

A Budapesti Módszertani Szociális Központ

új segítői rendszerének első (út közbeni) eredményei

Breitner Péter

2014

Az új segítői rendszert

- 2012 szeptemberétől
- A BMSZKI átmeneti szállásain...
 - Alföldi
 - Dózsa
 - Gyáli
 - Kocsis
 - Kőrakás
 - Külső Mester
 - Táblás

...vezettük be

Az új segítői rendszer legfontosabb elemei:

- Személyre szabott megállapodás az ügyféllel a segítségnyújtás irányairól
 - személyre szabott lépések és célok felvázolása!
 - (később módosítási lehetőségekkel)
 - Lehetőleg jusson előre: A → → → → B
 - Vagy ne csússzon vissza: A → → → → -C
- ↓

Szállással együtt járó
alap szociális munka

↓

Egyéni esetkezelés

A szállásnyújtó szociális munka tartalma

- Tanácsadás
- Információnyújtás
- Alap-ügyintézkések
- Ügyindító konzultációk és odairányítás
- Egyéb belső szakszolgáltatások használata
- A kijelölt célok és lépések követése
- Kapcsolattartás és közbelépés ha baj van
- Jövedelemváltozások figyelése és közbelépés...
- A szállás működtetése – közösségi munka
- Konfliktuskezelés

Az egyéni esetkezelés tartalma

- Rendszeres négy szemközti, hosszabb beszélgetések
- mélyinterjú, narratív interjú, segítő beszélgetés-sorozat
- Esetleírás, esetnapló vezetése
- Esetmegbeszélő csoportok (minden ügyfélről)
- Egyéni konzultációk a szakmai vezetővel

A magasabb fokú autonómiát célzó esetkezelés lehetséges irányai

- azok számára, akik várhatóan segítséggel (de anélkül nem) képesek előbbre jutni. Lehetséges esetkezelési (rész)célok:
- ♦ Előrelépés a munkaerő-piaci (megélhetési) helyzetben
 - munkaszerzés (akár nem hivatalos munka)
 - váltás jobb munkára, biztosabb munkára, szakképzetlenről szakképzett munkára, saját szakképzettség szerinti munkára, saját tehetséghez, készséghez jobban illő munkára, magasabb jövedelmet biztosító munkára, feketéről szerződéses munkára, határozott idejű szerződésről határozatlanra
 - valamilyen ellátás, járandóság megszerzése, nyugdíj, munkanélküli ellátás
 - iskolai végzettség, szakképzettség megszerzése
 - félbehagyott iskola befejezése
- ♦ Előrelépés a lakhatási viszonyokban
 - váltás utcáról szállóra, szállóról, jobb szállóra, előre munkásszállóra, előre nem szegregált(!) munkásszállóra, előre albérletbe (akár hajléktalan vagy nem hajléktalan társakkal), albérletből jobb, biztonságosabb albérletbe, biztosabb, biztonságosabb szíveségi (nem saját jogú) lakhatásba (élettárs, rokon, barát)
 - lakhatási támogatás megszerzése, lakáspályázat (önk)
 - takarékoság lakhatás érdekében, saját (volt) lakás, lakhatás (vissza) szerzése
 - a hosszabb, de nem végleges lakhatás (pl. CSÁO) is cél lehet
- ♦ Előrelépés függőségek csökkentésében
 - Az adott függőség(ek) történetének átbeszélése, tudatosítása
 - Lépések az adott szerhasználat mérséklésére vagy megszüntetésére
 - Addiktológiai segítséghez ambuláns segítség, vagy intézménybe juttatás
- ♦ Előrelépés egészségi állapot javulásában
 - Egészségi szempontból önálló(bb) életvitel, Járóképeség javítása, Legyengült szervezet megerősítése, Szerhasználat csökkentése

A megelőzést célzó esetkezelés indokolt lehet

Az esetkezelő segítségnyújtás indokolt lehet azokban az esetekben is, amikor valamilyen okból fennáll a hirtelen állapotrosszabbodás, „mélyrepülés” veszélye, megelőző szemlélettel:

- Várandós nők (normatív elven, mindnyájan kapnak esetkezelőt)
- 25 éven aluliak (normatív elven, mindnyájan kapnak esetkezelőt)
- Friss hajléktalanok
- A közelmúltban családi tragédiát, halálesetet átéltek
- Idős, leépült beköltözők (amíg – lehetőség szerint – áthelyezik őket számukra megfelelőbb intézménybe)
- Az alábbi intézményekből frissen beköltözők
 - Állami gondozásból érkezők
 - Börtönből szabadulók
 - Alkohol/drog rehabilitációs intézményekből bekerülők
- Utcaról beköltözők
- Kezeletlen pszichiátriai betegek
- vagy bárki számára, akinek az élete olyan dinamikát mutat, amelyben várható a helyzete rosszabbodása

Minden esetben esetkezelési cél:

❖ Előrelépés a társas kapcsolatokban

- múltbéli konfliktusok feloldása, hatásainak csökkentése (elsősorban szűkebb gyermekkori és későbbi saját család (ok) tagjaival)
- a múltbéli és jelenlegi kapcsolati konfliktusok feloldása az ügyfél fejében-lelkében
- a múltbéli és jelenlegi kapcsolati konfliktusok feloldása valóságosan (találkozás, kibeszélés stb.) is, ha ez lehetséges
- pozitív, előrevivő kapcsolatok erősítése, különös tekintettel a nem hajléktalan társadalom tagjaira
- negatív, visszahúzó kapcsolatok tudatosítása, leépítése

❖ Előrelépés képességek, készségek, önkép területén (talán ez volna az empowerment?)

