

Készítette: Dr. Gyóri Péter

DOKUMENTÁCIÓS RENDSZER ÉS ÚTMUTATÓ, A SZOCIÁLIS MUNKA ELJÁRÁSRENDJE





Hajléktalan emberek társadalmi és munkaerő-piaci integrációjának szakmai és módszertani megalapozása
TÁMOP-5.3.2-08/1-2008-0001

Összefogás Közalapítvány

FOGLAK projektiroda

1134 Budapest, Dózsa Gy. út 152.

telefon: (06-1) 238-95-28

Projektiroda: 1084 Budapest, Szentkirályi

u. 22-24., telefon: (06-) 789-62-77

E-mail cím: kmregio@foglakprojekt.hu

Honlap: www.foglakprojekt.hu

Tartalom

A komplex szociális munka legfőbb keretei a hajléktalan-ellátás területén.....	3
Az esetfelelősi munkamódszer bevezetése.....	3
A mentori szerep alkalmazása.....	4
Az esetenedzseri módszer alkalmazása	5
A team munka megszervezése.....	11
Referensi (témafelelősi, szakértői) rendszer kialakítása.....	11
A hajléktalanságból kivezető utak – referensek – szükségleteszek összefüggő rendszere	14
A folyamatok nyomon követhetőségének a biztosítása	18
A célok karbantartása – értékelés – visszajelzés - korrekció	20
A szakmai munka támogatásának megszervezése	21
A programban résztvevő szociális segítők képzése.....	24
Referensek képzése.....	25
Kiegészítés	26
Bevezető a komplex szociális munka eljárásrendjéhez, dokumentációs rendszeréhez	33
(Lehetséges) Eljárásrend az átmeneti szállásokon, éjjeli menedékhelyeken, nappali melegedőkben	37

I.

A KOMPLEX SZOCIÁLIS MUNKA LEGFŐBB KERETEI A HAJLÉKTALAN-ELLÁTÁS TERÜLETÉN

A KOMPLEX SZOCIÁLIS MUNKA LEGFŐBB KERETEI A HAJLÉKTALAN-ELLÁTÁS TERÜLETÉN¹

Az esetfelelősi munkamódszer bevezetése

A komplex, vagy integrált szociális segítség alapja a konkrét, jól szervezett és stabil **esetfelelősi szociális segítő munka**. A hajléktalan-ellátás terén gyakran „üzemszerű” működésre kényszerülünk: amikor egy-egy szociális segítő sok emberrel foglalkozik, de csak egy-egy probléma típusra koncentrálnak (ügyintézés, tanácsadás, lakhatás, foglalkoztatás, intézményi ellátás, intézményi szolgáltatások nyújtása stb.). A szakmai specializálódás is nagyon fontos – erről még lesz szó -, azonban csak olyan környezetben, ahol működik a hagyományos esetvezetés, esetmunka (case work). Az „üzemszerű” működés mellett **minden egyes ügyfélnek** (akivel hosszabb ideig vagyunk kapcsolatban, vagy többféle probléma hordozója) megvan a maga felelős szociális segítője.

Az esetfelelős szociális segítőnél futnak össze a speciális probléma-megoldó lépésekről az információk, ő az a személy, akihez az ügyfél a legkülönbözőbb gondjaival fordulhat. Ő segíti végig az ügyfelet a változás/változtatás útjának egy szakaszán.

Az esetfelelős szociális segítő az, aki az „*első interjú*”-nak nevezett elmélyült beszélgetés, vagy beszélgetés-sorozat keretében megismeri az ügyfél problémáit és azok mögöttes tartalmait, aki megpróbálja értelmezni, elemezni e problémákat, megpróbálja az ügyfelet - szükségletei, problémái alapján - az adekvát, szükség esetén speciális eszközök, szolgáltatások felé terelni.

Eköré épülhet a jól szervezett, komplex, speciális szolgáltatásokat is tartalmazó segítő munka, ezért ahol még nem folyik ilyen, azoknál a szolgáltatóknál az első feladat az esetfelelősi rendszer megszervezése, „hadrendbe állítása”.

*Az esetfelelős **szociális segítő** feladatai a foglalkoztathatósági-foglalkoztatás támogatás*

¹ 2005 és 2009 között dolgoztunk az „Együttes erővel” fejlesztési partnerségen belül a „Munkaerő-piaci reintegráció a hajléktalan-ellátásban” című EQUAL projektben, melynek tapasztalatait a „*Máshogy segíteni. Kézikönyv a speciális hátrányokkal küzdő emberek reintegrációjának támogatásához*” (Összeállította: Dr. Győri Péter) kötetben összegeztük. (Lásd: www.bmszki.hu) A következőkben ezen tapasztalatok alapján próbáljuk megfogalmazni javaslatainkat a TÁMOP 5.3.3. projektjeinek végrehajtói számára.

kapcsán a projekt teljes időszaka alatt:

- *A célcsoport elérése, a programba való toborzása, tájékoztatás, kiválasztás.*
- *Az egyéni fejlesztési terv elkészítése, célok, feladatok, erőforrások meghatározása az ügyfél bevonásával.*
- *Az egyéni fejlesztési megállapodás megkötése és az abban foglaltak folyamatos teljesítése és ellenőrzése.*
- *Támogató szociális munka a támogatott személlyel.*
- *A képzési, munkahelyi beilleszkedés segítése.*
- *Utógondozás.*
- *Nyomon követés az eredmények elérése után, legalább 6 hónapon keresztül. A nyomon követés túlnyúlhat a projektidőszakon. A projektidőszakon túlnyúló szociális munka a projekt támogatásából nem díjazható.*

Mindezen tevékenységek nyomon követhető dokumentálása.

A mentori szerep alkalmazása

Amikor egy sok-sok hátránnyal rendelkező ügyfélnél olyan változást sikerül elérni, mely egész addigi életmódja megváltozását igényli (képzésben való részvétel, munkába állás, önálló lakhatás stb.) ez sokszor folyamatos, intenzív, egyénre szabott, speciális odafigyelést igényel a segítőtől. Előfordulhat – gyakorlatunkban elő is fordult -, hogy ez bizonyos programoknál, program-elemeknél elválik az esetfelelős szociális segítőtől és önálló mentori szerepként fogalmazódik meg. Az is többször előfordul, hogy a „szokásos” intézményi szociális segítség nyújtáshoz utógondozás kapcsolódik, melyet már nem az esetfelelős, hanem valaki más, a mentor, vagy utógondozó végez. Mivel egyes speciális segítési folyamatoknak kialakíthatóak az önálló mentori protokolljai, mindig el kell döntenie, hogy ezeket az esetfelelős szociális segítők, vagy az önálló mentorok alkalmazzák. Mindkettőnek – ha egyáltalán lehetőség van a különválasztásra – megvannak az előnyei és a hátrányai. Önálló mentor esetén kiemelt figyelmet érdemel a mentor és az esetfelelős kapcsolatának, kompetenciáinak, információáramlásának a precíz kialakítása és folyamatos karbantartása.

Az esetmenedzseri módszer alkalmazása²

Különösen olyan esetekben, amikor több felelős szociális munkás, több különböző szervezetben párhuzamosan kell, hogy foglalkozzon egy időben ugyanazzal az ügyféllel (pl. egy éjjeli menedékhelyen, egy nappali melegedőben, a munkaügyi központban stb.) szükség lehet egy esetmenedzser megjelölésére, aki összefogja és koordinálja a többi segítő szakember munkáját ugyanannak az ügyfélnek a segítő folyamatában. Általában az esetfelelős szociális segítő látja el ezeket a feladatokat, de vannak helyzetek, amikor tisztázni kell, hogy „melyik” szociális segítő legyen az esetmenedzser.

Gondoljunk arra, hogy például az ügyfél foglalkoztatási problémáival is foglalkozik egy esetfelelős személy a munkaügyi központban, az anyával és gyerekekkel is foglalkozik egy szociális munkás a CSÁO-ban, az apával is foglalkozik egy esetfelelős szociális munkás a szállón. Részben az ő munkájukat fogja, összekoordinálja az esetmenedzser.

Feladatai:

- Felméri és rendszerezi az ügyfél szükségleteit
- Felméri és rendszerezi az elérhető informális és formális erőforrásokat, környezeti feltételeket, a helyzetjavítás során számítása jöhető megoldási módokat, a – széles értelemben vett – támogatási lehetőségeket (foglalkoztatási, egészségügyi, képzési, jövedelmi, lakhatási, mentális stb., stb.)
- Az ügyféllel közösen kialakítja a helyzetjavuláshoz vezető út tervét, a megteendő lépések tervezett menetét („a problémamegoldás egyéni terve”)
- Megtervezi és megszervezi a tervzetnek megfelelő, elérhető szolgáltatásokhoz történő konkrét hozzáférés lehetőségét („a szolgáltatás-igénybevétel terve”)
- „Együttműködési” megállapodást köt az ügyféllel a problémamegoldás folyamatára (annak egyes szakaszaira), lépéseire vonatkozóan
- Az együttműködési megállapodásnak tartalmaznia kell a megállapodás célját, tartalmát, az együttműködés pontos eljárásait, szabályait.
- Az együttműködési megállapodásnak megfelelően rendszeresen kapcsolatot tart az ügyféllel, ellenőrzi a megtett lépéseket, értékeli ezek eredményességét, szükség esetén az ügyféllel közösen módosítja a „problémamegoldás tervét”, illetve az együttműködési megállapodást

² Győri Péter: Az esetmenedzser. A hatékony szervezetközi és szektorközi együttműködés egyik technikája

- Aktív kapcsolatot tart az igénybe vett szolgáltatókkal az ügyfél megfelelő színvonalú szolgáltatáshoz jutása érdekében
- Szükség esetén intézményközi (team-közi) szakértői konzultációt („esetkonferenciát”) szervez, illetve részt vesz a szervezetközi team megbeszéléseken
- Meghatározott időszakonként (szükség esetén ezen közben is) értékelő jelentést készít a szolgáltatásvásárló (szervezet) számára az igények, kapacitások, minőségi tapasztalatok összegzésével
- Javaslatokat tesz a különböző szolgáltatások koordinált működtetési lehetőségeire vonatkozóan
- Vezeti a megtett lépésekre vonatkozó dokumentációt (ügyfelenként és elvégzett munkatípusonként)
- Részt vesz az igénybe vett szolgáltatók közötti ügyfél-információs rendszer működtetésében
- Közreműködik az esetmenedzseri munkára irányuló monitorozási eljárásban
- Részt vesz az esetmenedzserek továbbképzési, fejlesztési folyamatában

Az esetfelelős közben - problémamegoldó munkája során - a következő lépéseket teszi:

- Probléma feltárása (első interjú(k))
- Diagnózis: probléma pontos leírása, összetevők, támogató, korlátozó (gátló) tényezők, fejlesztendő területek meghatározása, (fizikai, egészség állapot, környezeti kapcsolatai, képességek, készségek, motivációk, ösztönzők)
- Analízis: probléma felosztása összetevőkre (problémafa),
- Szintézis: a probléma integrálása, komplex szolgáltatás nyújtása

Láthatóan: az esetfelelős problémamegoldó munka legfőbb lépései és az esetmenedzseri munka egyes lépései átfedik egymást. Részben emiatt is, részben persze kapacitási okok miatt is gyakran az esetfelelős munkatársnak kell ellátnia az esetmenedzseri feladatokat is.

Az esetmenedzsernek is képesnek kell lennie az esetfelelős munka egyes fontos részeinek elvégzésére. Ezek, az előzőekben leírtaknak megfelelően: a probléma feltárása, diagnózis, analízis és szintézis. E munkamenet biztosíthatja, hogy az esetmenedzser és az ügyfél közösen kialakítják a teljesíthető célokat, a célok eléréséért megteendő lépéseket.

Előfordulhat olyan munkaszervezési, szervezeti megoldás is, amikor az egyes problématerületekre vonatkozóan „specializálódott” esetfelelős munkatársak végzik ezt a munkát. Ilyenkor az esetmenedzsernél futnak össze az így kapott információk és ő fogja össze a szükséges és megteendő lépések teljes folyamatát.

Az ügyfelek problémái sokszor egymásból következnek, egymásra hatnak, nem ritkán bonyolult összefüggésrendszert alkotnak. Ilyenkor a csupán egy-egy részterületre irányuló segítség eredményessége, hatékonysága igen alacsony lesz. Az ügyfél ugyan megkap többféle segítséget, szociális, foglalkoztatási stb. szolgáltatások által nyújtott támogatásokat, s mindennek mégsem látjuk tényleges eredményét az ügyfél helyzetének javulásában. Pusztán azért, mert a sok párhuzamosan nyújtott segítséget senki nem rendezte a problémák szerkezetének megfelelő rendszerbe, nem rendezte „sorba”, mikor, melyik lépés kövesse a másikat, mikor melyik szolgáltatás kapjon prioritást, melynek eredményessége után érdemes nyújtani a következő szolgáltatást. Ezt a feladatot láthatja el az esetmenedzser (vagy kapacitáshiány esetén ezt az esetmenedzseri feladatot is el kell látnia valamelyik esetfelelősnek). Ilyenkor az esetmenedzser feladata, hogy az egymás utáni szolgáltatásokat az anamnézist követően megtervezzék és összehangolja.

