációs csatornákon jutnak el a vevőhöz.

A végbemenő folyamat a kommunikáció.

Pozitív visszajelzés, ha a vevő megértette az üzenetet.

Negatív, ha nincs reagálás, ha félreértette a jelzést vagy esetleg nem is észlelte.

Kommunikáció lehet a beszédünk, a mozgásunk, testtartásunk, vagy éppen az elhallgatásunk. Jelzés lehet az öltözékünk, jelvényeink, amit viselünk.

Kommunikációs kontextus: ezek összefüggése.

A kommunikáció fajtái:

- az üzenő szerint:
  - 1. szándékos (direkt)
  - 2. önkéntelen (indirekt)
- csatorna szerint:
  - 1. szóbeli (verbális)
  - 2. nem szóbeli (nonverbális)

**Verbális csatorna:** a megfogalmazási módok, a hangsúlyok, a kiemelések, a hanglejtés, a tempó, a beszéd közbeni szünetek mind-mind minősítik a beszéd, a közlés tartalmát.

A leggyakoribb zavaró tényezők, jelek: dadogás, hibás szórend, befejezetlen mondat, ismétlés, hibás szó, hosszú szünet, nem megfelelő kifejezés.

#### **Nonverbális csatorna:**

1. vokális csatorna: kifejezi érzelmeinket, hangerő, hangmagasság, sebesség, ritmus.
2. mimikai csatorna: a mimikáinkat a szem, szemöldök, a homlok, a száj, az áll alkotja. Arc kifejezésünk érzelmeinket tükrözi, 7-8 féle érzelem látszik az arcunkon: öröm, meglepetés, harag, szomorúság, undor, érdeklődés és félelem.
3. a tekintet révén való kommunikáció: a nézés a tekintet a benyomás keltés legfőbb eszköze. A szemkontaktus felvétel a legősibb kapcsolat felvételi forma.
4. mozgásos kommunikációs csatorna: a testnek minden mozdulata jelentőséggel bír. Pl. az étel elutasítása: száját bezárja, kézzel eltolja, a fejét elfordítja a gondozott.
5. vegetatív működések: az izgalom, a félelem testi jelei: izzadás, szaporább pulzus, légzés, elakadó hang, elsápadás, elpirulás, „megkordul” a gyomor, bélrendszer.
6. testbeszéd: kézfogás, ölelés, simogatás, mutogatás. A test tartása egészségi állapotra utaló jel.

#### **IV. Az öregedés folyamata és a kommunikáció**

##### **Egészséges öregedés és kommunikáció:**

A gerontológia (gero-öregkor, gerontesz-öreges, görög eredetű szó) az öregedés és öregkor élet- és kórtanával foglalkozó tudomány.

Területei: szociális, klinikai-orvosi, elméleti-kísérletes, összehasonlító, kultúrantropológiai gerontológia.

A sikeres és boldog öregedés lényege, hogy a humán életkapacitáson belül, amely jelenleg 135-140 naptári év maximális életlehetőséget jelent, az egyén minél hosszabban éljen kielégítően, fenntartható egészségben és életminőségben.

A boldog öregkor esélyei, kockázatai:

- kóros öregedés megelőzése, egészség megőrzése,
- idősök szerveződése, egyenjogúsága,
- idősügy a szociálpolitikában,
- tudomány fejlődése.

##### **Az élettani pszichés öregedés**

Az öregkori személyiség változást meghatározza:

- az idős ember „rég énye” - korábbi személyisége,
- fiatalkori személyiségének elszürkülése,
- szomatikus betegségei,

- érzékszervek működésének csökkenése,
- fiatalkori ismeretek mértéke,
- alkalmazkodó képességének csökkenése.

#### **Öregkori pszichés teljesítményváltozások:**

- általános vitalitás csökkenése,
- pszichomotorikus történések meglassúbbodása,
- időhöz kötött feladatok elvégzésének elégtelensége,
- emlékezőképesség csökkenése,
- nehezített alkalmazkodás.

Az öregedés genetikailag programozott időbeni változások folyamata, a sikeres öregedés szorosan összefügg az egyén mentális, azaz lelki egészségével.

