



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

Európai Unió  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

**SZÉCHENYI**  2020

# 3. PROJEKT ZÁRÓ TANULMÁNY OTTHONÁPOLÁSI HONLAP



Magyar Máltai  
Szeretetszolgálat



**EFOP-1.12.1-17-2017-00007**

„A magyarországi szakmai tudás gyarapodásának elősegítése az egészségügy területén a Kárpát-medence szomszédos országaival együttműködésben végrehajtott egészségfejlesztő programok által”.

## **3. Projekt záró tanulmány**

### **Otthonápolási honlap**

Készítette a **CORDI K+F Nonprofit Zrt.** a **Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület** számára

2021.

**C O R D I K + F N O N P R O F I T Z R T .**

Székhely: 1027 Budapest, Varsányi Irén u. 21.  
Cégjegyzékszám: 01-10-045853  
Adószám: 14149634-2-41  
Bankszámlaszám: 13597539-12302010-00032673



Iroda/levelezés: 2141 Csömör, Kossuth u. 61.  
Tel.: 28-543-970, Fax: 28-543-971  
e-mail: [info@cordi.hu](mailto:info@cordi.hu)  
web: [www.cordi.hu](http://www.cordi.hu)

## Tartalom

Kapcsolódás a pályázati feladatokhoz.....	4
Műszaki specifikációk.....	5
Látogatottsági adatok .....	6
Szakmai tartalom.....	7
Ápolási feladatok .....	7
Megcélzott csoportok.....	8
Mediális elemzés .....	8
Szakmai tartalom leírása .....	9
SWOT elemzés.....	10
Lelki támogatás.....	12
Megcélzott csoportok.....	12
Mediális elemzés .....	13
Szakmai tartalom leírása .....	14
SWOT elemzés.....	16
Életmód és táplálkozás .....	17
Megcélzott csoportok.....	17
Mediális elemzés .....	17
Szakmai tartalom leírása .....	18
SWOT elemzés.....	20
Gondozási tanácsadás.....	23
Megcélzott csoportok.....	23
Mediális elemzés .....	23
Szakmai tartalom leírása .....	24
SWOT elemzés.....	25
Szolgáltatási térkép.....	26
Megcélzott csoportok.....	26
Mediális elemzés .....	26
Szakmai tartalom leírása .....	28

SWOT elemzés.....	28
Jogi tanácsadás .....	30
Megcélzott csoportok.....	30
Mediális elemzés .....	30
Szakmai tartalom leírása .....	30
SWOT elemzés.....	31
Kapcsolódó felületek vizsgálata .....	32
YouTube .....	32
Facebook.....	33

## Kapcsolódás a pályázati feladatokhoz

A projekt alatt létrehozott, egyénre szabott web-alapú otthonápolási alapú otthonápolási portál az EFOP-1.12.1-17-2017-00007 "A magyarországi szakmai tudás gyarapodásának elősegítése az egészségügy területén a Kárpát-medence a szomszédos országaival együttműködésben végrehajtott egészségfejlesztő programok által" kiemelt projekt keretében készült. Jelen dokumentum célja az otthonápolási honlap tartalmának és felhasználási lehetőségeinek részletes bemutatása.

A projekt célterületein az otthonápolásra szoruló, főként időskorú betegek, valamint kórházi kezelést követő rehabilitációt igénylők, szellemi, vagy testi fogyatékosággal élő felnőttek és gyermekek száma magas. A kórházi ellátórendszer, valamint a szociális intézmények kapacitásának mérsékelt volta indokolja a hozzátartozók involválását a gondoskodásra szoruló személyek ellátásában. Az ápolásra szoruló személyek közvetlen környezete, családtagok, hozzátartozók legtöbb esetben nem rendelkeznek azon szakmai kvalitásokkal és tapasztalatokkal, melyek biztosíthatják a gondozott maximalizált életminőségét és rehabilitációs lehetőségeit.

Az otthonápolási feladatokra vonatkozó támogatótevékenység célja, hogy a programterületen résztvevő személyek számára elérhetővé váljon olyan hiánypótló szolgáltatás, mely által növelhetik a gondozási tevékenységük minőségét. A teljes szakmai körültekintéssel összeállított, mégis informális, közérthető oktatási anyagokat közlő weboldal kiemelt szerepet tölthet be olyan közösségek, családok életében, akik földrajzi távolságok, gazdasági hátrányok okán idős, vagy ápolásra szoruló hozzátartozóik részére semmilyen szakmai segítő szolgáltatást nem áll módjukban igénybe venni. Az otthonápolási honlap fejlesztésének tehát elsődleges célcsoportja olyan felnőtt korú lakosok a projektben érintett területeken, illetve azok vonzáskörzetében, akik otthonukban időskorú vagy beteg személyt gondoznak, vagy készülnek fel a közeljövőben ápolási feladatokra. A web-alapon működő otthonápolási portál tartalma követi a holisztikus szemlélet irányelveit, egyaránt kitér a gondozásra szoruló személyek fizikális és mentális állapotának rövid és hosszútávú fejlesztésére. A szolgáltatás a következő szakmai elemeket foglalja magában:

- Ápolási feladatok ellátása;
- A gondozottak lelki támogatása;
- Irányelvek az egészséges életmód és tudatos táplálkozás témájában;
- Gondozási tanácsadás;
- Szolgáltatási térkép;
- Jogi tanácsadás.

## Műszaki specifikációk

Jelen alfejezet a Webnővér.hu oldal létrehozásának műszaki követelményeit és az alkalmazott technológiákat hivatott röviden bemutatni. A weboldal kialakításában alkalmazott technológia az alábbi komponenseket foglalja magában:

- MySQL adatbázis;
- Apache http szerver;
- PHP script;
- Javascript.

A kialakított rendszer back-end rétege, illetve az adminisztratív felület a honlap moduljaihoz kapcsolódva az alábbi elemeket jelenti:

- Jogosultság / felhasználó kezelés;
- Nyelvi modul / szótár (HU, EN, DE);
- Tartalomkezelő --> kategóriánként statikus és dinamikus tartalom;
- Tagkezelő;
- Tudástár kezelő;
- Receptkezelő;
- Tápanyagtáblázatok kezelő;
- Ápolási feladatok kezelő;
- Szolgáltatások kezelő;
- Csatolmány kezelő;
- Galéria/képváltó kezelő.

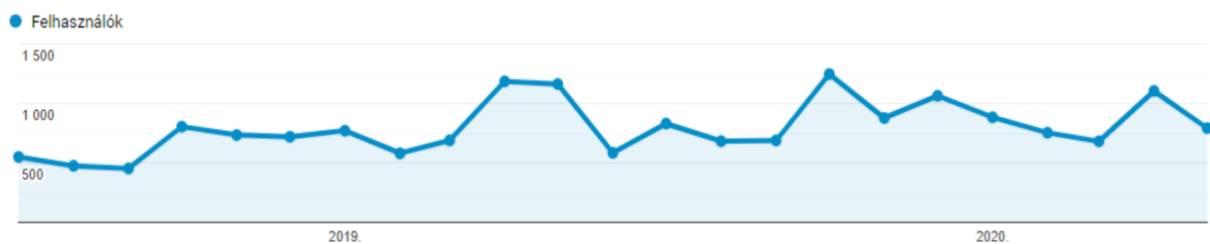
Design tekintetében a front-end réteget a full width, responsive, keskeny header, illetve a csempés és nagy ikonos elrendezés jellemzi. A rendszer front-end rétege a következő komponenseket tartalmazza:

- Social media integráció (ajánlás, megosztás, like Facebook-funkciók);
- Beágyazott videotartalmak kezelése;
- Önálló url-ken megjelenő tartalmak;
- Részletes, paraméterezett keresőeszközök (tudástár, szolgáltatási térkép, receptkereső);
- Kapcsolati úrlapok a szakmai tagság eléréshez;
- Szolgáltatási térkép keresőfunkcióval;
- Tartalmak integrálása (szakértők, kapcsolódó tartalmak, kapcsolódó tudástár, kapcsolódó receptek megjelenítése).

## Látogatottsági adatok

A Webnővér.hu látogatottságára vonatkozóan a 2018. július 1-je és 2020. május 17-e közötti időszakban került sor adatgyűjtésre. Jelen alfejezet a fenti időszak látogatottsági statisztikáit hivatott bemutatni.

A Webnővér.hu-n a 2018. július 1-je és 2020. május 17-e közötti időszakban látogatottságot tekintve összesen 17 647 felhasználót regisztráltak. A felhasználók napi létszáma 450 és 1250 fő közötti intervallumban változott, az oldalmegtekintések száma összesen 61 273 alkalom volt.



ábra 1: A Webnővér.hu oldal látogatottságának alakulása [fő]

A felhasználók nem szerinti megoszlása 81% nő, 19% férfi aránnyal írható le, kijelenthető tehát, hogy az oldal hasznos információkat főként a társadalom női tagjainak szolgáltatott a jelölt időszakban.

A Webnővér.hu-n a vizsgált időszakban összesen 21 439 munkamenetet regisztráltak, melyek átlagos hossza 2 perc 18 másodperc volt. A vizsgált munkamenetek a honlap felületén átlagosan 2,86 oldalt érintettek.

Az oldal összes regisztrált látogatója összesen 17 647 fő, ebből 17 555 fő jelölhető meg új felhasználóként. A kijelölt időszakban az új, valamint a visszatérő felhasználók arányát az alábbi ábra hivatott szemléltetni.