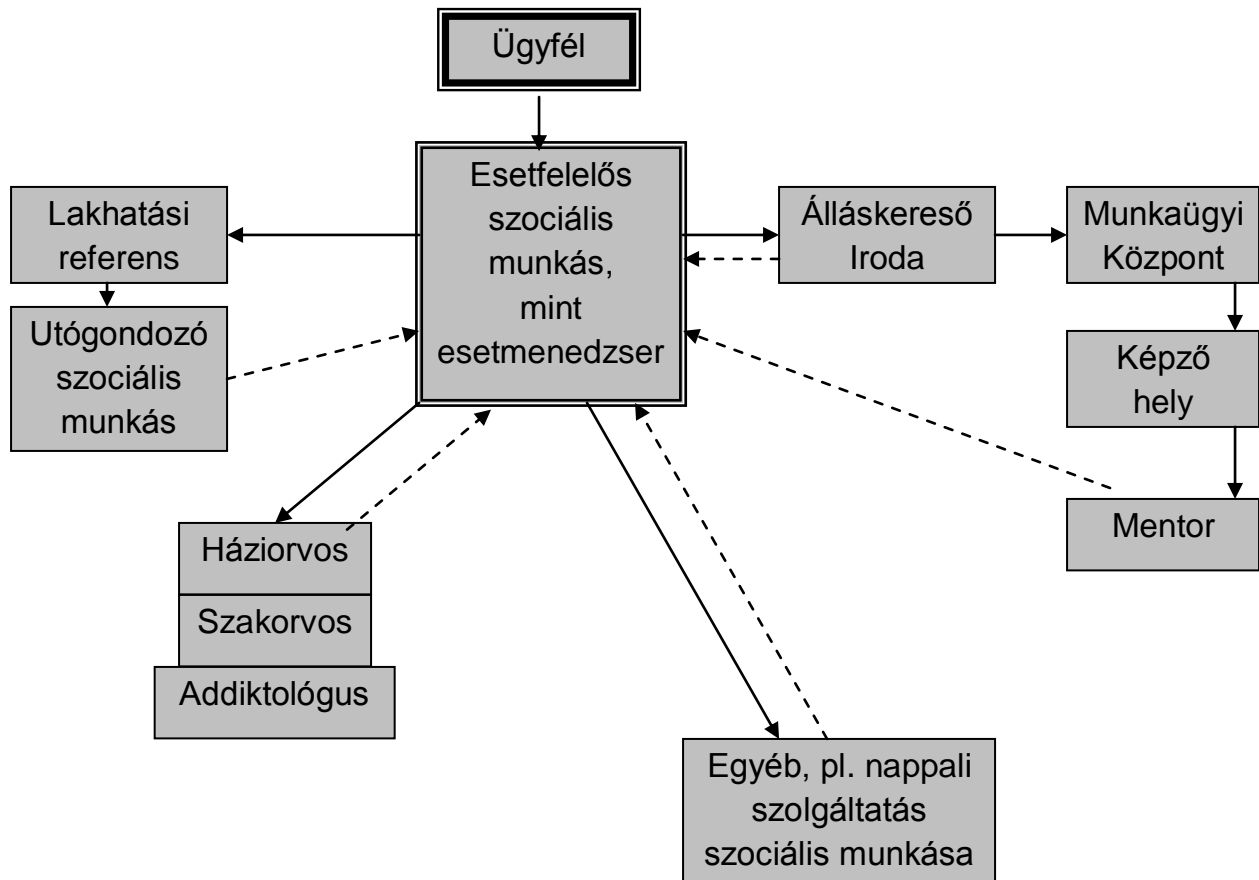
Az egymás utáni szolgáltatások megtervezéséhez és összehangolásához az esetmenedzsernek kapcsolatban kell állnia az eset kapcsán érintett szervezetekkel, képesnek kell lennie a különböző szolgáltatók közötti munkakapcsolat megszervezésére, arra, hogy meghatározzák a szükséges szolgáltatások körét, és elkerüljék a párhuzamos szolgáltatásnyújtást. Vagyis az esetmenedzseri feladatok nem végezhetőek el az ügyfél és környezete, a feltárható erőforrások, támogató és egyéb szervezeti hálózatok, lehetőségek alapos ismerete nélkül.

Az esetmenedzsernek ismernie kell, a problémamegoldó lépések megtervezése során alkalmaznia kell, a tanácsadás, a megállapodások megkötése során felvilágosítást kell nyújtania arról, hogy

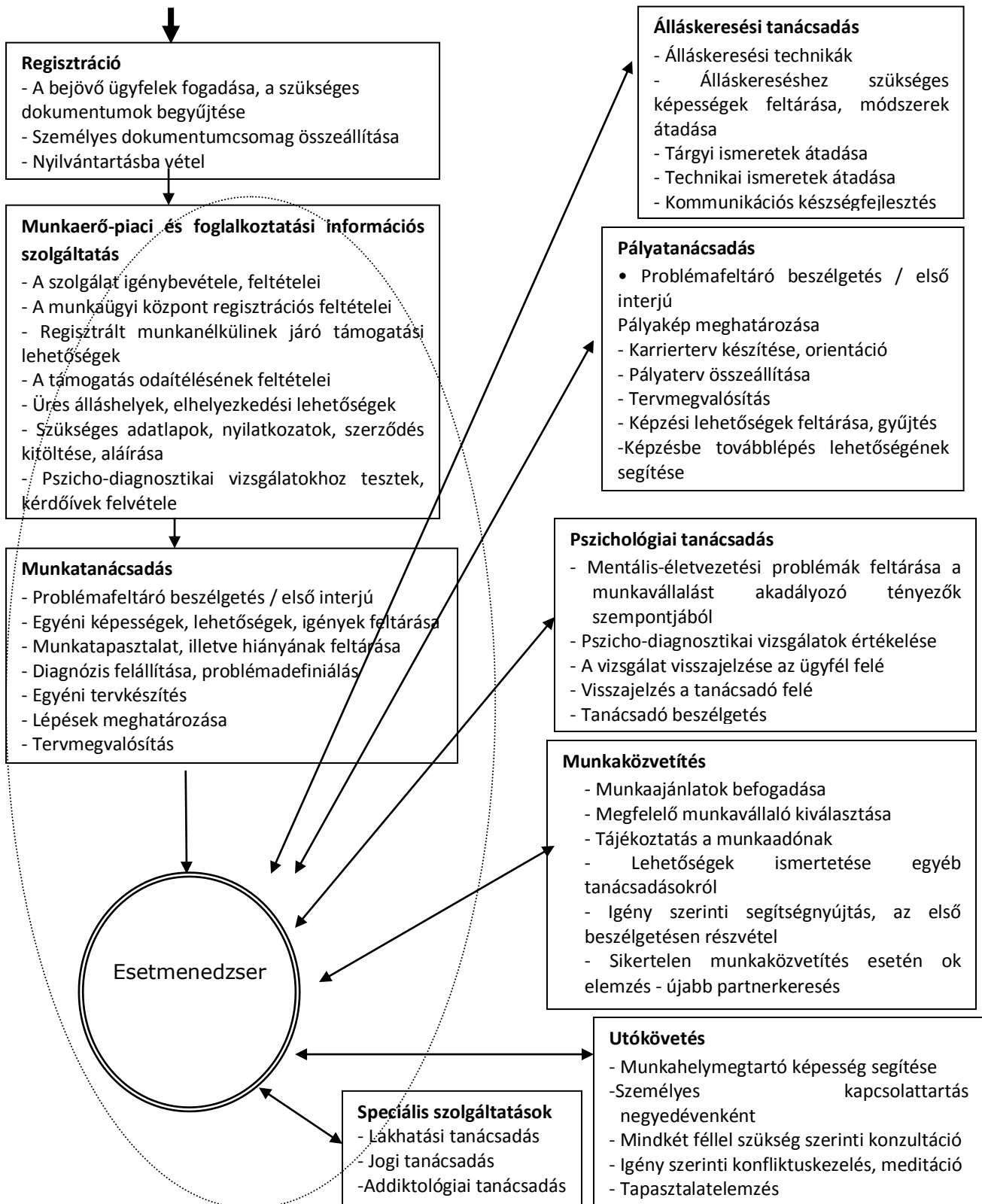
- milyen ellátáshoz, támogatáshoz lehet hozzáférni, az azokra rászorulóknak,
- melyek az egyes szervezetek által biztosított konkrét támogatások, szolgáltatások,
- milyen, egymástól eltérő jogosultsági kritériumok alapján vehetőek igénybe ezek.

A szolgáltatói kapacitások naprakész követése, a szolgáltatások fejlesztése érdekében ki kell építeni a megfelelő szervezetközi kapcsolati hálókat is, ez azonban már inkább szolgáltatásmenedzseri feladat.

**Az esetmenedzseri kapcsolat-rendszer egyszerű sémája
egy hazai hajléktalanellátó szervezet példáján**



Egy szociális szervezet keretében végzett munkaerő-piaci szolgáltatás egyes elemei és az esetmenedzser



A team munka megszervezése

Az esetkezelő szociális segítség elengedhetetlen eszköztárához tartozik az ún. team munka megszervezése. Jól megszervezett támogató team munka nélkül hatékony szociális segítő munkát végezni hosszú távon nem lehet. A team ülés elsőrendű feladata a végzett szociális segítő munka támogatása.³ E támogatás formái:

- esetmegbeszélés, vagy „konzílium” az ügyfelekkel végzett bonyolult segítő munkáról
- a segítség lehetőségeire irányuló információcsere
- kontroll és támogatás az esetfelelős szociális segítség során
- egyfajta csoportos, belső szupervízió biztosítása
- az új eljárások, segítő eszközök megismerése
- a szociális segítő kolléga lelki-mentális támogatása
- a közös normák, értékek fokozatos felépítése, kialakítása
-

Ahol ez hiányzik, ott sérülhet az egyes szociális segítők személyisége is, de sérül a kiegyensúlyozott, magas színvonalú szociális segítség követelménye is.

Referensi (témafelelősi, szakértői) rendszer kialakítása

A különböző szociális intézményekben dolgozó szociális segítők ismeretei, információi általában egy-egy konkrét részterületre vonatkoznak (általában arra a területre, amelyre az intézmény, vagy részleg specializálódott), s nem rendelkeznek elegendő információkkal a szakterületükön kívül. Ez ugyan elősegíti az adott területen végzett segítő munkát, azonban az ezen kívüli lehetőségeket kevésbé ismerik, ezért komplex segítséget egyszerűen nem tudnak megfelelő hatékonysággal nyújtani. Ügyfelek problémáinak egy részét ugyan kezelni tudják, azonban – részben éppen az információhiány miatt – számos segítségforrást, lehetőséget nem használnak ki. A komplexitás és a specializálódás megoldhatatlannak tűnő ellentmondását oldhatja fel az ún. **referensi (témafelelősi, szakértői) rendszer** kialakítása. E rendszeren belül a referensek próbálják meg összegyűjteni, rendszerezni, és továbbítani az egy-egy területre vonatkozó ismereteket, problémákat, és az

³ Egy-egy team ülés nem azonos az adott szolgáltatásnál dolgozók rendszeres (pl. hetenkénti) munkaértekezletével – bár természetesen erre is szükség van.

információáramlás révén elősegíthetik a szociális segítők és az ügyfelek megfelelő információkhoz történő hozzájutását.

Egyik szociális segítő, esetfelelős sem érthet mindenhez ugyanolyan jól, képességei, készségei nem határtalanok, információgyűjtési lehetőségei sem végtelenek. Magas színvonalú, komplex segítő munkára huzamosabb ideig egy-egy szociális segítő önmagában nem lehet képes. Ha viszont vannak olyan kollégák, akik egy-egy területen jártasabbak, annak a területnek specialistái, abban a témakörben „elsők az egyenlők közt”, akkor a többiek közvetlenül fordulhatnak hozzá, s speciális ismereteikkel, tudásukkal, tapasztalataikkal segíteni tudnak a többieknek is. A referensi (témafelelősi, szakértői) rendszer kialakítása tehát a „következő lépcsőfok”, melynek megszervezését szükségesnek tartjuk az esetfelelősi szociális segítség támogatásához.

Ennek csak első lépése, hogy egy-egy speciális területhez a teamen belül megtaláljuk a legmegfelelőbb embert. A referenseket, témafelelősöket „fel kell építeni”, nem csak csoportdinamikailag (elfogadják a többiek és ő is képes legyen a kollegiális segítségre), hanem ismeretekben, tudásban, információgyűjtésben, speciális tapasztalatszerzésben.

A foglalkoztatási referens feladatai a foglalkoztathatóság és a foglalkoztatás fejlesztése kapcsán a projekt teljes időszaka alatt:

- *Kapcsolattartás és együttműködés a projektbe bevont személy számára erőforrással rendelkező szervezetek között (szociális intézmények, ÁFSZ, képző intézmény, polgármesteri hivatal, egyéb szervezetek).*
- *Együttműködés a rehabilitációs járadékban részesülők esetében az ügyfél mentorával.*
- *Részvétel az egyéni fejlesztési megállapodás értékelésében.*
- *Képzési, foglalkoztatási lehetőségek felkutatása, a képző intézményekkel, munkaadókkal való kapcsolattartás.*
- *Munkaszerződés megkötésének segítése.*
- *Együttműködés a projekt többi foglalkoztatási referensével.*

A lakhatási referens feladatköre:

A lakhatási referens, az a speciális tudásanyaggal rendelkező szociális munkás, aki egy adott intézményben összefogja és koordinálja az ügyfelek támogatott lakhatásba történő költözését irányító szociális munkások munkáját.

