

## Beszámoló a támogató monitorozásról 2023

(Készítette: Juhász Zsófia és Ujvári-Oláh Lia Dóra, Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda)

A BMSZKI Szakmai Fejlesztési és Módszertani Irodája, a szakmai igazgatóhelyettes kezdeményezésére és útmutatására 2020-ban kezdte el kidolgozni a támogató monitorozás módszerét. A monitorozás célja a szolgáltatások napi szakmai feladatainak, a munkaszervezés kihívásainak a megismerése és támogatása volt. A megvalósulást lelassította a Covid, nem lehetett az ellátási egységeket látogatni, így csak 2022 év végére jutottunk el odáig, hogy az összes átmeneti szállásról készült monitor beszámoló. A beszámolók alapján a szakmai igazgatóhelyettes észrevételeket, szakmai célokat fogalmazott meg, melyek mentén pedig a szolgáltatások vezetői fejlesztési tervet készítettek és beépítették azokat az éves munkatervbe.

2023-ban, folytatva a sort, az éjjeli menedékhelyek és nappali melegedők monitorozását tűztük ki célul, és bár a monitorozó csapat, a Módszertani csoport kapacitás hiányai miatt, a felére csökkent (négy főről kettőre), meg tudtuk valósítani a munkatervet. Az év során eljutottunk az Aszódi, Előd, Dózsa, Váci, K22 éjjeli menedékhelyekre (az éjjeli menedékhelyek területén nappali melegedő szolgáltatás is működik) és az Origóc valamint a Fehér-köz nappali melegedőkbe (amelyek kifejezetten csak nappali ellátást biztosító szolgáltatások). Tekintettel a szolgáltatások jellegére új, a szolgáltatásokhoz igazított monitor adatlapot dolgoztunk ki.

A 2023-as munka során a monitorozás eljárása tovább fejlődött. Azt tapasztaltuk, hogy az írásban elkészült fejlesztési tervek mellett a középvezetők szívesen fogadják, ha átbeszélhetik a monitorozás folyamatait, meglátásait és az elkészült tervet a szakmai igazgatóhelyetttel és a monitorozást végző munkatárssal közösen. A megbeszélés során reflektálni tudnak a monitorozó meglátásaira, és személyesen egyeztetetik a kitűzött célokhoz vezető megoldási javaslatukat az igazgatóhelyetttel. Ezt a gyakorlatot minden érintett pozitívan értékelte, így az év végére a monitorozás folyamatának rutin elemévé vált.

További fejlesztési ötletként felmerült, hogy egyes helyzetekben, amikor nagyon összetett a monitorozás következményeként megfogalmazott munkaterv, a folyamatot kísérvé tovább a monitorozást végző kolléga. Ez a módszer még kidolgozás alatt áll, mert nem szeretnénk sem kompetenciát elvenni a középvezetőktől, sem folyamatos látogatással, külső kontrollal terhelni az ellátási egységeket. Vannak azonban olyan visszajelzések is, melyek szerint kifejezetten jó lenne egy olyan folyamatos, élő kapcsolat a szolgáltatások és a központ között, ahol az ellátási egységvezető és a szakmai vezető közösen gondolkodhatnak szakmai és munkaszervezési kérdésekről.

A 2023-as monitorozás tapasztalatai:

Az egyes éjjeli menedékhelyek jellegükben nagyon eltérnek egymástól. Vannak nagyforgalmú klasszikus fapadjaink és kicsi, speciális, védett szolgáltatásaink.

A nappali melegedők feladatköre nagyon hasonló, de a szolgáltatásoknak helyt adó épületek adottságai és a környezet is befolyásolja a szolgáltatás kialakításának lehetőségeit.

Ennek megfelelően a monitorozás hatására nagyon eltérő célok, az egyes szolgáltatásra szabott munkatervek születtek. Nehéz általános következtetést levonni.

