



2012. évi szakmai beszámoló a BMSZKI új segítői rendszeréről

Készítette: Breitner Péter

Helyzetkép és lépéskényszer – A „Noé bárkája”

A dolgozói létszám 2011-2012-re olyannyira lecsökkent, hogy a helyzet már komolyan veszélyeztette az egyéni esetkezelés színvonalát, ezért valami tenni kellett.

A gondolkodás két irányba indult el. Egyrészt – mivel egyszerűen már nem jutott minden ügyfélnek személyes szociális munkás – valahogyan gondoskodnunk kellett arról, hogy legalább az ügyfeleknek egy része – akiknél ez a legindokoltabb – érdemi segítséghez jusson. Másrészt, az egyéni esetkezelés ellehetetlenülése szervezetszociológiai szempontból is döntő kérdés elé állított bennünket: mi lesz, ha a mostoha finanszírozási és létszámkörülmények miatt a szállások stábjai szakmailag annyira kiürülnek, hogy az már visszafordíthatatlan károkat okoz a szervezeti értékekben. Mi lesz, ha a szociális segítőink az egyéni esetkezelésre irányuló elvárások és az ellehetetlenülő munkafeltételek között szépen lassan elveszítik a segítségnyújtáshoz szükséges odafordulás képességét, elkopnak empátiás készségeik, felőrlődik a szakmai személyiségük. Arra a kérdésre is választ kellett találnunk, hogy ha egyszer majd (a homályba vesző jövőben) jobb körülmények között lehet szociális munkát végezni, akkor meglesznek-e még azok az értékek, emberi attitűdök, munkamódszerek, szemléletek, amelyeknek a talaján újjáépíthető a személyes szociális munka. Röviden: az értékmentés kérdése is felmerült. A gazdasági válság özönvize közepette, ki kellett találnunk azt a Noé bárkáját, amelyben átmenthetjük a majdani újjáépítés magját, azokra az időkre, amikor az majd lehetséges lesz.

Az értékmentés érdekében a korábbi időszakokhoz képest reformlépésekre is szükség volt.



Az új segítői rendszer előképei, megelőző lépései

Az esetmenedzseri program

A létszám fogyása és az esetmunka meggyengülése jó pár éve érzékelhető volt, amelyek miatt már 2010 őszén elindítottuk az ún. esetmenedzseri programot, amely szemléletében, működésében az új segítői rendszer előzményének tekinthető. Az esetmenedzseri rendszert akkoriban "kísérleti programnak", olykor "gyakorlatnak" hívtuk és fő funkciója az volt, hogy - a fogyatkozó létszám miatt egyre fáradtabb és elcsigázottabb kollégákban - megerősítsük az egyéni esetkezelő munka értékeit. Az esetmenedzseri programban minden szociális segítőnek kellett hogy legyen (legalább egy!) olyan ügyfele, aki kiemelt figyelmet kap! Ez külön segítő beszélgetéseket, és az adott ügyfelekkel végzett munka köré szervezett esetmegbeszélő csoportokat, szupervíziós alkalmakat jelentett. A segítőkkal elsősorban a BMSZKI középvezetői (mint esetmenedzserek) foglalkoztak, a kísérleti programot Győri Péter és Breitner Péter irányította, akik maguk is tevékenyen részt vettek a gyakorlati munkában.

A szakmai vezetők fejlesztő képzése

Az esetmenedzseri program elindításával párhuzamosan a vezetői értekezletek keretében fejlesztő-karbantartó képzést indítottunk a középvezetők számára, amelyben a beszélgetésvezetés, az esetvezetés és -elemzés, a szupervízió és különböző team-vezetési technikák elsajátítása, felelevenítése és gyakorlása kaptak fő hangsúlyt.

A vezetői képzés több mint egy éven át zajlott, az esetmenedzseri program pedig egészen 2012. őszéig (az új segítői rendszer bevezetéséig) tartott. A képzési elemek mellett mindkét program *igazi ügyfelekkel, igazi segítségnyújtási folyamatokról* szólt. Ezt azért kell kihangsúlyozni, mert hosszuknál, intenzitásuknál és tartalmuknál fogva a szervezet normál működésének részévé váltak, ez pedig döntő tényező abban, hogy valamely program maradandó értékrendbeli változást és a munka színvonalának emelkedését segíthesse elő.



Az új segítői rendszer ("Kulcsrendszer"¹) előkészítése

A közös gondolkodás és az előkészítő munkák már 2011. tavaszán elkezdődtek. Az első lépés jó pár hónapig tartott és kétszemélyes (Győri Péter és Breitner Péter) leülések, közös gondolkodások sorozatát jelentette, majd amikor már kiformalódott egy véleményezésre, kritikára, hozzászólásra is alkalmas ("nulladik") leírt változat, elkezdődött az írásbeli visszajelzések és a személyes megbeszélések sorozata: A 2011-2012. évi vezetői értekezletek szakmai részében az átalakítás újbóli és újbóli átbeszélése vette át a főszerepet, a középvezetőkkel több kisebb - érdemi beszélgetésre alkalmasabb - létszámú találkozót szerveztünk, valamint a 2011. december végi összdolgozói értekezleten minden munkatársunk személyesen is feltehetette kérdéseit, megfogalmazhatta hozzászólásait és kritikáit a tervezett átalakítással kapcsolatban.

Bár később is lesz szó erről, de ezen a helyen is meg kell említeni, hogy az új segítői rendszer bevezetéséhez szükséges átalakítás kollégáink jelenetős részének életére, munkaköre tartalmára komoly hatással volt, amely jó darabig elkerülhetetlenül bizonytalanságokkal, nem ritkán félelmekkel, a jövőtől való szorongással járt.

2012. márciusára elkészült az új segítői rendszer leírásának első változata. Ez után újabb egyeztetések következtek, majd elkezdődtek az első, gyakorlati megvalósítás irányába tartó lépések. Ezek vázlatosan a következők voltak:

- A kulcsrendszer szakmai vezetőinek kiválasztása, akiből egyúttal létrejött az új segítői rendszer vezető teamje. 2012. tavaszától fokozatosan erre a teamre hárult az előkészítés oroszlánrésze. (Rendkívüli nehézséget és olykor szinte kezelhetetlen helyzeteket jelentett, hogy ebben az időszakban az új szakmai vezetőknek egyben a régi munkakörüket is el kellett látniuk.)
- Az (érintett) átmeneti szállásokon dolgozó munkatársaknak el kellett dönteniük, hogy a jövőben esetkezelő vagy szállásnyújtó szociális segítő munkakört kívánnak-e betölteni. Mindkét feladat minőségi, professzionális tevékenység, csak éppen eltérő munkamódszerekkel, a szociális munka különböző eszközeivel dolgoznak. Míg az esetkezelési feladat (értelemszerűen) az egyéni esetkezelés tudástárát és módszereit alkalmazza, addig a szállásnyújtói munkakörben inkább a közösségi, és a csoportokkal

¹ A BMSZKI-ban az új segítői rendszer "Kulcsrendszer" néven vált közhasználatúvá, amelyet mi magunk kezdtünk így nevezni (azután pedig így maradt). A dolog magyarázata, hogy az új segítői rendszer egyes elemei és a benne dolgozó szakmai vezetők bizonyos funkciói (elsősorban a segítői erőforrásokkal való tudatos, és az ügyfelek számára egyénre szabott gazdálkodásról van szó) hasonlítanak a brit hajléktalan-ellátásban működtetett "key worker" (kulcs-szociális munkás) feladatára.



való szociális munka eszközeit kell használni. A két feladat nem áll alá-főlérendeltségi viszonyban egymással, a fontossága és a bérezése is ugyanakkora.

- Az esetkezelői munkakörbe kerülő munkatársakból munka-teameket alakítottunk. Az így létrejött 5 fős teamek egy-egy szakmai vezető irányítása alá kerültek.
- Az új segítői rendszer leírását közben folyamatosan finomítottuk, pontosítottuk és elkezdtuk "lefordítani" működési szabályokra, eljárásrendekre.
- Meg kellett tervezni és el kellett kezdeni az átállás gyakorlati lépéseit, egyebek között: mi történjen (az érintett szállókon) már bentlakó emberekkel (lásd később bővebben)

A 2012. év végéig tulajdonképpen az elindításig, a szervezeti, működési átalakulás befejezéséig jutottunk el.

Az új segítői rendszer

Az átalakítás eredményeképpen a korábban egybetartozó szállásnyújtás és az egyéni esetkezelői szolgáltatás két, egymástól elkülönülő döntési, eljárási és szolgáltatási struktúráját alakítottuk ki. A változás leglényegesebb része, hogy az átmeneti szállások meghatározott körében már nem minden ügyfelünknek nyújtunk személyes szociális munkás segítséget, hanem ezt a döntést – mindenkori erőforrásaink függvényében – az ügyfelek egyéni szükségleteihez igazítjuk.

A legfontosabb célok:

- Átláthatóbb, világosabb és rugalmasabb kapacitásgazdálkodási körülmények, amelyek között kezelhetőbbek a (jelenleg) kiszámíthatatlan külső finanszírozási bizonytalanságok. Azzal, hogy megszűnt a minden ügyfél számára normatív elven járó egyéni esetkezelési szolgáltatás, az egyik cél az volt, hogy a (minimális) szállásnyújtó szolgáltatás mindig, minden körülmények között garantálható legyen.
- Az esetkezelési és szállásnyújtási szolgáltatás szétválasztásával az esetmunka (az új segítői rendszerbe lépett átmeneti szállások között legalábbis) intézmény-függetlenné válik. Ez azt jelenti, hogyha egy ügyfelünk a bmszki új segítői rendszerén belüli egyik szállásról a másikba költözik, ugyanaz a segítő marad mellette, és ezzel mind az esetkezelésben részesülő ügyfeleink, mind a segítők (és ezzel az intézmény is)



megszabadulnak az újból és újból előlről kezdett kapcsolatépítés emberi és fizikai költségeitől, valamint az örökös újrakezdésből fakadó hibalehetőségektől.

- Az intézmény-független esetkezelői munkamódszer magával hozza a lehetőséget, hogy – még ha korlátozott számban is – az éjjeli menedékhelyet vagy nappali melegedőt használó ügyfeleink is részesülhetnek benne. Ez egyebek mellett várhatóan jótékony hatással lesz az éjjeli menedékhelyekről az átmeneti szállások felé irányuló mobilitásra is.
- Az ügyfelek számára nyújtott szolgáltatás személyre szabottabb lesz. A korábbi rendszerben az esetkezelési segítői szolgáltatás és a szállásnyújtás „egy csomagban” volt, és minden átmeneti szállást használó ügyfelünk mindkettőt kapta, ha szüksége volt mindkettőre, ha nem. Az új segítői rendszerben az ügyfelek a kettő közül csak azt kapják, amelyekre szükségük van. Ez olcsóbb és hatékonyabb is, hiszen a felesleges esetkezelői munka átcsoportosítható a nagyobb szükség irányába. Mindez világosabb, tisztább felelősség- és feladatköröket hoz magával mind a szállásnyújtás, mind az egyéni esetkezelés tekintetében, amelytől a munkaminőség javulása várható.
- Az új segítői rendszer bevezetésével ugyan kevesebb ügyfél kerül ebbe a szolgáltatásba, azonban mindegyikükkel valóságos és számon kérhető esetmunka folyik majd kivétel nélkül, egyénre szabott célokkal.
- Az átalakítás fő iránya, a szállásnyújtás és a szociális munka szétválasztása, egyúttal a modern, európai intézményműködtetés-, és finanszírozás felé mutat, amely mozgékonyabb, a külső kihívásokra könnyebben reagáló struktúrát jelent, s egyúttal pályázati források elnyerésénél is előnyt jelenthet.

Az átalakítás hatóköre

Az alábbi átmeneti szállásokon vezettük be az új segítői rendszert:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| • Alföldi utcai átmeneti szállás | szakmai vezető: Becze Szabolcs |
| • Dózsa György úti átmeneti szállás | szakmai vezető: Bércesi Ildikó és
Verasztó Edina |
| • Gyáli úti átmeneti szállás | szakmai vezető: Makkai Hunor |
| • Kocsis utcai átmeneti szállás | szakmai vezető: Németh Balázs |
| • Kőrakás park átmeneti szállás | szakmai vezető: Németh Balázs |
| • Külső Mester utcai átmeneti szállás | szakmai vezető: Makkai Hunor |
| • Táblás utcai átmeneti szállás | szakmai vezető: Becze Szabolcs |



Az átállás – mint látható – nem volt teljes körű. Azokban az intézményekben, amelyeknek ügyfélköre, célrendszere speciális, nem volt lehetőség az intézmény független segítői rendszer bevezetésének, hiszen csak csekély az átjárhatóság ezek és a hagyományos átmeneti szállások között. Ezek a speciális átmeneti szállások a következők:

- Bánya utcai átmeneti szállás
- Kálvária utcai átmeneti szállás
- Vaspálya utcai átmeneti szállás

Az előkészítés során a következő intézmények is szóba kerültek, majd végül szintén hasonló okoknál fogva elvetettük, hogy az új segítői rendszer részeivé váljanak:

- Családok Átmenti Otthona
- Dózsa Krízis
- Alföldi utcai átmeneti szállás AMR részlege

Döntés az esetkezelői szolgáltatásról

Az új rendszerben - értelemszerűen - döntést kell hozni arról, hogy egy átmeneti szállásra beköltöző ügyfélnek legyen-e személyes szociális munkása vagy sem. Ezt a döntést, amely merőben új elem a BMSZKI működésében, a szakmai vezetők hozzák meg. Legfontosabb szempontjai a rászorultság és a befektetett szociális munka várható megtérülése – amely természetesen az ügyfél helyzetének javulását, boldogulását jelenti.

A helyzetet ugyan elsősorban a kényszer szülte, mégis - a döntéshozás tényét rendkívül hasznosnak tarjuk, magával hozott ugyanis számos olyan elemet, amely a hagyományos rendszerben sokkal erőtlenebbül van jelen, vagy könnyen elsikkad. Ezek vázlatosan a következők:

- A döntéshez szükség van az adott beköltöző ügyfél helyzetének alapos áttekintésére.
Az új rendszerben a szakmai vezetők minden beköltöző ügyféllel (átlagosan egyórás) első interjút készítenek. Az ehhez kidolgozott interjúterv elsősorban a döntési helyzetet szolgálja ki, de ezzel együtt szervesen beleillik a segítő munka folyamatába: a felvételtkor (FET-en) megtudott információkra építjük a beszélgetést, amelyből aztán egy-másfél oldalas lényegre törő leírás készül. Ha az adott ügyfélnek lesz személyes szociális munkása, ez a leírás az illető segítőhöz kerül és a munka kiinduló alapja lesz.



A leírás tartalmazza a „esetkezelés lehetséges céljait és irányait” is. Ha az illető lakó a döntés nyomán nem részesül majd egyéni esetkezelésben, akkor az elkövetkező, nálunk töltött időszakra vonatkozóan állapodik meg vele a szakmai vezető különböző – szintén személyre szabott – együttműködésekben. (Ezekről lásd részletesebben a szakmai vezető kollégák beszámolóit.)

- Az esetkezelés lehetséges irányainak és céljainak olyanoknak kell lenniük, hogy az ügyfél előrelépését szolgálják, amelynek révén **magasabb fokú autonómiát képes elérni** az élete valamely területén. Emellett ugyanilyen legitim esetkezelési cél az is, ha a szakmai vezető **megelőző esetkezelésről** dönt, azaz a munka arról szól majd, hogy az ügyfelünk ne kerüljön a jelenleginél rosszabb helyzetbe.
- Döntés közben figyelembe kell venni azt is, hogy az új segítői rendszerbe lépett átmeneti szállásokon, valamint a BMSZKI szállásoktól független szakszolgáltatásaiban továbbra is marad mindenki számára elérhető minimális segítség²! (Ezekről lásd bővebben a szállásvezető kollégák beszámolóját.) Az ügyfelek egy részének ez is elegendő lehet az előrejutáshoz, vagy akár ahhoz, hogy ne csússzanak az aktuálisnál rosszabb helyzetbe.

Akiknek nem lesz személyes segítőjük

Az adott beszélgetés és annak leírása szintén elkészül, de az esetkezelői munka lehetséges céljai helyett a szakmai vezető megállapodást köt velük az elkövetkező szállón töltött időszakra vonatkozóan. Ezek a megállapodások rendkívül fontosak, hiszen az ügyfél számára a betartásuk kötelező. Fő szempontjai a következők:

- néhány, mindenkire vonatkozó, általános együttműködési kötelezettségen³ túl (akárcsak az egyéni esetkezelésnek) ezeknek is személyre szabottaknak kell lenniük, és az ügyfél boldogulását kell elősegíteniük.
- reális, az ügyfél részéről teljesíthető együttműködésekben kell gondolkodni. Ha az ügyfél annyira rossz helyzetben van, hogy a szakmai vezető nem tud ilyet javasolni, az

² E szerint, a minden ügyfelünk számára (azok számára is, akiknek nincs esetkezelő szociális segítőjük) nyújtott minimum szolgáltatások közé tartozik az alapszintű szociális ügyintézés, ami elsősorban bizonyos ellátások, eljárások elindítását jelenti (információnyújtás, nyomtatványok) . A fókuszban az ügyfeleink jövedelemhez juttatása áll.

³ ezek: a házirend betartása, a szállódíj időben történő kifizetése és a havi jövedelemnyilatkozat leadása



is lehetséges, hogy az ügyfélnek nincs semmilyen (általánosságokat meghaladó) együttműködési kötelezettsége, pusztán nálunk lakik az elkövetkező időszakban.

- A szakmai vezetőknek arra kell törekedniük, hogy az együttműködésekéről szóló megállapodások megegyezzenek az ügyfél saját szándékaival, összhangban legyenek a meggyőződésével és jövőképével (illetve megtámogassák ezeket). A döntéshozást szolgáló interjú ennyiben mindenképpen segítő beszélgetésnek, sőt akár „alkufolyamatnak” is tekinthető.
- a szállásnyújtó segítők számára könnyen ellenőrizhető együttműködésről szóljon a megállapodás

(A részletekről lásd a szakmai vezetők beszámolóit.)

Az új rendszer esetkezelői kapacitásai

Az átalakítás kezdeti lépései közé tartozott, hogy intézményenként felmértük, mennyi az a munkatársi/munkaóra kapacitás, amely a szállások működtetéséhez minimálisan szükséges. A továbbiakban az ezen felül megmaradt - szállásonként egészen különböző - létszámmal és munkaórával lehetett, mint egyéni esetkezelésre fordítható munkaórával gondolkozni. A számolás végeredménye az lett, hogy az új rendszerbe lépett 7 átmeneti szálláson élő, összesen közel 1200 ügyfél közül mindössze 440-nek (37%) jut személyes szociális munkás. (Ez a szám úgy jött ki, hogy egy segítő átlagosan heti egy órát foglalkozik egy ügyfelével. A 440-es (elvi⁴) ügyfélszám az induláskor 19 főállású és 4 részállású esetkezelő kolléga között oszlott meg.)

A tapasztalataink azt mutatják, hogy nagyjából kétszer ekkora esetkezelésre fordítható kapacitásra lenne szükség, mert becslésünk alapján az ügyfeleinknek legfeljebb egyharmada van olyan helyzetben, hogy jó lelkiismerettel hozhatnánk meg a döntést: nincs szüksége személyes szociális munkásra, mert anélkül is képes boldogulni. A jelen helyzetben azonban kétszer annyian vannak azok, akinek nem jutott egyéni esetkezelő szolgáltatás.

⁴ Azért elvi a 440-es ügyfélszám, mert a rendszer indulásától egészen év végéig tudatosan nem töltöttük fel egészen ezt a kapacitást, erről később még bővebben lesz szó..



A beszámolónkat azzal kezdtük, hogy az új segítői rendszer elsőszámú kiváltó oka a szükség volt, tehát nincs semmi csodálkoznivaló azon, hogy ez a szükség "átstrukturálva" megismétlődik az új rendszerben is.

Az esetkezelésről hozott döntéseket ez a korlát erőteljesen megnehezíti, hiszen az esetek nagyjából egyharmadában a szakmai vezető kollégák komoly kompromisszumra kényszerülnek: fel kell ismerniük azokat az élethelyzeteket, amelyekben szükség volna ugyan személyes szociális munkásra, de várhatóan "valahogy anélkül is menni fog", hiszen muszáj mennie, mert nincs több munkatársunk!