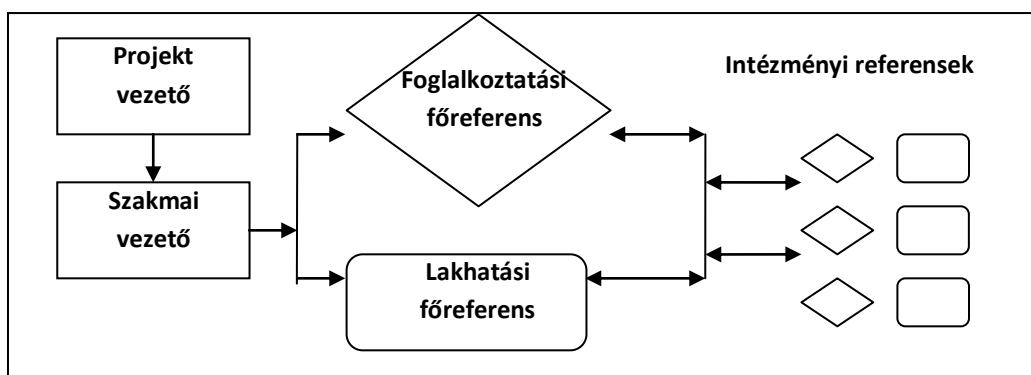
- Kapcsolatot tart az intézményben dolgozó szociális munkásokkal, naprakész információkkal rendelkezik a programmal kapcsolatban, ezeket rendszeresen átadja a kollégáinak.
- Kapcsolatot tart az intézmény vezetőjével, rendszeresen tájékoztatja a program eredményeiről.
- Az intézményi referens kapcsolatot tart a főreferenssel, részt vesz a programot érintő megbeszéléseken.
- Szakmai fórumokon képviseli az adott intézményt.

A TÁMOP 5.3.3. projekt feltételrendszere szerint a foglalkoztatási-lakhatási referens esetében minimum elvárás:

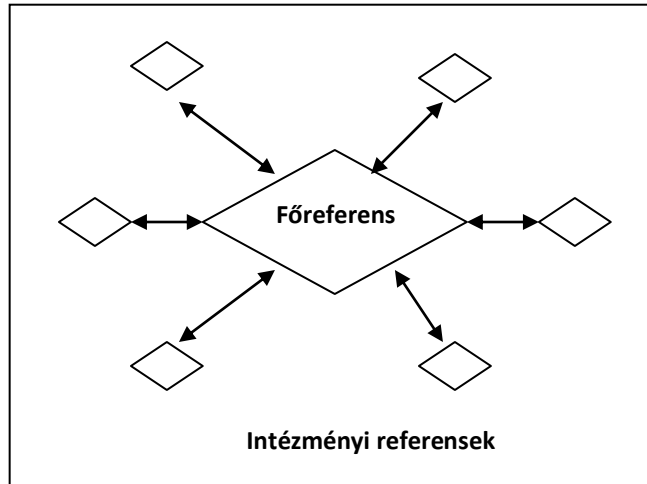
- ✓ felsőfokú szociális alapképzés
- ✓ minimum 2 év szociális területen egyéni esetkezelésben szerzett szakmai tapasztalat

Referensi hálózat kiépítése

Nagyobb szervezetek esetében, ahol például több telephelyen is folyik a munka, vagy többféle szolgáltatást is nyújt a szervezet, vagy egészen pontosan: ahol több team is működik, ott szükség lehet több team esetében is egy-egy referens, témafelelős működésére. Ilyenkor a referensek összefogására érdemes egyfajta referensi hálózatot működtetni.



De ugyanilyen hálózati működés válik szükségessé akkor is, amikor több, egymástól független szervezet próbál meg közösen egy-egy programot végrehajtani. Egy-egy referenci (szakértői, témafelelősi) hálózat létrehozásának első lépése a „főreferensek” kiválasztása. Kiválasztásuknál fő szempont lehet, olyan szociális segítők kiválasztása, akik már több éve az adott témakörrel foglalkoznak, az adott területen megfelelő tapasztalatokkal, széleskörű ismeretekkel rendelkeznek. Ezután, vagy ezzel párhuzamosan következhet az intézményi referensek kiválasztása, részben hasonló szempontok alapján.



A hajléktalanságból kivezető utak – referensek – szükségleteszek összefüggő rendszere

A különböző intézményekben dolgozó szociális segítők nap, mint nap szembesülnek azzal, hogy ügyfeleik problémái sok forrásból származnak, egy-egy ügyfél több területen is segítségre szorul. A komplex segítség nyújtásra nem azért van szükség, mert ez a divat, ez az elvárás, hanem azért, mert egy-egy ember problémái is komplexen jelentkeznek.

Tudjuk, hogy a hajléktalan emberek problémája messze nem korlátozható csupán a lakhatásra. Ezért problémamegoldásuk sem korlátozódhat pusztán a szállásnyújtásra.

Legfőbb probléma-csomópontok azonosítása

Ha például négy nagyobb krízisterületet azonosítunk (ezek száma körülményektől függően lehet kevesebb is, több is), melyek ügyfeleink útját nagyban meghatározhatják – mind a hajléktalanná váláskor, mind az abban maradáskor, mind az e helyzetből való kikerüléskor –, akkor érdemes e területekre fókuszálva egyfajta komplex eszközt kifejleszteni, mely segítheti munkánkat.

Saját gyakorlatunk szerint e négy nagyobb problématerület:

- a lakhatás,
- a foglalkoztatás (képzettség),
- a függőség és
- a rendszeres ápolásra-gondozásra szorulás.

Ezek részben azok a (nagy) területek, melyek krízisei, hiányai a hajléktalan állapothoz vezethetnek, részben ezeken a területeken megtett lépések vezethetik ki az érintett embert a hajléktalan, vagy krízis állapotából. (A mentális, pszichés, egészség-betegség állapotokat – sajnos – olyanoknak tekintjük, mely területeken minden hajléktalanná vált ember esetében segítő lépéseket kell tennünk.)

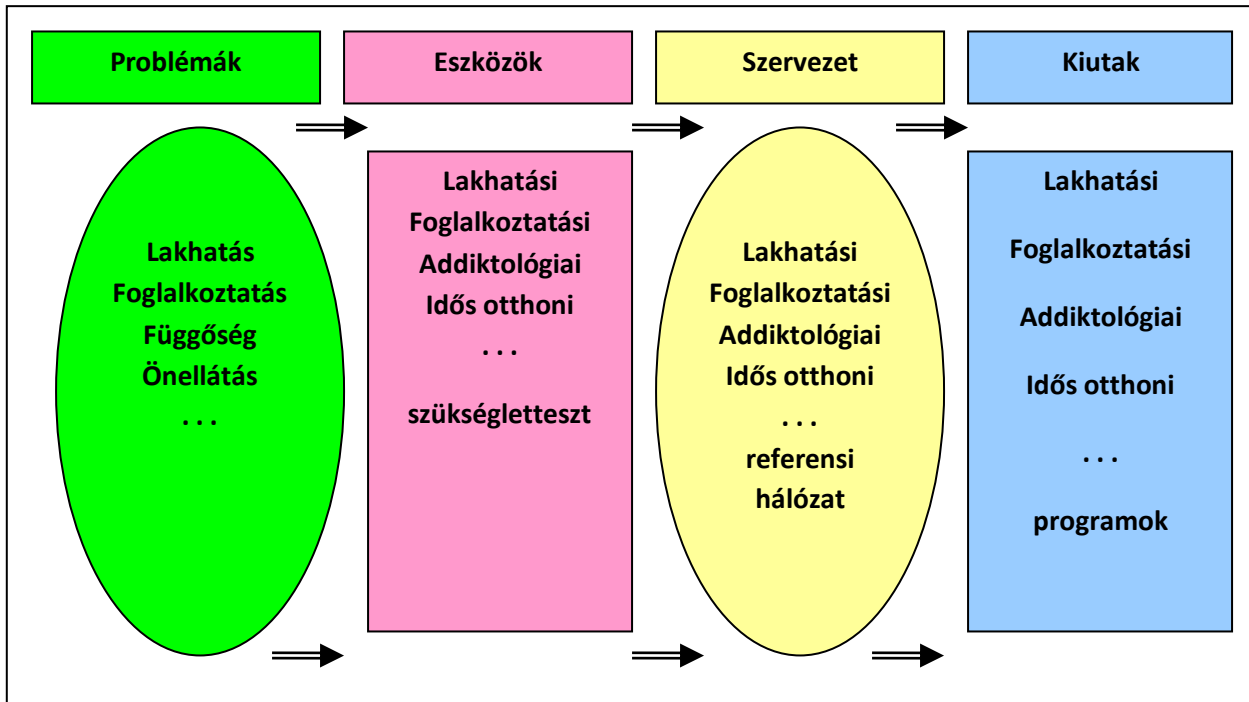
Szükséglettesztek kialakítása

E probléma-csomópontok feltérképezésére érdemes külön ún. „szükséglettesztek” bevezetni, amelyek egyfajta tematikát adtak a probléma-megoldáshoz: segítségükkel egymástól külön választva mégis egy rendszerbe lehet helyezni a problémákat. Ezzel segíthetjük az esetvezetés folyamatában a szükségletfelmérést, az ennek megfelelő egyéni programok kialakítását.

Témafelelősök

Ugyanezekhez a (nagy) területekhez kapcsolódik a témafelelősök, referensek rendszere: annak érdekében, hogy ezek a kivezető utak programszerűen (lakhatási program, foglalkoztatási (képzési) program, addiktológiai program stb.) felépüljenek, illetve annak érdekében, hogy minél szakszerűbben, hatékonyabban tudjunk segíteni ügyfeleinknek abban, hogy ezeken a kivezető utakon végighaladhassanak.

Vagyis a probléma-azonosításnak, a probléma-azonosító eszközöknek, megoldásoknak (ezek dokumentációs megoldásainak) és a szervezeti megoldásoknak egy egységes, összehangolt rendszert kell alkotniuk.



Az intézményközi, vagy kibővített team munka megszervezése

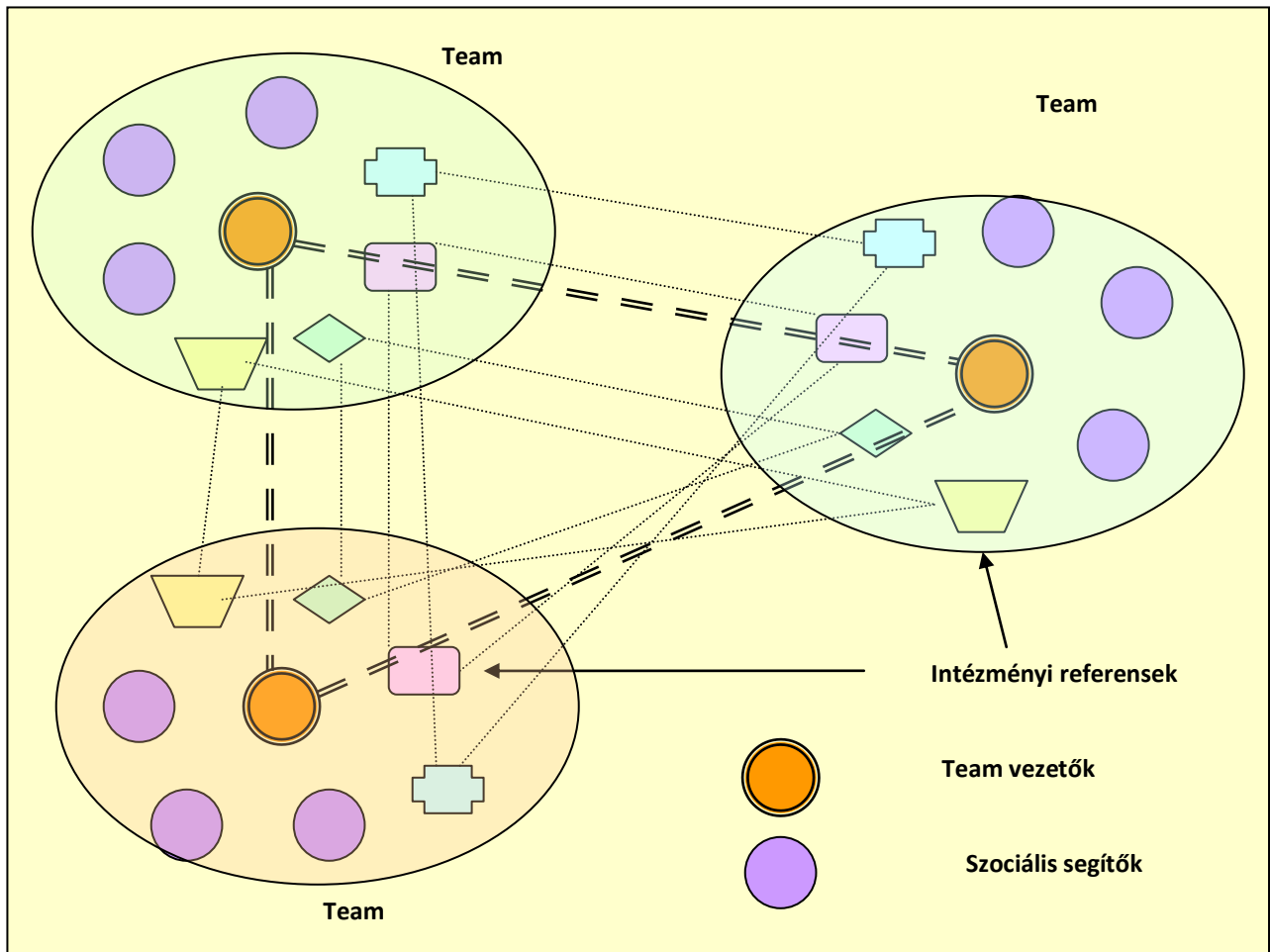
A speciális problémákkal foglalkozó szociális segítők (témafelelősök, referensek) körében elengedhetetlen a folyamatos, team-szerű szakmai műhelyek megszervezése és működtetése. Ezek a megbeszélések/műhelyek nélkülözhetetlen eszközei, „terepei” az élő tapasztalat-cserének, a naprakész információáramlásnak, az adott területre vonatkozó új eljárások, eszközök megismerésének, a hasonló helyzetek, elakadások megbeszélésének, a „jó gyakorlatok”, a használható praktikák kicserélésének.

