

## **Zakar Gergely: Aberdeen**

2007 júniusától az EU Leonardo programjának keretében 12 hetet töltöttem Skóciában, Aberdeenben. Szakmai tapasztalatszerző utamon a fogadó szervezetem az Aberdeen Cyrenians volt. A Cyrenians 2008-ban ünnepli fennállásának negyvenedik évfordulóját. Ez idő alatt számos elismerést gyűjtött a szervezet a hajléktalanság elleni küzdelemben. A Cyrenians a hajléktalansággal összefüggésben lévő minden problémátípussal, minden érintett korosztállyal foglalkozik. Tanulmány utam során végiglátogattam a Cyrenians szállóit, szolgáltatásait, a városban található egyéb fenntartású intézményeket. Eljutottam más városokba is. Emellett teljes munkaidőben dolgoztam a Stopover projectben, ahol a szakmai team tagjaként megismerhettem, a Cyrenians filozófiáját, a skót hajléktalan ellátásban dolgozók mindennapjait.

## **Aberdeen Cyrenians**

Az 1968-ban alapított szervezet 2006-2007-es időszakban körülbelül 2100 ügyféllel került kapcsolatba. Az időszak alatt 635 fővel kötöttek gondozási szerződést, 1297 ügyfél fordult meg a nappali melegedőben (Summer Street Project) és mintegy 200-an vettek részt művészeti, oktatási programjaikon (Cygnet Project). Ezeknek az ügyfeleknek a helyzetét próbálják pozitívan befolyásolni. Az eredményességüket a következőkkel mérik: jobb lakhatási helyzet, jobb életminőség, jobb gazdasági helyzet, jobb egészségügyi helyzet, hasznos képességek elsajátítása, jobb társas élet, ártalomcsökkentés. 983 új ügyféllel kerültek kapcsolatba, 689-en jelentkeztek szolgáltatásaikra, 232 gondozási

folyamatot indítottak, 223 folyamat zárult le. Ügyfelek 40%-ánál értek el kiváló eredményeket, míg 6% helyzetében nem mutatható fel pozitív változás.

## Intézménylátogatások

Tanulmány utam alatt meglátogattam a Cyrenians telephelyeit, és számos egyéb fenntartású intézményt is. A Cyrenians szállást nyújtó intézményekre, és támogató szolgálatokra osztható fel. A szállást nyújtó egységek (projectek) a következők:

- **Clifton Road Project:** Ez a Cyrenians szálló Aberdeen előkelő kerületében, a belvárostól a legmesszebb található. Az egyetlen olyan szálló ami „gyalogló távolságon” kívül van a belvárostól, a többi szállótól. 10 férőhelyét 16 és 21 év közötti fiatalok vehetik igénybe (amennyiben igény van rá akkor gyermekükkel együtt). A hajléktalanság nem bekerülési feltétel, elég, ha valaki a hajléktalanság által veszélyeztetett. A lakókat két épületben, egyszemélyes apartmanokban helyezik el. Az ellátás rövid idejű (alap esetben egy év, ami indokolt esetben meghosszabbítható) ami alatt azokat a képességeket próbálják kialakítani, megerősíteni, amelyek az önálló lakhatáshoz szükségesek, ill. a sajnos jellemző szenvedélybetegségeket próbálják kezelni.
- **Craig House:** Ez a szálló 6 férőhelyes, célcsoportja a fedél nélküli, ténylegesen utcán élő hajléktalan emberek, illetve olyan lakók, akik drog vagy alkohol problémáik miatt kiszorultak más szállókról. A rövid távú ellátás alatt intenzív szociális munkával próbálják abban segíteni a lakókat, hogy szenvedélyükkel felhagyjanak – kordában tartásuk, képesek legyenek az önálló lakhatásra, vagy más szálló igénybevételére. A stáb nyolc szakmai dolgozóból áll, amiből egy-egy fő intézményvezető és intézményvezető helyettes. Tehát a szállón több szakmai dolgozó van, mint lakó!
- **Margaret House:** Az első szálló, ami nem koedukált, hanem kizárólag nők számára fenntartott középtávú lakhatást biztosító, 12 férőhelyes project. A célcsoportba tartoznak a szexuális zaklatásnak, a prostitúciónak kitett, esetleg pszichiátriai problémákkal küzdő, biztos lakhatással nem rendelkező nők.
- **Stopover:** Az én munkahelyem. Rövid távú lakhatási lehetőség. 12 férőhelyes szálló, 16 – 25 éves korosztály számára. Az önálló lakhatásra készíti fel lakóit.
- **Wernham House:** 17 férőhelyes (a Cyrenians legnagyobb szállója...) „wet hostel”. Hosszú távú lakhatási megoldás olyan hajléktalan, zömében idősebb (tendencia, hogy egyre fiatalabb korosztályok is megjelennek az ellátásban, főleg az egyre terjedő