ábra 2: Visszatérő felhasználók aránya a Webnővér.hu-n



## Szakmai tartalom

### Ápolási feladatok

A Webnővér Otthonápolási weboldal ápolási feladatok menüpontja a tartós ápolásra szoruló időskorú vagy fiatalabb betegek ellátásában szolgáltat informális ismereteket. Az otthonápolási szolgáltatás ellátása számos szakmai forrásból származhat, az illetékes háziorvos javaslata alapján jogszabályban előírt képzéssel rendelkező ápoló, fizioterapeuta, dietetikus, valamint szociális gondozó láthat el feladatokat.

Az otthoni szakápolás keretében azonban sokszor nem igényelhető 24 órás felügyelet a gondozott személy részére, a fennmaradó feladatok ellátása az ápoló személy hozzátartozóira hárul. A gondozásra szoruló hozzátartozó életminőségének javítására, rehabilitációjának kivitelezésének érdekében tett lépések között találhatóak kifejezetten szakmai kompetenciákhoz köthető ellátási feladatok:

- Szondán át történő tápláláshoz és folyadékbevitelhez tartozó szakápolási tevékenységek betanítása;
- Tracheális kanül tisztítása, betét cseréje, a tevékenység tanítása;
- Állandó katéter cseréje, vagy rendszeres katéterezéshez, hólyagöblítéshez kapcsolódó szakápolói feladatok;
- Az intravénás folyadék- és elektrolitpótláshoz parenterális (nem szájon át történő) gyógyszer beadáshoz kapcsolódó szakápolási feladatok;
- Baleseti- és egyéb műtétek utáni szakápolási feladatok és az önellátás korlátozottsága esetén a testi higiéné biztosítása, valamint a mozgás segítése;
- Műtéti területek (nyitott és zárt sebek) ellátása, sztomaterápia és különböző célt szolgáló drének kezelésének szakápolási feladatai, szakmaspecifikus szájápolási tevékenységek műtét után;
- Dekubitálódott (felfekvéses) területek, fekélyek szakápolási feladatai;
- Betegség következményeként átmenetileg vagy véglegesen kiesett vagy csökkent funkciók helyreállításához, fejlesztéséhez vagy pótlásához kapcsolódó szakápolási feladatok
  - gyógyászati segédeszközök, protézisek használatának tanítása;
  - mozgás és mozgás eszközök használatának tanítása, – hely- és helyzetváltoztatás segítése;
- Szükség esetén kiegészítő speciális eljárások alkalmazása
  - UH inhalálás, légzésterápia;
  - szívó alkalmazása;
  - oxigénterápia.

Ugyanakkor számos fejlesztést célzó tevékenység oktatható nagy biztonsággal a laikus hozzátartozóknak.

#### Megcélzott csoportok

Az ápolási feladatok ellátását oktató tartalmak elsősorban az ápolásra szoruló személy gondozásában résztvevő hozzátartozók figyelmébe ajánlott, azonban átfogó tudástárként állhat rendelkezésre a szociális ellátásban tevékenykedő szakemberek részére egyaránt. Tekintve, hogy az ápolási feladatok áttekintése kiterjed időskorúak, gyermekek és sérülést elszenvedett személyek ápolására, az oktatóanyagok megismerése széles körben tekinthető nagy hasznosságúnak.

#### Mediális elemzés

Az ápolási feladatok ellátását részletező menüpont elsődleges médiatartalma egy külső hivatkozások útján elérhető videoanyag-gyűjtemény. A wfüreboldal kezdőlapján még az Ápolási feladatok menüponthoz lépés előtt elérhető a tartalom kivonata. A főoldalról a felhasználó az ápolási feladatokra vonatkozó kérdés (időskorú beteg, beteg gyermek, sérült személy) mentén juthat el a releváns oktatóanyagokhoz. Az ápolási feladatokhoz megnyitása esetén azonos felületet érünk el, mely a videoanyagok összesített listája, külön csoportokat képez a fenti kérdésben megjelölt esetek mentén.

A listában kiválasztott oktatóvideók címe ábécé sorrendben olvasható az oldalon, minden cím egy külső linkként a Webnővér oldalhoz tartozó YouTube-csatorna aktuális videójára mutat, mely integráltan található meg a weboldalon is. A videók hossza átlagosan 1-3 perc, mely a jó minőségű képi anyag mellett szóbeli tájékoztatás formájában is számos instrukciót nyújt az ápolási feladatok ellátó személy számára.

Az oktatófilmek azonnal publikus és privát megosztását, illetve releváns információ saját részre történő nyomtatását teszik lehetővé a videók fölött található Facebook, e-mail küldési lehetőség, valamint nyomtatás ikonok.



ábra 3: Videó formátumú oktatási anyagok a Webnővér felületén

Az ápolási feladatokkal kapcsolatban felmerülő kérdésekre integrált üzenetküldési lehetőség áll rendelkezésre a felhasználók számára. A felugró ablakban megadott név és elérhetőség alapján Gál Andrea diplomás ápoló, intenzív szakápoló és aneszteziológiai asszisztens e-mail formában válaszol az ápolási feladatokkal kapcsolatos kérdésekre.

A felhasználó hozzájárulhat, hogy az általa feltett kérdés és a kapott segítő válasz nyilvánossá tételéhez, hasznos információt nyújtva a weboldal más felhasználói számára.

#### Szakmai tartalom leírása

Az ápolási feladatokat bemutató oktatófilm-gyűjtemény szakmai célkitűzése, hogy az otthoni gondozásra szoruló személyek rehabilitációjába, krónikus ápolásába, illetve életminőségének javításba megfelelő biztonsággal involválja az önellátásra korlátozottan képes személy laikus hozzátartozóit. A hozzátartozók ilyen formájú oktatása elsősorban a beteg egészségügyi állapotának helyreállítását vagy javítását szolgálja, azonban nem figyelmen kívül hagyható az egészségügyi szakszemélyzet alacsonyabb terhelése, valamint a hozzátartozók anyagi terhelésének csökkentése.

Az ápolási oktatótartalmak felosztása a gondozásra szorult személy életkora, valamint a sérülés, vagy krónikus kórkép akut vagy tartós jellege mentén kerültek felosztásra. A videóanyagok a következő, laikusok által is biztonsággal végezhető feladatokat mutatják be:

- Mozgásszervrendszeri státusz javítása, járástámogatás
  - Fektetés oldalra;
  - Felállítás, ültetés;
  - Felültetés (kiültetés ágy szélére, felültetés ágyban);
  - Séta segítségével;
  - Kerekesszék, rolátor, járókeret, bot helyes használata;
  - Mozgatás az ágyon;
- Felfekvés (decubitus) kezelése és megelőzése;
- Sebellátás;
- Rugalmas pólya használata;
- Étkeztetés;
- Folyadékfogyasztás;
- Testi higiéné biztosítása (fürdetés, hajápolás, szemápolás, szájápolás, fog- és protézisápolás, körömápolás);
- Öltöztetés;
- Ágyazás;
- Inkontinens ápoló személy ellátása (pelenka, betét helyes használata);
- Székletürítés, vizeletürítés (ágytál, kacska helyes használata).

Az oktatóanyag további, gyermekekre vonatkozó tartalmakat biztosítanak alkarsérült, fejsérült, illetve kézfejsérült gyermek gondozásának esetére.

SWOT elemzés

### *Előnyök*

Az ápolási feladatok ellátását bemutató oktatóanyagok gyűjteménye tematikusan osztályozza az egyes videókat a különböző funkciók megteremtésének aspektusában, mely áttekinthető és felhasználóbarát keresést eredményez.

Az ápolási feladatok ellátását bemutató oktatóanyag jó minőségű videóformátumban, szóbeli instrukciókkal ellátva elérhető a honlap tudásbázisában, valamint a Webnővér oldal YouTube-csatornáján. A videóanyagok lehetőséget nyújtanak az ápolási feladatok módszereinek kimerítő, pontos bemutatására, nélkülözve a laikus ápoló hozzátartozó nem megfelelő értelmezéséből adódó veszélyeket, mely egy szöveges instrukciókkal ellátott dokumentum, vagy fotós illusztrációk esetében állhatnak fenn. A probléma részeges kiküszöbölésére állnak rendelkezésre az oktatóanyag tartalmával korreláló informális, de nagy mennyiségű szakmai információt átadó cikkek a gondozási lap felületén.

A YouTube-csatorna megtekintési beállításainak segítségével a felhasználóknak módjukban áll a videó sebességének változtatására a technikák biztosabb elsajátítása érdekében.

### *Hátrányok*

Szükséges kiemelni, hogy az ápolási és a gondozási tevékenység fogalmi különbsége nem feltétlenül egyértelműsíthető az oldalon látható elválasztásban, az ellátáshoz szükséges oktatóanyagok két eltérő felületen érheti el a felhasználó, aránytalan elosztásban. A nem egyetlen felületről elérhető videóanyagok könnyen okozhatják, hogy a felhasználó nem találja meg a számára értékes információkat közlő tartalmat, ezáltal az oldal nem tudja megfelelően támogatni az ellátás minőségének javulását.