Rendkívül körültekintő és felelősségteljes mérlegelésre van szükség minden egyes döntési helyzetben, mert igencsak takarékos módon kell bánnunk a rendelkezésünkre álló szűkös esetkezelői kapacitásokkal.



Az esetkezelői teamek kialakítása

Az új segítői rendszer által érintett 7 átmeneti szálláson folyó egyéni esetkezelői munkát 23 szociális munkás kolléga látja el, akiknek a munkáját 5 munkacsoportban, a már korábban említett 5 szakmai vezető irányítja. A segítők fizikailag a saját telephelyükön maradtak, de az új rendszerben már nem csak innen fogadnak ügyfeleket. A következő összefoglaló tábla jól szemlélteti a szeptemberi induláskori helyzetet:

A teamek felépítése, a segítők, valamint az ügyfelek telephelyek szerint, 2012. szeptember 4. Fekete szín: a segítő saját telephelye, ahonnan ügyfeleket fogad Szürke szín: más telephely, ahonnan még ügyfelet fogad az adott segítő								
Szakmai vezető	Segítő neve	Dózsa	Alföldi	Gyáli	Táblás	Kocsis	Kórákás	Külső M.
Bércesi Ildikó	Németh Hannelore Peggy							
	Fegyver Anikó							
	Kuhárszky Tímea							
	Szedlák Zsuzsanna							
	Tomka Gáborné							
Verasztó Edina	Nagyné Simon Tímea							
	Fazekasné Csizmadia Csilla							
	Radichné Szigeti Andrea							
	Vincze Mónika							
	Zanócz Krisztián							
Németh Balázs	Albert Zsófia							
	Fazakas Tünde							
	Juhász László*							
	Tar Ágnes							
Makkai Hunor	Hajnal Ágnes							
	Jóvér Bernadett							
	Mihókné V. Éva							
	Soósné M. Andrea							
	Tolnai Kinga							
Becze Szabolcs	Heincz Ildikó							
	Kalmár Szilárd							
	Visnyei Emőke							
	Köves Ferenc							

- Juhász László saját telephelye nem a kulcsrendszerbe tartozó intézményben van, ezért nem látható a neve mellett „fekete” terület.



A táblázatból jól látható, hogy az esetkezelői kapacitás egészen egyenlőtlenül oszlik meg az egyes telephelyek között. A „feketebb területeken” több, a „szürkébbeken” kevesebb helyben lévő segítő jut egy-egy esetkezelésben lévő ügyfélre. Éppen ezért folyamatos szervezést igényel, hogy a személyes segítőre váró ügyfelek és a szabad kapacitással rendelkező segítők egymásra találjanak az új segítői rendszerben. Erre külön technikákat dolgoztunk ki, és a 2012 év (rövid működése) során nem volt különösebb fennakadás a szervezésben.

A táblából az is nyilvánvaló, hogy az ügyfelek egy része másik telephelyre jár át a személyes szociális munkásához előre megbeszélt találkozókra, más esetekben viszont a segítő keresi fel az ügyfeleit a szállásaikon. A rendszernek ez az eleme nem egyedül a kényszer terméke. Az egyéni bánásmódhoz az is hozzátartozik, hogy egyes ügyfelek életmódjában kifejezetten kíváncsi dinamikát hozhat egy (pl. heti rendszerességű) átutazás egy másik helyszínre a segítőjéhez, mások viszont olyan rossz pszichés vagy fizikai állapotban vannak, hogy nem várható el tőlük a szállásról való kimozdulás.

Az új segítői rendszerben folyó egyéni esetkezelés néhány sarokpontja

Az esetkezelési stratégia

az ügyfél egész múltját, történetét, személyiségét és traumáit érintő, hosszú távú terv, amely **az ügyfél életének minden dimenziójára vonatkozik.** Tehát nem csak „problémamegoldásról” (iratokat csináltatni, munkát keresni stb. van szó), hanem a bajok, traumák gyökerének kiderítéséről és – ha lehet – enyhítéséről is, valamint a célok megfogalmazásáról van szó. Az esetkezelési stratégia a problémák forrását, a távlati célokat, az aktuális krízishelyzet kezelését és a jelen problémák megoldását együttesen célozza.

Konkrét esetkezelési lépések

ezek azok a (többségében „fizikai”, ügyintézési) lépések, cselekedetek, amelyekre az esetkezelési stratégia lefordítható, amelyek a célok teljesüléséhez szükségesek: „hívd már fel végre az anyád!”, „írd le a jövőképedet”, „mondd el nekem hogy...” „menj el munkát keresni”, „gondold át...”, „intézd el a...” stb.



Életútinterjú / mélyinterjú / helyzetfeltáró beszélgetés / segítő beszélgetés

(Az esetkezelési folyamattól függ, hogy a fenti beszélgetéstípusok közül éppen melyik a hangsúlyosabb!)

Az ügyféllel négyszemközti helyzetben (kivéve, ha indokolt más személyek részvétele is, pl. társ, rokon, más segítő stb.), nyugodt körülmények között folytatott, hosszabb beszélgetés, amelynek az esetkezelési stratégiába illő célja van. Ilyen cél lehet: információszerzés, bizalomépítés, traumák feloldása / „kibeszéltetés”, közös tervek, eredmények, esetkezelési lépések megbeszélése.

Az ügyféllel egymásra épülő beszélgetések sorozatát kell lefolytatni. A beszélgetéssorozat ritmusát, intenzitását az esetkezelési folyamat dinamikája, az ügyfél aktuális élethelyzete és annak változásai határozzák meg. **Az esetkezelő segítői munka gerince ez a beszélgetéssorozat.**

Esetleírás

Az élettörténet, és a beszélgetésekből megtudott egyéb információk, valamint az esetkezelési stratégia, az esetkezelő szociális segítő és (alkalmasint) más szakemberek véleményének, megfigyeléseinek összefoglaló leírása.

Átállás az ügyfelek részéről: a már bentlakók felülvizsgálata

Az átállás első operatív, hosszú szakaszában, július-augusztus hónapban megtörtént minden, már intézményi jogviszonnyal rendelkező ügyfelünk „felülvizsgálata”. Ennek során döntött el, hogy az illetőnek lesz-e esetfelelős szociális segítője, vagy sem. E „felülvizsgálat” közben természetesen nem állt meg az élet, hiszen nap mint nap új lakók költöztek be a szállásokra. (Ezt a helyzetet újabb és újabb (pót) eljárásokkal kezeltük folyamatosan...) az eredetileg alkalmazott módszer szerint, amelynek a leírása nemsokára következik.

A „felülvizsgálati” szakasz lezárulását követően (szeptember 4-től) - amikor ez már minden bentlakóval megtörtént, a szakmai vezetők az újonnan beköltözőkkel kapcsolatos döntésekre tértek át (immár személyes beszélgetések útján)



A bentlakók felülvizsgálatához valamilyen, többé-kevésbé objektív, de mégis az egyéni élethelyzetekre is odafigyelő módszert kellett kitalálnunk, hiszen egyrésztől közel 1200 ügyfélről volt szó, másrésztől azonban ebben az eljárásban is már érvényesíteni akartuk a személyre szabott döntés gyakorlatát.

Végül a következő többlépcsős eljárást alkalmaztuk :

1. Először megkértük a segítőköt, hogy előre kiadott szempontok alapján adjanak egy (ideiglenes) pontot 1-10-ig a saját ügyfeleiknek (hiszen ekkor még minden ügyfél személyes szociális munkához tartozott). Az 1-es azt jelenti, hogy megítélésük szerint egyáltalán nincs szükség személyes szociális munkásra, a 10-es pedig, hogy ez mindenképpen szükséges. A pont mellé egy „igen” (azaz javasol neki továbbra is személyes szociális munkás segítséget), vagy „nem” (azaz a továbbiakban nem javasolja ezt) véleményt is kellett kapnia minden egyes ügyfélnek, hiszen a 10-es skála belsejében (mint azt látni is fogjuk) már egyáltalán nem jár feltétlenül együtt a pontszám és a javaslat iránya.

2. Az ügyfelekről összegyűjtött pontszámok, a további esetkezelésről szóló (igen/nem) javaslatok, és számos más információ együtt (amelynek eredményeit itt most terjedelmi okok miatt lehetetlen ismertetni⁵), lett a tárgyalási alapja az eljárás 2. lépcsőjének. Ennek során a szakmai vezető kollégákkal egyenként végiglátogattuk az összes érintett teamet és (általában teamenként egy-két munkanap alatt) egyenként közösen is végiggondoltuk az összes ügyfelet, szóban is tisztáztuk, pontosítottuk az információkat, ha szükséges volt és az ideiglenes pont (javaslat) módosítását indítványoztuk bizonyos esetekben.⁶

Végül összesen 1090 ügyfél kapott végleges pontszámot és végleges igen / nem véleményt. A pontozás folyamata több mint egy hónapig tartott. (Többek között ez az egyik oka annak, hogy az ügyfélszám (és ezzel a beszámolóinkban szereplő elemszámok is) mindig más és más, hiszen menet közben már "pontozott ügyfelek" költöztek ki, mások érkeztek helyettük stb.)

⁵ A következő információkat gyűjtöttük be a segítőtől a bentlakó ügyfelek felülvizsgálatához: szálló neve, jelenlegi esetkezelője neve, ügyfél neve, ügyfél neme, ügyfél születési ideje, az ügyfél legmagasabb befejezett iskolai végzettsége, dolgozik-e valamit, ha igen, mit, tud-e az esetkezelő diagnosztizált pszichiátriai betegségről, ha igen, mi az, mutat-e az ügyfél olyan pszichiátriai tünetet, amely akadályozhatja az esetkezelési folyamatot? ha igen, mi az, mutat-e az ügyfél olyan pszichiátriai tünetet, amely akadályozhatja a másokkal való közös szállás használatát, ha igen, mi az, ha (akár vélhetően) pszichiátriai beteg, kap-e kezelést, egyéb fontos tudnivaló az ügyfélről, az ügyfél kiköltözésének (és nem a jogviszonya lejárásiának!) várható ideje, az esetkezelő (és teamje) által adott ideiglenes pontszám (1-10), az ideiglenes pontszám rövid indoklása (pár mondatos), javasolják-e az esetkezelés folytatását a kulcsrendszerben is, ha igen, esetkezelési célok, irány meghatározása (pár mondatos)

⁶ Ez az idő és energiaigényes eljárás nem csak azért volt fontos, mert a döntéshez be kellett gyűjteni a korábbi esetkezelési kapcsolatok tapasztalatait, hanem legitimációs alapot is vártunk tőle. Azt szerettük volna, hogy (függetlenül attól, hogy később személyes vagy szállásnyújtó szociális munkások lesznek-e) a segítői gárda egyetértésével alakuljon ki az az ügyfélkör, amellyel a kulcsrendszer az útjára indul.



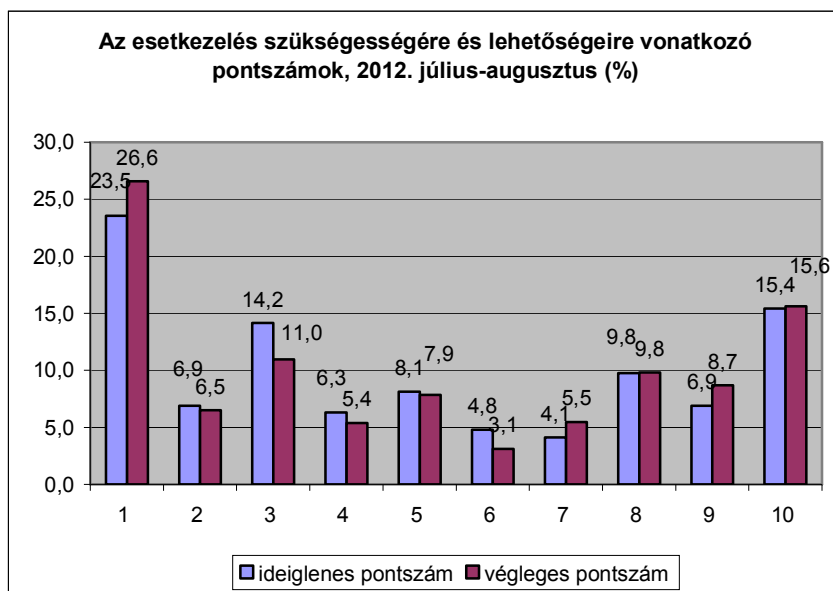
3. A bent lakók felülvizsgálatának utolsó szakasza arról a nehéz döntéssorozatról szólt amelynek során az elvi igenek számát (a pontszámok, és újabb tárgyalások segítségével) hozzáigazítottuk a rendelkezésünkre álló személyes szociális segítői kapacitáshoz. Ennek eredményeképpen több mint száz „igennel” rendelkező ügyfél nem kapott azonnal személyes segítő, hanem várólistára került, amelyről aztán a következő pár hónap alatt lassan ők is bekerültek az esetkezelési szolgáltatásba.

Alább némi betekintés következik a „pontozás” számszerű eredményeibe, amelyet azért is érdemes megtenni, mert tulajdonképpen ez az alapja és kiindulópontja az egész új segítői rendszernek.

A kulcsrendszer első pár hónapjára vonatkozó részletesebb (alábontott) számok a szakmai vezető kollégák beszámolóiban találhatóak, itt csak a fő keretszámokra és az esetkezelési szolgáltatásba bekerült teljes populációjára vonatkozó sajátosságokra fogunk koncentrálni.

Az új segítői rendszerbe bekerülő ügyfélkör kiválasztása

A felülvizsgálat eredményei – feltehetően a hosszú előkészítésnek és talán a kollégák önmérsékletének is köszönhetően – nem feszítették szét (nagyon!) a rendszer már előre is kiszámolt, mindenki által ismert kereteit.



A pontozás részletes elemzésére itt most nincs elegendő hely, röviden csak annyit: mint látható is a táblából: elválaszthatóvá vált egymástól az 1-2-3 pontot kapók 44,6% (akiknek a segítőik szerint semmiképpen nem szükséges személyes szociális munka) és a 8-9-10 pontot kapók 32,1%! (akik számára ez feltétlenül szükséges) két csoportja. (Ez az „igen”



szavazatokkal is összhangban volt: a legalacsonyabb pontszámú „igen” 4 pontos volt, a 4-7 pontot kapó ügyfelek vegyesen (de persze a pontok szerint emelkedő tendenciában kaptak „igen”-eket, a 8-asok majdnem mind, a 9-10-esek pedig mindnyájan „igen” besorolásúak voltak!). A pontozás kiválóan betöltötte az „igenek” és „nemek” finomíthatóságának, további „tárgyalhatóságának” funkcióját.

Összesen 41% (467 fő) kapott ideiglenes „igen”-t, majd 43 % (468 fő) végleges „igen”-t, azaz az összlétszám gyakorlatilag nem változott, de a belső összetétel a finomhangolás után némileg módosult.

Végül a következő (pont-) és ügyfélszámokkal indult el az új segítői rendszer:

A felülvizsgálati folyamat végén, 2012. szeptember 4-én esetkezelési szolgáltatásba kerülők pontjai				
	8 pont	9 pont	10 pont	ÖSSZESEN
Alföldi	10	8	2	20
Dózsa		45	77	122
Gyáli		18	50	68
Kocsis		10	38	48
Kőrakás	12	6	7	25
Külső Mester		7	16	23
Táblás	11	5	8	24
ÖSSZESEN	33	99	198	330

A döntés utolsó szakaszában a mérlegelés tárgya már leginkább az intézményenként – minden szándékunk ellenére is – különböző pontozási stílusokból fakadó egyenlőtlenségek további kiegyenlítése volt: ahol „túl szigorú” pontozást tapasztaltunk, onnan alacsonyabb pontszámú ügyfeleket is bevettünk. Ezenkívül feltétlenül meg akartuk előzni, hogy rögtön teljesen feltöltsük az esetkezelői kapacitásokat, hiszen az új rendszer minden eleme egyszerre indult el, amelyben a már bentlakók mellett a kívülről újonnan bekerülő ügyfelek fogadása is elkezdődött, akiknek (szintén) akár másnaptól szüksége lehetett személyes szociális munkás segítségre. Az új rendszer „természetét” (feltöltődési dinamikáit, a kapacitásgazdálkodás lehetőségeit stb.) pedig senki sem ismerte, nem is ismerhette, hiszen minden és mindenkinek vadonatúj volt.



Az induláskor a segítők átlagosan 14,3 ügyfelet kaptak, azaz (a 20 ügyfél/segitő keretszám mellett) az új segítői rendszert valamivel 70% fölötti kihasználtsággal indítottuk el.⁷

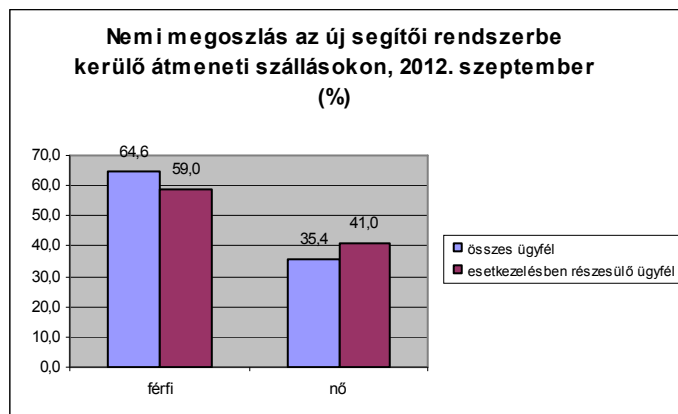
A kulcsrendszer logikájából az következik, hogy a hagyományos esetkezelési gyakorlathoz képest most több a munka egy átlagos ügyféllel, mint korábban. Nem csak azért, mert normatív elvárássá vált, hogy minden esetkezelési folyamathoz konkrét célok, személyes segítői stratégia, és már feladatok kapcsolódnak, hanem azért is, mert most, hogy már nem részesül személyes segítségben minden ügyfél, automatikusan kiesnek a szolgáltatásból azok, akikkel nincs túl sok munka, mert nélkülünk is elboldogulnak. Néhány oldallal feljebb azt írtuk le, hogy az ügyfeleknek nagyjából egyharmada van olyan élethelyzetben, hogy személyes szociális munkás segítsége nélkül is elboldogul és ők az új segítői rendszerben már nem kerülnek be az esetkezeltek közé.

Ezek az ügyfelek a korábbi rendszerben azonban beletartoztak a mindenki számára „kötelezően járó” szolgáltatás (elvi) igénybevevői közé és ezzel az egy segítőre eső ügyfélszámokba is. Ebből nagyjából az következik, hogy az új segítői rendszerben 20 ügyfél többé-kevésbé annyi munkával jár, mint korábban 30. (És ebbe még nem számítottuk bele a megváltozott elvárásokat.)

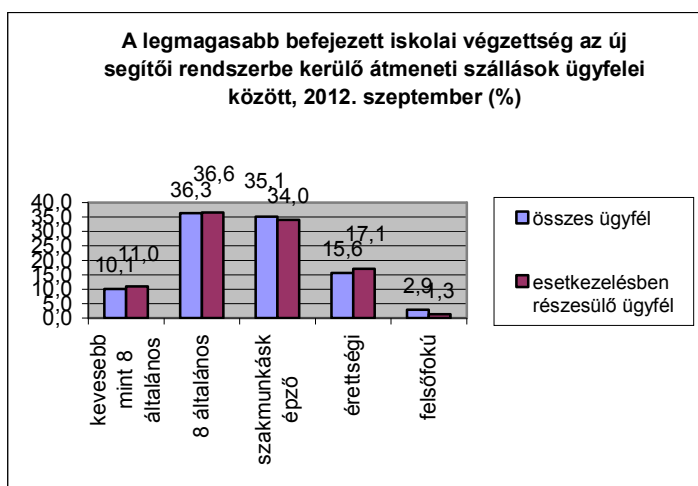
⁷ Az esetkezelési kapacitásokkal való gazdálkodás lehetőségei rendkívül sok dologtól függenek, többek között az esetkezelési folyamatok hosszától, az ügyfelek szállókon töltött idejének hosszától, az ügyfélkör BMSZKI szállóin való forgási sebességétől, e mögött pedig már ott az időjárás, de az aktuálisan megengedő vagy szigorodó hajléktalansággal kapcsolatos közintézkedések is. Éppen ezért komoly biztonsági ráhagyással kellett elindulnunk és ezt fent is tartottuk egész évben. A 2013. évben már kicsit szabadabban, de azért még mindig óvatosan fogunk bánni a kapacitásfeltöltéssel. A rendszer működését várhatóan egy év eltelte után fogjuk kiszámíthatóbban látni, hiszen a hajléktalanellátó intézményrendszer kihasználtsága egyáltalán nem független az évszakváltások hatásaitól sem.