Az ilyen intézményközi team alkalom arra is, hogy szóba kerülhessenek azok a kérdések, melyek a munkahelyi teamen háttérben maradnak, a kívánt terjedelemben, mélységben már nem lennének átbeszélhetőek. Mivel egy-egy speciális terület önmagában is sajátos eszközök, szolgáltatások ismeretét igényli, azért ezek az intézményközi teamek szolgálhatják az ezekhez illeszkedő közös normák, eljárások, készségek és attitűdök elsajátítását, közös felépítését is.

Az eredményorientált, több szervezetre kiterjedő programok is koordinálást igényelnek, ilyenkor szükséges egyfajta közös „standard” kialakítása, az előrehaladás közös nyomon

követése, a korrekciók közös megtétele. Ezekben az esetekben a külső teamek a folyamatos támogató monitorozás terepeként is működhhetnek.

Ahogy a külső teamekre is – szükség és lehetőség esetén – meg lehet hívni alkalmanként a téma speciális szakértőit, úgy a „rendes” teamek működését is erősíti, ha alkalmanként egy-egy külső szakember járul hozzá a team munkájához. Az ilyen kibővített teamek szervezésének lehetősége azonban ennél jóval gazdagabb. Például foglalkoztatási programok esetében kívánatos a foglalkoztatással foglalkozó specialisták, a munkaügyi központok munkatársainak rendszerszerű „meghívása” azokra a team ülésekre, ahol az ilyen kérdéseket beszélnek meg a szociális segítők, vagy éppen azoknak az ügyfeleknek a segítő folyamatát tekintik át, akik egyben ezen munkaügyi szervezetek ügyfelei is.



A folyamatok nyomon követhetőségének a biztosítása

Annak érdekében, hogy a szolgáltatások igénybe vevői megbízható, kalkulálható, áttekinthető és szakszerű segítségnyújtásban részesüljenek sokszor változtatni kell az addigi működési módon, az addiginál hatékonyabbá, átláthatóbbá kell tenni az intézményben folyó munkát. Ugyanezt a követelményt állítja a szervezetekkel szemben több új pályázati, projekt-támogatási program is. A folyamat első lépéseként ki kell dolgozni az intézményben követendő **szociális segítség eljárás rendjét**, illetve az ennek megfelelő **dokumentációs és információ-áramlási rendszert**.

A dokumentációs rendszer kidolgozásának az ellátás különböző területein folyó szociális segítség megerősítése, szervezetségének javítása, színvonalának fokozatos emelése, célirányosabbá tétele a fő célja.

A szociális segítség standardjainak kialakítása, rögzítése révén – szemben azzal az elterjedt nézettel, hogy ez valamiféle ellenőrzési eszköz lenne - a szociális segítők stabil támpontokat kaphatnak az esetkezeléshez. A rendszer bevezetésével követhetőbbé válik a szociális segítség folyamata: nem csak a szociális segítők tevékenységét, hanem ügyfeleik fontosabb lépéseit, helyzetük változását is rögzíteni lehet. Ezáltal az ügyfelekkel való kapcsolattartás is egyenrangúbbá, áttekinthetőbbé válik.

Tapasztalataink szerint az „egyenszilárdságú”, „minimálisan elvárható” segítségnyújtás kereteit jól szolgálja, ha egy-egy szolgáltató kialakítja a maga segítségnyújtási folyamatának megfelelő dokumentációs és eljárásrendet. Nagyon sok esetben az így kialakított dokumentációs és eljárásrend támasztékot nyújt az egyes szociális segítők részére, mi az, amit biztosan meg kell kérdeznie, mi az a „menetrend”, melyet többnyire követnie kell egy-egy konkrét segítő folyamat során.

Különösen így van ez akkor, amikor teret engedünk a sajátos igények, szükségletek, problémák előbukkanásának és ezeken segíteni is próbálunk. Ehhez speciális „szükséglettesztekkel” kell rendelkezünk, melyeknek lehetnek olyan részei, amiket mindenkitől megkérdezzük, s olyan részei, amelyek csak akkor merülnek fel, ha abban az irányban speciális segítő folyamatot kell elindítanunk. Vagyis a komplex segítségnyújtásnak meg kell tudnunk szerkeszteni az illeszkedő eszközenszerét is.

Ha az esetvezetés folyamatába több speciális szolgáltatás igénybe vételét is bekapcsoljuk, akkor - a problémák komplexitását mintázó - bonyolult segítő folyamat nyomon követhetősége, átláthatósága is újszerű dokumentációs és eljárásrendet igényel. (Nehezen kerülhető el, hogy ennek egy részét ne rögzítsük elektronikusan, s ne tegyük könnyebbé az ügyfelek életét is bizonyos - az adatvédelemre is figyelmező - információáramlással.)

A célok karbantartása – értékelés – visszajelzés - korrekció

Az esetfelelősi rendszer megszervezése, a team munka rendszerbe állítása, a témafelelősi munkamegosztási rend kialakítása, a külső teamek és kibővített teamek működtetése és az ezeket kiszolgáló dokumentációs és eljárásrendek bevezetése **csak akkor állhat össze egy rendszerré és tartható fenn hosszabb távon, ha tudjuk, hogy mindennek együttvéve mi a célja, értelme.** Amikor azt mondjuk, hogy mindennek a célja a „komplex” segítségnyújtás, akkor nem csak túl általánosan fogalmazunk, de össze is tévesztjük a célt az eszközzel. Ezek valójában nem célok, pusztán eszközök, még ha nélkülözhetetlen, s nehezen kialakítható és fenntartható eszközök is.

A cél a társadalom fősodrából kiszorultak, kiilleszkedettek (re)integrációja, visszailleszkedésük elősegítése. E nagyon általános cél megvalósításának fontos közbenő eszköze lehet - már ahol egyáltalán lehet - a munkaerő-piacra történő visszasegítés. Azonban ez sem lehet öncél, valójában ez is „csak” egy eszköz.

Tényleges célunk az lehet, hogy az érintettek, az arra „rászoruló” egyéni boldogulását elősegítsük, képessé tegyük őket, hogy – amennyire csak lehetséges, akár korlátozottan is – önerejükben úgy-ahogy boldoguljanak.

Ha szociális munkánk fókuszában ez áll, akkor jobban megértjük, miért van szükség „komplex” megközelítésre (elősegítve a foglalkoztatási, lakhatási, mentális, kapcsolati krízisek kiegyensúlyozott megoldását), miért van szükség az említett szervezeti, szervezési megoldásokra.

A célok karbantartása nem is olyan magától értetődő dolog. Időről-időre szükség van eszközeink, működésünk felülvizsgálatára abból a szempontból, hogy vajon világos célok mentén dolgozunk-e még, ezeket szolgálják-e kialakított eszközeink, munkarendünk? Ehhez értékelnünk kell tudni saját tevékenységünket, ki kell alakítanunk az értékeléshez szükséges visszajelzés formáit, meg kell tudnunk szervezni a szükséges korrekciók eljárásrendjét.

Ez a tanulási-javítási folyamat is szervezést igényel. Magában az esetkezelési munka folyamatában is – jó esetben – ezt a logikát követjük: az ügyféllel együtt célokat tűzünk ki, azokat rögzítjük, megbeszéljük, mikor térünk vissza a kitűzött célok értékelésére, az

értékelés során visszajelezzük, mi sikerült, mi nem, miben voltunk gyengék-erősek, ha kell, akkor korrigáljuk céljainkat, eszközeinket és így tovább. Hasonlóan – csak más eszközöket igénylően – folyik a célok-eszközök karbantartása az esetkezelésen kívül is.

Ennek egyik legfontosabb terepe a team ülések (a külső teameket is ideértve). Azonban a folyamatos (hetenkénti) team ülések rendjébe érdemes beiktatni olyan megbeszéléseket is (pl. félévente, de minimum évente), amikor összegezzük intézményi, szolgáltatási (vagy projekt) szinten az elért eredményeket. Szembe nézünk azzal, mit mutat saját dokumentációs rendszerünk (ez a tükör nem mindig ugyanazt a képet mutatja, mint amilyenek mi érezzük a dolgokat), elemezzük gyengeségeinket, végiggondoljuk eszközeink, eljárásaink alkalmasságát céljaink tükrében is és kialakítjuk a szükséges korrekciókat.

Az intézményi, szolgáltatási szintű visszacsatolás, értékelés mellett nagyon fontos az egyes segítő dolgozók konkrét munkájának az értékelése is. Ennek az értékelésnek mindig támogatónak, fejlesztőnek kell lennie és egyben kiszámíthatónak. Kiszámíthatónak abban az értelemben, hogy a segítő tudja, hogy mikor számíthat arra, hogy őt és csak őt meghallgatják, feltárhatja gondjait, megakadásait és kiszámíthatónak abban az értelemben is, hogy a segítő számíthat a személyes visszacsatolás, értékelés őszinte, pozitív, támogató jellegére (s nem másra).

Ha jól építjük fel intézményünkben a visszacsatolás több rétegű eljárásait, ez jelentősen megerősítheti az egyes dolgozók önbizalmát, a közös normákat, szolgáltatásaink hatékonyságát.

A SZAKMAI MUNKA TÁMOGATÁSÁNAK MEGSZERVEZÉSE

A szervezeti formák kialakítása fontos kerete a jól szervezett szociális segítségnek. Először meg kell szerkeszteni az alapokat (esetvezetés, team munka, teamen belüli munkamegosztás, specialisták, külső teamek, visszacsatolás és értékelés rendje, ezeknek megfelelő dokumentációs és eljárásrendek, információáramlás), ezekre az alapokra épülhetnek a hatékony lakhatási, foglalkoztatási, képzési programok.

A szervezeti formák, keretek azonban mit sem érnek, ha nem tudjuk ezeket megtölteni tartalommal. Márpedig tartalommal szinte kizárólag a szociális segítőök tölthetik meg e

kereteket, az ő motivációik, készségeik, képességeik, szívós munkájuk, kitartásuk, kreatív gyakorlati praktikáik nélkül a legszebb és legjobb forma, szerkezet, vagy szervezet is csak üres formalitás marad. Ezért kulcs fontosságú mindezek - a szociális segítők motivációinak, készségeinek és képességeinek - folyamatos és tudatos kialakítása, karbantartása és fejlesztése.

A tényleges komplex segítségnyújtás kialakításának, vagy egy-egy projekt megvalósításának a sikeressége szempontjából alapvető fontosságú a terepen dolgozók - szociális segítők, referensek - partnerré tétele, aktivizálása, hogy magukénak érezzék a programot, elköteleződjenek a kitűzött szakmai célok iránt. Egy újfajta működésmód, szemléletmód elterjesztése csak úgy lehetséges, ha a résztvevők megértik, hogy a változásoknak, újdonságoknak mi a célja, hogy azok alkalmazásával milyen eredményeket lehet elérni.

Ezért szükség van olyan belső képzésekre, megbeszélésekre, melyek célja az újonnan bevezettet működésmód, a kitűzött célok egyértelművé tétele. Szükség van arra is, hogy a szociális segítők a képzéseken kapott megfelelő ismeretek, újfajta eszközök birtokában hatékonyan tudják használni a kialakított új szervezeti rendszert. Jól megfigyelhető volt az eddigi ilyen típusú programok során, hogy az új megközelítésű segítségi modellek újfajta hozzáállást követelnek. Az addigi passzív, a hajléktalan-ellátásban főként a szállásnyújtásra koncentráló ellátás egy dinamikus, eredményorientált rendszerré alakult át. A szakemberek mindennapi munkájába be kellett épülnie ennek az újfajta szemléletmódnak. A képzések egyben terepet biztosíthatnak az addigi működési mód folyamatos értékelésére, a tapasztalatok visszacsatolására, ez lehetővé teszi az időközben felmerülő problémákra való reagálást, a változtatást a hatékonyabb működés érdekében.

A képzések alkalmával - a tapasztalatok közös feldolgozása, megvitatása által - lehetőség nyílik arra, hogy a különböző teamek tagjai megismerjék egymás munkáját, szakmai elképzeléseit, jó gyakorlatait. Ez megfelelő alapot jelenthet a team-közi együttműködések kialakításához, illetve elősegítheti a pozitív informális kapcsolatok kialakulását, erősödését. A képzéseken a teamek tagjai a megszokottól eltérő helyzetben fejthetik ki véleményüket. Ez lehetőséget teremt számukra, hogy saját teamjük keretei közül kilépve más dimenziókban is gondolkozzanak, más szemszögből vizsgálják meg saját szakmai munkájukat, intézményük működését.