Az oktatóvideókat felsorakoztató felületen kialakított tematikus osztályozás nem minden laikus felhasználó számára lehet egyértelmű, ezen kétségek feloldására azonban az oldal fenntartja a diplomás ápolóval történő kapcsolatfelvétel lehetőségét. Ezzel kapcsolat felmerülő problémaként adódhat még az eszközhasználattal járó (ápolás, mobilizáció, járástanítás stb.)

A nem megfelelő felhasználó tapasztalatokkal rendelkező, ápolási tevékenységet végzők körében nehézséget okozhat a videók kezelése. Számos esetben az idős, gondozásra szoruló személyek ápolását végző maga is az idős korosztály tagja, az esetleges hallásproblémával élők részére a weboldal még nem rendelkezik a videóanyagokhoz feliratozás funkcióval.

### *Lehetőségek*

Lehetőség szerint érdemes lehet a későbbiekben az ápolási és a gondozási feladatokat összefoglaló jelleggel, weboldalra integrált nézetben is egy közös felületről megtekinthetővé tenni. A honlaphoz tartozó Youtube-csatorna részben megoldást jelent erre az áttekinthetőséggel kapcsolatos problémára.

Az ápolási és gondozási oktatóanyagokat felülelő tudástár további kiegészítési lehetőségeket hordoz magában. A hatékonyabb megértés és fogalmi tisztázás érdekében a célszerűen kialakítható egy a táplálkozástudományi fogalomtárral egyenértékű gyűjtemény, mely hozzájárul az alapok mélyebb megértéséhez. Az oktatóanyagok bővítése további elsősegély tematikájú szakmai oktatóanyagokkal bővíthető, mely érinti mind a gyermek, felnőtt, illetve az idős korosztály speciális igényeit.

A videótartalmak bővítésével a jobb áttekinthetőség érdekében létrehozandó egy címszó alapú keresőfunkció az ápolási és gondozási felületeken, melyek hozzájárulnak az oktatóanyagok gyorsabb eléréséhez.

Az ápolási és gondozási feladatok számos esetben feltételezik speciális segédeszközök használatát. Az ápolás megtervezésekor számos szempontot szükséges figyelembe venni, itt szükséges a szakmai konzultáció megszervezése, melynek résztvevői a szakorvos, háziorvos, egyéb egészségügyi szakemberek (dietetikus, gyógytornász, stb), illetve a gondozási feladatokat ellátó családtagok, egyéb ismerősök, illetve önkéntesek. Szükséges felmérni, hogy a beteg megfelelő rehabilitációjához elégséges környezet kialakítása milyen eszközök beszerzését igényli. A betegápolási eszközök közé tartoznak mind a betegszoba berendezése, kiváltképpen fekvőbetegeknél a betegágy, illetve a tisztálkodáshoz, etetéshez és egyéb ápolási feladatokhoz kapcsolódó speciális eszközök. Ezen eszközök részletes megismerése alapvető feltétele a hatékonyabb terápia és a hosszútávú túlélés érdekében az otthon ápoló személynél. Ezen eszközpark részletes szöveges, esetleg oktatóvideók formájában történő bemutatása, valamint ezek beszerzési forrásainak gyűjteménye kiváló kiegészítésként szolgálhat az otthonápolásban tájékozódó felhasználók számára.

A fejezetben hivatkozott gyakori kérdéseket taglaló rész, melyben a felhasználók más ápolást végző személyek tapasztalatai alapján, illetve konkrét esetekre érkező szakmai vélemények nyomán végezhetik feladataikat, további bővítést igényel.

### *Veszélyek*

Az ápolási és gondozási feladatok, illetve a sérült, akut vagy krónikus kórképekben szenvedő betegek esetében számos rizikófaktorral szükséges számolni a mindennapi ellátás során. Mind a gondozás, mind az otthonápolás témakörét illetően szükségszerű nyomatékos hangsúlyt fektetni a kompetenciákkal kapcsolatos korlátokra, ezekre a laikus gondozó személyek figyelmét a tevékenység megkezdése előtt kell felhívni a szakorvosnak, illetve az adott területen tapasztalatokkal rendelkező egészségügyi szakszemélyzetnek. A hibásan elsajátított ápolási és gondozási megoldások sok esetben járulnak hozzá a beteg további egészségügyi állapotromlásához, önellátásának, mobilitásának csökkenéséhez, illetve mentális egészségének károsodásához.

### *Lelki támogatás*

#### *Megcélzott csoportok*

Az ápoló és ápolási tevékenységet végző személyek mentális egészségének megőrzését tárgyaló menüpont a társadalom számos tagja számára szolgál hasznos

információként, az oldalon elérhető tartalom bármely egészséges, vagy beteg személy számára megfelelő irányelveket jelent. A mentálhigiénés, kulturális és szabadidős tevékenységre vonatkozó tartalmak tanulmányozásának kiemelt csoportjai a következők:

- A társadalom egészséges tagjai prevenció célzattal;
- Önellátásukban fizikálisan és mentálisan nem korlátozott, a táplálkozás aspektusában releváns krónikus alapbetegséggel rendelkező idős vagy fiatalos személy;
- Önellátásukban fizikálisan és mentálisan átmenetileg vagy tartósan korlátozott, a táplálkozás aspektusában releváns krónikus alapbetegséggel rendelkező idős vagy fiatalos személy családtagjai, hozzátartozói, valamint az ápolási feladatokat végző egyéb személyek;
- Orvosi vagy más egészségügyi szakképesítéssel rendelkezők otthonápolási feladatokkal.
- Keresztény-katolikus felekezethez tartozó vallásos egyének, ápoltak és ápolási feladatokat ellátó személyek egyaránt.

#### Mediális elemzés

A lelki támogatás menü alpontjaira kattintva elérhető bejegyzések áttekinthető, előnézeti elrendezésben, képes illusztrációval és tartalmi előnézettel kerültek megjelenítésre.



**Lélekápolás**

**LÉLEKÁPOLÁS**  
**Meríteni belső erőforrásainkból**

Márciusban egyik napról a másikra megváltoztak megszokott körülményeink. A világjárvány okozta korlátozások váratlan küzdelmeket hoztak, talán ki is billentettek ...

**LÉLEKÁPOLÁS**  
**Idős hozzátartozót gondoz vagy gondozott?**

**Kérjük, tölts ki kérdőívünket!** Amennyiben Ön gondoz (vagy korábban gondozott) idős hozzátartozót, kérjük, az alábbi linkre kattintva tölts ki kérdőívünket. Kérdőív: [www.kerdoivem.hu/kerdoiv/1078481478/](http://www.kerdoivem.hu/kerdoiv/1078481478/)

**LÉLEKÁPOLÁS**  
**Korlátok közt is szabadon - Belső szabadság**

Mit jelent a belső szabadság? Miért fontos, hogy foglalkozunk vele? A mostani, kihívásokkal teli időben erőt vehet rajtunk a tehetetlenség, a kiszolgáltatottság, a bénultság érzése. ...

ábra 4: A Lélekápolás menüpont cikkgyűjteményének előnézete

A szöveges tartalmak azonnal publikus és privát megosztását, illetve releváns információ saját részre történő nyomtatását teszik lehetővé a cikkek fölött található Facebook, e-mailküldési lehetőség, valamint nyomtatás ikonok.



Az lelki támogatással, mentálhigiénés feladatokkal kapcsolatban felmerülő kérdésekre integrált üzenetküldési lehetőség áll rendelkezésre a felhasználók számára. A felugró ablakban megadott név és elérhetőség alapján Dr. Tróbert Anett Mária, kórházi lelkipogozó, mentálhigiénés szakember, lelki támogatás rovat szerkesztője-mail formában válaszol az ápolási feladatokkal kapcsolatos kérdésekre.

A felhasználó hozzájárulhat, hogy az általa feltett kérdés és a kapott segítő válasz nyilvánossá tételéhez, hasznos információt nyújtva a weboldal más felhasználói számára.

#### Szakmai tartalom leírása

Ha egy beteg hozzátartozóról kell otthonában gondoskodni, igen súlyos mentális kockázatnak van kitéve mind az ápolat személy, mind a gondozási feladatokat ellátó egyén. A depresszióknak, a stressz indukálta kórképek kialakulásának, valamint a kiégés jelenségének előfordulási valószínűsége megnövekszik az otthonápolási feladatot ellátó és a tevékenységben részesített személyek körében.

Az otthonápolás nem csupán fizikai, de komoly lelki áldozatot is követel az ápolat és az ápolást végző személy részéről egyaránt, így a mentálhigiénés kezelésre érdemes külön figyelmet szentelni. Amennyiben a gondozó személy nem fordít megfelelő figyelmet saját fizikai, érzelmi, illetve mentális jóllétére, lelkiállapotának romlása negatívan hathat nem csupán az ápolási tevékenység hatékonyságára, de az ápoló életének további területeire is.

A lelki támogatással kapcsolatos tudnivalókat tárgyaló menüpont a gondozást végző személyek részére az alábbi témaköröket dolgozza fel:

- Lélekápolás;
- Keresztény szemmel;
- Találkozások;
- Művészet;
- Betegágnál;
- Ajánló.

A lélekápolás, találkozások, valamint művészet menüpontok változatos, pár perces olvasási idejű cikkekkel járul hozzá a gondozási feladatokat végző hozzátartozók mentális egészségének és tevékenységük hatékony jellegének megtartásához, a művészet, pszichológia, illetve irodalom aspektusán keresztül megközelítve.