Az új segítői rendszerbe bekerülő ügyfélkör néhány szociológiai jellemzője



Az új segítői rendszerbe került átmeneti szállások nemi-férőhelymegoszlása eleve eltér a hajléktalanság emberek körében tapasztalható (20% nő, 80% férfi%) szokásos arányoktól. Ezzel együtt is azt láthatjuk, hogy a nők inkább jutottak személyes szociális munkához mint a férfiak. (Év végéig a kezdeti állapotokhoz képest sok mozgás történt az ügyfélkörben (részletek a szakmai vezető kollégák beszámolóiban) amelyek során a nők aránya az esetkezelt ügyfelek között 50% fölé ment fel. Ez mindenképpen gondolkodnivalót ad számunkra a 2013. évre...

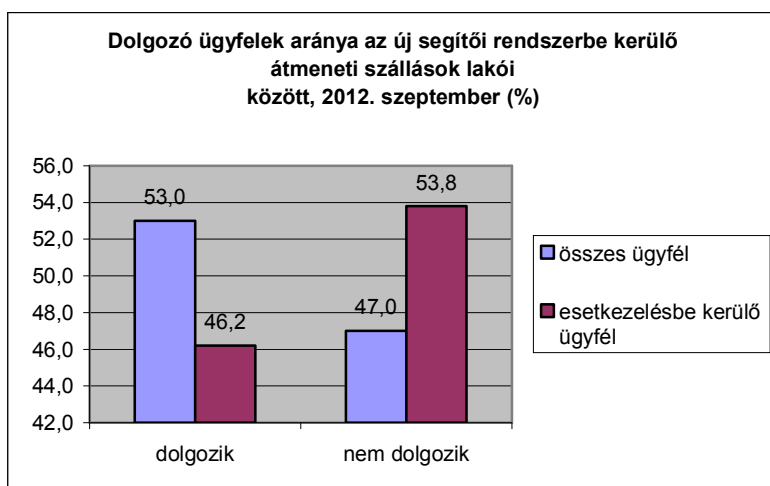


A teljes populáció és az esetkezelt szolgáltatásba beválasztottak között nincs komolyabb különbség. És ez igencsak megnyugtató!

Mindenképpen el akartuk kerülni, hogy az új segítői rendszer indulásakor a „kormány elhúzzon” a jobb helyzetben lévők (magasabb végzettség), de akár a legszerencsétlenebbek (alacsony végzettségűek) felé. Ez nem történt meg, egészen enyhe (minden bizonnyal nem

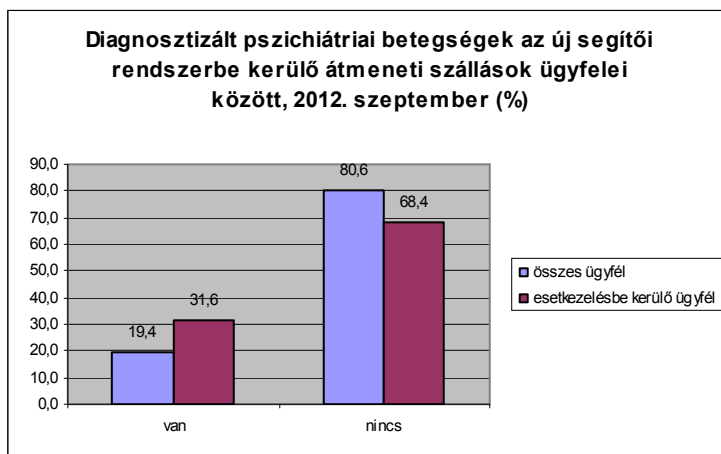


szignifikáns) tendencia azonban megfigyelhető: Egy parányit az alacsonyabb iskolai végzettségűek felé húz a rendszer, amelynek egyedüli (számszerűen is komolyan vehető) jele, hogy a felsőfokú végzettségű ügyfelek között (akik viszont eleve rendkívül kevesen vannak!) feleannyian részesülnek esetkezelésben, mint azt a számszerű jelenlétük indokolná. Ők valószínűleg a „nélkülünk is boldogulnak” kategória tagjai közé kerültek.



A munkaaktivitással kapcsolatban tudnunk kell, hogy csak ritkán „bejelentett, főállásokról”, hanem sokkal inkább megélhetést (legalább részben!) nyújtó bármilyen aktív tevékenységről van szó. Ezen kívül ki kell hangsúlyozni azt is, hogy ezek az új segítői rendszerbe kerülés pillanatára érvényes állapotok. (Remélhetőleg ez az arány - akinél ez lehetséges - az esetkezelési munka segítségével emelkedik majd. Erről a 2013. év során már sokkal többet fogunk tudni!)

Az adatokból látszik, hogy a nem dolgozó ügyfelek sokkal inkább kerültek személyes segítőhöz, mint a dolgozók. A kép persze rendkívül összetett, hiszen a hajléktalan emberek közül nagyon sokan nem aktív korúak, vagy eleve nem munkaképesek.



Végül vessünk egy pillantást az ügyfélkörünk pszichiátriai helyzetére⁸, amely egyébként – a sok más szempontból is magára hagyott – hajléktalanellátó rendszer egyik legsúlyosabb nehézségét jelenti.

Az új segítői rendszer bevezetését megelőző hosszú egyeztetési időszakban a segítők kezdeményezésére külön megbeszélést is tartottunk arról, hogy milyen irányelveket alakítsunk ki a pszichiátriai beteg ügyfelek esetkezelésével kapcsolatban. A dilemmát elsősorban az jelentette, hogy az ilyen problémákkal küszködő ügyfeleken egy szociális végzettségű és munkakörű kolléga többnyire vajmi keveset képes segíteni, ám ezek az emberek nagyon is rászorultak, szenvednek és nem ritkán (betegségüknél fogva) szenvedést, konfliktusokat generálnak maguk körül a szállásokon is.

Végül azt fogalmaztuk meg közösen, hogy az egyéni esetkezelés – különösen, ha pszichiátriai segítségnyújtás nélküli ügyfélről van szó – fontos ezeknek az embereknek az életében, elsőszámú célja pedig az ellátáshoz juttatás lehet. Azt azonban pontosan tudjuk, hogy az új segítői rendszer sem fogja megoldani ezt a helyzetet.

Ezzel együtt számainkból látható, hogy a kulcsrendszerbe bekerült ügyfelek között felülreprezentált a pszichiátriai betegek jelenléte, hiszen ez közel egyharmadukra érvényes.

⁸ A pszichiátriai betegségekhez hasonlóan bonyolult és többféleképpen is definiálható fogalmaknál nem árt röviden ismertetni, hogy pontosan miről is szólnak az adataink: A segítőknek a saját ügyfeleikkel kapcsolatban azt a kérdést is feltettük: hogy „tudnak-e diagnosztizált pszichiátriai betegségről”. Ez más, mint egy aktuális „saját bevallás”, de nem is egyenértékű egy friss pszichiátriai szakvéleménnyel. Ennek minden bizonytalanságával együtt érdemes a megszerzett információkról gondolkodni.



Az átalakulás nehézségei (vázlatosan):

Váltás egy óriás-szervezetben – „A Titanic fékútjáról”

Talán nehézség, de mindenképpen kötelezően figyelembeveendő sajátosság, mert nagyot rúg vissza, ha elfelejtkezünk róla, hogy a BMSZKI egy óriási szervezet, amely olyan mint egy nagy tengerjáró hajó, amelynek fékútja és fordulási íve több mérföld lehet. Ehhez képest kell előre gondolkozni, ha manőverezni szándékozunk és aztán, ha már elindult a változtatás, akkor azt „visszacsinálni” sem túl egyszerű. Ha kapkodásba torkollik helyzet, akkor abból nem lesz irányváltás, legfeljebb kisebb nagyobb fejetlenség a fedélzeten.

Az új segítői rendszer bevezetése akkora horderejű változtatást jelentett, hogy ez a „fékút” még kisebb részváltoztatásokkal kapcsolatban is több hónappal való előre gondolkozást követelt meg. Összességében elmondhatjuk, hogy a manőverezés nem volt százszázalékosan hibátlan, rengeteg menet közbeni, apró módosítással, de a fő irányok tekintetében nagyobb kapkodások nélkül zajlott. A jéghegyet pedig elkerültük.

Az átalakulás feszültségei és a mai magyar valóság

Az átalakulás egy meglehetősen megterhelő külső és belső környezetben ment végbe. Kívülről megszorítások, nagypolitikai, szakmapolitikai, pénzügyi nyomás és bizonytalanság uralkodott. Ennek megjelent a szervezeten belüli leképeződése is. A kollégákat a kiszámíthatatlan jövőtől való szorongás, a munkahelyföltés jellemezte, amelyet csak tovább súlyosbított az évek óta tartó létszámcsökkenésből fakadó elfáradás. Többeket egyenesen szakmai identitásválság fogott el, amely abból származott, hogy a segítő szakmával szemben egészen új, korábban szokatlan kritikák és elvárások fogalmazódtak meg politikai szinten.

Egyszóval, az átállást egy kifáradt és rosszkedvű kollektívának kellett végrehajtani.

Szállásnyújtó – esetkezelői munkakörök súrlódásai

Az esetkezelői és szállásnyújtó segítői munka szétválasztásával kapcsolatban előre tudható volt, hogy a kettő között meg fog jelenni az alá-fölérendeltség képzete, érzete és hiába próbáltunk ellene hatni, így is lett. Ide tartozik az is, hogy a kollégák és az intézmények is másképpen viszonyultak a változtatáshoz. Egyes esetekben az átállás könnyen ment, máskor a munkatársak nem, vagy komoly késéssel vették be a kanyart a szervezettel együtt. Persze érthető, hogy a szállásnyújtó segítői munkakörtől nehéz elválasztani a személyes szociális munkát: korábban ez a kettő szorosan összetartozott és ezt az ügyfelek és a segítők is



megszokták. Az ügyfelek közül pedig többen, továbbra is vevők lennének a személyes odafigyelésre annak ellenére is, hogy nem részesülnek esetkezelésben.

Ezek - amellett, hogy belső feszültségeket jelentenek - az egész rendszer működését megnehezítik, hiszen a szállásnyújtó és esetkezelő segítők közötti együttműködés alapvető fontosságú az új rendszerben.

Az önmagunkra irányuló munka mértéke

Az új rendszer bevezetése eleve rengeteg munkát adott, hiszen rendkívül szerteágazó, és minden apró részét illeszteni kellett valahogy a szervezet egészébe. A teljesség igénye nélkül: Létre kellett hozni rengeteg új eljárást, szabályt, le kellett fektetni az új segítő munka kereteit, meg kellett teremteni az adminisztrációs és számítógépes feltételeket, a Menedék programot – komolyabb módosítás nélkül – használhatóvá kellett tenni az új rendszer számára. Új fórumokra, együttműködési mintákra volt szükség a személyes és a szállásnyújtó segítők között, új segítői teameket kellett létrehozni és bevezetni az új rendszerben és szemléletben végzett munka alapjait.

2012-ben a munka jelentős része önmagunkra, a rendszer bevezetésére irányult, de ez egy ilyen nagy horderejű átalakításnál várható és szükséges volt.

A rendszerbevezetés előre várható költségein túl, szembe kellett néznünk más problémákkal is, amely szintén komoly többletterhelést jelentett.

Két eltérő struktúra egymásba erőszakolása

Akinek volt már dolga összecukható turistapohárral az tudja, hogy a fokozatosan egyre táguló karikák szétnyitáskor egymásba illeszkednek, egy pohár alakú csonka kúppá álltak össze, összecukáskor szétlazultak és egy kis korong képződik, amelyben szépen ott fekszenek egymásban a karikák.

Az új segítői rendszer "beleillesztése" és a BMSZKI hagyományos működésébe több szempontból is arra emlékeztetett, mintha két különböző szabványú turistapohár karikáit igyekeznénk egymásba gyömöszölni.



Az átalakítás tapasztalatai megérintenének egy külön tanulmányt, hiszen valójában arról szólnak: hogyan lehet egy olyan finanszírozási struktúrában személyes szociális munkát végezni, amely valójában intézményi működésért, ágyakért fizet. A válasz: ha nagyon akarjuk, lehet, csak nehezen, sok többletenergia ráfordításával. A kettő nehezen passzol egymásba, menet közben mindig újra és újra javítani kell a kettő közötti illesztéseket. A finanszírozás mögött természetesen szándékok, vagy azok hiánya húzódik meg, amely értelemszerűen megnyilvánul a végrehajtó szervezetek működésében. Így tehát a BMSZKI-n belül is egymástól eltérő gondolkodási irányokat és értékeket találunk abban a tekintetben, hogy szükséges-e valóban egyéni esetkezelő szociális munkát végezni, ha igen, akkor ez mit is jelentsen pontosan. Ezek a bizonytalanságok olykor komoly törésvonalakat jelentenek, amelyek most, az új segítői rendszer bevezetésével nyilvánvalóvá váltak. Ez az a tényező, amely a bevezetéssel járó többletmunkán túl is megterhelést jelentett, és ha ez így marad (jóslásokba bocsátkozni még korai lenne), az nagyon megnehezíti a kulcsrendszer működését. Az új segítői rendszer napi működtetői annyit tehetnek ez ellen, hogy kiszámíthatóan és magas színvonalon végzik a munkájukat és egyúttal felhívják az intézmény vezetőinek figyelmét arra, hogy többlet kell foglalkozni az egységesebb szakmai értékek megteremtésével, de még inkább a tervezett irányok, lépések (például az új segítői rendszer) szervezeten belüli legitimitásával. Az új rendszerben dolgozó középvezetőknek ehhez – tudatos és egységes felsővezetői támogatásra lesz szükségük.

Az új segítői rendszerrel kapcsolatos tervek 2013-ban:

A 2012. év végére átállt a segítségnyújtás rendszere, legalábbis ami a váltás megfogható, primer működésbeli részét illeti. A bmszki kollektívája nagyjából megnyugodott, hiszen mindenki elkezdett dolgozni az új munkakörébe és rájött arra, hogy - ha nehézségekkel is, de végezhető lesz. Eddig jutottunk 2012. év végére.

A folytatásban egyre kevésbé a napi szervezési, működtetési kérdésekkel és egyre inkább a segítő munka tartalmi részével, értékeinek erősítésével és a színvonalának emelésével kell foglalkoznunk:

- Az egyéni esetkezelő teamek esetmegbeszélő csoportjainak kialakítása, megerősítése
- Erősíteniünk kell a valódi, egyénre szabott segítségnyújtást és ezzel együtt háttérbe kell szorítani azokat a szervezeten belüli (szerencsére nem többségben lévő) szemléletet,



amely klisékben gondolkodik a hajléktalanságról, hajléktalan emberekről és futószalag-megoldásokat ért a szociális munka alatt.

- Meg kell erősítenünk a szociális munka írásbeliségét (itt nem az adminisztrációra gondolok!): eseteírásokat, esetnaplókat kell bevezetni normatív módon, minden esetkezelésben részesülő ügyfélről, a leírás módszereit, technikáit pedig javítani kell
- Az személyes szociális munkát végző segítők számára havi rendszeres szakmai összejövetelt fogunk indítani (2013-ra akkreditált szakmai műhely)
- Részvétel interjútechnika tanfolyamon néhány egyéni esetkezelést végző és szakmai vezető kolléga számára (akkreditált tanfolyam)
- A szakmai vezetők által készített első interjú (az esetkezelésről való döntéshez szolgáló) helyzetekre vonatkozó rendszeres esetmegbeszélő csoport elindítása
- Már most tudatosan oda kell figyelnünk arra, hogy az új segítői rendszer tartalmi irányai, szakmai szemlélete mindig friss maradjon, fejlesszük és megújítsuk azt, ha szükséges. Ezzel előzhető meg egyúttal az is, hogy a szakmai munka szabályok, eljárásrendek és adminisztráció erdejévé üresedjen ki.

A tevékenységünk mérésére és a visszacsatolásra vonatkozó tervek:

- A jövőben nem csak az egyéni esetkezelés személyre szabott céljait kell pontosan lefektetnünk minden egyes ügyfelünkkel kapcsolatban, hanem azt is látnunk kell, hogy sikerült-e elérni azokat. Minden egyes egyéni esetkezelési folyamatról képet kell nyernünk, sikeresnek minősíthető-e vagy sem. Emellett tudnunk kell majd minden lezárult esetkezelési folyamatról, hogy milyen élethelyzetbe jutottak utána az adott ügyfelek. Ezeknek az információknak a gyűjtését el fogjuk kezdeni a 2013. év során
- és egy év múlva már azt is látni fogjuk, hogy mennyire volt sikeres az új segítői rendszer a leglényegesebb szempontból, az ügyfeleink életére gyakorolt hatása alapján.



Szakmai Beszámoló

A Kulcsrendszer kezdeti, 2012. szeptember 3. és december 31-e között zajló szakaszáról - kettős nézőpontból

készítette: Bércesi Ildikó szakmai vezető az esetfelelős team - Fegyver Anikó, Kuharszky Tímea, Németh Hannelore, Szedlák Zsuzsanna és Tomka Gáborné Maya – segítségével

Bevezetés

2012 szeptemberéig a Dózsa Nappali Centrum vezetőjeként egy 13 főből álló team munkáját irányítottam, akik négy, különböző tevékenységet végző részlegben, napi 150-200 ember számára nyújtanak komplex szolgáltatásokat. Ehhez képest hatalmas változást jelentett számomra a Kulcs rendszer indulása, amikortól a Dózsa Átmeneti Szállóhoz kapcsolódó kulcs szociális munkásként, és a szállón dolgozó két személyes szociális munkás team egyikének szakmai vezetőjeként munkám fókuszában a BMSZKI átmeneti szállóin lakó emberekkel folytatott beszélgetés és a Dózsa Szálló személyes szociális munkában részesülő ügyfeleivel zajló munka támogatása, koordinálása, szakmai felügyelete áll. Munkám során szoros szakmai együttműködésben dolgozom Verasztó Edinával, aki a másik esetfelelős team szakmai vezetőjeként és kulcs szociális munkásként a Dózsa Szállóhoz kapcsolódó feladatok másik felét látja el.

Az esetfelelős team

Az esetfelelős team 2012 szeptemberében kezdte meg munkáját, öt, a Dózsa Átmeneti Szállón dolgozó esetfelelőssel. Mindannyian hosszú munkatapasztalattal rendelkeznek a Dózsa Szállón. Négyüknek, a BMSZKI-ban töltött ideje alatt kizárólag a Dózsa Szálló volt a fő munkahelye, egyedül Szedlák Zsuzsa dolgozott korábban a BMSZKI más intézményeiben (Fehér köz Nappali Melegedő, Dózsa Női Éjjeli Menedékhely, Kálvária Gondozóház). Rajta kívül Kuharszky Tímea szerzett, illetve szerez folyamatosan tapasztalatokat a BMSZKI más típusú ellátásairól, megbízásos munkatársként.

Mindannyian szakképzettek. A teamnek egy bölcsész, és négy szociális munkás diplomával rendelkező tagja van. Hárman (Németh Hannelore, Tomka Maya, Kuharszky Tímea)



elvégezték a SOTE Addiktológiai Konzultáns képzését, valamint több, a munkájukhoz jól kapcsolódó tanfolyamon és egyéb képzésen vettek részt (pl. szociálterápiás szerepjáték).

Az indulást megelőző nyár a bent lakók szükségleteinek felmérésével, és a kulcs teamben zajló intenzív előkészítő munkával telt, így maga az esetfelelős team csupán egy megelőző találkozás után kezdte meg a munkát szeptemberben, rögtön belevágva a közepébe.