droghasználat miatt) emberek számára, akik alkohol, drog, mentális, egészségügyi problémáik miatt nem képesek az önálló lakhatásra. A hosszú távú lakhatás azt jelenti, hogy nincsen kiköltözési határidő, akár életük végéig maradhatnak. A „wet hostel” az alkohol fogyasztás tolerálását jelenti. A közösségi terekben nem lehet alkoholt fogyasztani, de a saját szobában engedélyezett. Ez a szálló volt Britannia első ilyen szakmai programmal rendelkező szállója.

- **Fonthill:** Olyan időseknek fenntartott 5 férőhelyes intézmény, akik támogatással még képesek önálló lakhatásra. 2007 nyarától sikerült még 5 férőhelyet kialakítaniuk.

A Cyreniansnek nem csak szállásnyújtó projectjei vannak. A szervezet is úgy épül fel, hogy két line manager felelős a szakmai munkáért. Egy a szállást nyújtó intézményekért, egy pedig az egyéb szolgáltatásokat nyújtókért. Rajtuk kívül egy gazdasági vezető és az egész intézmény vezetője tartoznak a Cyrenians közvetlen managementjébe.

- **Summer Street Project:** Klasszikus nappali melegedő, nappali centrum. A másik magyar ösztöndíjas társam munkahelye. A betérők zöme nem utcán élő ember. Itt nem csak melegedni lehet, hanem első kapcsolatként is működik a többi (nem csak Cyrenians) szociális, egészségügyi szolgáltatás felé.
- **Trinity Lane:** Lakhatást támogató szolgálat. 10 lakás található a telephelyen. Helyesebben egy iroda található az épületben, ahol önálló bérlőként 10 lakásban laknak ügyfelek. A munkatársak az önálló lakhatásban segítik az ügyfeleket. A mindennapos rutinoktól (főzés, takarítás, pénzbeosztás) a mentális segítséssel keresztül, mindenben.
- **Urquhart Road:** Az előző projecthez hasonló ellátás, a két szolgáltatás között csupán a szociális munka intenzitásában van eltérés. A nem lakhatási típusú ellátásoknál nem csak ügyeleti idő van, hanem mindenhol órára el kell számolni a szakmai dolgozóknak a munkaidejükkel. Az épület, amiben a project üzemel egy magán társaságé, a lakók az ügynökségtől bérlik a lakásokat, 6 hónapos periódusokban, maximum két évig.
- **Gallowgate:** A Gallowgate nem egy project neve, hanem egy utcanev. Itt található az épület, amiben több támogató szolgálat is helyet kap. **CSS (Community Support Services)** talán az itthoni családsegítőkhöz tudnám hasonlítani az ellátást. A CSS munkatársai foglalkoznak a támogatásra szoruló hajléktalan, támogatott lakhatásban részesülő, ügyfelekkel, akik az utcáról is bekapoghatnak, de más szolgálatok is ide irányíthatnak ügyfeleket. (pl.: ha egy lakó kiköltözik a Stopoverből, akkor a CSS-től

kap egy támogató munkatársat, de ha a Summer Streetre téved be egy ügyfél, akiről azt gondolják, hogy a CSS-re lenne szüksége a továbblépésre, akkor oda irányítják) Az összes jelentkező először egy munkatárssal találkozik, aki eldönti, hogy milyen ellátásra van szüksége az ügyfélnek, és tovább irányítja. A CSS munkatársai nem csak irodai, hanem terep munkát is végeznek, a támogatott lakhatásban részesülőket rendszeresen látogatják. Évente 150-es nagyságrendben foglalkoznak ügyfelekkel. Ebben az épületben található az **ICDRS (Integrated Community Drug Rehabilitation Service)** Ez a szervezet koordinálja a drogról leszokni akaró ügyfelek ügyeit. A feladata, hogy az ügyfelek „jókor, jó helyen legyenek” azaz mindig a megfelelő ellátást kapják. Szorosan együttműködnek a szociális munkásokkal, orvosokkal, képző, és rehabilitáló szolgálatokkal.