A Máltai Szeretetszolgálat megalakulásának első pillanata óta célja a hit védelme, így az otthonápolás és gondozás feladatait tanító internetes portálon is figyelmet kap a hívő személyek támogatása a katolikus tanítások aspektusán keresztül.

Az ajánló menüpontban a hozzátartozók támogató szakmai és informális beszélgetésekhez, kikapcsolódási és szabadidős lehetőségekhez, releváns irodalomról és előadásokról olvashatnak ízelítő cikkeket.

A lelki támogatás menüpontban elérhető az „Idős hozzátartozót gondozó családtagok megterheltsége 2020” kérdőív, mely a felhasználók fakultatív információszolgáltatása révén járul hozzá az idős betegeket ápoló hozzátartozók helyzetképének megalkotásához.

A Semmelweis Egyetem Mentálhigiéné Intézet és Társadalomtudományi Kutatóközpont vizsgálatának célja az otthonápolási feladatokat ellátó, egészségügyi végzettséggel nem rendelkező személyek gondozási feladatainak és munkavégzési tevékenységének felmérése. A kérdőív kitöltésével a gondozási tevékenységet folytató személyek hozzájárulhatnak az otthonápolásban résztvevő családtagok helyzetének, problémáinak és igényeinek részletes feltérképezéséhez, ezáltal a gondozók támogatottságának javításához. A kérdőívekben szolgáltatott adatok rögzítése anonim módon történik, részvétele önkéntes, módszere a Likert-skála.

A kérdőívben szereplő kérdések a releváns szakmai háttér vizsgálatával kerültek összeállításra, mely Dr. Tróbert Anett Mária, Bagyura Márton kutatók és Prof. Dr. Széman Zsuzsa egyetemi tanár munkája, tartalmilag az alábbi témákat vizsgálja:

- A gondozói szerepkör támogatottsága (gondozott, család, társas kapcsolatok);
- A gondozási tevékenység támogatottsága az egészségügyi és szociális szférából (állami, közszolgálati, magánszféra, önkéntes szervezetek stb.);
- A gondozói szerepben történő boldogulás;
- A gondozói tevékenység energiaigénye, anyagi nehézségei
- A gondozói szerep hatása a családi és egyéb társas kapcsolatokra;
- A gondozási feladatok negatív hatása a fizikai, érzelmi egészségi állapotra;
- A saját gondozási tevékenység hasznosságában megítélése;

A kérdőív második része az ápolási és gondozási feladatokat ellátó hozzátartozók saját szakmai feladatainak és aktuális munkakörének önreflexióját tárgyalja. A kérdések vizsgálják az ápolási feladatkörben tevékenykedő személyek munkájukhoz, szakmájukhoz való viszonyulásának változását, a munka okozta érzelmi kimerültséget, valamint a ráfordítható energiamennyiség változását a gondozási feladatok fényében.

## SWOT elemzés

### *Előnyök*

A lelki támogatás menüpontban a szervezet az otthonápolással együtt járó mentális terhek enyhítését igyekszik megcélozni. A szeretteinkről történő gondoskodás számos esetben jelent nagy lelki terhelést mind az ápoltnak, mind az ápolást végző személy számára. A szervezet amellett, hogy kihangsúlyozza a saját lelki és fizikai áldozat terhes voltát, törekszik általános képet kapni a hazánkban otthonápolási tevékenységet folytató személyek mentális állapotáról, a feladat ellátásával kapcsolatos motivációjáról.

A szakemberek körében is jól ismert kiégés, illetve segítő szindróma elkerülése végett a menüpont számos aspektusban próbál feltöltődési lehetőségeket nyújtani mind az ápoltnak, mind az ápoló személy részére.

Az írott tartalmak esetében praktikus módon osztályozza a lehetséges kikapcsolódási formákat aktivitás, valamint megközelítés aspektusában. A szervezet saját hitvallásából kiindulva külön részt szentel a felekezeti megközelítésnek, ezzel is bővítve a lehetőségeket, hogy az egyes felhasználók a lehető leghatékonyabban és személyre szabva találják meg a mentális stabilitást az otthonápolással járó terhek mellett.

### *Hátrányok*

A fejezetben hivatkozott gyakori kérdéseket taglaló rész, melyben a felhasználók más ápolást végző személyek tapasztalatai alapján, illetve konkrét esetekre érkező szakmai vélemények nyomán végezhetik feladataikat, további bővítést igényel.

A vallási megközelítést követő, illetve azt ezen szemléletet nélkülöző, általános tematikák esetenként nehezen elválaszthatók, ugyanakkor ez elősegítheti a két eltérő érdeklődéssel és megközelítéssel élő csoport nyitottságának növelését.

### *Lehetőségek*

Tekintve, hogy a szervezet Facebook profillal rendelkezik, érdemes lehet kiterjeszteni működését a socialmedia platform interaktívabb felületeire, legyen szó online, vagy személyes programok szervezéséről, esetleg a lelki támogatást célzó zárt csoportok kialakításáról.

## Életmód és táplálkozás

A Webnővér szakmai tematikái között külön fejezetet szentelnek a kiegyensúlyozott táplálkozás és egészséges életmód irányelveinek részletes bemutatására.

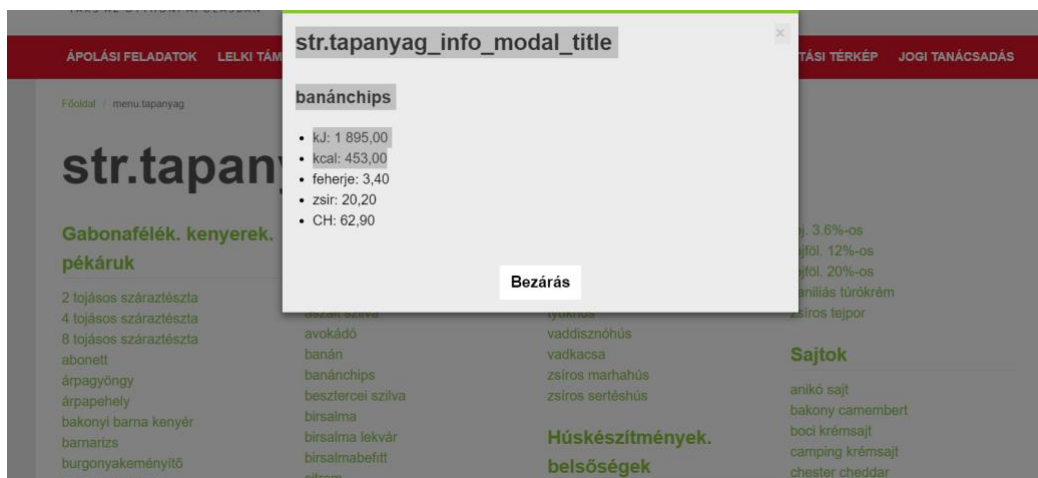
### Megcélzott csoportok

Az egészséges táplálkozás és életmód alapjait bemutató ismeretanyag a társadalom széles körében szolgál hasznos információként, az oldalon elérhető tartalom bármely egészséges, vagy beteg személy számára megfelelő irányelveket jelent. A táplálkozástudományi és életmódbeli irodalom tanulmányozásának kiemelt csoportjai a következők:

- A társadalom egészséges tagjai prevenció célzattal;
- Önellátásukban fizikálisan és mentálisan nem korlátozott, a táplálkozás aspektusában releváns krónikus alapbetegséggel rendelkező idős vagy fiatalos személy;
- Önellátásukban fizikálisan és mentálisan átmenetileg vagy tartósan korlátozott, a táplálkozás aspektusában releváns krónikus alapbetegséggel rendelkező idős vagy fiatalos személy családtagjai, hozzátartozói, valamint az ápolási feladatokat végző egyéb személyek;
- Orvosi, dietetikusi, táplálkozási tanácsadó, feladatkört ellátó egészségügyi szakszemélyzet.

### Mediális elemzés

A Tápanyagtáblázatok menüpontban a felhasználó melléklet formájában letöltheti, vagy a weboldal felületén egyesével, listával kiválasztva, felugró ablakok formájában keresheti a számára érdekes tápanyag-összetéti adatokat.



ábra 5: Tápanyagösszetételek keresési lehetőségei

A menüpont receptkereső funkciója legördülő listás formában teszi lehetővé az adott fennálló kórkép, illetve funkcióvesztés alapján történő szűkítéssel az ápolott táplálásában megfelelő receptek keresését. Az indikáció kiválasztását követően megadható a receptre, ételtípusra, nyersanyagra, illetve elkészítési módra történő szűrés a kulcsszavak segítségével.

The image shows a search interface for recipes. On the left, there is a dropdown menu labeled 'Indikáció' (Indication) with the selected option 'Fokozott fehérjevesztés esetén' (In case of increased protein loss). Below the dropdown is a list of conditions, with 'Crohn-betegség' (Crohn's disease) highlighted. To the right of the dropdown is a search input field labeled 'Kulcsszó' (Keyword) containing the text 'csirkemell' (chicken breast). To the right of the input field is a blue button labeled 'Keresés' (Search). Below the dropdown menu, there is a section titled 'Tápanyagtáblázatok' (Nutrient Tables) with a green 'Letöltés' (Download) button and the text 'Tápanyagtáblázatok'.

ábra 6: Receptek keresési lehetőségei

Az Életmód és táplálkozás minden menüpontjának végén belső linkek vezetnek a felhasználót tovább az ápolási feladatok, szolgáltatási térkép, lelki támogatás, gondozás és tanácsadás, valamint a jogi tanácsadás menüpontokhoz.