1.sz. táblázat Az esetek száma és szállók szerinti összetétele az induláskor

esetfelelős	saját eset	átvett esetek száma szállók szerint				összesen
		Dózsa	Külső Mester	Kocsis	Táblás	
Fegyver Anikó	10	0	6	0	0	16
Kuharszky Tímea	9	0	0	0	5	14
Németh Hannelore	9	3	0	3	0	15
Szedlák Zsuzsanna	9	0	6	0	0	15
Tomka Maya	12	0	3	0	0	15
összesen	49	3	15	3	5	75

Látható, hogy azoknak az embereknek, akikkel a Kulcs rendszer indulásakor elkezdtek dolgozni, 2/3-a Dózsa Szállón lakott, és döntő többségükkel már korábban is az esetfelelős team tagjai foglalkoztak. Mind az öten vállaltak és kaptak más szállón lakó ügyfelet. Közülük a Táblás u. lakói nem tudták vállalni a Dózsa Szállóra való átjárást, ezért Kuharszky Tímea hetente egy napot a Táblás Szállón tölt. A többiek a Dózsa Szállón találkoznak a személyes szociális munkásukkal. Ezt különösen a Külső Mester u. lakói nehezményezték kezdetben. Mindegyiküknek gondot okozott az utazás költségeinek megfizetése, ezért gyakran órákkal a megadott időpont előtt érkeztek a Dózsa Szállóra, mert idejekorán elindultak számítva arra, hogy le kell szállniuk a villamosról és gyalogolniuk kell. Többen alapvetően megkérdőjelezték, hogy van-e ennek az átjárásnak értelme. A gondozási folyamat elindulása után ez a kérdés megválaszolásra került, többségében pozitív előjellel.

A Kulcs rendszerre való átállásnak a Dózsa Átmeneti Szálló életében a nagy, rendszerszintű változásokkal járó természetes nehézségeken túl volt néhány speciális vonása, amelyek a szálló eddigi működése köré csoportosíthatóak. A szálló működése eddig azon alapult, hogy a szociális munkások az ügyfelekhez közel, a lakószobáik szomszédságában dolgozva, többféle



szerepet betöltve, sokrétű munkát végeztek. Elsősorban ellátták egy fél emelet minden egyes lakójának egyéni esetkezelését. Ezen túl közösségi szociális munkát végeztek, ami nemcsak az ünnepekről való közös megemlékezést jelentette, hanem az adott folyosószakasz életére történő intenzív odafigyelést is, ami által voltak eszközeik az egyágyas szobában, de egymáshoz mégis nagyon közel élő ügyfelek között jelentkező, az együttélés nehézségeiből adódó konfliktusok kezeléséhez. A Dózsa György úti épület gondnokának nyugdíjazása után a betöltött szerepek száma egy újabbal bővült. Ezt követően a szálló lakói a kiegészített villanykörtétől kezdve a szomszéd zavaróan hangos zenehallgatásán át a személyes problémáikig mindennel a szociális munkásokhoz fordultak. Ebből a kiindulópontból kellett/kell eljutni oda, hogy a személyes szociális munkások a hozzájuk tartozó, és különböző szállókon lakó ügyfelekkel végeznek intenzív esetmunkát, amihez hozzá tartozik az a teljesen új jellemző, hogy az ügyfelek meghatározott időpontban jelennek meg. A szociális munkások továbbra is ugyanazokban az irodákban dolgoznak, azzal a különbséggel, hogy a körülöttük lévő szobákban lakó emberek közül soknak nincs személyes szociális munkása. Ez értelemszerűen azt jelenti, hogy megszűnt a korábbi közösségi munkával kapcsolatos funkció. Ennek negatív hatása nagyon hamar érezhető volt a lakók számára. Mindezt más hangsúlyokkal, és különböző mértékben, de minden Kulcs rendszerben részt vevő szálló ismeri, a nagy különbség a mértékben rejlik. A Dózsa Szállón egyszerűen túl nagy volt a változás annyiban, hogy tíz szociális munkásból lett esetfelelős, és csupán két kolléga maradt a szállásnyújtó feladatokra. Az esetfelelős szociális munkások által korábban ellátott funkciókat a két szállásnyújtó szociális munkás fizikailag képtelen ellátni, különösen a rájuk háruló hatalmas adminisztrációs teher mellett. Ez a helyzet kezdetben komoly feszültségeket okozott, és a Dózsa Szálló vezetőinek irányából megjelent az a személyes szociális munkásokkal szemben megfogalmazott, és az adott helyzetben teljesen érthető elvárás, hogy az esetfelelősi feladataik mellett lássák el a korábbi funkcióik legalább egy részét. Nem a hosszas egyeztetések, hanem sokkal inkább a gyakorlat tette világossá, hogy az esetfelelősök ennek az elvárásnak a Kulcs rendszerben rájuk háruló feladatok mellett csak minimális szinten, és korlátozott mértékben tudnak megfelelni. Többek között ennek hatására kezdett a szállón egyre tarthatatlanabbá váló helyzet (kontroll hiányában elharapóztak a tettlegességgel végződő személyi konfliktusok, az alkoholfogyasztás, a dohányzás) megoldására irányuló törekvés a több szállásnyújtó kolléga, valamint a régóta hiányzó gondnok pótlása felé fordulni.

A szállásnyújtó és az esetfelelős team(ek) között kezdetben erősen érezhető feszültség (amit nem tett könnyebbé, hogy Verasztó Edina és az én személyemben a szállón két új vezető is



megjelent) a rendszeres kommunikáció segítségével jelentősen csökkent. Több különböző verzió után a tárgyaló időszak végére kialakultak a kommunikációnak olyan formái, amelyek egyrészt már működnek, másrészt csak 2013 márciusában fogjuk kipróbálni. Budai Erzsébeth és Juhász Arnold - a Dózsa Szálló vezetői -, valamint Verasztó Edina és az én részvételemmel kéthetente megbeszélést tartunk. Beczné Bálint Mónikával és Szabó Havaska Rékával, a két szállásnyújtó szociális munkás kollégával a kulcs beszélgetések kapcsán folyamatos szakmai kapcsolatban vagyunk, ami igaz a személyes szociális munkásokra is, hiszen az ügyfelek jogviszonyával kapcsolatos kérdésekben szorosan együtt dolgoznak. Ebben nagy segítségünkre van az az általuk létesített e-mail cím, amit a Dózsa Szálló szállásnyújtó teamjének tagjai látnak, és ami az információk áramlásának hivatalos fórumaként nagyban megkönnyíti a közvetlen kommunikációt. Havonta egyszer közös teamet tartunk a Dózsa Szálló szállásnyújtó (ideértve a recepciós kollégákat) és esetfelelős kollégáinak részvételével. Ez eddig a vezetői értekezletek után a Dózsa Női Éjjeli Menedékhely munkatársaival közösen zajlott, de az volt a tapasztalat, hogy a vezetői értekezletről szóló beszámoló után nagyon kevés idő maradt a közös dolgaink megbeszélésére. Így a későbbiekben egy külön időpontban tartjuk, a teljes időt a szállásnyújtó és az esetfelelős kollégák közös munkájában felmerülő kérdésekre szánva.

Az esetfelelős team munkájának fontos részét képezik a hetente megtartott teamek. Bár ezek vezető témaként kezdettől tervbe volt véve az esetmegbeszélés, az első két hónapban a teamek teljes idejét elfoglalták a rendszer bevezetésével kapcsolatos problémák. Közben természetesen szó esett ügyfelekről, de az esetmegbeszélésre nem maradt idő. Az év végére kialakult a teamek „normális” menete. Az aktuális témák után előkerülnek az esetkezeléssel kapcsolatban a héten felmerült olyan jellegű kérdések, problémák, amelyek nem igényelnek esetmegbeszélés mélységű megtárgyalást, valamint szót ejtünk azokról az ügyfelekről, akik legalább egy éve bent laknak. A team általában öt órát vesz igénybe. Az utolsó két órában történik két, esetleg három ügyfél esetének megbeszélése. Erre a team tagjai hozhatnak eseteket, de ha hétfőig nincs jelentkezés az esetmegbeszélésre (szerdánként van a team), akkor én jelölök ki három ügyfelet. A teamen így a bevezető részt kivéve különböző mélységben, de folyamatosan ügyfelekről esik szó.

Novembertől kezdtük el a hetente, forgó rendszerben megtartott egyéni szupervíziót, ami kezdetben szabadon felhasználható lehetőségnek indult, de ilyen jellegű igények hiányában 2013-ra átalakult egyéni esetmegbeszéléssé, ami természetesen szupervíziós funkciókat is ellát. Mivel 2013-ban Németh Hannelore megkezdte szülési szabadságát, és így a team



létszáma négy főre apad, mindenkinek havonta egyszer lesz része az esetekről történő egyéni megbeszélésben és szupervízióban.

A személyes szociális munkához meglévő tárgyi feltételek nem tekinthetők megfelelőek. Tekintve, hogy a Kulcs rendszer elvárásai között a korábbiaknál jelentősen több írásos feladat szerepel (első interjún alapuló eseteleírás, az esetek vezetésének elektronikus rögzítése), valamint a szállásnyújtás és az esetkezelés szétválása után, a személyes szociális munkát kapó ügyfelekkel kapcsolatos szállásnyújtó feladatok miatt (jogviszony, térítési díj) hangsúlyosabbá vált a Menedék programban való naprakész rögzítés, a két esetfelelősre jutó egy számítógép semmiképpen sem nevezhető elegendőnek. Ez jelentősen megnehezíti a Kulcs rendszer elvárásainak való megfelelést.

Az esetfelelős team tagjai 2012 szeptemberében 75 átmeneti szállón lakóval kezdtek el dolgozni, ami fejenként 14-16 ügyfelet jelentett. Ez egyrészt jelentősen kevesebb, mint a korábbi 20-25 fős esetszám, másrészt „sűrűbb”, mivel a rendszer indulásától kezdve csak olyanokkal kerültek kapcsolatba, akiknek intenzív segítségre volt szüksége. A szeptembertől december végéig tartó időszak alatt az ügyfelek száma a vártnál lassúbb ütemben, de megnőtt.

2.sz. táblázat Az esetek számának változása 2012. szeptember 3. és december 31-e között

esetfelelős	induló esetszám	2012. dec. 31-ei esetszám	a 2012.09.03 - 12.31 közötti időszakban	
			végig szem. szoc. munkát kapó ügyfelek	lezárt esetek
Fegyver Anikó	16	18	11	9
Kuharszky Tímea	14	20	13	4
Németh Hannelore	15	15	12	6
Szedlák Zsuzsanna	15	20	14	5
Tomka Maya	15	16	11	3
összesen	75	89	61	27

A december 31-ei állapot nem mutat valós képet. Németh Hannelore akkor már terhességének előrehaladott szakaszában járt. Az esetei lezárásával és az átadás előkészítésével foglalkozott, így értelemszerűen decemberben már nem kapott új ügyfeleket. 2013 januárjában összesen 14 ügyfelét adta át. Ebből az esetfelelős team hat főt tudott elvállalni, a többi esetet másik két esetfelelős team tagjai vették át.



Azoknak az embereknek, akikkel az induláskor foglalkoztak, 81%-a december végén is személyes szociális munkát kapott, ami tekintve, hogy egy részükkel akkor kezdték az együttműködést, valamint a beszámoló mindössze négy hónapról szól, nem meglepő.

A kérdéses négy hónap alatt összesen 27 ügyfél gondozása zárult le. Őket három csoportba lehet sorolni. Vannak, akikkel lezárult az együttműködés, és továbbra is szállón laknak. Vannak, akik távoztak a szállóról valamilyen önálló/tartós lakhatásba, vagy a családjukhoz költöztek, illetve hosszú távú, rehabilitációs kezelésen vesznek részt. A harmadik csoportba azok tartoznak, akik szintén távoztak a szállóról, de távozásuk „iránya” negatívnak mondható (ami nem jelenti azt, hogy a másik irányú kiköltözés minden esetben pozitív, vagy valóban tartós), illetve akikről nem tudjuk, hogy hová távoztak.

1. **Öt** ügyfél esetében zárult le az együttműködés úgy, hogy továbbra is a szállón maradtak. Közülük négyen laknak a Dózsa Szállón, egy pedig a Külső Mester Szállón.

Három együttműködés során teljesen, két esetben részben teljesültek a kitűzött célok, és nem várható előrelépés a további együttműködés során, valamint az ügyfél helyzetének, illetve állapotának rosszabbodásától sem kell tartani személyes szociális munkás segítségével.

Egy ügyfél vár a Szobabérlők Házába való bekerülésre, egy pedig szociális otthonra. Nekik rendszeres, nem munkajövedelmük van. A másik három ügyfél közül kettő dolgozik, egy aktívan munkát keres. Mind az ötükről elmondható, hogy már nem igénylik a segítséget.

2. **Hat** ügyfél költözött valamilyen önálló és/vagy tartós lakhatásba. Egy ügyfél a Lélekprogramon keresztül önkormányzati bérlakáshoz jutott. Egy másik ügyfél albérletbe költözött az élettársával és az élettárs három gyerekével. Egy testvérpár közösen költözött munkásszállóra, és ketten kaptak elhelyezést pszichiátriai betegek otthonába.

Négyen költöztek a családjukhoz. Egy ügyfél az édesanyjához, egy a lányához költözött, egy pedig sokadszorra visszament az élettársához. Egy ügyfélről csak valószínűsíthetjük, hogy a családjához ment, miután kórházi tartózkodása véget ért (ekkor telefonon jelezte, hogy nem akar visszajönni a szállóra).

Egy ügyfél alkohol elvonó kezelésen, majd rehabilitációs kezelésen vesz részt.

3. Az intézményi jogviszony **hét** esetben zárult le tartozás miatt. Egy ügyfélről tudjuk, hogy utcára ment, egy pedig éjjeli menedékhely szolgáltatásait veszi



igénybe. Őt kényszerűen kiköltöző emberről viszont nem tudjuk, hogy a továbbiakban hol tölti az éjszakáit.

Egy ügyfél egy másik szervezet szállójára költözött, **egy** másiknak pedig nyolc napon túli távollét miatt szűnt meg a jogviszonya. Róla semmilyen információ nem áll rendelkezésre.

Két ügyfél átadásra került szeptemberben, a Kulcs rendszer indulásakor, de még azelőtt kiköltöztek, hogy elkezdődhetett volna az együttműködés.

A kulcs beszélgetések

A kulcs beszélgetések a rendszer indulásához képest egy héttel később, 2012. szeptember 11-én kezdődtek el. Már a legelső beszélgetéseknél tapasztaltam, és ez a tapasztalat az idő múlásával csak megerősödött, hogy milyen sokat jelent a velem szemben ülő számára, hogy a beszélgetés nyugodt körülmények között, elegendő időt ráfordításával, és rá maximálisan odafigyelve történik. A másik cseppet sem meglepő, de mégis fontos tapasztalat, hogy a szállókra újonnan beköltöző emberek függetlenül az előéletüktől, a lakhatásuk elvesztésének idejétől, az esetek túlnyomó többségében reálisan értékelik a helyzetüket, és meg tudják ítélni, hogy szükségük van-e személyes szociális munkás segítségére. Ez alól talán csak az értelmi sérült, valamint a pszichiátriai betegséggel, súlyos mentális zavarral küzdő emberek a kivételek (ők sem mindig). Nagyon ritkán fordult elő, hogy a beszélgetés végén véleménykülönbség volt köztünk e tekintetben.

A munkafeltételeim a beszámoló tárgyát képező időszakban abból a szempontból nem voltak ideálisak, hogy kétszemélyes irodában dolgoztam, ami ennél fogva nem alkalmas a beszélgetések lefolytatására. Az ügyfeleket a Dózsa György úti épület portáján vártam, majd lementünk az alagsorban lévő, Szoci Klubnak nevezett helyiségbe, ahová egyrészt sokszor nem könnyen jutottak le a nehezebben mozgó ügyfelek, másrészt az AA is használja, így őket figyelembe véve kellett terveznem a beszélgetéseimet, és néha kiszorultam onnan. A beszélgetés végén aztán újabb lépcsőmászás és séta következett a portával ellentétes irányban lévő irodáig, mert az igazolás megírásához szükségem volt számítógépre. Ez sokszor hosszú perceket vett el a beszélgetések leírására fenntartott egy órából. Ez a helyzet azóta megváltozott, mert 2013 elején lehetőségem nyílt olyan irodába költözni, ami tökéletesen megfelel a beszélgetések lefolytatására.

A szeptember 11-e és december 31-e közötti időszakban összesen 137 általam lefolytatandó beszélgetés volt betervezve, pontosabban a megadott időpontok közül ennyi lett lefoglalva. Ez



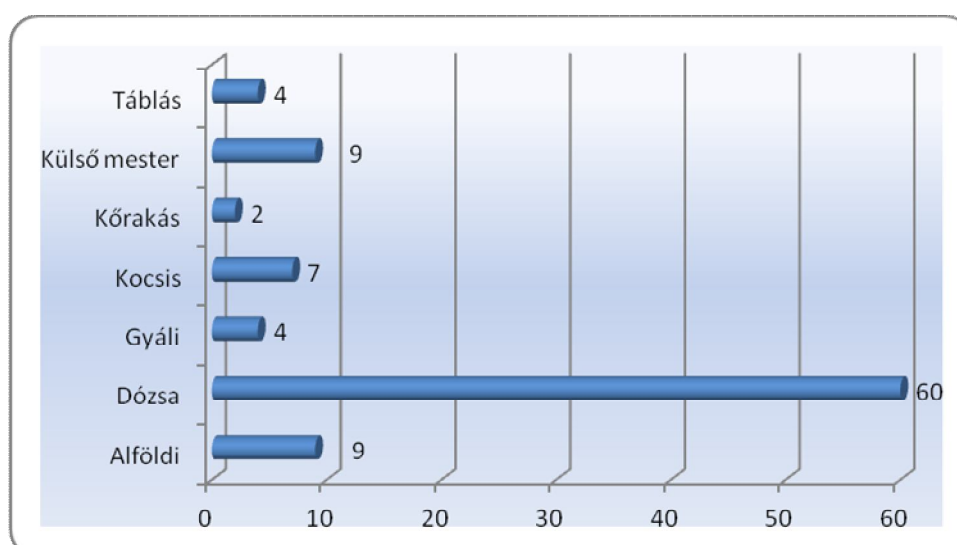
átlagban heti 10 tervezett, és 7 megvalósult beszélgetést jelent (14 héttel számolva, levonva az ünnepeket, és szabadságokat), amihez fontos hozzátenni, hogy a beszélgetéseken kívül egy hétbe két teamnek is bele kell férnie (esetfelelős team, kulcs team).

3.sz. táblázat A megvalósult és a meghiúsult beszélgetések száma

Megvalósult beszélgetés	Tervezett, de meg nem valósult beszélgetés	
	ügyfél nem jött el	saját lemondás betegség miatt
95	30	12
137		

A táblázat adataiból látható, hogy a tervezett beszélgetések több mint 2/3-a megvalósult, és csupán 22%-a hiúsult meg azért, mert az ügyfél nem jött el. Figyelembe véve, hogy a rendszer működésének első négy hónapjáról van szó, ezt nem tartom rossz aránynak. A 30 meg nem valósult beszélgetés 29 főt jelent, vagyis egy ügyfél volt, aki két alkalommal nem jött el. A 29 főből héttel én csináltam később interjút, a többiek nem hozzám kaptak új időpontot. Az általam lemondott beszélgetések később 100%-ban megvalósultak.