Ezek a folyamatok, eredmények megalapozhatják azt is, hogy a kialakított működési mód - az egy-egy projekt keretében megvalósított új modell a pályázati támogatások megszűnését követően is - fennmaradjon, az elért eredmények megőrizhetőek legyenek.

Összességében elmondható, hogy e képzések által komplett szervezetfejlesztés valósítható meg, melynek során a szakemberek szemléletének, magatartásának formálásával, illetve a szervezeti együttműködések megerősítésével lehetővé válik az újfajta működés bevezetése, a kitűzött célok megvalósítása, a rendszer átalakítása, és az elért eredmények jövőbeni fenntarthatóságának biztosítása.

A programban résztvevő szociális segítők képzése

Szociális segítők előkészítő képzése

Az előkészítő képzés célja, hogy minden egyes szociális segítő megismerje és átlássa a projekt egészét és azokat az új működési folyamatokat, amelyeket a program megvalósítása jelent. A többnyire legalább egy egész napot kitöltő felkészítésen megismerkedhetnek a munkájuk során követendő új célokkal, eljárásokkal, eszközökkel, az új szükséglettel, a segítségnyújtás új, a projekt során kialakított lehetőségeivel, s azzal, hogy az új rendszer elemei hogyan illeszthetők be saját esetkezelő munkájukba.

Szociális segítők folyamatos képzése

A projekt ideje alatt a szociális segítők pl. 3 havonta egész napos tréningen vesznek részt. Ezek a tréningek egyrészt lehetőséget nyújtanak a terepen dolgozók számára tapasztalataik visszajelzésére, másrészt újabb ismereteket kaphatnak a program aktuális híreiről, információkat szerezhetnek a projekt intézményeinek használatáról, működéséről. Ezeket az alkalmakat részben a főreferensek, részben külső, felkért szakemberek, tarthatják.

Szociális segítők csoportvezetői képzése

A hajléktalan emberekkel folytatott szociális munkában sokáig nem kapott jelentős szerepet a csoportmunka. A intézmények szolgáltatásait igénybe vevők visszajelzései alapján ugyanis elmondható, hogy van igény a csoportos foglalkozásokra, az összegyűlt tapasztalatok pedig azt bizonyítják, hogy a csoportos módszereket nagyon hatékonyan lehet használni a hajléktalan emberekkel végzett munka során is.

A szociális segítők számára a csoportvezetéshez szükséges szakmai ismeretek, módszerek elsajátítása érdekében speciális csoportvezetői képzést érdemes szerveznünk. Ennek során a résztvevők megismerkedhetnek a csoportvezetéshez, csoportmunkához kapcsolódó elméletekkel, szakmai ismeretekkel, de főként gyakorlati feladatok megvalósítása közben elsajátíthatják, és begyakorolhatják a csoportvezetés technikáit.

A hasonló élethelyzetben lévőkből álló csoport „hatóereje” egyrészt annak megélése, hogy a csoporttag nincs egyedül a problémájával, másrészt pedig az eltérő szemléletek, megoldási módok összevetésének, az egymás tapasztalataiból való tanulás lehetőségének megteremtése. A csoportfoglalkozások mentálhigiénés funkcióján túl a csoport alkalmas adhat praktikus kérdések megbeszélésére, információk átadására is.

A csoport vezetői: lehetnek a programot működtető szociális munkások, vagy akár külső csoportvezető. Mivel a csoportok vezetése valamennyi jártasságot követel, a szociális munkások dönthetnek úgy, hogy a csoport vezetését felkészültebb szakemberre bízzák, ők pedig mint társ-vezetők működnek közre, vagy nem vesznek részt a csoportmunkában.

A csoport összetétele: lehetőleg minden, az adott intézményből a programban részt vevő ügyfél legyen tagja a csoportnak. Mivel a csoport egyik haszna a tapasztalatok megosztása, az „egymás példáján tanulás”, előnyös, ha a programban való részvétel szempontjából heterogén a csoport: van, aki csak tervezi a bérletbe költözést, más már jó ideje intézményen kívül lakik, vagy éppen a kiköltözés első napjait éli. Fontos, hogy azok is tagjai legyenek a csoportnak, akik már elhagyták az intézményes lakhatás kereteit: azon túl, hogy a „kinti” életvitel sokféle, a sorstársakkal megosztható, így feldolgozandó problémával járhat, a lakhatási programban sikerrel részt vevők példája erősen motiváló lehet az intézményben élők számára is. Ezért jó, ha a bérletben élő ügyfelekkel való kapcsolattartásba beépítjük a csoporton való részvételt is.

Rendszeresség: a heti, vagy kétheti gyakoriság javasolt, az ennél ritkább csoportüléseknél már nehezen biztosítható a csoport folytonossága.

Tartalom: a lakhatási programban való részvétel személyes indítékai, tapasztalatai ugyanúgy megoszthatók, mint az életvitellel kapcsolatos praktikus információk, illetve az élet egyéb szegmenseivel kapcsolatos kérdések (munkavégzés, család, távlati tervek stb.).

Technika: amennyiben a csoportvezető nem jártas speciális csoportvezetői módszerekben, a részben irányított beszélgetés javasolható.

Referensek képzése

A komplex segítségnyújtás működtetése, illetve hosszú távú fenntarthatósága szempontjából alapvető szerepet töltenek be a referensi, speciális témafelelősi hálózatok. Ezért nagy hangsúlyt kell fektetni a referensek szakmai képzésére, illetve e hálózatok szervezetfejlesztésére, működésük megerősítésére.

Referensek előkészítő képzése

Szükség van arra, hogy a szociális segítők felkészítésével párhuzamosan a referensi hálózatok tagjai számára a főreferensek indító tréninget tartsanak, ahol megismerkedhetnek

a referensi tevékenységekkel, saját feladataikkal, a referensi hálózat sajátosságaival, valamint a szakterületükre vonatkozó alapvető elméleti ismeretekkel.

Referensi, szakmai műhelyek

A referensi hálózatok rendszeres szakmai műhelyeinek célja, hogy a szakmai párbeszéd kialakítása révén a különböző intézményekben dolgozó referensek és szociális segítők számára alkalmat teremtsen a szakterületüket érintő információk megosztására, problémáik feldolgozására, a felhalmozott tapasztalatok alapján a „jó gyakorlatok” kimunkálására. A megvalósítás folyamán indokolt, ha a referensi műhelyek havonta egyszer, hálózatonként külön-külön meghatározott időpontokban kerülnek megrendezésre.

A referensi műhelyek tevékenysége

- a kapcsolódó szakirodalom feldolgozása gyakorlati szempontból
- az intézményi referensek tapasztalatainak, kéréseinek, problémáinak közös megbeszélése, feldolgozása
- a referensi tevékenység tartalmának részletezése, folyamatos bővítése
- a referensi hálózatok információs kiadványainak folyamatos karbantartása a szociális segítők számára

Kiegészítés

A komplex szociális munka és az esetmenedzseri módszer kapcsolata

Az írországi - pontosabban dublini - Hajléktalanügyi Ügynökség komplex szükséglet-felmérési és esetmenedzseri modellje

A dublini Hajléktalanügyi Ügynökség „Kulcs az ajtóhoz” Partneri Akció Terv célja, a szolgáltatásokat igénybe vevőkkel végzett munka eredményességének érzékelhető javítása.

Megtett lépések:

1. Az egyik szolgáltató kialakította a szükségletfelmérés eredeti eszköz-rendszerét, eljárását.
2. Ezt az eljárást kísérletként bevezették néhány más szolgáltatónál és továbbfejlesztették.
3. A továbbfejlesztett módszert több szolgáltató is kísérletként alkalmazni kezdte.
4. Ezt követően az összes (egyedül álló hajléktalanokat ellátó) szolgáltatónál bevezették a komplex szükséglet-felmérési eljárást. Ennek igen pozitív tapasztalatai voltak.

5. Sor került az eljárás adaptálására az egyéb (családos) hajléktalanellátók körében is.
6. Független szakértők értékelik az eljárás erősségeit, gyengeségeit.
7. A felülvizsgált eljárás az összes szolgáltatónál bevezetésre kerül egy-egy tréninget, képzést követően.

Az egész folyamatot egy szakértői team felügyeli és tartja kézben, melyben több szolgáltató, fenntartó képviselője vesz részt.

A komplex szükségletfelmérő dokumentációs csomag részei:

- ✚ Szükségletfelmérő segédeszköz
 - Útmutató a szükségletfelmérő számára
 - Ügyfél azonosító, alapadatok
 - Lakhatás – hajléktalanság
 - Család és jelenlegi kapcsolatok
 - Gyermekkor
 - Iskolák
 - Munka, képzések
 - Jogi ügyek
 - Jövedelem
 - Egészség – betegség
 - Mentális helyzet
 - Függségek
 - Önálló életvezetési készségek
 - Útmutató az ügyfél számára
 - Megállapodás az információk cseréjére vonatkozóan
- ✚ Szociális munka terve
 - Útmutató
 - Alapadatok
 - Kockázat-elemzés
 - Támogatási szükségletek és tervezett eredmények
 - Tervezett lépések
 - Szociális munka tervének áttekintése
 - Együttműködési megállapodás
- ✚ Elektronikus adatlap az ügyfélről
- ✚ Elektronikus adatlap a szociális munkáról

- *Megtett lépések, elintézett ügyek regisztrációja*
- *Eredmények, módosítások, új megállapodások*
- *Ügyfél véleménye*

A gyakorlatból tudjuk, hogy ezek a keretek ismerősek minden képzett szociális munkás részére, ugyanakkor alkalmazásuk korántsem elterjedt a kívánatos mértékben.

Dublinban, teljesen érthető logika mentén, az így kialakított komplex szükségletfelmérő eljárással párhuzamosan, illetve részben azt időben követően elkezdték kialakítani az esetmenedzsmeni munkamódszer alkalmazását, bevezetését.

Az esetmenedzseri munkamódszer bevezetését is egy szakértői team felügyeli, melynek különböző ellátó szervezetek képviselői a tagjai.

A Hajléktalanügyi Ügynökség integrált szolgáltatásokért felelős szakembere felelős a program koordinálásáért.

Ennek lépései:

- ✚ *Koncepció-alkotás*
- ✚ *Fejlesztés (az esetmenedzseri modellt támogató elvek, eljárások, protokollok közös kialakítása)*
- ✚ *Alkalmazás (mindezek kipróbálása és eredményességük értékelése)*
- ✚ *Elterjesztés (értékelést, felülvizsgálatot követő bevezetés, alkalmazás)*
- ✚

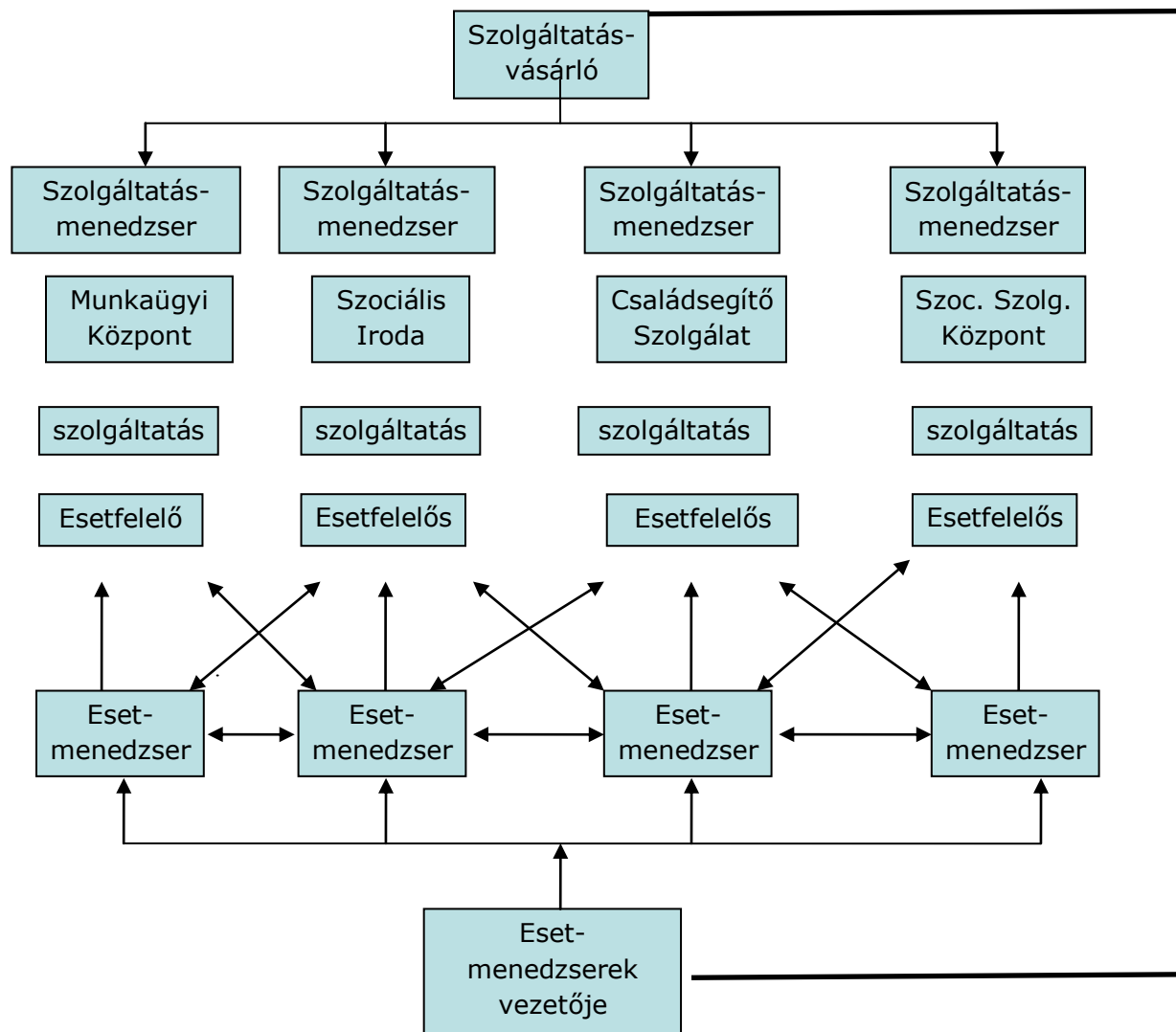
A komplex szükségletfelmérés és az esetmenedzsmeni összekapcsolása a gyakorlatban