Egészségtudományi kérdésekben integrált felületet biztosít az oldal a szakértői vélemény kérésére, ebben a pontban Vági Zsolt egészség tudományi szakember válaszol a felhasználók kérdéseire.

#### Szakmai tartalom leírása

A gondozásra szoruló személyek gyakorta elveszítik étvágyukat, valamint önálló táplálkozásukban korlátozottak, ami számos kellemetlen és veszélyes egészségügyi következménnyel járhat. A minden szempontból kielégítő étrend jelentősége különösen nagy az időskori ápolottak, valamint a rehabilitációs időszakon áteső személyek esetében, ezen esetekben gyakorta magas az alultápláltság, valamint a kiszáradás kockázata. A tápláltsági állapottal kapcsolatos következményeit a következők válthatják ki:

- Étvágycsökkenés;
- Krónikus, emésztést és táplálkozást befolyásoló kórképek;
- Megemelkedett energia- tápanyagszükséglet betegségből vagy sérülésből való gyógyulás során;
- Rágási és nyelési nehézségek;
- Alkalmazott gyógyszerkészítmények mellékhatása az étvágyra;

- A látás, a hallás, az ízlelés és a szaglás romlása miatt a fogyasztott élelmiszer élvezeti értékének taoasztalt csökkenése;
- Kommunikációs problémák a beteg részéről, melyek nyomán nem derül fény a beteg kívánalmaira (ételválasztás, szomjúság, nem ideális hőmérséklet, éhség stb.).

A megfelelő étvágy kialakítása komplex élettani folyamatokon keresztül elérhető. A gyengült ízlelés és szaglás, a beteg egyéni ízlése és emésztési toleranciája, a beteg mozgásmennyisége, antropometiriai értékei, krónikus kórképei fényében szükséges a táplálási tervet kivitelezni. Az otthonukban ápolott személyek táplálása kapcsán felmerülő szempontok a következők:

1. Étvágyfokozás, vagy elhízott beteg esetében a kalóriadeficit kialakítása;
2. A beteg ízlésének, korábbi táplálkozási szokásainak megismerése;
3. Szabadság és méltóság lehetőség szerinti biztosítása;

Az Életmód és táplálkozás menüpont alatt a felhasználó elsőként az egészséges táplálkozás irányelveiről olvashat. A cikk összefoglalja a felnőtt haza lakosság tápláltsági állapotát, valamint kitér az egészséges táplálkozás szemléletére az alábbi témákat érintve:

- Energia- és tápanyagbevitel az élettani szükségletek fényében;
- A preventív táplálkozás fő irányelvei;
- Fogyasztási ajánlások, élelmiszercsoportok megítélése;
- Nyersanyag-válogatás, nyersanyag-csoportok megítélése.

Az Életmód és táplálkozás felületen a felhasználó rendelkezésre áll a Tudástár, mely szöszedet jelleggel sorolja fel a táplálkozástudomány legfontosabb fogalmait. A táplálkozástudományi fogalomtár közérthetően, röviden mutatja be a leggyakrabban felmerülő kifejezéseket, melyekkel a felhasználó a releváns szakirodalomban, orvoslátogatások alkalmával, esetleg élelmiszeripar, vagy gyógyászati termékek feltérképezése során találkozhat. A fogalmi összefoglaló kitekintést biztosít a táplálkozástudomány, edzéselmélet, anatómia, fiziológia, patológiai, biokémia, valamint a gyógyszerészet területére, multidiszciplináris szemléletet nyújtva az egészséges életmód kérdésének megközelítéséhez.

A Tápanyagtáblázatok menüpontban a különböző élelmiszerek tápanyagtartalmára vonatkozó adatokkal (kcal, kJ, fehérje, zsír, CH) kapcsolatban tájékozódhat a felhasználó. A tápanyagtáblázat webfelületen elérhető verziójában az egyes

tápanyagok felosztása élelmiszercsoportoként (gabonatermékek, húskészítmények, zsírok, stb.), lista jelleggel olvasható.

Az életmóddal foglalkozó oldal részeként szerepel egy blog jellegű, informális cikket tartalmazó felület, Táplálkozás és életmód alcímmel. A cikkgyűjteményben a felhasználók érdekességeket, szakmai összefoglalókat, táplálkozástudomány területét érintő kérdésekről olvashatnak. Az általános ismeretterjesztés mellett kiemelt jelentőséggel bír a szakmai cikkek szerepe a dietetikus, mint hiteles táplálkozástudományi szakember szerepének egyértelműsítésében, valamint az aktuális, diétákkal kapcsolatos trendek nyomán felmerülő téves információk és kérdések tisztázásában.

Az oldalhoz tartozó receptgyűjtemény és receptkereső hasznos szolgáltatás az egészséges táplálkozás szemléletének elsajátítását célul kitűző személyek számára. Az oldal receptgyűjteményének összeválogatásánál teljesült a prevenció és egészségtudatos táplálkozás alapelveinek betartása. Az elérhető receptek leírásában a felhasználó tájékozódhat az adott étel pontos összetételéről, elkészítésének menetéről, valamint az étel energia- és makronutriens-összetételéről. A receptek válogatásánál figyelembe vettük az ételek elkészítési idejét, törekedtünk a gyorsan előállítható, tápláló élelmiszerek válogatására.

A receptgyűjtemény felhasználásának egyénre szabott jellegét, illetve az aktuális gondozott igényeinek hatékonyabb kielégítését hivatott támogatni az oldalon elérhető receptkereső. A receptkereső funkció segítségével a felhasználó a saját, vagy a gondozott egészségi állapotára vonatkozó indikációk alapján kereshet kulcsszavak megadásával opcionális kiegészítve a receptgyűjteményben. A receptkereső a számos, tápanyagbevitel tekintetében jelentős korlátozásokkal, valamint további egyéni szükségletekkel bíró állapotok alapján nyújt lehetőséget a keresésre.

SWOT elemzés

#### *Előnyök*

A táplálkozásira és életmódra vonatkozó menüpontban széles körben tájékozódhatnak az ápolást végző felhasználók a tápanyagok jellegzetességeiről, alapvető táplálkozás-élettani, biokémiai és anyagcserével kapcsolatos fogalmakról, nyersanyag jellemzőkről, az egészséges táplálkozás irányelveiről, valamint az egyes betegségcsoportokhoz tartozó specifikus diétaigényekről.

A fent felsorolt tudásanyag részletes tanulmányozása hozzájárul, hogy a felhasználók jobban megértés az ápolott személy fizikai és mentális állapotával együtt járó módosult

igényeket, legyen szó megszorításokról, vagy további, normál szükségleteken túlmutató igényekről. Az alapvető táplálkozástudományi fogalmak tisztázását, illetve dietetikusi konzultációt követően az ápolást végző személy alkalmasság válhat az ápolásra szoruló egyén diétájának precíz kivitelezésére és betartatására.

A táplálkozási szakértővel biztosított konzultáció hozzájárul a felmerülő kérdések tisztázásához, illetve a vélt hibák korrigálásához.

### *Hátrányok*

Az informális cikkek tudástárában való keresést megnehezíti az ábécé sorrendbe rendezett formátum. Funkcionalitás szempontjából szükséges lehet további csoportosítás, mely az alapbetegségekre vonatkozó diétákat, az egyes szakmai szereplők kompetenciáit, az ételkészítés és alapanyagok válogatását, valamint kiemelten a folyadékfogyasztást célzó témákat különválasztja.

### *Lehetőségek*

További oktatási lehetőség rejlik a táplálkozás minőségének javítására a mozgáskoordinációt érintő kórképek progressziójában tapasztalt ügyetlenség esetében használható módosított evőeszközök, használati tárgyak bemutatásában, valamint a későbbiekben kézzel könnyen fogyasztható ételek részletezésében.

További lehetőség mutatkozik az egyes kórképekben kapcsán felmerülő táplálkozási sajátosságok szöveges összefoglalásában, valamint videós oktatóanyagok részletes megalkotásában.

Az egyes ételkészítési technikák helyes kivitelezésének oktatására számos videóanyag és dietetikai tartalom érhető el az interneten. Felmerülhet a saját, egészségtudatos, vagy konkrét kórképek esetén érvényes irányelveket figyelembe vevő receptúrák elkészítési módjait prezentáló saját videóanyagok elkészítése és a tudásbázis kibővítése annak érdekében, hogy a felhasználók belgyógyászati szempontból optimálisan építsék fel a beteg táplálásterápiáját.

Az élelmiszerek és nyersanyagok beszerzése jelentős időbeli és anyagi terhet jelenthet az otthonápolási tevékenységet végző, illetve a mozgásában részlegesen korlátozott személyek életében. A táplálkozástudománnyal foglalkozó menüpont

### *Veszélyek*

Mind a mozgásukban részlegesen korlátozott személyek, mind a gondozást, illetve táplálást végző hozzátartozók esetében fel kell hívni a figyelmet az alapos körültekintés hiányából fakadó veszélyekre, mely szintén az oldal tartalmi között integrált

feladatnak kell lenni. Az élelmiszerek beszerzésétől kezdve, a receptek kiválasztásán, illetve az ételek elkészítésén keresztül az etetésig, táplálkozásig számos fenyegetés éri az ápolásra szoruló személyt.