1.sz. diagram A megvalósult beszélgetések megoszlása szállók szerint





A Kulcs rendszerbe tartozó minden szálló kapcsolódik egy (a Dózsa Szálló esetében két) kulcs szociális munkáshoz, akik elsősorban a hozzájuk tartozó szálló(k) lakóival készítenek beszélgetéseket. Ettől csak akkor térünk el, ha az adott kulcs szociális munkáshoz nincsen az eljárásrendben meghatározott időn belül időpont. Az első hónapokban a szállókra beköltözők és a legalább egy éve szállón lakók nagy száma miatt nem egyszer előfordult, hogy a határidőt még úgy sem sikerült tartani, hogy mindegyik kulcs szociális munkás megadott időpontja igénybe lett véve, függetlenül attól, hogy melyik szállón lakott a kérdéses ügyfél. Ezt támasztja alá az a fenti diagramon látható jellemző, hogy a Kulcs rendszerben részt vevő minden szállóról érkeztek hozzám ügyfelek. A vizsgált időszak végére a szállók feltöltött állapotából adódó kevesebb beköltözőnek, a kulcs szociális munkások által beszélgetés céljára megadott időpontok heti 10-re emelésének, és annak a változásnak köszönhetően, hogy a beszélgetések tapasztalataiból kiindulva a legalább egy éve bent lakókkal folytatott beszélgetés hosszát felére csökkentettük, a helyzet jelentősen javult. Ez minden bizonnyal hozzájárult ahhoz, hogy a teljes időszakot tekintve elmondható, teljesült a kitűzött cél, a beszélgetések csaknem 2/3-át a Dózsa Átmeneti Szállón lakó emberekkel készítettem.

4.sz. táblázat A megvalósult beszélgetések megoszlása a beszélgetés jellege és eredménye szerint

Összes megvalósult beszélgetés 2012. szeptembertől – december 31-ig				
12 / 24 hónapja nálunk lakó ügyfelek			Új beköltöző ügyfelek	
igen	igen + esetkezelő	nem	igen	nem
25	2	0	30	38

Az új beköltözők esetén a döntés arról szól, hogy az ügyfélnek szüksége van-e személyes szociális munkásra ahhoz, hogy helyzete előrébb mozduljon, illetve van-e bármi esély arra, hogy segítséggel előrébb mozdítható, valamint kell-e attól tartani, hogy segítség nélkül a jelenleginél rosszabb helyzetbe vagy állapotba kerül. A 12/24 hónapja nálunk lakók esetén az a kérdés, hogy megoldható-e bármilyen más módon a lakhatása, vagy szüksége van arra, hogy tovább maradjon a szállón. A Kulcs rendszer első négy hónapjában több mint kétszer annyi új beköltözővel készítettem beszélgetést, mint régóta bent lakóval. Ez a különbség valójában nem ilyen nagy. Az első néhány hétben – elkerülendő a kezdeti bedugulást – a 12 hónapja bent lakókkal kapcsolatos döntés beszélgetés nélkül, a szállásnyújtó szociális munkás

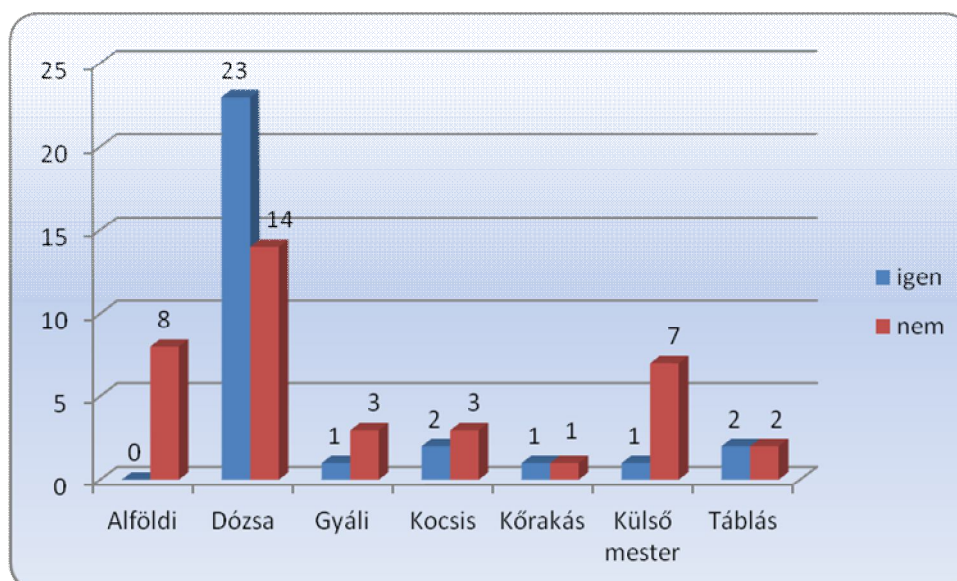


kollégákkal egyeztetve született meg (tehettük azt azért, mert olyanokról volt szó, akik a régi működési módban töltötték el az idejük nagy részét, így nemcsak jól ismerték őket, de támaszkodhattunk a korábbi személyes szociális munkás néhány hete leírt véleményére). Ezen túl a Kulcs rendszerben esetkezelést kapó ügyfelekkel kapcsolatban a személyes szociális munkás és a szakmai vezető egyeztetése után születik meg a döntés, és az ügyféllel való személyes találkozás csak akkor jön létre, ha a szakmai vezető indokoltnak látja. Azonban mindenképpen igaz, hogy a beszélgetések nagyobb része új beköltözőkkel történik. A 12/24 hónapja náluk lakó ügyfelekkel kapcsolatban egyszer sem született „nem” döntés, vagyis senki nem volt olyan helyzetben, hogy rövid időn belül ki tudott volna költözni. Sőt, két esetben a korábbi személyes szociális munkás által a rendszer előkészítő szakaszában meghozott döntést is felül kellett bírálni, mert az eltelt idő alatt az ügyfél helyzete vagy fizikai/mentális állapota olyan irányban változott, ami indokolta az intenzív segítségnyújtást. Mindez arra is utalhatna, hogy egyfajta automatizmusról, nem valódi döntésről van szó. Ez azért nem igaz, mert akik ebben az időszakban 12 vagy több hónapja bent laktak, más (hivatalos és nem hivatalos, kimondott és ki nem mondott) feltételekhez igazodtak korábban. A Kulcs rendszert megelőző működésmódban ugyan maximálva volt a szállón töltött idő, de könnyen meg lehetett hosszabbítani. A bent lakók számára ezt azt jelentette, hogy ha betartják a szabályokat, akkor hosszú évekig maradhatnak (ami számos esetben meg is történt), és nem kellett úgy gondolkodniuk, hogy pontosan meghatározott idejük van arra, hogy lépéseket tegyenek az önálló lakhatásuk megteremtésére. Tudták, hogy egyszer menni kell, de mivel a határok sok tekintetben flexibilisek voltak, ezt nem kellett túl komolyan venni. Nem egy régóta bent lakóval kapcsolatban tapasztaltam, hogy semmilyen lépést nem tett a kilépés felé, pedig a jövedelme és/vagy egyéb kondíciói miatt megtehetné volna. Így a 12/24 hónapja nálunk lakókkal eddig lefolytatott kulcs beszélgetések legfőbb funkciója a kilépési stratégia átgondolása, a kitalálásában nyújtott segítség volt (ami korántsem biztos, hogy sikeres lesz, de már az ezen való gondolkodás is nagyobb esélyt jelent).

A 68 új beköltöző csaknem felének, 30 főnek jelöltem ki személyes szociális munkást. Abból kiindulva, hogy elsősorban a Dózsa Szálló ügyfeleivel folytatok beszélgetéseket, és ismerve a szálló lakóinak összetételét, az adatok ismerete nélkül is megtippelhető, hogy ezért az arányért a Dózsa Szálló a „felelős”.



2.sz. diagram Az új beköltöző ügyfelek megoszlása a döntés és szállók szerint



A Dózsa Szálló aránya szintén kiugró az új beköltözők között, de nem akkora mértékben, mint a megvalósult beszélgetések arányát nézve. Ez azért van, mert a 12/24 hónapja nálunk lakók esetében csaknem teljes egészében célt ért az a törekvés, hogy az adott szállón dolgozó kulcs szociális munkás beszélgesse az ügyfelekkel, és hozzon döntést (a 12/24 hónapja nálunk lakókkal folytatott beszélgetések 85%-át a Dózsa Szálló lakóival csináltam).

A fenti diagramot a döntések tekintetében óvatosan kell kezelni, mert a Gyáli, a Kocsis, a Kőrakás és a Táblás Szállóból nagyon kevés ügyfél érkezett hozzám. Az Alföldi és a Külső Mester adatai azonban már jelzésértékűek. Az Alföldi Szállón a „nemek” mögött nagyjából az húzódott meg, hogy segítséggel sem mozdítható előre az ügyfél helyzete. A Külső Mester Szállóról érkezőknél már inkább előfordult olyan, akinek nincs szüksége intenzív segítségre, mert egyedül is boldogul. A Dózsa Szálló lakói között nagy számban fordulnak elő idős és/vagy beteg, rossz fizikai és/vagy mentális állapotban lévő emberek, akik gyakran nemcsak az egyágyas elhelyezés, hanem a decemberi költözésig az épületben működő Krízis Kórház és Ambulancia közelsége miatt kérték felvételüket a Dózsa Szállóra, vagy irányították őket ide. A magas térítési díj ellenére – a különböző programok keretében – sokan jövedelem nélkül, vagy nagyon alacsony jövedelemmel kerülnek felvételre. Nem ritka a bántalmazó kapcsolatukból frissen kilépők, vagy attól ott a szállón aktuálisan szenvedők jelenléte. Mindezek a jellegzetességek gyakran indokoltá teszik személyes szociális munkás kijelölését.



5.sz. táblázat Milyen - az alapvető együttműködési kötelezettségeken túli - együttműködésekről születtek megállapodások azok esetében, akik számára nem lett kijelölve személyes szociális munkás?

Előtakarékosság vállalása	18
Előtakarékosság későbbi vállalása	4
Lakhatási Tanácsadó Iroda	10
Állskereső Iroda	10
Időskorúak járadékának intézése	1
Nincs	11

A fenti táblázatból látszik, hogy igyekeztem betartható, és a szállásnyújtó kollégák által könnyen ellenőrizhető együttműködésekben megállapodni azzal a 38 emberrel, akik számára nem jelöltem ki személyes szociális munkást. 11 fővel az alapfeltételeken túl nem állapodtunk meg semmilyen más együttműködésben. A fennmaradó 27 fő összesen 33 kötelezettséget vállalt be. A szállásnyújtó kollégák visszajelzéseiből az derül ki, hogy az előtakarékoság vállalása több esetben eltúlzott volt, annak ellenére, hogy minden esetben nagyon körültekintően átbeszéltük, és többször felhívtam a figyelmet a nem teljesítés következményeire. A teljesítés sikertelensége sokszor az idénymunkáknak tudható be. Sokak számára nem teljesíthető a havonta történő takarékoskodás, de a munkák szezonjában be tudnák fizetni az egész évre vállalt előtakarékoságot.

Személyes zárszó

A kulcs szociális munkásként, és szakmai vezetőként végzett munka inspiráló a számomra, valódi szakmai kihívást jelent. Úgy érzem, az emberekkel folytatott beszélgetés, és az esetfelelős team szakmai vezetése nagyon közel áll hozzám, ahhoz, amit a szociális munkáról gondolok. Ennek megfelelően sok energiát teszek bele, és igyekszem a tőlem telhető legmagasabb szakmai színvonalon elvégezni (csakúgy, mint a kulcs team többi tagja). Azonban a beszélgetések lefolytatását és leírását, az esetfelelős team vezetését, beleértve a csoportos és egyéni esetmegbeszéléseket, és az ezzel járó heti két teamet összesen 10 órában, eddig még nem sikerült elérhető mennyiségű munkaidőbe beleszorítanom.



A 2013-as évre kitűzött célok

1. A minőségi személyes szociális munka érdekében az éppen csak elindult egyéni és csoportos esetmegbeszélések meggyökereztetése, magas szakmai színvonalon történő levezetése.
2. Az esetkezeléshez elméleti keretet adó (és ezzel gyakorlati segítséget nyújtó), a szociális munka régi és új irányait megismertető szakirodalmak teamen való megtárgyalása. Ez tervbe volt véve az induláskor, de egyáltalán nem tudott megvalósulni. 2013-ban sem lesz rá sok idő, ezért csak ritkán, maximum két-háromhavonta képzelhető el.
3. A szállásnyújtó és az esetfelelős kollégák javuló munkakapcsolatának erősítése érdekében a kommunikáció további fejlesztése. A közös teameken való érdemi részvétel.
4. A kulcs beszélgetések során, az előtakarékoságról való megállapodáskor az ügyfeleink lehetőségeihez, munkaerőpiaci helyzetéhez jobban igazodó konstrukciók kidolgozása.
5. A munkámmal szemben támasztott külső és belső elvárásoknak való megfelelés oly módon, hogy az hosszútávon bírható és élhető munkatempót és munkamennyiséget jelentsen.



Becze Szabolcs szakmai vezető 2012. évi beszámolója

1. A szakmai munkáról:

Munkámat szeptember elején kezdtem meg az Alföldi u. szállón, ahol egy berendezett irodát kaptam. Mivel a szakmai munka már az első héten megindult, kezdeti nehézséget jelentett, hogy bár az iroda tökéletes állapotban volt, alapvető eszközök (számítógép, nyomtató, telefon) hiányoztak, így az első két-három hétben saját eszközeimmel dolgoztam. Ezt követően kaptam számítógépet, nyomtatót, telefont. A telefonvonal egy ideig nem működött tökéletesen, de a telefonos kollégák ezt hamar orvosolták.

Munkám alapvetően két nagyobb feladatkörre irányul: az ügyfelekkel folytatott beszélgetések és ezek alapján döntés az ügyfelek számára nyújtott személyes szociális segítői munka szükségességéről (vagy sürgősségéről); valamint a személyes szociális munkás team szakmai koordinációja, szupervíziója, szakmai segítése.

A beszélgetések tapasztalatai:

A beszélgetések a legtöbb esetben az irodámban folytattam, néhány alkalommal fordult elő – leginkább a már 12 hónapos jogviszonyukat elérő, vagy azt meghaladó („régí”) ügyfelek esetében –, hogy másik szállóra mentem (Táblás u.). Ezt minden esetben leegyeztettük a szállóvezetővel, aki minden feltételt, infrastruktúrát biztosított, a kollégák pedig mindenben a segítségemre voltak, szóltak az ügyfeleknek, megszervezték az időpontokat, stb.

A váltás nehézségei, hatásai egyes ügyfeleknél érezhető volt. Azok az ügyfelek, akik már régebben laktak, és újra visszakerültek, vagy esetleg még most is szállón laknak, kezdetben nem értették az újfajta szakmai munkát, ennek célját el kellett magyarázni minden ilyen esetben. Az új, hajléktalan ellátást még soha igénybe nem vevő ügyfeleket ez nem érte váratlanul. Több esetben azok az ügyfelek, akik nem kaptak személyes szociális munkást, a szállásnyújtó kollégákra továbbra is úgy tekintenek, mint eddig. Az a meglátásom, hogy az Alföldi és a Táblás szállón a szállásnyújtó kollégák nagy figyelmet fordítanak a személyes szociális munkással nem rendelkező ügyfelekre is. A személyes szociális munkással rendelkezők, amennyiben új személyes szociális munkást kaptak, együttműködők voltak az új szociális munkással.



Szeptember 3 és december 31 között a 140 tervezett beszélgetésből 107 valósult meg (103 az első időpontban), a 33 létre nem jött esetből pedig újabb 4 új ügyfél a második időpontban nálam, 9 új ügyfél pedig más szakmai vezetőnél jelent meg a második időpontban. A 107 beszélgetésből új 64 új, 43 pedig régi ügyfél volt.

A további meg nem valósult beszélgetések között több volt olyan, aki kiköltözött, vagy be sem költözött (de volt neki időpont megbeszélve), olyan is előfordult, hogy az időpont ellenére nem kellett eljőnnie (AMR részlegen volt), tartósan kórházi kezelésben voltak, vagy épp orvosnál, rendőrségen, dolgozni voltak. Leszámítva azokat, akik a második időpontban megjelentek, kiköltöztek, vagy be sem költöztek, azt gondolom, ez nem rossz arány. A meg nem jelent ügyfelek esetében az adott szállónak azonnal jeleztem, akik hamar utánajártak, hogy miért nem jelent meg az ügyfél (már akinél ki lehetett deríteni). A szállókkal, szállásnyújtó team-ekkel, adott esetben a szállóvezetővel a kommunikáció és együttműködés minden esetben jól működött.

Az ügyfelek legnagyobb része pontosan érkezett, egy-két esetben fordult elő késés. Valamilyen szer, alkohol befolyásoltsága alatt álló ügyfél ritka volt, ilyen esetekben ez a beszélgetést nem hátráltatta, ezt sikerült az ügyféllel megbeszélni. A beszélgetések között akadt több nehezebb beszélgetés is, amikor az ügyfél nagyon nehezen nyílt meg (ez számokban kb. 10-ből 1-2 ember), ellenben volt olyan eset is, amikor az ügyfél „hiper-kommunikatív”, meglepően nyílt volt, olyan is előfordult, hogy a beszélgetésre szánt 2 órát kitöltötte. Átlagban a beszélgetések 1 óra (+ 15 perc) időtartamot vettek igénybe.

A beszélgetések rögzítése kb. ugyanennyi időt vesz igénybe. Én külön táblázatot vezetek a beszélgetések eredményeiről, hogy ez később számszerűsíthető, áttekinthető legyen.

Az ügyfelekkel megbeszélte megállapodásokat mindig igyekeztünk személyre szabni, az ügyfél állapotához, helyzetéhez igazítani, amelyek azon túl, hogy vállalhatóak, teljesíthetőek, ugyanakkor előremutatóak is. A három alapvető megállapodáson (házirend, térítési díj, jövedelemnyilatkozat) túl az alábbi együttműködések fogalmazódtak meg:

- munkaerőpiacra történő integráció (álláskeresés, munkaügyi központtal való együttműködés, közfoglalkoztatási programba történő elhelyezés, rehabilitációs foglalkoztatás, munka megtartása, önálló munkakeresés, együttműködés más alapítványokkal)
- képzések (támogatott képzés, iskola befejezése, további képzési lehetőségek után érdeklődni, SZIK Képzési Csoport, TÁMOP program lehetősége)
- előtakarékosság (személyre szabva, nettó megmaradó jövedelemhez igazítva)
- jogosultságok, segély, fogyatékosági támogatás, nyugdíj ügyintézés



- családi kapcsolatok erősítése, ápolása (pl. szeretné felvenni újra gyerekeivel a kapcsolatot, anyját meg szeretné látogatni, stb.)
- válás megindítása
- elhelyezés (szociális otthoni elhelyezés, tervezése, jelentkezési lap beszerzése, pszichiátriai betegek vagy értelmi fogyatékosok szociális otthonában történő elhelyezés)
- addiktológiai problémák kezelése (megbeszélése, absztinencia megtartása, gyógykezelés vagy kórházi kezelés vállalása, megoldási lehetőségekről beszélgetés, visszaesést megelőző beszélgetés, csoportfoglalkozásokról tájékoztatás)
- különböző egészségügyi problémák kezelése, kezeltetése (házi orvos felkeresése, szakorvosi ellátás igénybe vétele, kórházi kezelés, közgyógyigazolvány, gyógyszeringyenesítés, rendszeres pszichiátriai kezelés, pszichológus felkeresése, leszázalékolásának intézése)
- gondnokság, gondnokoltatás megindítása
- adósságrendezés (banki tartozások, hitelek, közszolgáltatóknál lévő hátralékok rendezése lehetőség szerint)
- jogi, peres ügyek rendezése (pl. kártérítésben jogi lépések)
- lakhatással kapcsolatos lépések (áthelyezés másik szállóra, lakáspályázat, tájékozódás a lehetséges pályázatokról, SZIK Lakhatási Csoport felkeresése)
- iratpótlás (személyes iratok, bizonyítványok).

A beszélgetések tapasztalatai számokban:

A megvalósult beszélgetések arányai:

- 53 ügyfél az Alföldi szállóról (16 új, 27 régi),
- 28 ügyfél a Külsőmester szállóról (26 új, 2 régi),
- 14 ügyfél a Táblás szállóról (2 új, 12 régi),
- 7 új ügyfél a Gyáli szállóról,
- 4 ügyfél a Kocsis szállóról (2 új, 2 régi),
- 1 új ügyfél a Dózsa szállóról.



A meg nem valósult beszélgetések:

A 33 meg nem valósult beszélgetésből 29 új, 4 pedig régi ügyfél volt. Ahol lehetett, ott sikerült felderíteni annak okát, hogy miért nem jelent meg az ügyfél.