Amennyiben az ügyfél szükségletei, problémái több szolgáltatás igénybe vételét indokolják:

- ❖ *a **komplex szükségletfelmérés során** megállapítják a szükséges szolgáltatások körét*
- ❖ *a **szociális munka tervébe** beépítik e szolgáltatások igénybe vételét*
- ❖ *az ügyfél hozzájárulásával **megoszthatják** a szükségletfelmérés megfelelő információit az igénybe veendő szolgáltatókkal, így ott újabb komplex szükségletfelmérésre már nincs szükség*
- ❖ *a „vezető szolgáltató” **megállapodik** az ügyféllel és a szolgáltatókkal a szükséges szolgáltatások igénybe vételéről*

- ❖ *a „vezető szolgáltató” lesz az esetmenedzser, aki kezeli a komplex szükségletfelmérésre vonatkozó információkat (file-t) és **koordinálja** a szükséges szolgáltatások igénybe vételét*
- ❖ *az esetmenedzser gondoskodik a szociális munka tervében szereplő szolgáltatók közötti hatékony kommunikációról és együttműködésről*
- ❖ *amennyiben változna az esetmenedzseri feladatokat ellátó szereplő, akkor „hatszempközi” **esetátadásra** kell sort keríteni (a régi és új esetmenedzser és az ügyfél részvételével), ahol a komplex szükségletfelmérésre vonatkozó információk (file) átadásra kerülnek (a kidolgozott adatvédelmi szabályok betartásával)*

E valós, napjainkban kialakított dublini gyakorlat meggyőzően példázhatja, hogy miért és hogyan kapcsolódik össze egymással (szinte következik egymásból) a komplex szükségletfelmérés, problémakezelés és az esetmenedzseri munkamódszer a gyakorlatban - a már meglévő szakmai elemek felhasználásával -, amennyiben az ügyfél szükségletei, problémái több szolgáltatás igénybe vételét indokolják.



Esetmenedzser – szolgáltatásmenedzser kapcsolati séma

Dublini modell

Ebben a szervezeti modellben a város önkormányzata

- vásárolja a szükséges szolgáltatásokat (kormányzati és EU forrásokkal kiegészítve)
- alkalmazza az esetmenedzserek vezetőjét
- finanszírozza az egyes esetmenedzsereket

Az esetmenedzserek

- az egyes szervezetek alkalmazottai (a város finanszírozásával)

- szoros kapcsolatot tartanak azokkal az ügyfelekkel, akik többféle szolgáltatást kell igénybe vegyenek
- ezért szoros kapcsolatot tartanak a saját szervezetük esetfelelős munkatársaival és
- szoros kapcsolatot tartanak a többi szervezet esetfelelős munkatársaival

annak érdekében, hogy elkerüljék esetfelelősi szinten a keresztbe gondozást, elősegítsék az ügyfél összehangolt előrehaladását a többlépcsős, differenciált segítő folyamatban.

II.

A KOMPLEX SZOCIÁLIS MUNKA ELJÁRÁSRENDEJE A HAJLÉKTALAN-ELLÁTÁS TERÜLETÉN

BEVEZETŐ A KOMPLEX SZOCIÁLIS MUNKA ELJÁRÁSRENDSZEREHEZ, DOKUMENTÁCIÓS RENDSZEREHEZ

Annak érdekében, hogy az intézményhez (hajléktalanellátó szervezethez) fordulók lehetőleg megbízható, kalkulálható, áttekinthető és szakszerű segítségnyújtásban részesüljenek, fontos, hogy az adott intézményben, szervezeti egységben a szociális segítségnyújtásnak legyen egy olyan váza, melyet követhetnek a szociális segítők.

Az így kialakított eljárás (vagy menetrend) alkalmazható minden esetben, amikor valaki hosszabb ideje igénybe veszi szolgáltatásainkat: átmeneti szállóra költözik, speciális menhelyen lakik, vagy huzamosabb időn keresztül megfordul menhelyeinken, melegedőinkben.

A követendő segítő munka menetének megfelelően kialakított dokumentációs rendszer (melyet a tapasztalatok alapján időközönként érdemes megújítani/felülvizsgálni), mind a kollegák, mind az ügyfelek számára is áttekinthetővé és nyomonkövethetővé teszi munkánkat. (Az esetátadás rendszerét is megkönnyítheti, mind az intézményen belül, mind az intézményen kívül is.) A kialakítás során érdemes ügyelni arra is, hogy ne csak ügyfeleink fontosabb lépéseit, helyzetük változását próbáljuk meg rögzíteni, hanem a saját munkánkat is; próbáljunk meg megállapodásokat kötni ügyfeleinkkel a teendőkről (mind az ügyfél, mind a szociális segítő teendőiről is), és időről-időre értékelni együttes sikereinket-kudarcainkat.

A személyre szabott szükségletfelmérések, a kialakításra kerülő rendszerfolyamatok, eljárásrendek, a referensi hálózatok lehetővé teszi, hogy minden érintett számára rendelkezésre álljon minden szükséges információ, és egy gyors reagálású, kiszámítható, átlátható és minden rászoruló számára elérhető szolgáltatási rendszer alakuljon ki.

Az ügyfelekkel való szociális segítség kulcsfontosságú szereplői az esetfelelős szociális segítők (szociális munkások), hiszen ők ismerik leginkább az ügyfeleiket. (Vagy legalábbis nekik van rá a legnagyobb lehetőségük megismerni őket, problémáikat, céljaikat, vágyaikat.)

Mivel minden ügyfél helyzete egyedinek tekinthető, különböző élethelyzetekből érkeztek az adott intézményhez, életútjukból, családi háttérükből és még számos más okból adódóan más és más probléma-megoldási stratégiával, alkalmazkodási képességgel rendelkeznek. Éppen ezért céljaik eléréséhez – melyek akár azonosak is lehetnek –

egyedi, személyre szabott segítséget igényelnek. Az ügyfél (összetett) problémáit, céljait, azok elérésének lehetséges útjait figyelembe véve kell ezt a segítséget megadni.

A szociális segítségnyújtás megfelelő (ez lehet az átmeneti szállóra történő jelentkezéskor, a beköltözéskor, az éjjeli menedékhelyen, nappali melegedőben eltöltött huzamosabb idő után, vagy a közterületen való találkozások alkalmával, stb.) szakaszában próbáljuk meg megismerni és megérteni a hozzánk forduló lakhatási, foglalkoztatási, egészségi-pszichés-mentális helyzetét, szükségleteit és speciális rászorultság, szükséglet esetén próbáljuk meg speciális támogatásokat biztosítani. Ehhez a megismeréshez nyújthatnak segítséget az ún. szükséglettesztek, amelyek egy-egy speciális problémára fókuszálnak, de minden esetben figyelembe kell venni, hogy az egy-egy problématerületeket ne önmagukban, hanem a többivel kontextusban, egységben kezeljük, gondoljuk végig.

Mit jelent, mi a tartalma ennek a komplex visszailleszkedést támogató segítségnyújtási formának?

Az egzisztenciális krízis helyzetbe került emberekkel végzett segítő munka tapasztalata azt mutatja, hogy egyrészt nem elégséges, ha csak az egzisztenciális krízis kialakulásának egyik „komponensét” próbáljuk meg kezelni, mert ez fenntartható változást nem eredményez. (Pl. hiába segítünk a lakhatási krízishelyzeten, ha párhuzamosan nem kezeljük a kialakult mentális, vagy egészségügyi, vagy munkaerő-piaci stb. krízis állapotot).

Másrészt az egzisztenciális krízis helyzetbe került emberekkel végzett segítő munka tapasztalatai alapján azt is állítjuk, hogy az egzisztenciális krízis kialakulásának egyik „komponensének” a kezelése – komplex, összehangolt segítő folyamat esetén – kihat a többi „komponens” kezelésének az eredményességére is. (Például, ha összehangoltan foglalkozunk az ilyen helyzetbe került ügyfelek munkaerő-piaci helyzetének javításával, s lakhatási krízisük megoldásával, mentális krízisük oldásával, függőségi problémáik kezelésével, akkor tudunk valóban érdemi eredményt elérni az egyes probléma-típusok megoldása terén is).

Az egzisztenciális krízis helyzetek kezelésének legfőbb területei a célcsoport körében:

- Munkaerő-piaci kiilleszkedés felszámolása

- Lakhatási krízis kezelése, visszailleszkedés a nem-intézményes lakhatási szektorba
- Függőségi állapot, életmód megszüntetése, enyhítése
- Tartós gondozás biztosítása
- Általános mentális-szociális segítségnyújtás

A tapasztalatok alapján bizton állíthatjuk, hogy az egyes probléma típusok szakszerű és hatékony kezelése pusztán az ún. általános szociális munka, szociális segítség nyújtás keretében nem oldható meg. Ehhez szakszerű és célzott specializálódásra és egyben jól szervezett koordinációra van szükség.

A szakszerű és célzott specializálódásnak ki kell terjednie az adott problémakör jellegzetességeinek mélyebb megismerésére, a speciális kezelési formák elsajátítására, az ehhez szükséges készségek kialakítására, a speciális eljárások, szabályok és jogszabályok, információk birtoklására, folyamatos karbantartására stb.

A jól szervezett koordinációnak biztosítania kell az egyénre szabott speciális segítségnyújtási formák összehangolását, a speciális és általános szociális munka összhangját (a esetfelelős szociális munkás és a speciális segítséget nyújtók közötti szervezett információcserét, együttműködést), a csoportos és egyéni támogatási formák harmonizálását, a támogatási folyamat egyes elemeinek optimális időbeli egymásra épülését stb.

Ezért a komplex visszailleszkedést támogató segítségnyújtás új modellje ezen probléma kezelési formák megerősítését, a szakszerű és hatékony, célzott specializáció kifejlesztését igényli.

A hathatósabb, speciális szolgáltatások biztosításához meg kell tudni találni azokat a speciális, arra a területre nagyobb tudással, gyakorlattal rendelkező segítségnyújtási „pontokat” (munkaközvetítőket, álláskereső szolgáltatásokat, vagy akár lakásbérlet keresésében jártasabb kollegát, referenst, stb.), melyek igénybevételével segítői munkánk sikeresebbé válik.

A következőkben megpróbálunk segítséget nyújtani ahhoz, hogy minden intézmény képes legyen a saját követendő eljárásait, dokumentációs rendszerét kialakítani (átalakítani, ha szükségesnek érzi) az intézmény és a benne dolgozók lehetőségeit, a hozzá fordulók készségeit, szükségleteit figyelembe véve.

Az alábbiakban egy lehetséges protokollt mutatunk be a szociális munka folyamatával kapcsolatban, melyhez dokumentummintákat is csatolunk, melyek tetszőlegesen, az intézmény profiljára alakíthatóak. Természetesen a különböző ellátási formáknál vannak különbségek, de alapvetően a tényleges segítségnyújtás folyamatát mindegyik ellátásban el lehet kezdeni.

A kialakítás során mit érdemes figyelembe venni?

- a jelenlegi nyilvántartási rendszer áttekintése, mennyire szolgálja az ügyfelek komplex megismerését
- az ügyfelek speciális igényei
- az intézmény szakmai iránya – szakmai programban megfogalmazott célok (a szakmai programban megfogalmazott célokat, célcsoportot érdemes összevetni a gyakorlati szociális munka tapasztalataival, mennyire valósul meg a szakmai programhoz képest, és ennek megfelelően akár korrigálni is érdemes a szakmai programot.)
- jogszabályi előírások

(Lehetséges) Eljárásrend az átmeneti szállásokon, éjjeli menedékhelyeken, nappali melegedőkben

Átmeneti szállások

Felvételi kérelem

Átmeneti szállásra kerülést megelőzően mindenképpen szükség van egy személyes „felvételi beszélgetésre”. A felvételi beszélgetést végző kollegáknak (teamnek) érdemes kialakítani, hogy milyen szempontok alapján döntenek:

- az intézmény szakmai programja
- célcsoport – kiknek nyújt szolgáltatást

Mivel a felvételi beszélgetés ideje korlátozott – nagyon kevés helyen lehet megoldani, hogy több alkalommal is vissza-visszahívjuk a jelentkezőket – ezért érdemes előre kialakítani azokat a szempontokat, kérdéseket, amelyek a minél objektívebb döntéshez hozzásegítenek.