Szükséges felmérni, hogy az ápolásra szoruló személy a tájékozódást követően képes-e az élelmiszerek beszerzésére, illetve konyhai műveletek elvégzésére felügyelet nélkül. A tájékozódás lehetősége sok esetben okoz problémát az önállóan kivitelezni próbált feladatok esetében, az otthon bekövetkező balesetek vezető okai közé tartozik az esésből, emelésből, konyhai balesetkből következő égési sérülés, szúrt sérülés. Az ápolást végző személynek szigorúan kell gondoskodni a beteg aktuális kompetenciáira épülő önellátás mértékéről.



## Gondozási tanácsadás

### Megcélzott csoportok

A gondozási feladatok ellátását oktató tartalmak elsősorban az ápolásra szoruló személy gondozásában résztvevő hozzátartozók figyelmébe ajánlott, azonban átfogó tudástárként állhat rendelkezésre a szociális ellátásban tevékenykedő szakemberek részére egyaránt. Tekintve, hogy a gondozási feladatok áttekintése kiterjed időskorúak, gyermekek és sérülést elszenvedett személyek ápolására, az oktatóanyagok megismerése széles körben tekinthető nagy hasznosságúnak.

### Mediális elemzés

A Gondozási tanácsadás menüpont alatti első felület a szakmai tanácsadáshoz szükséges üzenetküldő felületre irányítja a felhasználót, itt az adatok megadásával, illetve a kérdések megfogalmazásával e-mailben teremthet kapcsolatot a Webnővér szakmai csapatával.

A menüpont részeként az ápolási feladatok videótárához hasonló oktatóanyagok állnak a felhasználó rendelkezésére, az mozgóképanyagokat belső linkekből készült lista formájában érhetjük el. A kiválasztott oktatóanyagra kattintva egy beágyazott videóra vezet tovább az oldal, melyet megtekinthetünk a Webnővér oldalon, illetve elérhető az oldalhoz tartozó YouTube-csatorna.

Az oldal további tartalma egy releváns, esetenként külső forrásokból származó, informális cikkekből készült gyűjtemény, melyek zömében pár perces olvasási idővel jellemezhető, képekkel illusztrált szöveges tartalmak.

A gondozási tanácsadás menüpont alatt integrált felületet biztosít az oldal a szakértői vélemény kérésére, ebben a pontban Gál Andrea, diplomás ápoló, intenzív szakápoló és aneszteziológiai asszisztens válaszol a felhasználók kérdéseire. A cikkek listájában a képi előnézet és a cím mellett rövid, figyelemfelkeltő összefoglalást találunk a tartalomról.

Mind a cikkek, mind a videóanyaggal kiegészített médiatartalmak esetében az azonnali publikus és privát megosztást, illetve releváns információ saját részre történő nyomtatását teszik lehetővé a videók fölött található Facebook, e-mail-küldési lehetőség, valamint nyomtatás ikonok.

A Gondozási feladatok lap jobb oldalán található ikonokra kattintva a felhasználó az alábbi külső funkciókat érheti el:

- A Webnővér honlapon belül található adományozási felülete (biztonságos, banki fizetőfelületre történő átirányítással);
- A Webnővér Youtube-csatornája (videós oktatóanyagok ápolási és gondozási feladatokhoz);
- A Webnővér Facebook-profilja (azonnali megosztási lehetőséggel).



CIKKEK

### Szellemi leépülés és életmód

Szellemi leépüléssel járó állapotok kezdődhetnek hirtelen jelleggel, de lehetnek többéves, lassan induló, és az évek múlásával kiterjedő folyamatok eredménye is. Előbbire példa a stroke, utóbbira az Alzheimer-kór.



ábra 7: A gondozási menüpont tudástárának előnézete, külső linkek tartozó ikonok

#### Szakmai tartalom leírása

A gondozási feladatkörök szervesen kapcsolódnak az ápolás témaköréhez. Az ápolás azon ápolási és gondozási eljárások összességbe, melynek célja az egészségi állapot javítása, az egészség megőrzése, fejlesztése és helyreállítása, az ápolott személy állapotának stabilizálása, a fájdalmak és tünetek enyhítése a beteg emberi méltóságának lehetőség szerinti megőrzésére való törekvéssel. A gondozás elemei közé tartozik a prevenciós jellegű gondozás, a fizikai ellátás, az egészségügyi ellátás, a mentálhigiénés gondozás, valamint a foglalkoztatás és érdekvédelmi képviselő.

Az oldal tartalma egy releváns, esetenként külső forrásokból származó, informális cikkekből készült gyűjtemény, mely részletes instrukciókkal szolgál az otthonápolás kiemelt kérdéseivel kapcsolatban. A cikkgyűjtemény a krónikus ápolásra és gondozásra szoruló személyek esetében gyakran előforduló szövődményekre és egészségügyi állapotokra tér ki, ezek a következők

- Demenciával kapcsolatos egészségügyi körülmények kezelése;
- Agyi események, keringést érintő kórképek utáni rehabilitációs feladatok;

- A sebkezelés feltételei az ápoló szemszögéből;
- Decubitusprevenció és kapcsolódó ápolási feladatok;

#### SWOT elemzés

Az ápolási és gondozási feladatok ellátását bemutató oktatóanyag jó minőségű videóformátumban, szóbeli instrukciókkal ellátva elérhető a honlap tudásbázisában, valamint a Webnővér oldal YouTube-csatornáján. A videóanyagok lehetőséget nyújtanak az ápolási feladatok módszereinek kimerítő, pontos bemutatására, nélkülözve a laikus ápoló hozzátartozó nem megfelelő értelmezéséből adódó veszélyeket, mely egy szöveges instrukciókkal ellátott dokumentum, vagy fotós illusztrációk esetében állhatnak fenn.

A YouTube-csatorna megtekintési beállításainak segítségével a felhasználóknak módjukban áll a videó sebességének változtatására a technikák biztosabb elsajátítása érdekében.

#### Hátrányok

Az oktatóvideókat felsorakoztató felületen kialakított tematikus osztályozás nem minden laikus felhasználó számára lehet egyértelmű, ezen kétségek feloldására azonban az oldal fenntartja a szakmai képvisellel történő kapcsolatfelvétel lehetőségét. Ezzel kapcsolat felmerülő problémaként adódhat még az eszközhasználattal járó (ápolás, mobilizáció, járástanítás stb.)

A nem megfelelő felhasználó tapasztalatokkal rendelkező, ápolási tevékenységet végzők körében nehézséget okozhat a videók kezelése. Számos esetben az idős, gondozásra szoruló személyek ápolását végző maga is az idős korosztály tagja, az esetleges hallásproblémákkal élők részére a weboldal még nem rendelkezik a videóanyagokhoz feliratozás funkcióval.

#### Lehetőségek

Az ápolási és gondozási oktatóanyagokat felülről tudástár további kiegészítési lehetőségeket hordoz magában. A hatékonyabb megértés és fogalmi tisztázás érdekében a célszerűen kialakítható egy a táplálkozástudományi fogalomtárral egyenértékű gyűjtemény, mely hozzájárul az alapok mélyebb megértéséhez. Az oktatóanyagok bővítése további elsősegély tematikájú szakmai oktatóanyagokkal bővíthető, mely érinti mind a gyermek, felnőtt, illetve az idős korosztály speciális igényeit.

A videótartalmak bővítésével a jobb áttekinthetőség érdekében létrehozandó egy címszó alapú keresőfunkció az ápolási és gondozási felületeken, melyek hozzájárulnak az oktatóanyagok gyorsabb eléréséhez.

A fejezetben hivatkozott gyakori kérdéseket taglaló rész, melyben a felhasználók más ápolást végző személyek tapasztalatai alapján, illetve konkrét esetekre érkező szakmai vélemények nyomán végezhetik feladataikat, további bővítést igényel.

### Veszélyek

Az ápolási és gondozási feladatok, illetve a sérült, akut vagy krónikus kórképekben szenvedő betegek esetében számos rizikófaktorral szükséges számolni a mindennapi ellátás során. Mind a gondozás, mind az otthonápolás témakörét illetően szükségszerű nyomatékos hangsúlyt fektetni a kompetenciákkal kapcsolatos korlátokra, ezekre a laikus gondozó személyek figyelmét a tevékenység megkezdése előtt kell felhívni szakorvosnak, illetve az adott területen tapasztalatokkal rendelkező egészségügyi szakszemélyzetnek. A hibásan elsajátított ápolási és gondozási megoldások sok esetben járulnak hozzá a beteg további egészségügyi állapotromlásához, önellátásának, mobilitásának csökkenéséhez, illetve mentális egészségének károsodásához.

### Szolgáltatási térkép

A weboldal szolgáltatási térkép funkciója lehetőséget nyújt a gondozási helyszín vonzáskörzetében fellelhető legközelebbi intézmények és szolgáltatások keresésében.