- **Cygnets Project:** A Summer Street Project épületében működő szolgáltatás, ami ügyfeleknek szervez programokat, tanfolyamokat (csoportok, tanfolyamok) ill. középiskolákban tartanak megelőző, prevenciós előadásokat (sok leendő ügyfél akkor indul el a lejtőn, amikor 16 évesen otthagyja az iskolát)
- **Violence Against Women:** Az ellátás egy fő szociális munkást takar, aki szállóról szállóra járva felkutatja, tartja a kapcsolatot olyan női ügyfelekkel, akik szexuális, fizikai, pszichikai bántalmazáson estek át. Szintén foglalkozik a prostitúció által érintett ügyfelekkel. Az egyéni szociális munkán kívül női csoportokat is szervez.

Nem csak a Cyrenians által fenntartott szállókat, szolgáltatásokat volt alkalmam megismerni. Több Aberdeenben, és azon kívül is működő szervezetet látogattam meg.

- **SACRO** (Safeguarding Communities – Reducing Offending) Ez a szervezet a börtönből szabadulók társadalomba való könnyebb visszailleszkedését segíti, támogatott lakhatási megoldások, és személyes szociális munka kombinációjával. A rabok szociális munkáson keresztül veszik fel a kapcsolatot a szervezettel, ami után kitöltenek egy jelentkezési lapot a legszükségesebb információkkal (pl.: van e olyan területe Aberdeennek, ahol nem szívesen lakna. Ezt érdekesnek találtam, de ha utána gondolok ez egy igazán releváns kérdés lehet egy börtönből frissen szabadult elítéltnél.) A jelentkezés után, ha nem torpan meg a folyamat akkor a SACRO munkatársával személyes találkozó következik, amelyet egyéni esetkezelés, szociális munka követ. Nem a SACRO volt az egyetlen intézmény, amit megismerhettem, aki börtönviseltekkel foglalkozik

- **St Fittiks House:** A szálló Torry városrészben található, ami Aberdeen kikötőjének tőszomszédságában van. Ez a legveszélyesebb környéke a városnak. A frissen szabadult rabok a környék legszebb, legtisztább házában lakhatnak, de nagyon szigorú szabályok szerint. Nem ritka a nyomkövető boka- vagy karkötővel rendelkező ügyfél sem. Az kis súlyú bűntettek miatt elítéltektől az erőszakos tettekért elítéltig nagyon vegyes az ügyfélkör. Az intézmény filozófiája az, hogy megadják a lehetőséget különböző élményeken keresztül a pozitív változásra, a társadalomba való beilleszkedésre. Ez volt az egyik legszimpatikusabb intézmény a látogatásaim során.
- **Alcohol Advistory and Counselling Service (AACS):** Alkoholfüggő embereknek, ill családtagjaiknak tartanak személyes konzultációt. Nem foglalkoznak csoportos terápiákkal, de kapcsolatban állnak a helyi AA, GA csoportokkal. Kapcsolatban állnak egészségügyi ellátókkal, családsegítő szolgálatokkal, foglalkoztatási szolgálatokkal, és telefonos segítő vonalat is üzemeltetnek.
- **Albyn house:** A helyi detoxikáló, és rehabszálló. A két ellátás egy épületben található, de teljesen elszeparáltan, ami teljesen érthető, hiszen a rehab részlegen kötelező az absztinencia. A detoxikáló egy hihetetlenül tiszta, és barátságos hely. A személyzet elmondása alapján a rendőrség a fő küldő szerv. Ügyfelek között nagyon sok a magáról megfélekezett fiatal. Sajnos az én munkahelyemről is fordultak meg az Albyn House-ban kint létem alatt ügyfelek. Ami nagyon tetszett az a számítógépes felügyeleti rendszer, ami nyilvántartja az ügyfélforgalmat, de figyelmezteti is a személyzetet a protokoll következő lépésére.
- **Elgin:** Volt szerencsém eljutni Elgin városába, ami Inverness és Aberdeen között található félúton. Elgin egy 20000-es kisváros, más lépték, mint Aberdeen. Egy Cyreniansból átigazolt munkatárs az intézményvezető az elgini hajléktalanszállón. Náluk egy szálló lát el minden hajléktalansággal kapcsolatos problémát. Egyre nagyobb gondot jelent nekik a terjedő kemény drog használat, és az önkormányzati lakások hiánya. Sikerült megszerezni az általuk használt dokumentációs rendszert.