1. Az ügyfél felvételét személyesen (*esetleg előzetes telefonos bejelentkezéssel*) kérheti az adott intézmény „felvételi csoportjánál”. Ekkor kerül sor az első tájékoztató beszélgetésre. Ennek során a „felvételi csoport” egyik munkatársa rögzíti a kérelmező legfontosabb adatait, illetve kitölti a **KÉRELEM ÉS FELVÉTELI ADATLAPOT**.

A Kérelem és Felvételi adatlap kialakítása során igyekezzünk mindenképpen a következő témákat – a felvételi beszélgetés idejére korlátozott mértékben – érinteni:

- felvételi kérelem: miért szeretne bekerülni a szállóra, milyen speciális feltételeket vállal, milyen segítséget vár az intézménytől, meddig kéri az elhelyezés biztosítását, stb.
- lakhatás: szállóút, hol lakott egy évvel ezelőtt, egy hónapja, elmúlt éjszaka, lakott-e lakásban, utoljára mikor lakott lakásban, kinek a tulajdona volt ez a lakást, stb.
- jövedelem: összes jövedelem jelenleg, miből származik ez a jövedelem, van-e félretett pénze, tud-e előtakarékoskosságot vállalni,
- munka/képzettség: legmagasabb iskolai végzettsége, végez-e valamilyen munkát jelenleg, van-e betegsége, szenvedélye, amely korlátozza a munkavállalását,
- családi kapcsolatok: családi állapota, gyermekei száma, kivel tartja a kapcsolatot, szükség esetén értesítendő családtag

2. A „felvételi csoport” munkatársának kötelessége szóban tájékoztatni a kérelmezőt, hogy

- az adott átmeneti szállón van-e jelenleg üres férőhely,
- amennyiben nincs üres férőhely, mennyi ideig kell várakozni, hogyan lehet a kérelmet fenntartani a várakozási időszakban,
- mennyi az adott átmeneti szálláson a személyes térítési díj havi összege (*az első 30 nap térítésmentes!*),
- az adott átmeneti szálláson milyen speciális feltételek vannak.

Külön várakozók listáját is érdemes működtetni, ebben az esetben ki kell alakítani, hogy hogyan lehet „fenntartani a jelentkezést”, hogyan értesítik a várakozó ügyfelet megüresedő férőhely esetén, stb.

A várakozók listájának működtetését is egyértelműen ki kell alakítani – pl. csak a sorrend alapján lehet bekerülni, vannak-e különleges helyzetek, ami alapján előbbre sorolódik valaki, stb.

3. A „felvételi csoport” javaslatot tesz a felvételi kérelem elfogadásával kapcsolatban. A döntésről szóban is tájékoztatja az ügyfelet, emellett az **ÉRTESÍTÉS AZ ÁTMENETI SZÁLLÓN VALÓ ELHELYEZÉSI KÉRELEMRŐL** c. nyomtatvány megfelelő pontjának megjelölésével kell értesíteni az ügyfelet. Az értesítést **két példányban** kell kitölteni, **mindkét példányt alá kell írni az ügyféllel**. Az egyik példányt az ügyfélnek kell átadni, a másik példány a „felvételi csoport”-nál marad.
4. Az **ÉRTESÍTÉS ÁTMENETI SZÁLLÓN VALÓ ELHELYEZÉSI KÉRELEMRŐL** c. nyomtatványt az alábbiak szerint kell kitölteni:
- amennyiben az ügyfél a felvételi feltételeknek megfelelt, és van az általa megnevezett átmeneti szálláson üres férőhely, a nyomtatvány I. pontját kell megjelölni.
 - amennyiben az ügyfél a felvételi feltételeknek megfelelt, de jelenleg nincs üres férőhely az általa megnevezett átmeneti szállás(okon), és vállalta a **VÁRAKOZÓK NYILVÁNTARTÁSÁBA** való vételt, a nyomtatvány II. pontját kell megjelölni.
 - amennyiben az ügyfél a felvételi feltételeknek nem felelt meg, vagy nem vállalta a **KÉRELEM ÉS ADATLAP** c. dokumentum III. pontjától kezdve a további adatok felvételét, vagy nem kérte – később megüresedő férőhely esetén – a **VÁRAKOZÓK NYILVÁNTARTÁSÁBA** való vételét, a nyomtatvány III. pontját kell megjelölni, **az elutasítás indokát megjelölve**.

Beköltözés

5. Amennyiben a „felvételi csoport” elfogadja a felvételi kérelmet, az ügyfélnek a szállón X napon belül meg kell megjelenie, és a **KÉRELEM ÉS ADATLAP, ÉRTESSÍTÉS ÁTMENETI SZÁLLÓN VALÓ ELHELYEZÉSI KÉRELEMRŐL** c. nyomtatványokat a szálló ügyeletes szociális segítőjének kell átadnia.

Amennyiben a „felvételi csoport” egy épületben van a szállóval, természetesen adódhatna, hogy a papírokat ők adják át, de azzal, hogy az ügyfél „viszi” a papírokat, már az ügyfél felelősségének tudatosítása lehet.

6. A szálló ügyeletes szociális segítője megnyitja az ügyfél dossziéját.
7. A szociális segítő még a tényleges beköltözés előtt – a team képviselőjében-megállapodást köt az ügyféllel és ennek tartalmát a **BEKÖLTÖZÉSKORI EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS**ban rögzíti.

A **BEKÖLTÖZÉSKORI EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS**-ra leginkább azért van szükség, hogy az ügyfél „ne tűnjön el” a szociális segítő szeme elől, érezze, tudatosuljon benne, hogy bizonyos (rövid) időn belül sor fog kerülni egy „újabb” beszélgetésre, ezúttal már a személyes szociális segítőjével (szerencsés esetben az ügyfél már a felvételi csoportnál találkozhat a majdani személyes szociális segítőjével.)

8. Ugyancsak a tényleges beköltözés előtt kell kitölteni a **MEGÁLLAPODÁS HATÁROZOTT IDEJŰ INTÉZMÉNYI JOGVISZONY LÉTESÍTÉSÉRE** c. nyomtatvány 1. és 2. pontját.

A szolgáltatás nyújtásának kezdete és az intézményi jogviszony kezdetének ideje megegyezik a tényleges beköltözés dátumával!

A nyomtatványt a megfelelő résznél alá kell írni az ügyféllel is!

Ekkor még csak az intézményi jogviszony **kezdetére** (a beköltözés napjára) vonatkozóan állapodunk meg. A nyomtatványt **X példányban** kell kitölteni és aláírni!

Szóban is tájékoztatni kell az ügyfelet, hogy az intézményi jogviszony lejártának időpontjában 30 napon belül fogunk megállapodni, és amennyiben a megállapodás

nem jön létre, akkor a szolgáltatás nyújtásának kezdetétől (a beköltözés napjától) számított 30. napon lejár a határozott idejű intézményi jogviszony!

Az, hogy mennyi „időre” van ténylegesen szüksége az ügyfélnek, sok minden meghatározza. Ezért célszerű az intézményi jogviszony végét a segítő beszélgetések, szükségletek, célok meghatározása után, az együttműködési megállapodás megkötésével egyidőben megállapítani. Ebből az ügyfél is tudja, hogy mit várhat, mire számíthat.
Az automatikusan 1 (+1) évre adott intézményi jogviszony nem javasolt.

9. A beköltözéskor kell kitölteni az **ÉRTESÍTÉS A SZEMÉLYI TÉRÍTÉSI DÍJ MEGÁLLAPÍTÁSÁRÓL** c. nyomtatványt. A nyomtatványt **X példányban** kell kitölteni, és aláírni. Az egyik példányt kapja az ügyfél, a másik példány az ügyfél dossziéjába kerül.

A további példányokat meghatározza, hogy az intézmény milyen rendszert működtet a személyi térítési díj rendezésével kapcsolatban. Például, ha az intézményben külön munkatárs kezeli a személyi térítési díjak beszedését, érdemes egy példányt a részére is eljuttatni

10. Amennyiben az ügyfél a személyi térítési díj összegének újbóli megállapítását (annak csökkentését, vagy elengedését) kéri – bármikor az intézményi jogviszony ideje alatt –, kérelemmel fordulhat a-hoz. A kérelemhez csatolni kell a **JÖVEDELEMNYILATKOZAT A SZEMÉLYI TÉRÍTÉSI DÍJ MEGÁLLAPÍTÁSÁHOZ** c. nyomtatványt, valamint a esetfelelős szociális munkás javaslatát és a szállásvezető javaslatát is. A kérelmet a kell leadni. A kérelem leadását követő 15 napon belül érkezik írásbeli válasz az **ÉRTESÍTÉS A SZEMÉLYI TÉRÍTÉSI DÍJ MEGÁLLAPÍTÁSÁRÓL** c. nyomtatványon.

A személyi térítési díj megállapításának eljárását külön érdemes kialakítani, és az ügyfeleket tájékoztatni arról, hogy milyen esetekben lehet kérni (amennyiben az intézmény lehetővé teszi a személyi térítési díj mérséklésének, elengedésének lehetőségét), hogyan lehet kérni, és milyen eljárást alkalmaz az intézmény erre vonatkozóan.

11. **Az előbbi dokumentumok képezik az alapját az ügyfél dossziéjának.** ezek egy-egy példányát beköltözéskor a dossziéban el kell helyezni

12. Amennyiben az ügyfél elfogadta és aláírta a **BEKÖLTÖZÉSKORI EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS-t**, az ügyeletes szociális munkás kijelöli részére a szobát, kitölti és aláírja vele a **NYILVÁNTARTÁS A SZEMÉLYES HASZNÁLATBA ÁTVETT TÁRGYAK c.** nyomtatványt.

Érdemes a nyomtatványt aszerint alakítani, hogy az intézmény milyen használati eszközöket ad át személyes használatba az ügyfeleknek (pl., szekrény, ágy, szék, asztal, paplan, párna, stb.)
E nyomtatvány mellett érdemes ún. Káreseti jegyzőkönyv formanyomtatványt készíteni.

13. A szálló teamje / vezetője köteles gondoskodni az ügyfél részére 5 munkanapon belül személyes szociális segítő kijelöléséről.

Eljárásrend az éjjeli menedékhelyen / nappali melegedőben – „általános ellátás” nyilvántartási feladatai

1. Minden ügyféllel, aki igénybe veszi az éjjeli menedékhelyet/nappali melegedőt, ki kell tölteni az alapadatokat. Az első alkalommal az alábbiak feltétlenül kerüljenek rögzítésre: az ügyfél neve, születési név, anyja neve, születési ideje, helye, tüdőszűrés ideje. Az intézmény dönti el, hogy hány nap után – folyamatos éjjeli menedékhely igénybevétele esetén – kell fel venni az adatlapot az ügyféllel.
2. A napi nyújtott szolgáltatásokat, megjegyzéseket is rögzíteni kell.

A szociális munka folyamata (minden ellátási típus esetén)

A esetfelelős szociális munkás feladatai (átmeneti szállásokon lehetőség szerint az ügyfél beköltözésétől számított 10 munkanapon belül):

14. Az eddig keletkezett dokumentumokat érdemes átnézni:

- a) Átmeneti szállás esetén: ha a személyes szociális segítő nem vett részt a felvételi beszélgetésen, akkor a következő dokumentumokat érdemes áttekinteni: Felvételi kérelem, javaslat, esetleg, ha a felvételkor valamilyen feltétellel vették fel az ügyfelet.
- b) éjjeli menedékhelyek, nappali melegedők esetében: az eddig igénybe vett (személyes) szolgáltatásokat (ügyintézéseket, iratpótlásokat), egyéb feljegyzéseket (pl. az ügyeleti naplóban az ügyféllel kapcsolatos történéseket)

15. A személyes szociális segítő lehetőség szerint ebben az időszakban (*átmeneti szállás esetén a beköltözéstől számított 10 napon belül, éjjeli menedékhelyen, nappali melegedőben az intenzívebb szociális munka megkezdésekor*) keresse fel személyesen ügyfelét és a szociális munkába illeszkedő ún. "első interjú" beszélgetést kezdje el.

Az ún. első interjú beszélgetés természetesen nem egy alkalomból állhat, sokszor több alkalomra is szükség lehet, akár azért mert az ügyfél nehezen nyílik meg, akár azért mert túl sok mindent nem lehet egy-egy alkalommal átbeszélni. Azonban érdemes ezeket az alkalmakat időben egymáshoz viszonylag közel tervezni.

16. Az első interjú beszélgetések során az egyes problémátípusokra vonatkozóan (szükséglettesztek) is tájékozódni kell.

17. Az első interjú, illetve a szükséglettesztek alapján el kell készíteni az ügyféllel kapcsolatos **SZOCIÁLIS MUNKA TERV JAVASLATOT**, amelyet érdemes rövid és hosszú távon elérhető részekre bontani.

A szociális munka tervet az ügyféllel közösen érdemes tervezni. A fontosabb célokat, azok realitását minden esetben meg kell beszélni az ügyféllel.

Rövidebb távra érdemes tervezni az éjjeli menedékhelyen, illetve a nappali melegedőkben. A „rövid táv” hosszát a személyes szociális segítő és az ügyfél közösen tudják eldönteni, az aktuális élethelyzetnek, céloknak megfelelően.