Az idősek és idősödés holisztikus szemléletű modelljének, valamint a sikeres öregedés meghatározó tényezőinek bemutatása.

#### **Kóros öregedés hatása a kommunikációra:**

Geriatéria: megelőző, gyógyító és rehabilitáló idősorvoslás, az öregkorban előforduló betegségekkel foglalkozó tudomány.

A kóros öregedés rizikófaktorai.

Szociális tényezők. Létbizonytalanság, magára maradottság, rossz lakásviszonyok, rossz bánásmód, megerőltető munka, hosszantartó extrém hőmérséklet.

Az időskor leggyakoribb neuropszichiátriai tünetei. Az időskori mentális tünet csoportok közül a demenciákra és depressziókra vonatkozóan vannak statisztikai adatok. 65 év felett a demencia előfordulása 10%, a depresszióé 10-14%, a kettő gyakran szövődik.

Delírium, Demencia, Időskori depresszió, szorongás, Időskori paranoid zavar.

## **V. Kiemelt kommunikációs helyzetek**

#### **Kommunikáció zavarai:**

Kommunikációs zavarról akkor beszélünk, ha a közlések ismétlésével, intenzitási változásokkal nem jön létre megfelelően a kommunikáció.

#### **Kommunikációs zavart okozhatnak:**

- képtelenség a meghallgatásra (süketség, vakság, neurológiai betegségek, fogyatékos-ság),
- meggondolatlan értékítéletek,
- vádolás, hibáztatás, kötekedés, megbélyegzés,
- kioktatás, utasítás, parancs, gúnyolódás, megszégyenítés.

### **Kiemelt kommunikációs helyzetek:**

1. Tanácsadó beszélgetés a leggyakrabban használt forma, amelyet a segítő használ.

Lépései: - felmérjük a gondozott ismereteit, szokásait az egészséggel kapcsolatban,  
- összehasonlítjuk az előnyöket és hátrányokat az életmódra vonatkozóan,  
- felkeltjük az érdeklődést és a szándékot a gyógyulás érdekében.

2. A rossz hírek közlése alkalmával legyen tisztelet, méltóság a jelenlétben. Nem az együtt „sírás” a fontos a nehéz helyzetben, hanem az együttérzés, és az empátia.

Felhasznált irodalom:

Imre Sándor-Fábián Gergely: Őszülő társadalmak

Dr. Semsei Imre: Gerontológia

Imre Sándor: A klinikai gerontológia alapjai

[www.szolgalatfejlesztes.hu](http://www.szolgalatfejlesztes.hu)

## **Problémakezelés (20 óra)**

### **VI. Veszélyhelyzetek kezelése (ellátott és szociális segítő védelme)**

**Elsősegélynyújtás:** alapvető ismeretek, veszélyhelyzet felismerése, cselekvési sorrend.

**Javasolt technikák:** szituációs gyakorlatok, videók, előadások.

**Javasolt segédanyag:** [www.elsesegely.hu](http://www.elsesegely.hu)

**Biztonságos munkavégzés:** munkavállaló jogai és kötelezettségei, veszélyeztető berendezések, körülmények feltérképezése az ellátott otthonában (elektromos berendezések, vegyszerek, stb.), önveszélyesség észlelése, jelzése.

Az ellátott állapotát veszélyeztető magatartásformák megváltoztatása, befolyásolása (például: vízszintes helyzetben történő étkezés, lakáson belüli dohányzás).

Biztonságos lakásbelső, csúszásmentesítés kül- és beltér.

**Állapothoz igazodó szakszerű kísérés:** fogási technikák, biztonságos közlekedéshez megfelelő kényelmes öltözet figyelemmel kísérése, segédeszközök szakszerű használata, kísérés „szabályai” (a szociális segítő saját járművét ne használja, szolgálat gépjármű használata).

### **VII. Problémakezelés a segítővel kapcsolatban**

Konfliktusok a segítségben részt vevők között, igénybe vehető megoldások

- A konfliktusról általában, a konfliktusok fajtái
- Hogyan ismerjük fel, hogy konfliktusban állunk egymással?