Sajnos az edinburghi kirándulásom alkalmával nem sikerült eljutnom az Edinburgh Cyrenianshez. A két Cyrenians független szervezet, csak laza szálakkal kapcsolódnak egymáshoz. Amiért mégis írok róluk az a különleges és újszerű kísérlet, amit működtetnek

- **A Farm:** Edinburgh külterületén található gazdaság, ami élelmiszertermeléssel foglalkozik. 45 hajléktalanokkal foglalkozó szervezetet látnak el hétről hétre friss

étellel. 12000 óra önkéntes munkával működtetik a gazdaságot, aminek 80%-át hajléktalan, ill. mentálisan érintett, drog- alkoholfüggő emberek adják. Ők segítenek másoknak, és segítenek magukon is ezzel az önbizalom növelő, önértékelést erősítő munkával. A Farmon főző, és mezőgazdasági termelő tanfolyamokat is tartanak a társadalomba való visszailleszkedés elősegítésére. Nagyon sajnálom, hogy nem láthattam saját szememmel a Farmot.

Az intézménylátogatáson kívül különböző rendezvényeken, konferenciákon, értekezleteken is részt vettem.

- **Scottish Health Council; Health and homelessness in Aberdeen:** Alkalmam volt részt venni egy Aberdeen városában végzett kutatás záró konferenciáján. A kutatás vezetője a Cyrenians kuratóriumának elnöke volt, aki foglalkozása szerint egyetemi professzor. A kutatás a hajléktalanság és az egészségi állapot összefüggéseit vizsgálta. Az eredményekben semmi meglepő nem volt, ami annál érdekesebb volt, az a minta nagysága volt. A tanulmány elkészítésének alapja egy alig 100 fős populáció volt, és nem azért, mert erre volt keret, hanem azért, mert ennyi hajléktalant sikerült felkutatniuk. Bárcsak itt tartana Budapest is.
- **Cyrenians awards:** A Cyrenians hagyományos, éves díjátadó ünnepsége az egyik legkellemesebb emlékem. Jó volt megélni, ahogy megünneplik saját magukat, az éves munkájukat. Itt kerültek kiosztásra a képzési, továbbképzési elismerések, jubileumi elismerések, a legjobb team, a legjobb szakmai dolgozó, a legjobb nem szakmai dolgozó, és a legjobb ötletért járó díjak. Sajnos a Stopover team a második helyre szorult a Clifton roadi kollektíva mögött a teameknek járó elismerésnél, de mindenki szívből örült a másik elismerésének. Teljesen természetes volt, hogy az est végeztével teamtől, nemtől, kortól függetlenül mindenki együtt ment szórakozni a városba.
- **Cyrenians – local authority „Working Together”:** Skóciában sincsen kolbászból a kerítés. Az előző évben pénzügyi gondjai voltak a Cyreniansnek, ezt a költségek visszafogásával, és a bevételek növelésével próbálták meg kezelni. Ezzel párhuzamosan próbálnak javítani a kapcsolatukon a területi önkormányzatokkal. Ennek a konferenciának a feladata a szervezet tevékenységének a bemutatása volt, és egy szorosabb, jobb minőségű együttműködés kezdetének szánták.
- **RMT (Residential Management Team):** Cyrenians szállást nyújtó intézményeinek vezető értekezlete, a területért felelős line manager vezetésével. Itt beszélnek meg az

aktuális teendőket. A megbeszélés meghatározott forgatókönyv szerint zajlik. A napirendi pontokat előre megkapja az összes vezető, az előző ülés jegyzőkönyvével együtt. A vezetők beszámolnak a rájuk osztott feladatokról. A megbeszélés nem egyirányú kommunikáció, az információ csere, a feladat megosztás jellemzi.

## **Stopover**

(jelentése útmegszakítás, rövid tartózkodás)

### **Ügyfélkör**

A Stopover projekt 16 és 25 év közötti fiatal férfiak és nők részére nyújt ellátást, akik hajléktalanok, vagy a hajléktalanság fenyegeti őket. A fiataloknak természetesen nem csak lakhatási problémái vannak. Jellemző még az alkohol betegség, drog használat, családi krízis helyzet, pénzügyi ellehetetlenülés, bűnöző múlt stb., és ezek kombinációi. Ezek kezelése sokszor nehezebb, mint a hajléktalanság problémáját megoldani.

Az összes ügyfélnek fizetni kell az intézményben való lakhatásért és az ellátásért. Ezt vagy pénzbeli szociális jövedelemből, vagy munka jövedelemből fedezik.