A meg nem valósult beszélgetések megoszlása szállónként (az okok zárójelben):

- 13 ügyfél a Külsőmester szállóról (12 új - 9 nem tudni, 1 baleset, 1 nem költözött be, 1 orvosnál volt; 1 régi esetkezelt – nem kellett jönnie),
- 12 ügyfél az Alföldi szállóról (10 új; 2 régi),
- 3 új ügyfél a Kocsis szállóról (2 kiköltözött, 1 baleset),
- 2 új ügyfél a Táblás szállóról (nem tudni),
- 2 új ügyfél a Gyáli szállóról (1 nem költözött be, 1 nem tudni),
- 1 régi ügyfél a Kőrakás szállóról (lemondta, másik időpontban másnál megjelent)



A beszélgetések eredményei számokba rendezve (2012. 09. 03 – 2012. 12. 31.):					
	Megvalósult		Nem valósult meg		Össz.
	Új	Régi	Új	Régi	
Alföldi	26	27	10	2	65
Szeptember	4		3		
Október	8	16			
November	10	2	6		
December	4	9	1	2	
Külsőmester	26	2	12	1	41
Szeptember	7		4		
Október	12	1	2		
November	4	1	6	1	
December	3				
Táblás	2	12	2		16
Szeptember			1		
Október	2		1		
December		12			
Gyáli	7		2		9
Szeptember	2				
Október	1		1		
November	4		1		
Kocsis	2	2	3		7
Szeptember		1	2		
Október	1		1		
November	1	1			
Dózsa	1				1
Október	1				
Kőrakás				1	1
December				1	
Össz.	64	43	29	4	140



2. A team munkájáról:

A team 3 személyes szociális munkással indult: Heincz Ildikó (Külsőmester), Visnyei Emőke (Alföldi) és Kalmár Szilárd (Alföldi). Heincz Ildikó félállásban szállásnyújtó feladatokat is teljesít, az ő esetkapacitása 10 ügyfél a Külsőmester szállóról. Visnyei Emőke és Kalmár Szilárd teljes állású személyes szociális munkás, mindketten 20-20 ügyféllel számolhattak. Visnyei Emőke két szállón, az Alföldi utcában és a Táblás utcában vállalt esetszociális munkát, a Táblás szállóra heti rendszerességgel át is jár, Kalmár Szilárd szintén két szállón, az Alföldi és a Külsőmester szállókon végzett személyes szociális munkát, ő megbeszélte időpontban fogadja az Alföldi szállón a Külsőmesteren lakó ügyfeleket. Az időpont egyeztetésben olykor Ildikó is segíti.

Időközben, szeptember közepén Köves Ferenc is csatlakozott a teamhez Németh Balázs szakmai vezető teamjéből. Köves Ferenc félállásban vállalt személyes szociális munkát, ő 10 ügyféllel számolhatott, mindannyian a Táblás szállóról.

Az első időszak egymás munkamódszerének, habitusának, személyiségének megismerésével telt, az a folyamat a rendszeres munka során folyamatosan tart. Az egyes személyes tulajdonságok és szakmai kvalitások, adottságok számomra menet közben váltak ismertté (pl. kik az addiktológiai vagy pszichiátriai problémákkal küzdő ügyfelekkel történő munkában jártasabbak, erősebbek). Az átállás nehézségei nem akadályozták nagyban a szakmai munkát, a személyes szociális munkások kaptak a nyugodt munkakörülményeket biztosító eszközöket, felszerelést, irodát. A másik szállóra való átjárás (akár team, akár ügyfelek szempontjából) sem okozott gondot nekik. Kezdetben sok kérdés merült fel a kulcsrendszer értékeiről, céljáról, az intézményektől független esetkezelői munka lehetőségeiről, újfajta értékrendszert, szakmai szemléletet, munkamódszert kellett elsajátítani személyesen és team szinten is, de hamar egységes esetszociális beszélő csoporttá tudtunk alakulni. A szállásnyújtó teammel szintén jó az együttműködés. Ebből konfliktus nem volt, amikor kérdés, probléma merült fel, mindig sikerült egyeztetni, megbeszélni az adott esetet. Személy szerint úgy érzem, hogy az esetkezelő és a szállásnyújtó team is hamar elfogadott, gyakran fordulnak hozzám szakmai tanácsokért, azt gondolom, hogy vezetőként és emberileg is számítanak rám.

A team gyűléseket szerdában határoztuk meg, 9-13 óra között, az Alföldi u. szállón az irodámban. Megbeszéltük, hogy a vezetői értekezletet követő minden hónap első szerdája közös team a szállásnyújtó teammel együtt, mindenkinek a saját telephelyén. Időközben abban is megállapodtunk, hogy a szerdai esetkezelői team telephelyét változtathatjuk is, ezért



felváltva tartottunk team megbeszéléseket az Alföldi, a Táblás és a Külsőmester szállókon. Itt minden esetben a szállásvezető biztosított számunkra egy irodát. A team megbeszélésekről elektronikus formában jegyzőkönyv készül. A személyes szociális munkásokkal egyenként is le szoktam ülni, hogy átbeszéljük az épp aktuális eseményeket, de gyakran fordulnak ők is hozzám tanácsért, segítségért, információért.

3. Az esetkezelői munkáról:

A nyáron bepontosított és személyes szociális munkással rendelkező ügyfelek egy része maradt az adott szociális munkásnál, másokat át kellett venni esetátadás szintjén más kollégákból. Az esetátadás/átvétel szeptemberben megtörtént, amelyiknél tudtam, jelen voltam. Az átvett ügyfeleken kívül az általam és más szakmai vezetőkkel folytatott beszélgetések során kaptak személyes szociális munkást, valamint októberben az Alföldi u. és a Táblás u. szállásnyújtó teammel, illetve a szállóvezetőkkel áttekintettük a még nyári pontosítás során készült várólistát, hogy van-e olyan ügyfél, amelynél sürgősen indokolt az esetkezelői munka (ebből 4 ügyfél kapott személyes szociális munkást). Rajtuk kívül még egy ügyfél került személyes szociális munkához a szállásnyújtó team javaslatára, aki nem volt rajta a várólistán.

Az átvett és az esetkezelésbe került ügyfelekről esetleírásokat kértem, ebből egy „esetkezelési naplót” készítettünk, célokkal, stratégiákkal. A Menedékben történő rögzítések mellett a heti szakmai munkáról, eredményekről beszámolót kérek személyesen, egyrészt a team megbeszéléseken, másrészt írott formában az „esetkezelési naplóban” vezeti mindenkinek, így az esetkezelési munka folyamata, eredményei áttekinthetővé, ellenőrizhetővé, követhetővé válik és egy dokumentumban jól nyomon követhető. Az aktuálisan személyes szociális munkással rendelkező és a már lezárt esetkezelésekről szintén egy dokumentumot vezetek, hogy ez bármikor áttekinthető legyen.

Az esetkezelői munka számokban:

Az induló létszám: szeptember 3-án a pontosításból 39 ügyfél kapott személyes szociális munkást: Heincz Ildikó 9 (Külsőmester), Visnyei Emőke 15 (5 Alföldi, 10 Táblás), Kalmár Szilárd 15 (Alföldi) ügyfelet. Még szeptemberben csatlakozott Köves Ferenc 7 esettel a Táblás szállóból, így a team 60/46 ügyféllel indult.



December 31-én 58 ügyfél rendelkezett személyes szociális munkással (Heincz Ildikó 10 Külsőmester; Visnyei Emőke 9 Táblás és 10 Alföldi; Kalmár Szilárd 17 Alföldi és 2 Külsőmester; Köves Ferenc 10 Táblás).

A személyes szociális munkást kapott ügyfelek:

A megvalósult 107 beszélgetésből 21 (17 új, 4 régi) ügyfél kapott személyes szociális munkást az általam folytatott beszélgetések során. Ebből 19 (15 új és 4 régi) ügyfél az én teamemben, és mindössze 2 új olyan ügyfél volt, aki az általam folytatott beszélgetések során nem az én teamemben kapott személyes szociális munkást (1 ügyfél a Dózsa, 1 ügyfél pedig a Gyáli szállóról).

A személyes szociális munkást kapó új ügyfelek időben (és szállónként):

- Szeptemberben: 4 új (2 Alföldi, 2 Külsőmester)
- Októberben: 6 (5 új, 1 régi. 2 új Alföldi, 1 régi Alföldi, 1 új Külsőmester, 1 új Gyáli, 1 új Dózsa)
- Novemberben: 5 új (3 Alföldi, 2 Külsőmester)
- Decemberben: 6 (3 régi Táblás, 3 új Alföldi)

Összesen 11 ügyfél az Alföldi szállóról (10 új, 1 régi), 5 új ügyfél a Külsőmester szállóról, 3 régi ügyfél a Táblás szállóról, 1 új ügyfél a Dózsa szállóról, 1 új ügyfél a Gyáli szállóról.

Ezen kívül nem az általam folytatott beszélgetésekből 11 ügyfél kapott személyes szociális munkást a team-ben:

- a várólistáról, be nem pontozott ügyfelek közül 4 ügyfél (3 Táblás, 1 Alföldi),
- 1 ügyfél a szállásnyújtó team ajánlására (Alföldi),
- 1 25 éven aluli beköltöző (Külsőmester),
- 5 ügyfél más szakmai vezetővel folytatott beszélgetések során (mind az 5 új ügyfél az Alföldi szállóról).

Összesen tehát 30 ügyfél kapott személyes szociális munkást a team-ben (2 más teamben az általam folytatott beszélgetések során).



Lezárt esetkezelések:

December 31-ig összesen 16 ügyféllel zárult le az esetkezelői munka (9 Alföldi, 4 Külsőmester, 3 Táblás). Szeptemberben 4 (3 Alföldi, 1 Külsőmester), októberben 5 (2 Alföldi, 2 Táblás, 1 Külsőmester), novemberben 5 (2 Külsőmester, 2 Alföldi, 1 Táblás), decemberben 2 (Alföldi) ügyféllel zárult le a munka.

Az esetkezelés lezárásának okai:

- 1 bepontoszott és esetkezelőt kapott ügyfél még az esetátadás előtt kiköltözött (Alföldi).
- 4 esetben kiköltözés, bejelentve távozás (2 Alföldi: 1 fapadra ment, 1 ismeretlen helyre; 1 Táblás: párja után közterületre; 1 Külsőmester: ismeretlen helyre).
- 2 esetben 8 napon túl nem jelentkezés (2 Alföldi: 1 fapadra visszament, 1 ismeretlen helyre távozott)
- 3 esetben térítési díj tartozás miatt önként távozott (1 Táblás: ismeretlen helyre; 1 Alföldi: édesanyjához visszaköltözött; 1 Külsőmester: ismeretlen helyre).
- 4 esetben jogviszony megszüntetése verekedés, házirend súlyos megsértése miatt (2 Alföldi, 1 Táblás, 1 Külsőmester, mindannyian ismeretlen helyre távoztak).
- 1 ügyfél áthelyezéssel átkerült nem kulcsrendszerben lévő szállóra (1 Külsőmesterről Alföldi AMR-re esetátadással).
- 1 esetben az ügyfél vidéken talált munkát és kiköltözött (1 Alföldi).



Az esetkezelői munka tapasztalatai számokba rendezve (2012. 09. 03. 2012. 12. 31.):

	09.03. állapot	Személyes szociális munkást kapott				Lezárt esetek	12.31. állapot
		Új	Régi	Várólista	Más szakmai vezetőtől		
Heincz Ildikó	9	4				3	10
<i>Szeptember</i>		2				1	
<i>Október</i>		1				1	
<i>November</i>		1				1	
<i>December</i>							
Visnyei Emőke	15	5	2	1	2	5	19
<i>Szeptember</i>		2					
<i>Október</i>		1	1	1		2	
<i>November</i>		1			1	1	
<i>December</i>		1	1		1	2	
Kalmár Szilárd	15	6		2	4	6	19****
<i>Szeptember</i>						3	
<i>Október</i>		1		2*		1	
<i>November</i>		3			2	2	
<i>December</i>		2			2**		
Köves Ferenc	7	1	2	2		2	10***
<i>Szeptember</i>							
<i>Október</i>				2		1	
<i>November</i>						1	
<i>December</i>			2				
Össz. team	46	15	4	5	6	16	58

* 1 ügyfél nem a várólistáról, hanem szállásnyújtó javaslatára kapott személyes szociális munkást

** 1 25 éven aluli ügyfél

*** Szállók közötti áthelyezéssel és teamen belüli esetátadással +1 fő.

**** Szállók közötti áthelyezéssel és teamen belüli esetátadással -1 fő.



4. Szakmai tervek 2013. elejére:

2012. decemberében nagyrészt lezárulnak az első 4 hónapos együttműködések, így 2013. januárjában mindez értékelhetővé válik. Ekkor az esetkezelési célok, irányok, stratégiák, időszakok ártértékelését terveztük. Előreláthatólag több esetkezelési időszak lezárulhat a kitűzött esetkezelési célok elérése révén. Ezeket személyesen, esetenként át fogjuk beszélni.

Az év végén egyeztetés történt Dr. Jászfalvi Walter és Burainé Gyenes Inez kollégákkal, akik bekapcsolódnának az esetkezelői munkába az Alföldi szállón, Walter félállásban 10 esettel, Inez teljes állásban. Ezt Preszl Éva szállóvezetővel megbeszéltük, jeleztük Breitner Péternek, ez egyelőre még felsővezetői döntés előtt áll.

A szakmai vezetői team döntése alapján minden teamből egy személyes szociális munkás be fog csatlakozni a beszélgetésekbe. A teamből ezt egyedül Kalmár Szilárd vállalta. Januárban egy közös felkészítésen vesznek részt, heti 2 beszélgetést fognak megvalósítani.

További tervként megfogalmazódott a továbbképzések lehetőségek, az induló képzések igény szerinti és egyéni érdeklődés szerinti áttekintése, egy kolléga jelezte, hogy szívesen részt venne egy őt érdeklő képzésben.

A team szintjén felmerült egy közös team építő esemény megszervezése, valamint a további jó kapcsolat megőrzése a szállásnyújtó és szállóvezető kollégákkal.



Makkai Hunor szakmai vezető 2012. évi beszámolója

Az esetkezelő team – felállás, működés, első tapasztalatok

Teamünkben 4 teljes- és egy félállásban esetkezelést végző kolléga dolgozik – ez összesen 90 esetkezelői helyet jelent. A kulcs-rendszer szeptemberi indulásakor ebből 73 volt betöltött, ügyfeleink közül 68 fő a Gyáli-, 5 pedig a Külső Mester átmeneti szállón lakott. A Külső Mesterben lakó ügyfelek esetében esetátadásra került sor – ez szeptember első három hetében különösebb fennakadások nélkül lezajlott. Várólistára a Gyáli átmeneti szálló lakói közül 24, a Külső Mesterből 25 fő került. A Várólista teljes „felszámolása” egészen decemberig húzódott el, ekkorra sikerült minden olyan ügyfél mellé, aki továbbra is igényelte az esetkezelést, személyes szociális munkást kijelölni. A kollégák számára ez jelentős plusz terhet jelentett, különösen az első időszakban, mert a Várólistára került (korábbi) ügyfeleik egy részével nem szakították meg a kapcsolatot (a kliens helyzete, állapota ezt nem tette lehetővé), így a valóságban több ügyféllel foglalkoztak, mint papíron.

A kulcs-rendszer első 4 hónapja leginkább az átalakulásról, az új lehetőségek megtapasztalásáról szólt. Teamünkben az én személyem új, a kollégák korábban is együtt dolgoztak, összeszokott csapatot alkotva, ez sok szempontból megkönnyítette a helyzetet. A központi kérdés talán az, hogy az új rendszer esetkezelése miben tér el a korábbitól – az eljárásrend a kereteket ugyan megadja, de ezek tartalommal való feltöltése, a korábbi automatizmusok leépítése, az új normák kialakítása közös gondolkodást – és erőfeszítést – kíván. A folyamat semmilyen szempontból nem egyszerű, ráadásul számos problémával találtuk szembe magunkat mindjárt az út elején.

Ezek egy része technikai jellegű. Bár alapos előkészítés előzte meg, a kulcs-rendszer bevezetése szeptemberben a Gyáli úti intézményben sem ment zökkenőmentesen. Az esetkezelő- illetve a szállásnyújtó team elválasztása, az új típusú feladatmegoszlás számos nehézséget, szerepbizonytalanságot hozott a felszínre, amelyek mind-mind megoldásra vártak – részben várnak ma is. A szállásnyújtó team létszámproblémái nem tették lehetővé, hogy az esetkezelést végző kollégák kizárólag a „saját munkájukat” végezzék, a különböző látszatzmegoldások, a kapkodás pedig – a legjobb szándékok ellenére is – egy idő után feszültséget generált. A szociális munka nem függetleníthető attól a közegtől, amelyben zajlik, az eredményes munkához a különböző (szállásnyújtó és esetkezelő) teamek szoros és



professzionális együttműködésére lesz szükség – sokat léptünk előre ebből a szempontból szeptember óta, de még bőven akad tennivaló.

A problémák másik csoportja inkább szakmai jellegű – talán nem is a probléma a legjobb szó itt, egyszerűen csak az új kérdések új válaszokat követelnek, a nehézséget pedig a korábbi ilyen irányú tapasztalatok hiánya okozza.

Ide tartozik pl. a kollégák intézmények közti ingázása, illetve az a helyzet, ha az ügyfél nem ugyanabban az intézményben lakik, mint ahol személyes szociális munkása dolgozik. Szeptember óta ez gyakorta előfordul, tapasztalataim a munka eredményességét illetően pedig egyelőre vegyesek. Valóban más ez így, mint az eddigi, intézményhez kötött szociális munka – nincs lehetőség napi szintű kapcsolattartásra, áttevődnek a hangsúlyok – s ezzel mind az ügyfeleknek, mind a kollégáknak ismerkedniük kellett. A szállásnyújtó és esetkezelő teamek közti szoros és jól működő kapcsolat, az információáramlás itt aztán valóban nélkülözhetetlen, ennek híján hatékonyságot nemigen várhatunk – s a megfelelő együttműködés sajnos még nem minden esetben alakult ki.

Kevésbé kerül előtérbe talán, de szintén nagyon érdekes a párok (páros elhelyezésben részesülők) helyzete. Korábban egy pár mindkét tagjának volt személyes szociális munkása (általában ugyanaz a kolléga), az új rendszerben azonban ez nem feltétlenül van így. A véges kapacitás miatt erre nincs is lehetőség, előfordul, hogy az egyik fél – akár kora, terhessége miatt normatív elven – kap, a másik pedig nem kap esetkezelőt. Mindez a közös munka során aztán újszerű helyzeteket teremt – nyilván az a fél is bekapcsolódik valamilyen szinten a munkába, akinek hivatalosan nem lett esetkezelője (pl. egy várandós anyuka férje), de ez mégsem teljesen ugyanaz, mint korábban. Előfordult már az is, hogy a pár másik tagja egyáltalán nem akart részt venni semmiben, holott a személyes szociális munkás – legalább a megismerkedést – szükségesnek érezte volna.

Mindannyiunk számára szokatlanok ezek a helyzetek, a megoldások pedig most formálódnak.

A 2012-es év szeptember-december időszakában összesen 112 esetkezelt ügyfél fordult meg nálunk. 73 fővel indultunk (ők a nyári bepontoszáskor kaptak személyes szociális munkást), további 30 fő a kulcs-beszélgetések során, míg a fennmaradók a Várólistáról kerültek be a rendszerbe. Az ügyfelek döntő többsége a Gyáli úti átmeneti szállón lakott – összesen 98 fő –, 10-en a Külső Mesterben, 3-an a Táblás utcában és 1 fő a Kocsis átmenetin.

A lezárult esetkezelések száma 24 – nagyrészt olyan ügyfelek, akik már szeptembert megelőzően is a BMSZKI-ban laktak – a szeptember óta bekerülők javarészt az esetkezelői rendszerben vannak (pontosabban voltak decemberig, az azóta eltelt másfél hónapban ez



jelentősen módosult). Azok az ügyfelek, akikkel lezárult az esetkezelés egy kivétellel ki is költöztek a szállóról – ez leginkább ismét csak annak köszönhető, hogy olyan ügyfelekről beszélünk, akik a kulcs-rendszer bevezetését megelőzően már hónapokkal korábban a BMSZKI-ban laktak (december óta némiképp módosult ebből a szempontból is a helyzet).