### Megcélzott csoportok

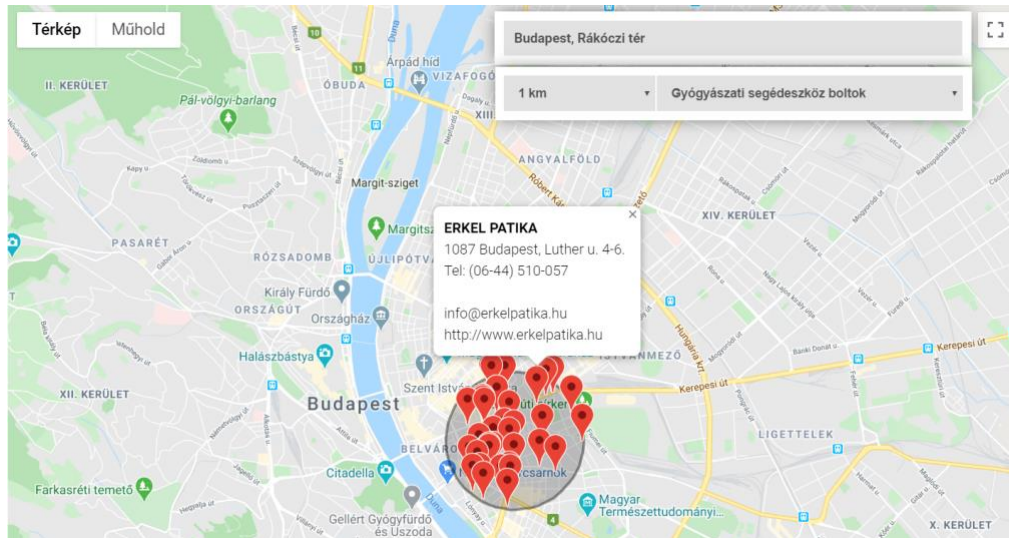
A szolgáltatási térkép használata az ápolási feladatok ellátásához szükséges eszközök beszerzését segíti elő. A funkció használatát tekintve megcélzott célcsoportok közé tartoznak az következők:

- Mobilitásukban és mentális állapotokban nem, vagy mérsékelten korlátozott időskorú vagy beteg lakosok;
- Mobilitásukban, önellátásukban korlátozott személyek szakmai képesítésekkel nem rendelkező családtagjai, hozzátartozói, valamint az ápolási feladatokat végző egyéb személyek;
- Otthonápolási szolgálatot teljesítő egészségügyi személyzet tagjai.

### Mediális elemzés

A funkció alapját az integrált Google Maps szolgáltatási képezi. A térképpel összekapcsolat keresőfunkció térkép, illetve műholdas nézetet engedélyez a felhasználónak az egyénre szabható, könnyebb tájékozódási lehetőségek

megvalósítása érdekében. Az alábbi ábra a térképen történő keresés eredményét mutatja be egy lehetséges példán, mely ebben az esetben az 1084 Budapest Rákóczi tér cím 1 km-es vonzaskörzetében keresett gyógyászati segédeszközboltokat prezentálja.



ábra 8: A szolgáltatási térkép használata <sup>1</sup>

A térképszolgáltatáshoz tartozó kereső használata az ápolási helyszín (vagy egyéb tetszőleges helyszín megadásával) megadásán alapul. A megadott helyszín vonzaskörzetében 1, 5, 10, valamint 20 km-es távolságban, valamint Magyarország teljes területén kereshet intézményt vagy szolgáltatást a felhasználó. A keresési eredmények az intézmény típusának megadásával szűkíthetők, mely egy a térképhez tartozó legördülő listában jelenik meg a felhasználónak.

A térképen a megadott feltételek mellett megjelenített találatokhoz tartozó ikonra kattintással az adott intézmény vagy szolgáltató adatai válnak elérhetővé:

- Az intézmény vagy szolgáltató pontos megnevezése;
- Címe;
- Telefonos és e-mail elérhetősége;
- Az intézményhez tartozó weboldal címe.

A kereső használatához szöveges instrukciók tartoznak a térkép alatt, valamint integrált üzenetküldési lehetőséget elérhető a szolgáltatási térkép üzemeltetési tanácsadója (Koncz Balázs). A felhasználó hozzájárulhat, hogy az általa feltett kérdés és

<sup>1</sup> <https://webnover.hu/szolgáltatasterkep>

a kapott segítő válasz nyilvánossá tételéhez, hasznos információt nyújtva a weboldal más felhasználói számára.

#### Szakmai tartalom leírása

A Magyar Málta Szeretetszolgálat a szolgáltatási térkép megalkotásának elsődleges szakmai céljaként tűzte ki, hogy az otthoni gondozásra szoruló személyek ellátását megkönnyítse a környező segítőszolgálatok, szakmai ellátóhelyszínek felkeresését.

Kiemelt szempontként kezeltük azonban azt a vitathatatlan szükségletet, hogy adott esetben mind a betegek, mind a hozzátartozóknak is szüksége lehet kikapcsolódásra, kulturális programokra, így a szakellátáson felül ezen lehetőségek is a térkép tartalmát gazdagítják. A szolgáltatási térkép az alábbi intézmények és szolgáltatások keresését teszi lehetővé:

- Betegszállító szolgálatok;
- Fogyatékosok nappali intézménye;
- Gyógyászati segédeszköz boltok;
- Gyógyászati segédeszköz kölcsönzők;
- Gyógyszertárak;
- Gyógytorna-szolgáltatók;
- Házi segítségnyújtás;
- Házi orvosi rendelők;
- Idősek klubja;
- Jelzőrendszeres házi segítségnyújtás;
- Kórházak;
- Orvosi ügyeletek;
- Önkormányzatok;
- Támogató szolgálatok.

#### SWOT elemzés

##### *Előnyök*

A szolgáltatási térkép funkció kimerítő, funkcionális részletességgel szolgáltat adatokat az ápolási feladatokat ellátó személyek számára az egyes feladatok jellegének tekintetében. Az otthonápolás és gondozás komoly idő-és energiabefektetést kíván a gondozó személytől, a beteg ápolásának hatékonysága jelentősen javulhat, amennyiben a beszerzendő eszközpark, gyógyszerkészítmények, szakorvosi ellátási helyszínek és további kiemelt jelentőségű ellátók és szolgáltatók helye bármely helyszínen könnyen feltérképezhető. Az ápolást végző személy lakáson kívüli feladatait

könnyebben ütemezheti saját időbeosztásához, amennyiben nem az ellátás helyszínének közvetlen közelében lévő, már ismert helyszíneken kell éppen beszerezni a szükséges elemeket. Akut, előre nem látható események esetében is segítséget nyújthat az oldal szolgáltatáskereső funkciója, amennyiben az ápoló és gondozója nem a lakásban tartózkodnak, ugyanis a felület könnyen átlátható és kezelhető mobil készülékekről is.

A szolgáltatási térképnek a Google Maps szoftver szolgál alapul, így az elérhető szolgáltatásokkal és intézményekkel kapcsolatos aktualitások, valamint maga a térkép is gyakori frissítéseknek köszönhetően jelen időben szolgáltat pontos képet.

A környező helyszíneken elérhető szolgáltatások és intézmények gyors elérése mellett a felhasználónak lehetőség nyílik az aktuális város, település, valamint országos szintű böngészést végezni a leginkább megfelelő ellátópontok megtalálásához.

#### *Hátrányok*

A térkép használata ugyan rutinos felhasználókra nézve könnyűnek ítéltető, ugyanakkor számos esetet láthatunk az otthonápolási szolgálatoknál, ahol az ápoló és az ápoló személy közt nincs jelentős életkori eltérés.

#### *Lehetőségek*

A szolgáltatási térkép menüpont tovább bővíthető a térképkezelés helyes használatát bemutató oktatóvideóval, amennyiben a rendelkezésre álló szakmai segítség írásos formában nem tud megfelelően érthető instrukciókat szolgáltatni az ápoló személy számára.

A térképen jelzett ellátók intézmények helyzetjelölésére kattintva a Google Maps-ben is fellelhető elérhetőségeket találja meg a felhasználó, ugyanakkor ezek nem élnek aktív linkként a szövegbuborékon belül, amennyiben ezekre közvetlenül kattintva érheti el a felhasználó, növekedhet a tájékozódás hatékonysága.

A fejezetben hivatkozott gyakori kérdéseket taglaló rész, melyben a felhasználók más ápolást végző személyek tapasztalatai alapján, illetve konkrét esetekre érkező szakmai vélemények nyomán végezhetik feladataikat, további bővítést igényel.

#### *Veszélyek*

Kifejezett figyelmet szükséges fordítani a részben önellátó személyek esetében, hogy felelősen használják a térkép szolgáltatása lehetőségeit. A mentálisan, illetve mozgásszervrendszeri státuszukban károsodott betegek felvilágosítása az önálló



intézménylátogatással kapcsolatban jelentős kérdés lehet a balesetek, illetve a kiszolgáltatott helyzetek elkerülése végett.

## Jogi tanácsadás

### Megcélzott csoportok

Az otthonápolás és gondozás kapcsán felmerülő jogi háttér és az esetleges járandóságok feltérképezése gyakorta igényel hatalmas energiabefektetést mind az ellátásra szoruló személy, mind a gondozási feladatokat ellátó, laikus hozzátartozók körében. A Webnővér felülete ebben szakmai segítséget nyújt az ellátásban résztvevő személyeknek, hogy a lehetőségek átfogó vizsgálata által az ápoltság rehabilitációja és gondozása a leginkább hatékony formában valósulhasson meg.