### **Felvételi eljárás**

Aki megfelel a fenti feltételeknek a Stopover lakója lehet. Jelentkezhet személyesen, telefonon, de más is közvetítheti szándékát. A jelzések jöhetnek a családtól, a rendőrségtől, családsegítőből, szociális osztálytól, esetleg büntetés végrehajtástól is. Az első lépés egy személyes beszélgetés egyeztetése, amikor egy munkatárs kitölti a dokumentációs rendszer első adatlapját (MAIN 1). Ebben az alap adatok, függőségek, iskolai végzettség, a jelentkezés oka, stb. szerepelnek. A jelentkezések száma nincsen korlátozva egészen addig, amíg valaki megfelel a bekerülés feltételeinek. Jelentkezni hétfőtől péntekig lehet. Minden reggel van egy megbeszélés műszakváltáskor a project worker-ek és (vagy) a szálló vezető ill. a helyettese részvételével. Itt vitatják meg, hogy a jelentkező megfelel e az elvárásoknak. Abban az esetben, ha valaki megfelel, de nincs férőhely, akkor várólistára kerül, és kapcsolatban marad az intézménnyel, amíg tudják biztosítani az ellátást. Üres férőhely esetén új lakó felvételét szintén ezeken a megbeszéléseken határozzák el.

### **Ellátás hossza**

Az ellátás rövid távú. A fiatalok egy évig maradhatnak, ami szükség szerint meghosszabbítható.

## **Élet és munka Stopoverben**

A felvételt nyert fiatalok rövid időn belül személyes szociális munkást (keyworker) kapnak, akivel elvárás szerint hetente egyszer találkozniuk kell. Ezeken a találkozókön határozzák meg azoknak az ügyeknek a körét, amiben támogatásra van szüksége az ügyfélnek azt, hogy milyen más szolgáltatást vegyenek igénybe, és milyen segítségre van szüksége a hosszú távú lakhatása érdekében. Természetesen mindent dokumentálnak a MAIN rendszerben.

A szállón teljes körű étkezés biztosított. A reggeli pirítós, tea az ebéd könnyű saláta, hidegtál a vacsora kétfogásos, meleg étkezés, este fél tízkor könnyű falatozás. Rágcsálnivalók, péksütemények egész nap elérhetők.

Az épületben 10 egyszemélyes, és egy kétágyas szoba található. Az összes lakónak van saját kulcsa a szobájához, de az épületbe csak úgy tudnak bejutni, ha csengetnek. A közösségi tevékenységek helyszínei a nappali, a biliárd szobába és az étkező. A kenyérpirító, tea és kávéfőző az étkezőben vannak, és azokat bármikor lehet használni. A mosókonyhát, és a fürdőket szintén bármikor lehet használni. Vendégeket reggeltől estig lehet fogadni, szerda délután kivételével (ilyenkor heti váltásban team, vagy továbbképzés van). Éjszakára hetente háromszor lehet vendéget fogadni.

Rendszeresen szerveznek szabadidős programokat is. Pl.: bowlingozás, vitorlázás, horgászat, quadozás, focizás. Művészeti tevékenységre szintén lehetőség van, lehet festeni, kézműves foglalkozásokat tartani, de van akusztikus és elektromos gitár is. A lakók részt vehetnek a Cygnet Project (a Cyrenians oktatás, szabadidő szervező részlege) által szervezett programokon is.

A lakók bármikor fordulhatnak a munkatársakhoz, bármilyen problémával. Kivéve a megbeszélések idejét, amikor az iroda ajtaja zárva van, és egy kiakasztott tábla jelzi ezt. Ezen időpontok kivételével a nyitott ajtók elvét követik, a lakók bármikor fordulhatnak a stáb bármely tagjához, ha valami problémájuk, vagy megbeszélni valójuk van.

## **Lakók érdekképviselése**

Minden második héten, szerdán este (azokon a napokon, amikor a team van délelőtt) lakógyűlés van, amin lakók és az éppen szolgálatban lévő munkatársak vesznek részt. A megbeszélések napirendjét mindig előre meg lehet nézni, és fel lehet készülni a gyűlésre. Szintén megvannak az előző összejövetelek emlékeztetői is. A lakók a lakógyűlésen tehetik meg észrevételeiket a ház működésével kapcsolatban. Általában a menü összeállítása és a szabadidős programok kiválasztása a fő témák.