Az alábbi diagram mutatja hová, milyen élethelyzetbe távoztak ügyfeleink – bár a számok összességében kisebbek annál, semhogy messzemenő következtetéseket vonhassunk le belőlük:



1. ábra: A lezárult esetkezelések megoszlása aszerint, hová, milyen élethelyzetbe távoztak ügyfeleink

Az egyéb kategória esetátadást takar, az ismeretlen helyre távozók (összesen 6 fő) egy része szó nélkül ment el, 2 főt házirend megsértése miatt tiltottunk ki az intézményből (ezzel párhuzamosan megszakadt az esetkezelési folyamat is). Az esetek döntő többségében teljesültek a kitűzött célok – előtakarékoskodás, munkavállalás, munka megtartása, későbbi lakhatás tartós megoldása, szenvedélybetegségek kezelése – egyértelmű sikertelenségről talán négy főnél beszélhetünk – további három határeset.



A kulcs-beszélgetések tapasztalatai

A kulcs-rendszer első négy hónapjára összesen 127 beszélgetést terveztem – ebből végül 107 valósult meg. A következő táblázat mutatja a 12/24 hónapja nálunk lakó és az újonnan beköltöző ügyfelek, illetve az „igen”/„nem” (kapjon-e a kliens személyes szociális munkást vagy sem) döntések arányát:

Összes megvalósult beszélgetés a 2012. szeptember 05. – december 31. időszakban			
12 / 24 hónapja nálunk lakó, „régi” ügyfelek		Új beköltöző ügyfelek	
„Igen”	„Nem”	„Igen”	„Nem”
3	16	24	64

2. ábra: A megvalósult kulcs-beszélgetések

A 12/24 hónapja nálunk lakó, „régi” ügyfelek jelentős része (több mint 50%-a) a Külső Mester utcai átmeneti szállóról érkezik hozzám – a „nem” döntések magas aránya itt a nyári bepontoszás közelsége miatt érthető. Fontos megemlíteni, hogy ebbe a listába csak azok az ügyfelek kerültek be, akik személyesen is megjelentek nálam, a jelenleg esetkezelésben lévő, több mint 1 éve BMSZKI-ban lakó ügyfelek – bár az ő esetükben is döntés születik – nem.

Az újonnan beköltöző ügyfelek döntő többsége – a 88 főből 60 – a Gyáli átmeneti szálló lakója (közülük 19-en kaptak személyes szociális munkást), a Külső Mester utcai szállóról 9-en érkeztek hozzám, az összes többi intézményből ennél kevesebben. A 24 „igen” döntésből 22 esetben teamen belüli szociális munkás lett az ügyfél esetkezelője – mindössze 2 esetben tértem el ettől.

A döntés felülbírálatára, újragondolására négy alkalommal került sor – mindannyiszor a szállásnyújtó kollégák visszajelzései nyomán. Alapvetően olyan ügyfelekről volt itt szó, akik valamiféle krízishelyzetbe kerültek (pl. egy hölgy élettársa, akivel páros elhelyezésben lakott, korábbi szabálysértése miatt 1 hónapra váratlanul börtönbe került, amitől a kliens összeomlott), és emiatt vált indokolttá személyes szociális munkás kijelölése. A 25 év alatti és a várandós ügyfelekkel – bár alanyi jogon kapnak esetkezelőt – szeptember-októberben még én is készítettem interjút, ezen később változtattunk.

Párok esetében mindig arra törekszem, hogy lehetőség szerint együtt is lássam őket – előbb az egyik-, majd a másik féllel ülök le, végül az utolsó 10 percre mindkettőjüket behívom egy közös beszélgetésre. Rengeteg minden tudható meg ilyenkor, ahogy egymáshoz szólnak, egymásra néznek, ahogyan leülnek egymás mellé – az apró gesztusok árulkodóak lehetnek.



Különös fontosságúnak tartom, hogy az esetkezelésbe végül nem bekerülő ügyfelekkel milyen (kötelező érvényű) megállapodásokat kötök. Teljesíthető és a szállásnyújtó teamek számára nyomon követhető célok meghatározására törekszem. Tekintettel arra, hogy az ügyfelek többsége a Gyáli átmenetiről érkezik hozzám, állandó jövedelemmel rendelkezik és vállalja az előtakarékosságot – ez a közös célok kijelölésénél is meghatározó. A leggyakoribb együttműködési kötelezettségek a következők:

- előtakarékosság vállalása,
- munkavállaláshoz kapcsolódó célok – munka megtartása, munkakeresés, kapcsolattartás az álláskereső irodákkal, a Munkaügyi Központ kirendeltségeivel,
- egészségügyi állapothoz kapcsolódó célok – kapcsolattartás az orvossal (házi orvos, szakorvos), gyógyszerek kiváltása, esetleges recept-ingenyesítés, közgyógyigazolvány beszerzése, megjelenés orvosi felülvizsgálaton, stb.,
- kapcsolattartás különböző társszervezetekkel,
- segély-ügyintézés, személyi iratok beszerzése, pótlása, lakáspályázat,
- megjelenés tárgyalásokon, kapcsolattartás pártfogóval, utógondozóval stb.

A legnagyobb problémát – első perctől kezdve – az időhiány jelenti. Új ügyfelek esetében 2 óra áll rendelkezésemre – 1 óra a beszélgetés, 1 annak lejegyzése, továbbá a Menedék-adminisztráció – ez pedig sajnos nem elég. A beszélgetés időtartamán nemigen lehet rövidíteni – a teljes adminisztrációra szánt 1 óra pedig szűken lett mérve, vagy belefér, vagy nem – és ha nem, az leginkább azért bosszant, mert mástól veszi el az időt.

Záró gondolatok

A kulcs-rendszer első négy hónapja teamünk számára – és az én számomra is – az ismerkedésről, az új rendszer kereteinek, lehetőségeinek megtapasztalásáról szólt. Nem volt könnyű időszak, semmilyen szempontból – a kollégáktól komoly erőfeszítéseket és áldozatos munkát követelt meg.

Talán az sem meglepő, hogy ebben a periódusban a nehézségek, az anomáliák sokkal inkább előtérbe kerültek, mint az esetleges sikerek – sokkal többet beszéltünk róluk, mégis azt gondolom – bár úgy tűnhet, folyton több probléma merül fel, mint amennyire hirtelenjében megoldást találunk –, összességében jó irányba tartunk. Azzal, ahogy a rendszer 2012



decemberének végén működik, nem lehetek maradéktalanul elégedett, ha azonban azt az utat tekintem, amelyet szeptember óta bejártunk, már inkább.

A célunk az, hogy ezen az úton haladjunk tovább, a szükséges változtatásokat pedig megtegyük, hogy ami most még elakadás, probléma, fél év múlva ne lehessen az.



Németh Balázs szakmai vezető 2012. évi beszámolója

Abban a szerencsés helyzetben voltam 2011. év végén, a BMSZKI életében a-részen kényszer, részben szakmai újragondolások miatt- tervezett változásokkal kapcsolatos első megbeszélések idején, hogy tudtam, ha létrejön a „kulcs rendszer”, én minden bizonnyal kulcs szociális munkát végző szakmai vezető leszek majd. Egy ilyen megbeszélés alkalmával ugyanis Győri Péter szakmai igazgatóhelyettes úr feltette a kérdést, hogy lenne-e kedvem ennek az új munkakörnek a betöltéséhez. A válaszom határozott igen volt. Vonzott ez az új, érdekesnek tűnő, nagy felelősséggel járó, mozgalmas munka. Kollégáimmal együtt sokat dolgoztam az elmúlt évben azon, hogy végül elmondhassuk: az átalakítás lezajlott, az új rendszer elkezdte működését.

A 2012. év tavaszától kezdtük a munkát, négy szakmai vezető kollégával, Breitner Péter vezetésével. Kezdetben heti egy értekezleten találkoztunk csak, hiszen mindannyian egyéb, intézményi szakmai vezetői munkánk mellett kezdtünk neki az új feladatnak.

A 2012. év nyarán a Kőrakás park átmeneti szálló szakmai vezetésével járó feladataimat fokozatosan átadtam az intézményvezetőnek, így egyre nagyobb energiát tudtam az új munkakörömmel kapcsolatos feladatok elvégzésére fordítani. A sok értekezlet, tervezés, együtt-gondolkodás, az időnként feszültségektől sem mentes munka végül meghozta gyümölcsét: 2012. szeptemberében a BMSZKI az új rendszer mentén kezdett működni.

Új munkaköröm két részre osztható: egyrészt a BMSZKI átmeneti szállóira felvételt nyert, valamint az egy és két éve ezeken a szállókon lakó ügyfelekkel való beszélgetések folytatása és ezen beszélgetések leírása, a közösen megfogalmazott vállalások rögzítése, másrészt egy – részben- új, szállótól független személyes szociális munkás team vezetése.

Az első hónapokban komoly gondot okozott számomra a munkaidőm szigorú beosztása, tudatos megtervezése, strukturálása. Az ügyfelek számára megadott időpontok szigorú megtartása és betartatása, az egy beszélgetésre jutó munkaidő tartása kezdetben csak a beszélgetések azonnali, minél teljesebb rögzítésének rovására valósulhatott meg. Keményen kellett és kell ma is dolgoznom azon, hogy ne „csússzak meg” ezekkel a feladatokkal. Úgy érzem, maguk a beszélgetések hasznosak, informatívak és –reményeim szerint és a lehetőségekhez, körülményekhez képest- kellemes hangulatban zajlanak. Tudatosan törekszem arra, hogy a megszabott idő alatt igazi, komoly válaszokat kapjak az általunk megfogalmazott kérdésekre. Komoly törekvésem továbbá, hogy a beszélgetés hangulatának



oldásával, a bizalom elnyerésével a problémák gyökeréig el tudjunk jutni e beszélgetések során.

A munka másik összetevője, a team-vezetés nem volt idegen feladat számomra. Mindig érdekes feladat azonban egy új összetételű csapattal elkezdni együtt dolgozni. Az új team ráadásul több intézményből érkező személyes szociális munkásokból állt: a Kőrakás park két dolgozója mellett a Táblás és Kocsis utcai átmeneti szállóról, valamint a Váci úti éjjeli menedékhelyről érkezett egy-egy kolléga. A későbbiek során a Táblás utcában dolgozó kollégám szakmai és praktikus okok miatt az Alföldi utcai teambe került át. Team-vezetőként is szembesülnöm kellett eddigi munkám során nem tapasztalt problémákkal. Vezetőként mindig fontos dolognak tartottam a munkatársaimmal egyfajta szupervíziós beszélgetések folytatását. Korábban a kollégák gyakorlatilag bármikor megkereshettek problémáikkal és igényeik szerint beszélgettünk megakadásaikról, gondjaikról, dilemmáikról. Az új rendszerben ezeket a beszélgetéseket is mederbe kellene terelnem, de jelenleg még nem dolgoztunk ki erre vonatkozó tervet, az ilyen típusú beszélgetéseket ad hoc módon illeszttem be a munkarendembe.

A teamembe tartozó négy személyes szociális munkás kollégával hetente tartunk esetmegbeszélő értekezleteket. Ezek a találkozások voltak a terepe annak a fokozatosan, a szociális munkásokban lezajló szemléletbeli váltásnak, melynek végeredménye az új rendszerben elvárt magas szintű, kompetens, emberközpontú szociális munka. Sokat beszélgettünk a személyes szociális munkások rendszerben elfoglalt helyéről, a szállásnyújtó szociális munkás kollégákkal való együttműködés nehézségeiről és ezek megoldásáról is. A találkozások során a kollégák megismerhették nemcsak egymást, de a többiek intézményét, azok sajátosságait is. Megismertük a teamünkhöz tartozó ügyfelek problémáit, sok hasznos tanácsot tudtunk adni az egyes ügyfelekkel végzett munka megakadásai, nehézségei esetén is. További gondot okoz, hogy –több szakmai vezető kollégámmal ellentétben- én fizikai értelemben a helyemen maradtam, ugyanaz az irodám, mint ahol intézményi szakmai vezetőként dolgoztam. Idő kellett, sőt, további idő kell a Kőrakás parkban lakó ügyfelek (és gyakran a dolgozók) számára, hogy megértsék, szeptembertől már nem foglalkozom egyes problémákkal, kérdésekkel, azok intézését az intézményvezető vette át. Alkatomból adódóan azonban teljesen még nem tudtam leválni ezektől a megkeresésektől.

Néhány szakmai vezető kollégámhoz hasonlóan az új rendszer működésének első hónapjaiban meglehetősen sok időm és energiám emésztődött fel arra, hogy világosan kialakítsuk a szakmai vezetőként hozzám tartozó intézmények vezetőivel való együttműködés részleteit. Ez



a folyamat a Kocsis utcai intézmény esetében volt a problémásabb, részben azért, mert fizikailag nem dolgozom ott, részben pedig egyéb szakmai-attitűdbeli különbségek miatt.

Munkám fontos részét képezi a szakmai vezető kollégák és Breitner Péter részvételével heti rendszerességgel megtartott értekezleteken való részvétel is. Itt kell megjegyeznem, hogy igen nagy élmény volt számomra az új csapattal való közös munka, a kollégákban hozzáértő szakembereket és értékes embereket ismerhettem meg. E megbeszéléseken a rendszer kezdeti csiszolásán túl a napi munka nehézségei, annak sikerei, a különböző intézmények sajátosságai, az eltérő problémák és az azok lehetőség szerinti megoldásai is napirendre kerültek.

A fentiek felül a havonta megtartott BMSZKI-s vezetői értekezleteken továbbra is részt veszek. Vezetői körben is el kellett telnie némi –mentalitástól, a munkához való attitűdtől függő hosszúságú- időnek ahhoz, hogy az intézményvezető kollégák megtalálják és elfogadják új szerepüket a rendszer működésében, és kialakuljanak az együttműködés sémái.

A szeptemberi indulásnál a következőképpen állt a munkatársak esetszáma:

- Albert Zsófia, Kőrakás park, teljes állású személyes szociális munkás: 16 ügyfél,
- Fazakas Tünde, Kocsis utca, teljes állású személyes szociális munkás: 16 ügyfél,
- Juhász László, Váci út, félállású személyes szociális munkás: 10 ügyfél,
- Köves Ferenc, Táblás utca, félállású személyes szociális munkás: 7 ügyfél,
- Tar Ágnes, Kőrakás park, teljes állású személyes szociális munkás: 17 ügyfél.

A 2012. szeptember 1-től december 31-ig tartó időszakra 130 beszélgetést terveztem, ebből 99 valósult meg. Az indulást megelőző időszakban kidolgozott tervnek megfelelően hozzám elsősorban a Kőrakás park és a Kocsis utcai átmeneti szálló ügyfelei érkeztek beszélgetésre, de többi intézményből is fogadtam lakókat. A Kocsis utcából 11 régi és 31 új, a Kőrakás parkból 7 régi és 27 új, a Gyáli útról 0 régi és 10 új, az Alföldi utcából 0 régi és 5 új, a Külső Mester utcáról 0 régi és 3 új, a Táblás utcából 0 régi és 3 új, végül a Dózsa György útról 0 régi és 2 új beköltöző ügyféllel folytattam beszélgetést.



A következő táblázaton a megvalósult beszélgetéseket bontottam két részre: egyrészt az átmeneti szállókra éppen beköltöző ügyfelekkel, másrészt az intézményekben 12, vagy 24 hónapja lakó kliensekkel létrejött találkozásokra. A további bontásban az „igen” azt jelenti, hogy szükségesnek találtam személyes szociális munkás segítségét az adott ügyfél esetében, a „nem” pedig azt, hogy megítélésem szerint nem szükséges a személyes szociális munkás segítsége.

Összes megvalósult beszélgetés 2012. szeptembertől december 31-ig			
12/24 hónapja nálunk lakó ügyfelek		Új beköltöző ügyfelek	
„igen”	„nem”	„igen”	„nem”
2	16	22	59

Az újonnan intézménybe költöző ügyfelek esetében a beszélgetés végén mindig komoly, felelős döntést kellett hoznom arra vonatkozóan, hogy az ügyfélnek, pillanatnyi helyzetében szüksége van-e személyes szociális munkás segítségére, vagy elegendő, ha a szállásnyújtó szociális munkások szolgáltatásait veszi igénybe. Ez a döntés néha komoly fejtörést okozott, de végül mindig sikerült az ügyfél és az intézmények számára is legoptimálisabb döntést meghozni. Megnyugtató e tekintetben viszont az a lehetőség, hogy az ügyfél bármikor kérheti egy új beszélgetés megszervezését, ha úgy érzi, valamilyen ok miatt szüksége van rá.

A nem esetkezelt ügyfelek esetében a leggyakrabban rögzített együttműködés az előtakarékosság és az álláskeresés volt. Ritkábban képzés, vagy szakorvosi ellátás igénybevétele szerepelt a megállapodásban.

A tárgyalt időszakban a – Köves Ferenc Alföldi utcai teambe távozása után végül 3 fő teljes és 1 félállásban személyes szociális munkát végző kollégából álló- teamem 59 ügyféllel kezdte működését, és december végén 65 klienssel foglalkozott. A teljes kapacitáshoz (70 fő) viszonyítva elmondható, hogy mind a négy kollégám - egy-két, még bevonható ügyfelet leszámítva- majdnem maximális esetszámmal dolgozott.



A következő táblázatokban személyes szociális munkásokra bontva mutatom be a lezárt együttműködéseket, azok kezdő és záró dátumával, a lezárás okával, az intézmény és a szociális munkás nevének megjelölésével az együttműködés kezdetétől 2012. december 31-ig tartó időszakban:

2011.11.14.-10.08.	Együttműködés lezárt, szobabérlők házába költözött, utógondozott ügyfél lett.	Kőrakás	Albert Zsófia
2012.01.06.-12.06.	Együttműködés lezárt, jövedelemhez jutott, szakorvosi ellátásra nincsen szüksége, csak lakhatást igényel.	Kőrakás	Albert Zsófia
2012.09.05.-10.28.	Bejelentés nélkül, ismeretlen helyre távozott.	Kocsis	Albert Zsófia
2012.07.26.-10.01.	Lakótársával önálló lakhatásba költözött.	Kőrakás	Albert Zsófia
2012.07.23.-10.01.	Lakótársával önálló lakhatásba költözött.	Kőrakás	Albert Zsófia



2012.02.16.-09.16.	Önként kiköltözött, lakhatását önállóan megoldotta.	Kocsis	Fazakas Tünde
2012.01.09.-10.18.	Házirend súlyos megsértése miatt, éjjeli menedékhelyre.	Kocsis	Fazakas Tünde
2012.05.24-11.23.	Együttműködés lezárult, leszázalékolást, fogyatékosági támogatás iránti kérelmet elindítottuk, csak lakhatást igényel.	Kocsis	Fazakas Tünde
2012.08.10.-12.08.	Párkapcsolati konfliktus miatt társintézménybe költözött.	Kocsis	Fazakas Tünde
2012.08.10.-12.08.	Térítési díjhátralék miatt jogviszonya megszűnt.	Kocsis	Fazakas Tünde
2012.10.11-12.08.	Addiktológiai problémái miatt rehabilitáción vesz részt, az ügyfél-szociális munkás kapcsolat nem szakadt meg.	Kocsis	Fazakas Tünde
2012.09.26.-11.12.	Munkásszállóra költözött.	Kocsis	Fazakas Tünde



2011.06.29- 2012.10.26.	Önként, társ intézménybe, a Baptista szeretetszolgálat szállójára költözött.	Kocsis	Juhász László
2011.06.29.- 2012.11.11.	Házirend megsértése miatt, ismeretlen helyre.	Kocsis	Juhász László
2012.06.22.-12.27.	A Gyáli úti szállóra költözött, esetátadással.	Kocsis	Juhász László

2012.01.23.-10.24.	Térítési díj tartozás miatt, közterületre távozott.	Kőrakás	Tar Ágnes
2012.01.23.-10.24.	Térítési díj tartozás miatt, közterületre távozott.	Kőrakás	Tar Ágnes
2012.10.05.-12.11.	Haláleset miatt.	Kőrakás	Tar Ágnes

Látható a fentiekből, hogy ez a korábbi hagyományokkal szakító rendszer megkezdte működését. A következő időszak a működés további finomításáé lehet a rendszer szintjén. Szakmai vezetőként a 2013. évi tervem az intézményvezetőkkel való együttműködés további javítása, az ügyfelekkel folytatott beszélgetések rögzítési idejének és pontosságának javítása, személyes szociális munkás kollégáimmal való munkámmal összefüggésben pedig az ügyfelek még pontosabb megismerése, a segítségnyújtás lehetőségeinek még részletesebb kibontása lesz.