- Konfliktus elkerülése, az erőszakmentes kommunikáció és asszertivitás
- Konfliktusmegoldó stratégiák (Győztes/vesztes, alkalmazkodó, elkerülő, kompromisszumkereső, problémamegoldó)
- A munkaügyi konfliktusok kezelésének sajátosságai
- Konfliktus kezelése külső segítséggel:
  - Mediáció (fogalma, alkalmazási területei, konkrét lehetőségei)
  - Az érdekviták feloldásának módjai (békéltető eljárás, közvetítés, facilitáció, döntőbíráskodás)
  - Szupervízió szükségességének felismerése, igénybe vehető megoldások
- A kiégés veszélye a segítő munkában, a kiégés jelei
- Szupervízió fogalma, konkrét lehetőségei

Javasolt technikák: szituációs gyakorlatok, esetleírások áttekintése.

Jogszabályok: 2002. évi LV. törvény a közvetítói tevékenységről

Javasolt segédanyag:

Weigand, W.: Szociális munka – szupervízió – pszichoanalízis. SHF. I. 1996.

[http://www.nyme.hu/fileadmin/dokumentumok/atfk/tematikak/HUMAN/MA\\_any/MA\\_K\\_konfliktuskez\\_modsz.pdf](http://www.nyme.hu/fileadmin/dokumentumok/atfk/tematikak/HUMAN/MA_any/MA_K_konfliktuskez_modsz.pdf)

<http://szolgalatfejlesztes.hu/tudastar/celcsoportoktol-fuggetlen-modszertani-tamogatas/>

### **Kompetencia-határok és tevékenységek (30 óra)**

#### **VIII. Házi segítségnyújtásban végezhető tevékenységek és azok határai**

Szociális segítség és személyi gondozás elkülönítése: a jogszabályban meghatározott tevékenységek ismertetése, kompetencia határok kijelölése minden tevékenységre kiterjedően.

A házi segítségnyújtás tevékenységei és résztvétevényiségei közül a szociális segítség keretében végezhető tevékenységek:

##### **A lakókörnyezeti higiénia megtartásában való közreműködés körében:**

- takarítás a lakás életvitelszerűen használt helyiségeiben (hálószobában, fürdőszobában, konyhában és illemhelyiségben)

- mosás

- vasalás

##### **A háztartási tevékenységben való közreműködés körében:**

- bevásárlás (személyes szükséglet mértékében), gyógyszer kiváltása

- segítségnyújtás ételkészítésben és az étkezés előkészítésében

- mosogatás

- ruhajavítás



- közkútról, fúrtkútról vízfordás
- tüzelő behordása kályhához, egyedi fűtés beindítása (kivéve ha ez a tevékenység egyéb szakmai kompetenciát igényel)
- télen hóeltakarítás és síkosságmentesítés a lakás bejárata előtt
- kísérés

Segítségnyújtás veszélyhelyzet kialakulásának megelőzésében és a kialakult veszélyhelyzet elhárításában

Szükség esetén a bentlakásos szociális intézménybe történő beköltözés segítése

**Éles határok:** meddig terjed a szociális segítő hatásköre, jelzési kötelezettségek kompetencián kívüli feladatellátás esetére (például állapotromlás esetén a személyi gondozás szükségességének jelzése- kinek, mikor, milyen módon).

Példák: az ügyintézés a személyi gondozás körébe tartozik, a szociális segítő elkísérheti az ellátottakat az ügyintézés helyére.

#### **Kritikus kérdések:**

- család és segítő kapcsolata (családi életbe való bevonódás, család kérésének, igényeinek teljesítése/nem teljesítése)
- jelzési kötelezettség hatóságok, házi orvos felé (közvetett vagy közvetlen jelzési kötelezettség)

Például: bántalmazás, egészségi állapot változás esetén

Javasolt technikák: szituációs gyakorlatok, esetleírások áttekintése.

Jogszabályok: 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet

## **IX. Adminisztrációs kötelezettségek**

Az adminisztráció szükségessége: normatíva lehívása, elvégzett munka igazolása, jogszabályi kötelezettség.

Tevékenységnapló kitöltése: mi kerülhet rögzítésre és mi nem (például kórház, szabadság, stb.) ki írhat alá, helyettesítés, hibajavítás, ellátott aláírásának fontossága (a feladat teljesítésének igazolásául az ellátott aláírása szolgál), ellenőrzésének rendje.