A lakók a róluk szóló dokumentációba (MAIN system) bármikor betekinhetnek. Sőt aktívan használják is, hiszen a fontos telefonszámok, határidők abban találhatóak.

A házra vonatkozó szabályok és eljárások kialakításába, felülvizsgálatába is bevonják a lakókat, hiszen azok nagy része az ő életüket befolyásolja.

A lakókat az új munkatársak kiválasztásába is beleszólhatnak.

### **A stáb**

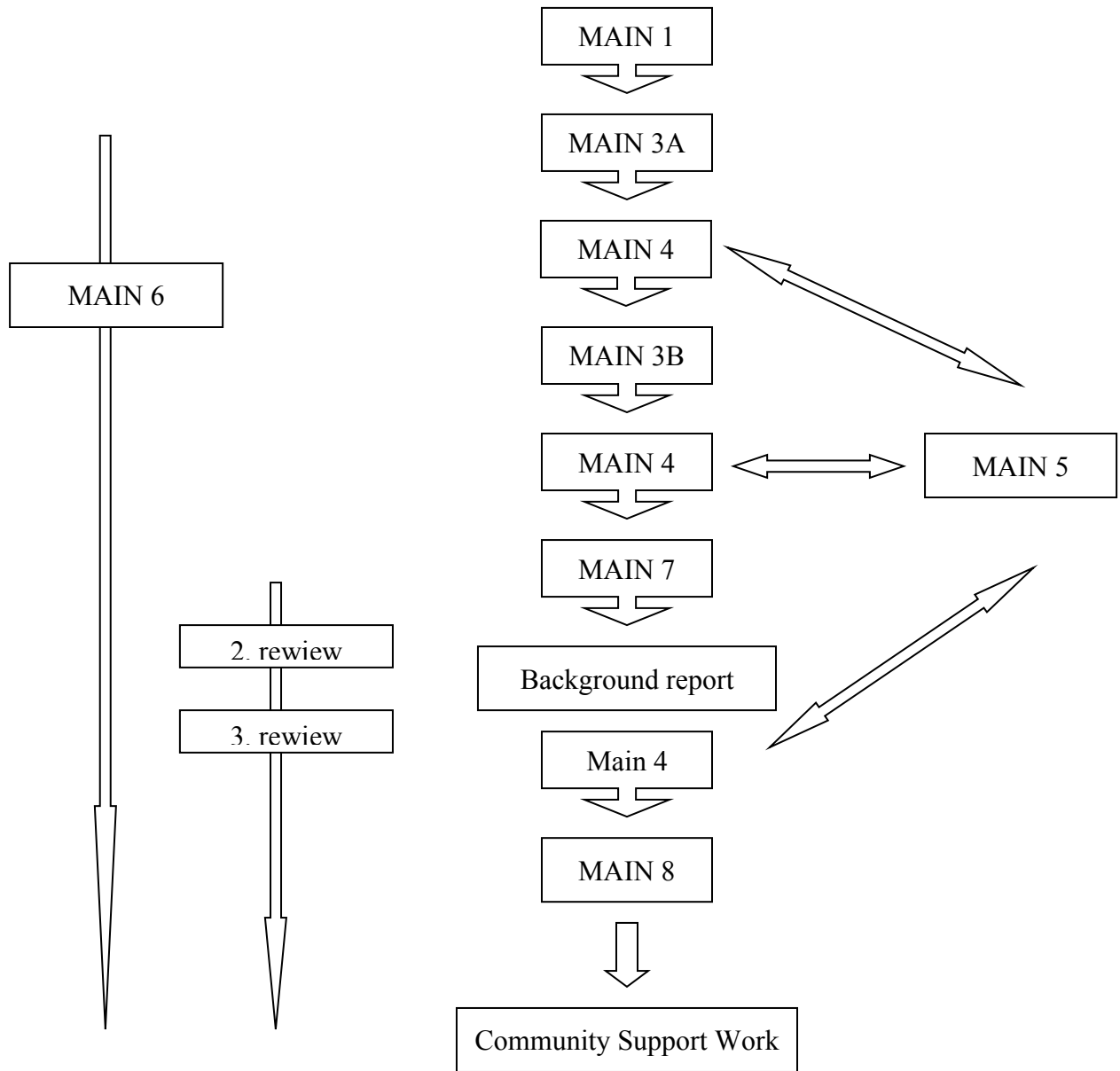
Az intézményt Sndra Stut intézményvezető és helyettese Ruth Ogilvie irányítják. Rajtuk kívül hat project worker és egy szakács dolgozik még. Az intézmény napi 24 órát tart nyitva a hét minden napján.