2012. ÉVI SZAKMAI BESZÁMOLÓ A BMSZKI ÚJ SEGÍTŐI RENDSZERÉRŐL

Verasztó Edina szakmai vezető

I. Szakmai vezetés

1. Kezdeti nehézségek, döccenők:

Az átalakítás fő iránya, a szállásnyújtás és a szociális munka szétválasztása, egyúttal a modern, európai intézményműködtetés, amely mozgékonyabb, a külső kihívásokra könnyebben reagáló struktúrát jelent. (A BMSZKI új segítő rendszerének leírásáról Breitner Péter szakmai beszámolójában olvasható bővebb leírás.)

Az új segítő rendszer bevezetésének indokai között szerepelt, hogy a szállásnyújtó (minimál) szolgáltatás garantálható legyen, és emellett, az aktuális finanszírozási feltételek által adott mennyiségű esetmunkát tudjunk végezni. Cél volt az is, hogy világosabb, tisztább felelősségek és feladatkörök legyenek, mind a szállásnyújtás, mind az egyéni esetkezelés tekintetében, melytől a munka minőségének javulása volt várható.

Ezen alapelvek felállítása és a hosszú stratégiai átgondolást, a szakmavezetők, kiválasztása követte. Kezdetben a szakmai vezetők intézmény vezetői munkakört is elláttak. Az új rendszer bevezetéséig, kettős szerepben és két munkakörben kellett a maximálisan teljesíteniük. Ez sokszor okozott szerepzavart és konfliktusokat is. Nehéz volt megtalálni az egyensúlyt a még felelősséggel végezhető intézmény vezetői munkára fordított idő, és az új rendszer előkészítésben vállalt feladatok között. Legnagyobb nehézséget az okozta, hogy az eddig intézményesített (ágyhoz kötött) szociális munka feltételei helyett, egy intézmény-független esetkezelői munkamódszerrel dolgozó rendszer feltételeit kellett megteremteni, úgy, hogy közben figyelembe kellett venni a nyári szabadságok miatti kapacitás csökkenést, és a szakmai vezetők még meglévő szállásvetői feladatait is. Erős volt a nyomás, hogy az új rendszer bevezetésének időpontjára, egy komplett átgondolt és újraírt eljárásrendet készítsünk, melyhez a Menedék napló nyújtotta lehetőségeket is figyelembe kellett venni. Ezen munkához, sem a személyi feltételek, sem a tárgyi feltételek nem voltak maximálisan adottak.



2. A szakmai vezető (kulcs szociális segítő) feladatai

A szakmai vezető feladatai két nagy csoportra különülnek el. A feladatok jelentős részét, így a munkaidő több mint felét is, az a feladat tölti ki, mely során **döntést kell hozni az esetkezelési szolgáltatás nyújtásáról**. A döntést, minden esetben egy ügyfélfogadás előzi meg, mely során életút-, helyzetfeltáró beszélgetést folytat a szakmai vezető a hozzá érkező ügyfelekkel. A beszélgetés eredményeit a Menedék naplóba és eseteírás formájában is rögzíti

Másik ilyen nagy feladat **az esetfelelős teamek irányítása és karbantartása**. Ennek a munkának része az esetkezelést végző szociális munkások munkabeosztásának szervezése, munkájuk minőségének garantálása, részükre esetmegbeszélő csoportotok tartása. Szakmai segítséget és szupervíziós háttérrel biztosít a teamjébe tartozó esetkezelést végző szociális segítők számára. Folyamatosan figyelemmel kísérni a teamjébe tartozó esetkezelői szociális munkát végző kollégák szakmai (személyiség) fejlődését, pszichés és mentális állapotát, és szükség esetén segítséget nyújt, vagy szervez meg számukra.

3. Jelenlegi nehézségek:

Nehézséget jelent, hogy beszélgetéseink során találkozunk azokkal az ügyfelekkel, akiket a FET befogadó férőhelyre vesz fel, a „régí” befogadás szakmai programmal. Ebben a programban 0 Ft jövedelemmel is bekerülhet ügyfél a Dózsa Átmeneti Szállóra. Az első 30 nap szakmai munkája során kellene, hogy alkalmassá váljon a közterületről vagy éjjelmenedékhelyről érkező ügyfél, a Dózsa Szakmai programjának. A jelen rendszer bevezetése óta, főleg a kezdeti átállási nehézségek miatt, ezen ügyfelek nagyon későn jutottak el hozzánk, és tudtunk részükre személyes szociális munkást biztosítani. Ezért lakhatásuk az első 30 nap után bizonytalanra vált. Sajnos az időben megkezdett szakmai munka sem tudja pótolni, azokat a programokat, amelyekben ezen ügyfelek eddig részt tudtak venni, amelyektől beilleszkedésük hatékonyabb tudott lenni.

Nehezen kezelhető, és a munka szervezésénél is hátrányt jelent, azon munkaórák feladattal való feltöltése, amikor az ügyfél nem jön el a beszélgetésre. Ez nem azt jelenti, hogy itt munkanélküli szabad órák keletkezzenek, hanem azt, hogy az így felszabaduló munkaórákat egyéb feladatokkal kell megtölteni úgy, hogy az nincs leegyeztetve a kollégákkal. Pl.: A team által nyomon követett ügyfelekről, szociális



munkással való egyeztetését nem tudok úgy szervezni, hogy közben a kolléga ügyfeleket fogad.

4. Munkafeltételek:

A kezdetben nehézséget jelentett, hogy már beszélgetéseket kellett volna folytatni a beköltöző új ügyfelekkel, de a technikai feltételek (iroda, számítógép, nyomtató, stb.) nem voltak biztosítottak. Így a többi szakmai vezetőhöz képest csak 1 hét csúszással tudtam elkezdni a munkát. Ez alatt az egy hét alatt készült el az iroda és teremtdtek meg a technikai feltételek. Nehézséget jelentett, hogy nem volt pontosan meghatározva melyik szervezeti egységhez tartozik az iroda és az infrastruktúra. Mára ez kialakult és minden feltétel biztosított a magas színvonalú munka megteremtéséhez.

5. Sikerek, mit sikerült eddig elérni:

Sikerült megteremteni a feltételeket, és rutint szerezni az ügyféllel négy szemközti helyzetben, nyugodt körülmények között folytatott hosszabb beszélgetésekben, és azok dokumentálásában.

Sikerült elérni, hogy a team elfogadjon, és szakmai vezetőként forduljon hozzám az ügyfelekkel kapcsolatos esetkezelési folyamat egyes lépéseiben, főleg az elakadások megbeszélésben.

6. Az ügyféllel négy szemközti helyzetben folytatott beszélgetések tapasztalatai:

Az ügyfelek érdeklődően, pontosan jelennek meg a beszélgetés időpontjában. Ritkán fordul elő, hogy élvezeti szer hatása alatt állva jött el valaki. 1 beszélgetés kivételével a beszélgetés elérte célját, és sikerült megfelelő döntést is hozni. Nem kértek más döntést a szállásnyújtó szociális munkások, csak egy esetben.

A megjelent ügyfelekkel sikerült az ügyfélfogadás során életút-, helyzetfeltáró beszélgetést folytatni, majd azt minden esetben, a Menedék naplóban és esetleírás formájában is rögzíteni.

7. 2012. szeptember 01. -2012. december 31. közötti időszak számokban

2012. szeptemberben 01-én személyes szociális munkás segítséget tudtuk biztosítani a Dózsa Átmeneti Szállón 122 fő részére.

2012. 09. 01.-től 2012. 12. 31.-ig 108 új ügyfél lett felvéve a Dózsa Átmeneti Szállóra.



A 108 új ügyfélből, 55 ügyfélnek lett személyes szociális munkása.

A Dózsa Átmeneti szállón 2012. 09. 01.-től 2012. 12. 31.-ig 177 ügyfélnek volt személyes szociális munkása.

Az alábbi számok az általam elkészített beszélgetések megoszlását mutatják.

Összes megvalósult beszélgetés			
2012. szeptembertől – dec. 31-ig			
12 / 24 hónapja nálunk lakó ügyfelek		Új beköltöző ügyfelek	
37 tervezettből, 30 valósult meg		75 tervezettből, 41 valósult meg *	
Személyes szociális munkást kapott	Nem kapott személyes szociális munkást	Személyes szociális munkást kapott	Nem kapott személyes szociális munkást
2 fő	28 fő	16 fő	25 fő

*34-en jöttek el az első időpontra, 7-en a másodikra

12 / 24 hónapja nálunk lakó ügyfelek			Új beköltöző ügyfelek		
37 tervezettből, 30 valósult meg			75 tervezettből, 41 valósult meg		
szálló	előjegyzett	megvalósult	szálló	előjegyzett	megvalósult
Alföldi	2	2	Alföldi	7	2
Gyáli	0	0	Gyáli	2	1
Külső Mester	2	2	Külső Mester	5	3
Kocsis	2	1	Kocsis	5	3
Kőrakás park	2	2	Kőrakás park	0	0
Táblás	0	0	Táblás	2	0
Dózsa	29	23	Dózsa	54	32
Össz:	37	30	Össz:	75	41



Azon ügyfeleknél, akik nem kaptak személyes szociális munkást a kötelező együttműködések mellett előtakarékoság megkezdésében állapodtunk meg. Az ügyfelek kb. 30 % az álláskereső iroda igénybevétele illetve. a lakhatási csoporttal való kapcsolat felvétel is bekerült a megállapodások közé. Nem túl nagy százalékban, bekerült a pszichológus felkeresése is.

II. Team

1. Alakulása

A team tagok kiválasztásának szempontjait a felsővezetőink állították fel. A team tagok kiválasztása után, egy nagyon rövid ismerkedési szakasz következett, mely kevés volt arra, hogy megismerjük, kinek-kinek a munkamódszerét, szempontjait, stb. Ez idő alatt meg kellett küzdeni az átállási nehézségekkel is, és közben egy, egymás munkájára, szaktudására alapuló teamet kellett létrehozni. Nem volt idő team építésre, és a közös értékek kialakítására, ezeket menet közben kellett, ill. kell most is alakítani, miközben az átállás számtalan nehézsége gátolta a napi munkafolyamatokat. Egyfajta presztízskérdéssé vált a feladatok szétválasztása az esetkezelést végző szociális munkások és a szállásnyújtó szociális kollégák között. Az első pár hónap team munkája, inkább szólt az átállás nehézségeiről, a technikai feltételek hiányáról, a „nem a feladatom már, de meg kell csinálnom” problémákról, a ventilálásról, mint az igazi esetmunkáról és esetmegbeszélésekről. 3-4 hónap kellett ahhoz, hogy a team egy közös értékeket képviselő egységgé alakuljon, és a team ülések esetmegbeszélésekről kezdjenek szólni.

2. Tevékenysége:

Az esetmegbeszélő csoport tevékenységén belül, a csoporttagok segítik egymást, az egyéni esetkezelési folyamatokban, újra és újra felülvizsgálva a szociális munka fő irányait, az egyes esetkezelési stratégiákat. Ezen folyamathoz a csoport vezetője, szakmai és szupervíziós háttérrel nyújt a csoport tagjai számára. A team maximális ügyfélszáma 98 fő lehet, mert egy kollégának van esetszám kedvezménye. Ennek oka, hogy az átállás után a



Felvételi Csoport munkájába is részt kell venni, ami havi 10 óra munkaidőt jelent. Ezt a mi teamünk vállalta fel.

3. Jelenlegi nehézségek:

Az a tapasztalat, hogy a jellegi struktúra nem tud megfelelő feltételek biztosítani az esetkezelő szociális munkásoknak, az elvárt magas színvonalú szakmai munkához. Ennek okát több dologban is látom. Egyik oka lehet az, hogy a lakóterekben vannak az esetkezelői irodák. Az előző rendszerben, ahol egy-egy folyosó szakaszhoz (fél szinthez) tartozott egy-egy szociális iroda, ez a struktúra jól tudott funkcionálni, mert az itt dolgozó szociális munkások, minden lakót ismertek, velük aktív közösségi szociális munkát tudtak végezni. A konfliktuskezeléseknél ismerték és alkalmazni is tudták az adott konfliktusra vonatkozó, konfliktuskezelési technikákat, és azt az adott ügyfél mentalitásához is tudták igazítani. Orvos, ügyelet hívásánál adekvát információkkal rendelkeztek az ügyfélről. Jelen struktúrában a feladatok csak részben változtak, de a hozzájuk rendelt eszközök szinte teljesen eltűntek. A lakók 10-15%-át ismerik, egy-egy konfliktuskezelésbe nem tudnak adekvátan részt venni, de a fennálló helyzet miatt nem is tudják megfelelően végezni a munkájukat. Erről ez egyik kolléga így nyilatkozott: „Elvárjátok tőlünk az értelmes és intellektuális írásokat, de akkor adjatok hozzá teret is.”

4. Munkafeltételek

A legnagyobb nehézséget az okozta, hogy az infrastruktúra fejlesztése nem követte, a másfajta dokumentálási elvárások által támasztott igényeket. Nem történt meg egy felmérés, majd korrekció a géppark és az iroda felszereltsége kapcsán.

A banálisnak tűnő tárgyi feltételek hiányától, egészen a nyomtató hiányáig terjedő nehézségek okozták és okozzák az esetkezelés folyamatában (dokumentálás), lévő elakadások nagy részét.

A meglévő infrastruktúra nem elegendő ahhoz, hogy a minimum elvárt dokumentációt vezetni tudják. Jelenleg két szociális munkás dolgozik egy gépen, amelyek elavultak, lassúak. Szükséges volna - lehetőségekhez mérten - a géppark fejlesztésére, gépek cseréjére.



5. Sikerek, mit sikerült eddig elérni

Meg tudott valósulni a teamben egy személet váltás, mely szerint az eddigi intézményesített (ágyhoz kötött) szociális munka helyett, egy intézmény-független esetkezelői rendszer értékeit kellett elsajátítani. A szemléletmód váltás tette és teszi lehetővé, a minőségi esetkezelői munkát, amely során nem a szociális ügyintézés kerül előtérbe, hanem az a magas színvonalú, minden „síkra” kiterjedő szociális munka, ahol az egyént egy biopszicho-szociális egységként értelmezhetjük, ahol az ügyfelek számára nyújtott szolgáltatás személyre szabottabb lesz.

6. 2012. szeptember 01. -2012. december 31. közötti időszak számokban

Az előzetes kiválasztás alapján, szeptember hónapban személyes szociális munkással rendelkező ügyfelek száma 75 fő volt. Az első két hétben a várólistáról további 4 fő kapott még, akik állapota oly mértékben romlott, hogy személyes szociális munkást igényeltek.

A „pontozásból” szeptemberben esetkezelésekbe kerülő ügyfelek száma és megoszlás esetkezelők között				
79 fő				
Szociális munkás	„Pontozás során „ esetkezelt maradt és eddig is az ő ügyfele volt	„Pontozás során „ esetkezelt lett, esetátadás során került hozzá	Várólistáról az első két hétben beválasztott ügyfelek száma	Össz.: 79 fő
Fné Csizmadia Csilla	8	6	0	14
Rné Szigeti Andrea	7	7	3	17
Nné Simon Tímea	16	1	0	17
Vincze Mónika	14	0	1	15
Zanócz Krisztián	10	6 (5 fő KM-ből)	0	16

2012. december 31-én személyes szociális munkással rendelkező ügyfelek száma: 76

fő



2012. 09. 01.-től 2012. 12. 31.-ig 107 ügyfél részesült személyes szociális munkás nyújtotta szolgáltatásokban (32 ügyfél már az új rendszerben került beválasztásra).

2012. december 31-ig, 31 esetkezelési időszakot zártunk le.

31 lezárt esetből, 20 esetlezárást értékeltünk pozitívan, és 11 – et negatívan

Pozitívnak ítélt lezárt esetek megoszlása az ügyfél távozási helye szerint 2012. szeptember 01. -2012. december 31. közötti időszakban			
Cél elértük az ügyfél kiköltözött 10 esetben		Célt elérték, az ügyfél a szállón maradt 10 esetben	
Albérlet	1	Dózsa	8
Család	3	Kőrakáspark	1
Idősotthon	3	Kálvária	1
Munkával egybekötött lakhatás	1		
OKSZ	1		
Nem BMSZKI-s átmeneti	1		

Negatívnak ítélt lezárt esetek megoszlása az ügyfél távozási helye szerint 2012. szeptember 01. -2012. december 31. közötti időszakban	
11 eset	
Lezárás oka	Esetszám
Térítési díj tartozás miatt jogviszonya megszűnt	5
Házirend megsértése miatt jogviszonya megszűnt	3
Ismeretlen helyre önként távozott	2
Munkával egybekötött lakhatás *	1

* Az ügyfél még a szociális munkással való találkozás előtt megoldotta további lakhatását.

2012. december 31. – én 73 ügyfél részére biztosítottunk személyes szociális munkást.

2012. szeptember 1. és 2012. december 31. közötti időszakban a 27 új ügyfél kapott személyes szociális munkástól segítséget.



Pozitívnak ítélt lezárt esetek megoszlása a kitűzött és megvalósult célok szerint 2012. szeptember 01. -2012. december 31. közötti időszakban		
Kitűzött cél	Hány esetben volt cél	Hány esetben valósult meg
Jövedelemhez jutatás (tartós vagy magasabb jövedelemhez)	2	2
Tartós lakhatás megteremtése	10	10
Eü. állapot javítása, vagy szinten tartása	6	6
Trauma feldolgozás	1	0
Személyes szociális munkással együttműködés	20	20
Addiktológiai probléma feltárása, szükséges kezelések megkezdése	5	2
Álláskeresés	4	2 (1 fő talált állást)
Pszichiátriai betegséggel rendelkező ügyfél esetében, a mentális állapot megőrzése és/ vagy javítása	4	4
Előtakarékosság megkezdése	6	2
Családi vagy társ kapcsolatok erősítése	7	7
Képzés befejezése	1	1
Idős otthoni kérelem beadása	2	2
Lakhatási csoporttal kapcsolatfelvétel	1	1
Munka megtartása	1	0



III. 2013. évi tervek

1. Szakmai vezetés

- Fejlesztésre szorul az esetmegbeszélő csoportok után érdemi, később az esetkezelő szociális munkások, és a csoport számára használhat emlékeztető/összefoglalók készítése.
- Az esetmegbeszélő csoportok után az egyes esetkezelési folyamatok számszerűsíthető eredményeinek rögzítéséhez szükséges technikák kidolgozása.
- A teambe tartozó esetkezelő szociális munkások szakmai továbbképzésével kapcsolatban tervek elkészítése. Az engedélyezett képzéseken való részvétel biztosítása.
- Saját továbbtanulási, képzési lehetőségeim feltérképezése.

2. Team

- Az eddig kialakított értékek megőrzése és továbbfejlesztése. Esetmegbeszélő csoportok szervezése.
- Kapcsolatépítés és jobb kommunikációs eszközök alkalmazása a Dózsa Szálló vezetésével és szállásnyújtásért felelős szociális munkásokkal, mely elősegíti a munka minőségének javulását is. Közös team szervezése a szállásnyújtó kollégákkal, esetmegbeszélő csoportok tartása, team építés jelleggel közös programok szervezése.
- Olyan munkamódszerek kidolgozása, mely során a szakmai munka eredményei mérhetővé válnak.
- Leonardo pályázaton nyert kollégák kiutazása után, az esetkezelés színvonalának, a team által ellátott ügyfélszám megtartása és a munka összehangolása a nyári szabadságokkal.

Budapest, 2013-02-27

Verasztó Edina
Szakmai vezető