Az azonban általánosan elmondható, hogy a BMSZKI éjjeli menedékhelyein és nappali melegedőiben nagy hangsúlyt fektetnek a minél biztonságosabb, nyugodt környezet kialakítására. Ebbe beletartozik az épület állapota, de a hangnem és az ügyfél számára nyújtott tájékoztatás, segítő tevékenység minősége is.

A 2023-ban folyamatosan növekvő forgalom mellett ez nem könnyű feladat. A cél, hogy minél több ügyfél beérkezzen a közterületekről, és minél többen rendszeresen igénybe vegyék a szolgáltatásokat.

Az ügyfélbarát szolgáltatás kialakítása során egyre inkább figyelembe kell venni, hogy a hajléktalan emberek gyorsabban épülnek le, egyre több az idős, demens, gondozásra szoruló kliens.

Az éjjeli menedékhelyek és nappali melegedők egyaránt igyekeznek ennek megfelelően több tájékoztatást adni az ügyfeleknek és nagyobb figyelmet fordítani a gondozásra. Egyes telephelyeken gondozó, ápoló személyzetet is tudnak már biztosítani, bár nem nagy óraszámokban.

A közterületről érkezőket befogadó szobákban helyezik el, és több telephelyen befogadó csoportok jöttek létre.

Arra törekszünk, hogy lehetőség szerint minden telephelyen egyéni esetkezelés is megvalósuljon. Illetve minél többen átmeneti szállásra költözhessenek tovább.

2023 év végére körbe értünk az átmeneti szállások, valamint az éjjeli menedékhelyek és nappali melegedők monitorozásán. Ezt a kört tekintjük a támogató monitorozás első szakaszának.

A monitorozás első szakaszának lezárását követően indokoltnak láttunk elvégezni egy kérdőíves felmérést, mely visszajelzést adhat számunkra a monitorozás gyakorlati hasznáról. A kérdőíveket 15 telephelyünk / szolgáltatásunk vezetője küldte vissza: 11 kérdőív átmeneti szállásainkról, míg 4 kérdőív éjjeli menedékhelyről / nappali melegedőből érkezett.

A felmérés eredményeit az alábbiakban foglaltuk össze:

- A kitöltők inkább vélték hasznosnak a monitorozást: 7 egység vezetője a maximális 5-ös pontszámmal értékelte, míg csupán egy vezető tartotta kevésbé hasznosnak a folyamatot.
- Minden vezető beszámolt valamilyen formában a monitorozás eredményeiről stábjának, a teljes adatlapot azonban kevesen osztották meg a teamjükkel.
- A vezetők inkább érezték hasznosnak a monitorozást a kollégák részéről.
- A monitorozó és a szakmai igazgatóhelyettes által, a záradékban megfogalmazott jelzéseket, célokat szinte minden válaszadó hasznosnak értékelte.
- A cselekvési terv elkészítése sokaknak segített feladataik rendszerezésében, csupán egy vezető érezte a tervet kevésbé hasznosnak.

- Azon vezetők, akikkel sor került személyes, záró beszélgetésre, mind elismerően nyilatkoztak arról. A többiek hiányolták, igényelték volna a beszélgetést.
- Az esetleges változtatások kapcsán azt jelezték a vezetők, hogy sokkal korábbi egyeztetést igényelnének a monitorozás megkezdéséről. Volt, aki a tavaszi-őszi időszakot javasolja leginkább a folyamathoz. Egy válaszadó a szakmai igazgatóhelyettes bevonódását igényelte az olyan változások eléréséhez, melyek felsővezetői hatáskörbe tartoznak.
- A folyamatban részt vevő kolléga személyét illetően inkább arra voksoltak a vezetők, hogy ugyanaz a munkatárs monitorozzon második körben, aki első alkalommal is végezte az ellenőrzést.

A válaszok tapasztalatait igyekszünk folyamatában, lehetőségeinkhez képest figyelembe venni.