Az otthonápolás jogi hátterének alapszintű ismerete, valamint egyéni esetekben részletes vizsgálatának lehetősége mind az ápolásra szoruló személy, mind az ellátásban résztvevő egyének érdekeit szolgálja. A Webnővér.hu jogi szaktanácsadás lehetősége tehát az alábbi célcsoportok szolgálata érdekében valósult meg:

- Otthonápolásra szoruló személyek jogosultságainak és járandóságainak tisztázása, egyéni esetek vizsgálata;
- Otthoni ápolási és gondozási feladatokat ellátó hozzátartozók, illetve egyéb segítséget nyújtó személy jogainak és járandóságainak vizsgálata.

### Mediális elemzés

A jogi tanácsadás menüpont alatt integrált felületet biztosít az oldal a szakértői vélemény kérésére, ebben a pontban Dr. Szász Péter, a Webnővér jogi tanácsadója válaszol a felhasználók jogi természetű problémák és szociális járandóságokkal kapcsolatos kérdéseire.

A weboldal mobilkészüléken is elérhető, azonban szerkezete nagymértékben eltér a különböző eszközökről megnyitott böngészőben. Míg a számítógépen megtekintett felület kezdőlapjának fejlécében megjelenik a jogi tanácsadás menüpont, addig mobil eszközökön kizárólag az oldal aljára görgetéssel érhető el ez az opció. Itt a kérdőjel ikonra kattintva jelenik meg az üzenetküldési lehetőséghez biztosított felület a felhasználók számára.

### Szakmai tartalom leírása

A Webnővér felületén elérhető jogi szaktanácsadás szolgáltatója Dr. Szász Péter jogi szaktanácsadó, egyéni felkeresések keretei között áll rendelkezésére a felhasználók jogi természetű problémáinak megoldásában.



## SWOT elemzés

### *Előnyök*

Az ápolási és gondozási feladatokat ellátó személyeknek, valamint maguknak a gondozottaknak is módjukban áll egyértelműen, megfelelő terjedelemben feltenni kérdéseiket a szociális jog témájában, a szolgáltatás 0/24 elérhető. Az ápolási és gondozási tevékenység komoly időbeli és energetikai terhet ró mind a gondozott, mind az ellátó személy mindennapjaira, így a kapacitások jobb kihasználását eredményezi, ha a jogi kérdések tisztázása végett nem szükségszerű a személyes jelenlét és időráfordítás. A korszerű egészségügyi ellátás kiemelt célja, hogy az otthoni szakápolás keretein belül a beteg otthoni környezetben, személyre szabottan, humánus és szakszerű feltételek mellett essen át a rehabilitáción. Az otthoni betegápolási tevékenységhez kapcsolódó járandóságokról és feltételekről a szociális, illetve egészségbiztosítási törvénykezések rendelkeznek, ezek szakértői véleményen keresztül történő megismerése nagymértékben járul hozzá a beteg állapotának javulásához.

### *Hátrányok*

A Jogi tanácsadás fejezethez egyelőre nem tartozik alapvető betekintésre alkalmas jogi és szociális járandóságokkal kapcsolatos tudnivalókat összefoglaló adatbázis. Mobileszközről megnyitva a jogi tanácsadás funkció elérése nem egyértelmű, érdemes lehet egy kezdőfelületre integrált gyorsabb elérést biztosító ikon elhelyezése.

### *Lehetőségek*

A Jogi tanácsadás menüpont további kiegészítési lehetőségei között felmerülhet a releváns jogi fogalmak és tartalmak, források elérésnek biztosítása közvetlen vagy közvetett módon. A felhasználók számára kiépíthető jogi tudásbázisban a tanácsadáson felül a szervezet külső linkekkel a kompetens szervezetekhez és jogi összefoglalókhoz, fogalomtárral, valamint más, személyek precedensekkel, vagy szakmai interjúkkal járulhat hozzá a könnyebb megértéshez és eligazodáshoz.

### *Veszélyek*

A felhasználókat érintő jogi háttér, valamint a személyes adatok esetleges, nem felügyelt kiszolgáltatása a szaktanácsadáshoz szükséges üzenetekben magában hordozhatja a szenzitív adatok illetéktelen eltulajdonítását. Az ehhez szükséges lépések megtétele, valamint a felhasználók biztosítása a biztonságos kommunikációs csatornáról feltétlenül szükséges.

## Kapcsolódó felületek vizsgálata

### YouTube

A Webnővér.hu portál felületén integrált oktatóvideók elérhetők a honlaphoz kialakított YouTube csatornán egyaránt. A videók önálló keresések, illetve a csatornára történő kereséssel egyaránt elérhetők, elősegítve a szélesebb felhasználói körben történő elérését, a rendelkezésre bocsátott tudásanyag terjesztésének megkönnyítését. A csatorna jelenleg 324 regisztrált feliratkozóval rendelkezik.

A csatorna kezdőlapján a honlapon is elérhető bemutatkozófilm, valamint a szervezet működésének céljait és mérföldköveit bemutató leírás található. A csatornára feltöltött oktatóanyagok lejátszási listákba nem rendezve, egy felületről elérhetők, nézettségi adatok, illetve hozzáadási dátum alapján növekvő vagy csökkenő sorrendben rendezhetők.

A Webnővér YouTube-csatornáján összesen 45 oktatóanyag érhető el, melyek kiemelten az otthonápolási feladatok ellátásának témáját járják körül, magukban foglalva az ápolási feladatok eszköztárának pontos használatát, mobilitást szolgáló eszközök és technikák bemutatását, sebellátást, immobilizált ápoltság személy higiéniai ellátását és táplálását, valamint betegmozgatási és –fektetési módszereket.

A Webnővér YouTube-csatornáján megtalálható oktatófilmek átlagos hossza 1-2 perc, de az ennél részletesebb bemutatást megkívánó betegellátási módszerek és tudnivalók átadása ennél hosszabb oktatóanyagokat is indokoltá tesz, mely 4-7 percesek is lehetnek. A közérthetően, szakápoló és ápoltság bevonásával demonstrált ápoltság feladatok bemutatásában a szervezet a rövid, lényegre törő információátadásra törekedett, ezzel is elősegítve a minél szélesebb körű távoktatás kivitelezését.

Az oktatóanyagok nézettsége igen széles intervallumban mutat változatos képet, a megtekintések száma 500 és 10 000 között változik. Általánosságban elmondható, hogy a műtét utáni állapotok általános ellátása és a fekvőbeteg ápoltságát bemutató feladatokhoz kapcsolódó oktatóanyagok nézettsége kiemelkedő.

A YouTube csatorna névjegyén megadott linkek segítségével a felhasználó elérheti a Webnővér.hu honlapot, a Máltai Szeretetszolgálat honlapját, valamint támogathatja a szervezet tevékenységét az Adományozz.hu felületén.

## Facebook

A Webnővér weboldalhoz tartozó Facebook profil manapság egyértelműen szükséges az oldal és annak szakmai tartalmának széles körben történő megismertetéséhez. A weboldal felületén mindenkor elérhető, jobb oldalra pozícionált Facebook ikon a Webnővér socialmedia felületére vezeti a felhasználót. A weboldalon található, a Facebook-profilra mutató külső linkhez tartozó ikonra kattintva a Webnővér oldal közvetlenül megosztható a felhasználó Facebook-oldalán.

A Webnővér Facebook-profiljának követői létszáma meghaladja az 500 főt. A Magyar Máltai Szeretetszolgálat Webnővér honlapjához kapcsolódó Facebook-profil tájékoztatást nyújt a szervezet közhasznú működéséről, fennállásának mérföldköveiről és céljairól. A profil névjegyében rögzített elérhetőségek több módon teremtenek teret a szervezet és az ápolási feladatokat végző személyek kapcsolatteremtésére. Azon felhasználók, akik első alkalommal a Facebook felületén értesülnek a Webnővér honlap létezéséről, módjukban áll elérni a honlapot, valamint a Webnővér Youtube-csatornáját, illetve e-mailben kontaktust teremteni a szervezet munkatársaival.

A Webnővér.hu-hoz tartozó facebook-felületen az üzemeltető rendszeresen oszt meg a Webnővér oldalon is elérhető, otthonápolás témakörében releváns szakmai tartalmakat. A megosztott bejegyzések főként az oldalon található tudástár szakmai cikkeit hivatott népszerűsíteni az olyan otthonápolási és gondozási feladatokban érintett személyeket, akik gyakrabban látogatják ez a platformot, vagy otthonosabban mozognak a Facebook felületén, mint egy önálló honlapra vonatkozó szokások esetét vizsgálva. A Webnővér Facebook-profilján megosztott irodalom törekszik az otthonápolás és gondozás témakörének kimerítő bemutatására, a megosztott tartalmak változatosan és rendszeresen érintik a gondozás, ápolás, egészséges életmód és táplálkozás, valamint a minőségi időtöltés aspektusait, követve a Webnővér honlap struktúráját.

A Facebook-profil a honlap mellett kiváló platformként szolgál a gondozási és ápolási feladatot ellátó személyeknek szakmai kérdések tisztázására, illetve egyéni esetek és vélemények demonstrálására a hozzászólás szekció használatával. A felhasználóknak privát üzenetben ezen felületen is lehetőség nyílik kapcsolatot teremteni a Magyar Máltai Szeretetszolgálat munkatársaival.

Készült az EFOP-1.12.1-17-2017-00007 számú,  
„A magyarországi szakmai tudás gyarapodásának elősegítése az egészségügy területén  
a Kárpát-medence szomszédos országaival együttműködésben végrehajtott  
egészségfejlesztő programok által” című projekt keretében.