### **M.A.I.N. (Most Address Individual Needs) system**

A Cyrenians dokumentációs rendszere a MAIN. Az összes jelentkezőről, lakóról, szolgáltatást igénybevevőről ezt vezetik. A rendszer célja az ügyfelek szükségleteinek lehető legjobb feltérképezése, és a legadekvátabb ellátás nyújtás, a munkafolyamatok pontos dokumentálása.

A következő ábra a dokumentációs rendszer logikáját, a modulok egymásra épülését mutatja, az első találkozástól, a gondozási folyamat lezárásáig.

## A M.A.I.N dokumentációs rendszer használatának folyamat ábrája



Az első lépcsőfok a kapcsolatfelvétel a Cyrenians-szel. A **Client contact** (MAIN1) dokumentumon kell vezetni az összes kapcsolatfelvételt ami az intézménnyel történik. Legyen az telefonhívás, szülő jelentkezése, társ szervezet, vagy személyes megkeresés. Mivel az összes megkeresést számítógépes adatbázisba viszik, ezért a Cyrenians hálózatán ellenőrizhető, hogy volt e már kapcsolata az ügyfélnek a szervezettel. A dokumentum nagyon egyszerű, a jelentkező problémáit, szükségleteit térképezi fel, és az elérhetőségeit jegyzi fel. A Client Contact kitöltése után a lehető legrövidebb időn belül egy hosszabb személyes találkozásra is lehetőség kell adni a jelentkezőnek. A kitöltött jelentkezéseket minden hónapban továbbítani kell a központba, ahol feldolgozzák az összegyűjtött adatokat.

A következő kontaktus a leendő lakóval az említett személyes találkozó. Ekkor kell a szálló munkatársának kitölteni a sorban következő **Assessment of need** (MAIN 3A) dokumentumot. Ez alatt az interjú alatt kell érinteni azokat a kérdéseket, amelyeket a dokumentum tartalmaz, de nem muszáj mindent kitölteni, azonban a szolgáltatás igénybevételekor pótolni kell a kimaradt kérdéseket. A fő összetevői a dokumentumnak az egészségi állapot, szociális helyzet, és a foglalkoztatási helyzet. A kitöltött dokumentumot mind a szociális munkásnak, mind a jelentkezőnek szignálni kell. Ugyanúgy, mint a Client Contactokat ezeket a dokumentumokat is minden hónapban továbbítani kell a központba.

Az ügyfél mappa az aktuális dokumentációt, és a háttér, illetve a lezárt folyamatokat is tartalmazza. Az alap mappa a Client Summary Formmal kezdődik, ami az ügyfél alap adatait tartalmazza.

A MAIN 3A-hoz szorosan kapcsolódik, annak kiterjesztése a MAIN 3B. Ezt a dokumentumot a beköltözéstől számított 4 héten belül kell kitölteni. Ez az alapja a szociális munka tervének. A MAIN 3B leellenőrzi azokat a területeket, ahol segítségre lehet szüksége a lakónak, és egy kockázat elemző részt is tartalmaz. Ahol segítségre szorul, vagy magas kockázat jelenik meg, azokat a területeket, problémákat tartalmaznia kell a szociális munka tervének. Természetesen ezeket a dokumentumokat is be kell küldeni a központba minden hónapban. A dokumentációt nem csak írásban kell vezetni (általában csak jegyzetelni szoktak, és gépen töltik ki a papírokat) hanem számítógépen is, és az elkészült dokumentumokat be kell illeszteni a Cyrenians adatbázisába. A **MAIN action plan**, rövidítve MAP (MAIN 4) a szociális munka terve. Itt kell meghatározni az elérni kívánt célokat, és a kimenetel eléréséhez szükséges intézkedéseket. Ezt a dokumentumot a key worker (személyes szociális munkás) és a lakó is kézjegyével látja el, törekedni kell arra, hogy az ügyfél egyetértsen, és erőfeszítéseket tegyen a célok elérésének érdekében. Amennyiben a lakó életében kockázati tényező jelenik meg, negatív változás történik, akkor a MAP-ot 7 napon belül felül kell vizsgálni, reagálni a történetekre.

A következő két dokumentum (MAIN 5, MAIN 6) nem határidőre elkészítendő, adat gyűjtést szolgáló, vagy a szociális munka tervezését segítő dokumentum, hanem a munkafolyamatok lejegyzésére szolgáló.