Tevékenységnapló házi segítségnyújtáshoz szociális segítség esetén<sup>1</sup>

Az ellátott neve:

Dátum	Az elvégzett résztevékenység megnevezése	Az elvégzett résztevékenységre fordított idő (óra/perctől óra/percig)	Az ellátott aláírása	A szociális gondozó/segítő aláírása
	Havi összes időtartam órában			

<sup>1</sup> Ezt a tevékenységnaplót kell tölteni, ha a megállapodást szociális segítségre kötötték.

.....  
a szolgálat vezetőjének aláírása

**Javasolt technikák:** önálló napló kitöltés, közös napló kitöltés, helytelenül kitöltött naplókban megkeresni a hibát, közös ellenőrzés.

**Pénzkezelés:** pénzkezelési szabályzatban leírtak megismerése és alkalmazása (nyugtomb használata, átvételi elismervény, stb.). Fontossága: esetleges konfliktusforrás elkerülése, igazolhatóság, transzparencia. Pénzátvétel csak bevásárlás céljából, összeghatár megjelölése.

Javasolt segédanyag: <http://szolgálatfejlesztés.hu/wp-content/uploads/2015/10/szociális-ügyintézés-protokollja.pdf>

### Munkavégzés során szükséges kompetenciák

#### Személyes kompetenciák:

- Érzelmi stabilitás
- Kiegyensúlyozottság
- Elhivatottság, elkötelezettség
- Döntésképeség
- Fejlődőképesség, önfejlesztés
- Stressztűrő képesség
- Megbízhatóság
- Felelősségtudat

- Kiegyensúlyozottság
- Pontosság

#### Társas kompetenciák:

- Nondirektív beszélgetés
- Konfliktuskezelési készség
- Empatikus készség
- Tolerancia
- Kapcsolatteremtő készség
- Segítőkézség
- Konfliktusmegoldó készség
- Adekvát kommunikáció
- Irányíthatóság
- Interperszonális rugalmasság
- Visszacsatolási készség
- Kompromisszumkészség
- Helyzetnek megfelelő kommunikáció

#### Módszerkompetenciák:

- Ismeretek helyénvaló alkalmazása
- Problémaelemzés és - feltárás
- Helyzetfelismerés
- Rendszerben való gondolkodás
- Általános ismeretek speciális helyzetekben való alkalmazása
- Gyakorlatias feladatértelmezés
- Figyelem-összpontosítás

#### Szakmai készségek

- Adekvát kommunikáció a gondozottal
- Értő figyelem

## Igazolás 100 órás szociális segítői képzésen való részvételről

### Személyi adatok:

Név: .....

Születési, családi és utónév: .....

Születési hely, idő: .....

Anyja neve: .....

### Képzés adatai:

A képzés kezdetének időpontja: .....

A képzés elvégzésének időpontja: .....

A képzés helyszíne: .....

Igazolom, hogy ..... a 100 órás szociális segítői munkakör betöltéséhez szükséges képzésen részt vett.

Kelt:....., ..... év ..... hónap ..... napján

.....  
képzés vezetőjének aláírása

P. H.

.....  
szolgálatvezető/intézményvezető/fenntartó képviselője  
aláírása

**100 órás belső képzés házi segítségnyújtást végző szociális segítők részére**

Képzésben résztvevő neve:  
 Képzési helyszín:  
 Intézmény/Szolgálat:  
 Intézmény/Szolgálat címe:  
 Intézményvezető/Szolgálatvezető:  
 Képzés vezetője:

**Jelenléti nyilvántartás**

	Foglalkozás típusa	Foglalkozás időpontja	Foglalkozás időtartama (-tól-ig; óraszám)	Foglalkozáson való részvételt igazolja (képzést tartó)	Résztvevő aláírása
1.	<i>Általános ismeretek, a szolgálat bemutatása</i>	<i>2016.02.22.</i>	<i>9:00-15:00 (6 óra)</i>	<i>aláírás</i>	<i>aláírás*</i>
2.					
3.					
4.					

*\* A kitöltés minta jellegű*