Amennyiben az ügyfél céljai között egy stabilabb lakhatási megoldás elérése is szerepel, úgy érdemes már erre a szakaszra is megfogalmazni célokat.

18.A szociális munka tervére alapozva lehet elkészíteni az **EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS-t**.

Az együttműködési megállapodás részeként, vagy külön megállapodásként az előtakarékosságra vonatkozóan is kell/lehet megállapodást kötni az ügyféllel, ezzel is elősegítve a későbbi, intézményen kívüli, önálló lakhatását, illetve szükség esetén lesz felhasználható tartaléka.

Az előtakarékosság vállalására vonatkozóan célszerűbb külön megállapodást kötni, mivel a havi összeg megállapítására vonatkozó változásokat rugalmasabban lehet kezelni egy külön megállapodás keretében.

Mint ahogy az első fejezetben is szó esett már a team-munka megszervezéséről, a szociális munka tervének elkészítése után és az együttműködési megállapodás tényleges megkötése előtt érdemes az intézményben kialakított team-mel ezeket tartalmilag is megtárgyalni. A team a javaslatokat kiegészítheti, módosíthatja, illetve jóváhagyhatja.

19.A személyes szociális segítő a team módosítási javaslatai alapján elkészíti a **SZOCIÁLIS MUNKA TERVE** végleges változatát, valamint az ügyféllel együttműködve módosítja és kiegészíti az **EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS-t**.

Éjjeli menedékhelyek, nappali melegedők esetében, ahol az intézményi jogviszony egy-egy éjszakára/napra szól, érdemes az együttműködési megállapodásban – a határozott időre szóló megállapodás időszakára vonatkozóan – a „normál” használattól eltérő, a megállapodásban rögzített teendők elérését szolgáló feltételeket biztosítani az intézménynek. Pl. éjjeli menedékhelyen – ha eddig nem lehetett személyes holmikat benn hagyni, az együttműködési megállapodásban lehet rögzíteni, hogy milyen feltételekkel (és hol) hagyhatja az ügyfél személyes tárgyait (ezzel is elősegítve, hogy ha munkát keres, ne kelljen magával cipelnie). Vagy pl. ha az éjjeli menedékhelyen eddig érkezési sorrendben foglalhatták csak el az ágyakat, akkor az együttműködéssel rendelkező ügyfelek „állandó” ágyakkal rendelkezzenek.

20.Mindkét nyomtatvány esetében annyi alkalommal lehet módosítást, kiegészítést készíteni – természetesen mindig az ügyféllel közösen –, ahányszor szükséges a

gondozási folyamat során. (Minden egyes változtatáskor érdemes a team-mel meg tárgyalni.)

- 21.A személyes szociális segítő folyamatosan vezeti **AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS SZERINTI LÉPÉSEK MEGTÖRTÉNTÉNEK RÖGZÍTÉSE** és a **FELJEGYZÉSEK A SZOCIÁLIS MUNKA EGYÉB LÉPÉSEIRŐL** c. nyomtatványokat.

Természetesen a megtett lépéseket egyben is lehet vezetni, ilyenkor érdemes az adatlapot úgy kialakítani, hogy jól láthatóan elkülönüljenek a megállapodásban rögzített teendőkhöz tartozó lépések, illetve az egyéb lépések, történések.

- 22.A személyes szociális segítő folyamatosan vezeti **A VÁLLALT ELŐTAKARÉKOSSÁG BEFIZETÉSÉNEK RÖGZÍTÉSE** és átmeneti szállások esetében: **A SZEMÉLYI TÉRÍTÉSI DÍJ BEFIZETÉSÉNEK RÖGZÍTÉSE** c. nyomtatványokat, illetve az ügyfél által megtett lépéseket, történéseket, eredményeket.

A szociális munka folyamatának felülvizsgálata, értékelése

Átmeneti szállások esetében: Az intézményi jogviszony félidejében

Éjjeli menedékhelyek, nappali melegedők esetében: az együttműködési megállapodás idejének félidejében:

1. A esetfelelős szociális munkás felülvizsgálja és értékeli a gondozási folyamat eddigi menetét **A SZOCIÁLIS MUNKA TERVÉBEN ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁSBAN FOGLALTAK FELÜLVIZSGÁLATA ÉS ÉRTÉKELÉSE** c. nyomtatványon. A szociális munkás javaslatot tesz a jelenlegi szociális munka további menetére vonatkozóan, és a szállás teamje elé terjeszti.
2. A szállás teamje meg tárgyalja és javaslatot tesz a jelenlegi szociális munka további menetére vonatkozóan.
3. Amennyiben a szociális munkás **A SZOCIÁLIS MUNKA TERVÉBEN ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁSBAN** foglaltak kiegészítését, módosítását javasolja, akkor a megfelelő nyomtatványok kitöltésével együtt terjeszti a team elé.

Hosszabb jogviszony, együttműködési időszaknál érdemes – legalább annak félidejében – az addigi szociális munkát áttekinteni: milyen területeken történt előrehaladás, hol van szükség intenzívebb segítségre, stb. Az eddigi együttműködés megfelelő volt-e, kell-e valamin változtatni, szükséges-e módosítani a megállapodást, stb.

Az intézményi jogviszony lejárta előtt legalább 30 nappal (csak átmeneti szállások esetében)

4. A esetfelelős szociális munkás felülvizsgálja és értékeli a gondozási folyamat eddigi menetét **A SZOCIÁLIS MUNKA TERVÉBEN ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁSBAN FOGLALTAK FELÜLVIZSGÁLATA ÉS ÉRTÉKELÉSE** c. nyomtatványon. A szociális munkás javaslatot tesz az újabb jogviszony létesítésére vagy a gondozási folyamat lezárására vonatkozóan, és a szállás teamje elé terjeszti. Az ügyfél távozásának okát és helyét csak akkor kell kitölteni, ha az ügyfél végleg távozik az intézményből!

A szállás teamje megtárgyalja és javaslatot tesz az új intézményi jogviszony létesítésére vagy a gondozási folyamat lezárására vonatkozóan.

A nyomtatvány kitöltésénél az indoklást alaposan alá kell támasztani, mert ez a nyomtatvány fog fellebbezési ügyekben a fenntartóhoz, bírósághoz kerülni!

5. **A szállás vezetője köteles gondoskodni arról, hogy a nyomtatvány – az értesítés kiadását követő – 2 munkanapon belüli átvételre kerüljön!**
6. Amennyiben az ügyfél új intézményi jogviszony létesítését kéri, az **ÉRTESÍTÉST AZ INTÉZMÉNYI JOGVISZONY MEGSZŰNÉSÉRŐL** c. nyomtatvány átvételétől számított 8 munkanapon belül kell kitölteni (és eljuttatni az Igazgatási és Nyilvántartási Csoport részére) a **KÉRELEM ÉS FELVÉTELI ADATLAP**ot a esetfelelős szociális munkásnak, ezt az ügyfélnek alá kell írnia! A **KÉRELEM ÉS FELVÉTELI ADATLAP**ot a szociális munkásnak le kell másolnia, és a másolt példányt az ügyfélnek át kell adnia, **rávezetve, hogy mikor vette át az ügyféltől a kérelmet.**

Az új jogviszony létesítésére irányuló kérelem független a esetfelelős szociális munkás és a team javaslatától. A bent lakó ügyfél akkor is kérheti új intézményi jogviszony létesítését, ha a esetfelelős szociális munkás és a team nem javasolja az új intézményi jogviszony létesítését!
Ekkor természetesen, ahogy az első kérelemkor, az Értesítés az átmeneti szálláson való elhelyezésről c. nyomtatványon kell értesíteni az ügyfelet, indoklással.

7. **A SZOCIÁLIS MUNKA TERVÉBEN ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁSBAN FOGLALTAK FELÜLVIZSGÁLATA ÉS ÉRTÉKELÉSE** c. nyomtatványt és a **KÉRELEM ÉS FELVÉTELI ADATLAP**ot **egyszerre** kell megküldeni az Igazgatási és Nyilvántartási Csoport részére!
8. Új intézményi jogviszony létesítéséről a BMSZKI Igazgatója dönt **A SZOCIÁLIS MUNKA TERVÉBEN ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁSBAN FOGLALTAK FELÜLVIZSGÁLATA ÉS ÉRTÉKELÉSE** c. nyomtatvány és a **KÉRELEM ÉS FELVÉTELI ADATLAP** alapján.

9. Az új intézményi jogviszony létesítésére beadott kérelemre a beérkezést követő 10 munkanapon belül érkezik válasz az **ÉRTESÍTÉS ÁTMENETI SZÁLLÁSON VALÓ ELHELYEZÉSRŐL** c. nyomtatványon.
10. Az értékelési folyamatot úgy kell időzíteni, hogy a nyomtatványok kitöltése (**A SZOCIÁLIS MUNKA TERVÉBEN ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁSBAN FOGLALTAK FELÜLVIZSGÁLATA ÉS ÉRTÉKELÉSE** c. nyomtatványt és a **KÉRELEM ÉS FELVÉTELI ADATLAP**) és az arra kapott válasz (**ÉRTESÍTÉS ÁTMENETI SZÁLLÁSON VALÓ ELHELYEZÉSRŐL**) beleférjen az ügyfél intézményi jogviszonyának idejébe.

Az intézményi jogviszony megszüntetésének kezdeményezése

11. Ha a esetfelelős szociális munkás és a team az ügyfél intézményi jogviszonyát meg kívánja szüntetni, kitölti **A SZOCIÁLIS MUNKA TERVÉBEN ÉS AZ EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁSBAN FOGLALTAK FELÜLVIZSGÁLATA ÉS ÉRTÉKELÉSE** c. nyomtatványt, a lap tetején feltüntetve, hogy intézményi jogviszony megszüntetéséről van szó.
A szállás teamje megtárgyalja, és értékeli az eddigi szociális munka folyamatát, amit írásban rögzít a nyomtatványon, és javaslatot tesz az intézményi jogviszonnal kapcsolatban.
Az indoklásánál javasolt "Panelmondatok" ld. az útmutató végén!
12. A team-vezető a kitöltött és aláírt nyomtatványt eljuttatja az Igazgatási és Nyilvántartási Csoport részére, aki köteles a nyomtatvány egy másolt példányát visszaadni az intézmény részére.
13. Az Intézmény Igazgatója saját hatáskörében döntést hoz a javaslat alapján.
14. Amennyiben az intézményi jogviszony megszüntetése mellett született döntés, az Igazgatási és Nyilvántartási Csoport megküldi az **ÉRTESÍTÉS AZ INTÉZMÉNYI JOGVISZONY MEGSZÜNTETÉSÉRŐL** c. nyomtatványt (32). **A szállás vezetője köteles gondoskodni arról, hogy a nyomtatvány – az értesítés kiadását követő – 2 munkanapon belüli átvételre kerüljön!**

ÚJ INTÉZMÉNYI JOGVISZONY LÉTESÍTÉSEKOR

15. A esetfelelős szociális munkás felveszi a második interjút.
16. A második interjú alapján elkészíti az ügyféllel kapcsolatos **SZOCIÁLIS MUNKA TERV JAVASLATOT**, és javaslatot tesz az **EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS A ESETFELELŐS SZOCIÁLIS MUNKÁSSAL** kiegészítésére, módosítására az új intézményi jogviszony kezdetétől számított 10 munkanapon belül.
17. Megküldi az Igazgatási és Nyilvántartási Csoport részére **MEGÁLLAPODÁS HATÁROZOTT IDEJŰ INTÉZMÉNYI JOGVISZONY LÉTESÍTÉSÉRE** nyomtatványt a Záradék kitöltésével

18.A 29.-30., és a 32.-56. pontig megfogalmazottak a további gondozási folyamatra is érvényesek!

Ha nem létesül új intézményi jogviszony

19.A esetfelelős szociális munkás lezárja a gondozási folyamatot (kitölti az ügyfél távozásának okát és helyét, és átadja az ügyfél dossziéját a szállásvezetőnek.

20.A team-vezető és a esetfelelős szociális munkás közösen értékeli a szociális munka folyamatát.

21.A szállásvezető köteles gondoskodni a dosszié biztonságos megőrzéséről, a szükséges adatrögzítésről.

Esetátadás

22.Amennyiben a szociális munka folyamatában esetátadásra kerül sor (akár az adott átmeneti szálláson belül, akár az intézmény átmeneti szállása(i) – éjjeli menedékhelye(i) – nappali melegedő(i) között), az új esetfelelős szociális munkás kötelessége alaposan megismerni az eddig keletkezett dokumentációkat – a team-vezető iránymutatása szerint.

23.Az új esetfelelős szociális munkás és az ügyfél az átadástól számított 10 munkanapon belül elkészíti a **SZOCIÁLIS MUNKA TERV JAVASLATOT**, és javaslatot tesz az **EGYÜTTMŰKÖDÉSI MEGÁLLAPODÁS A ESETFELELŐS SZOCIÁLIS MUNKÁSSAL** kiegészítésére, módosítására.

24.A szociális munka folyamatára korábban megfogalmazottak a további szociális munka folyamatára is érvényesek!

Nemzeti Fejlesztési Ügynökség
www.ujszachenyiterv.gov.hu
06 40 638 638



MAGYARORSZÁG MEGÚJUL



A projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.