A **Record of action** (MAIN 5) a MAP célkijelöléséhez kapcsolódó konkrét eseményeket rögzíti. Ezt a dokumentumot a gondozási szakaszok lezárásakor újra szokták kezdeni, az újragondolt MAP-hez kapcsolva.

A **Client record** (MAIN 6) dokumentum az ügyféllel történt események, találkozások, napi szintű lejegyzésére szolgál. Ez nem egy határidőre kitöltendő papír, hanem a gondozás egésze

alatt folyamatosan használatban lévő. A bejegyzéseknek tárgyilagosnak, informatívnak kell lenni, de nem többnek, mint egy két mondat. Ennek a dokumentumnak tartalmazni kell minden olyan fontos eseményt, ami a lakóval történik (kapcsolatokat, telefonhívásokat, találkozót, üzeneteket) Ez a dokumentum az alapja a felülvizsgálatoknak (review), összefoglaló értékeléseknek.

**On-going assessment and review** (MAIN 7) ez a dokumentum szolgál az elvégzett munka áttekintésére. A MAP-ben meghatározott célok értékelésére, a folyamatban lévő ügyek értékelésére. Maga az eljárás, kitöltés egyszerű, de ami nagyon tetszett, az a folyamat ahogyan elkészül. Itt ugyanis nem csak a key worker, vagy ő és az ügyfél vannak jelen, hanem a team vezető is. Ezeket az értékeléseket nagyon komolyan veszik, nagyon nagy súlya van a gondozási folyamatban, ezt a lakók is tudják. Az elért célokat, a folyamatban lévő ügyeket közösen értékelik, közösen határozzák meg az újabb célokat. Természetesen ezek után új MAP is készül, az értékelés alapján, és így elkezdődik a második gondozási szakasz. Összesen 3 értékelésen esik át egy lakó, a negyedik szakasz vége **az End of contract** (MAIN 8) Az egész folyamat lezárása. Tartalmazza az együttműködés megszűnésének okát, a távozás helyét, értékeli az elvégzett munkát, és méri az ügyfél elégedettségét is. Természetesen ezt a dokumentumot is be kell küldeni a központba.

## Szupervízió

Munkám során olyan gyakorlattal is találkoztam, aminek itthon nincsen hagyománya. Testközelből tapasztalhattam meg a szupervíziót. Egy nagyon egyszerű, ám hatékony módszert ismertem meg a munkatársak mentális egészségének megőrzésére, és munkájuk értékelésére. A szupervízióról egy mindent megoldó misztikus valami juthat eszünkbe, pedig egy pontos keretek között zajló, lépcsőzetesen felépülő rendszerről van szó. A Stopoverben az intézményvezető és helyettese tartanak szupervíziót a dolgozóknak. A szakácsnőnek is, hiszen ő is napi kapcsolatban van a lakókkal. A helyettesnek az intézményvezető a szupervízora. Az intézményvezetőnek a line manager a szupervízora, a line managernek pedig az egész Cyrenians vezetője. Senki sem marad egyedül a problémáival, kérdéseivel. A rendszert egy új belépő dolgozó példáján mutatom be. A szupervízor és a dolgozó szerződést kötnek (szupervíziós szerződés mellékelve) Az első hónapban az új dolgozó heti rendszerességgel vesz részt szupervízión. A másodikban kéthetente, ezután mindenkinek hathetente kötelező a szupervízió. Ezek az alkalmak előre tervezettek. Egy-egy ülés körülbelül két órás. Az ülések

előre meghatározott témákat érintenek. Ekkor van lehetőség arra, hogy munkahelyen kívüli problémák is megbeszélésre kerüljenek, persze csak akkor, ha a dolgozónak igénye van rá. Ezek csak akkor kerülnek be a jegyzőkönyvbe, ha a szociális munkás szeretné.

## **Összegzés, tapasztalatok**

Még nem tudok végleges mérleget vonni az utazásomból. Ami biztos, hogy sok hasznos tapasztalatot szereztem, amit a saját teamemben kamatoztatni tudok majd. Remélem a tapasztalataim átadásával a BMSZKI fejlődéséhez is hozzájárulhatok. A mérleg másik serpenyőjében az otthontól távol eltöltött két és fél hónap van. Nem tudom még megítélni, hogy milyen hatással volt rám. Nagyon nehéz visszarázódni az itthoni hétköznapi életbe.