- Egyrészt lásd a „társas kapcsolatok” dimenzió egyes elemeit
- Múltbéli és jelenlegi kapcsolati és egyéb traumák kibeszéltetése, átbeszélése, oldása
- Múltbéli eseményekkel kapcsolatos szégyenérzet, büntudat kibeszéltetése, átbeszélése, oldása
- Egyes múltbéli kedvezőtlen folyamatok, rossz döntések mögött húzódozó motívumok tudatosítása
- Múltbéli sikeresebb, boldogabb, szerencsésebb életszakaszok felidézése, átbeszélése, a sikerek mögött rejlő motívumok megtalálása és tudatosítása
- A korábbi életszakaszokban megnyilvánuló készségek, képességek, tehetségek tudatosítása

Az életútközpontú szociális munka és az esetkezelési stratégia

- **Hogyan** érjük el a változást
- A múlt megértése nélkül nem érthető meg a jelen és nem tervezhető meg jövő
- Az egyén életéből következzenek az esetkezelési célok
- „Az élet olyan mint a folyó: követi is, építi is a medrét”
- Újrakezdés nincs, csak a régi folytatása
- Aknák és Építőkövek
- Segítő beszélgetés, kibeszéltetés

Az esetkezelő segítői munkakört betöltő kollégákkal szembeni elvárások:

- empátias készség
- az ügyfelek felé való odafordulás képessége
- a határok tartása az esetkezelési kapcsolatban
- „mennyire van képben” az ügyfeleivel kapcsolatban
- eleget foglalkozik-e az ügyfeleivel
- az esetkezelés céljainak szem előtt tartása
- (az ügyfél lehetőségeihez képest elvárható módon) jut-e „a-ból b-be” az ügyfeleivel (illetve megakadályozza-e a további lecsúszást)
- mennyire ismeri az új segítői rendszer eljárásait
- az eljárásrend betartása
- rendben vannak-e a dossziéi
- az esetleírások minősége
- a határidők betartása
- az önálló munkavégzés képessége
- a Menedék program adminisztrációjának minősége
- a team-munkában való részvétel
- az eszmegbeszélőkön való aktivitás
- együttműködési készség a szakmai vezetővel
- együttműködés a szállásnyújtó kollégákkal

A strukturális átalakítás elemei:

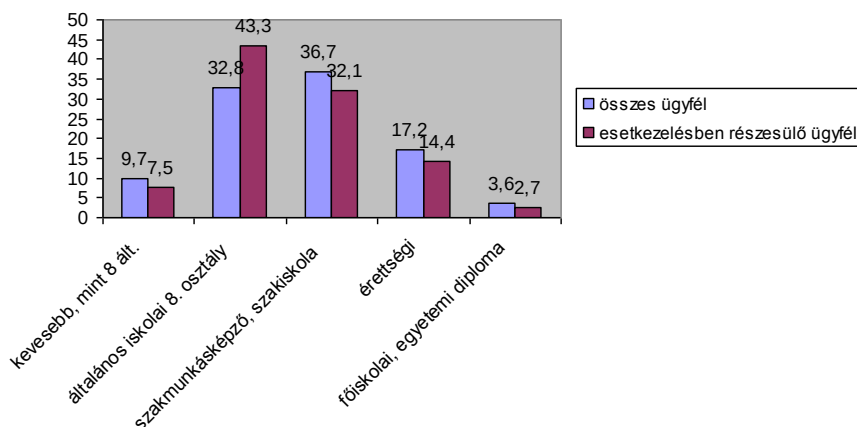
- Az esetkezelő és a szállásnyújtó munkakör szétválasztása - egyértelműbb felelősségi viszonyok
- Intézményfüggetlenség – részleges

Szociális munka módszertani lépések:

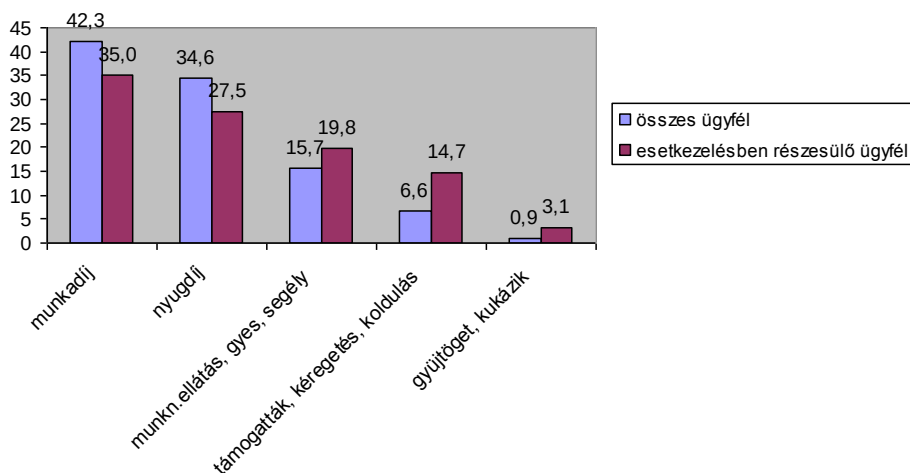
- Tiszta, világos elvárások és felelősségek
- A sikeresség megfogalmazása (célok!)
- A segítő beszélgetés megerősítése
- A segítői szerepfelfogás alakítása, erősítése
- Az írásbeliség megerősítése
- Esetmegbeszélések és egyéni konzultációk rendszere
- A különböző munkakörök közötti együttműködés erősítése

Az ügyfélkör jellemzői

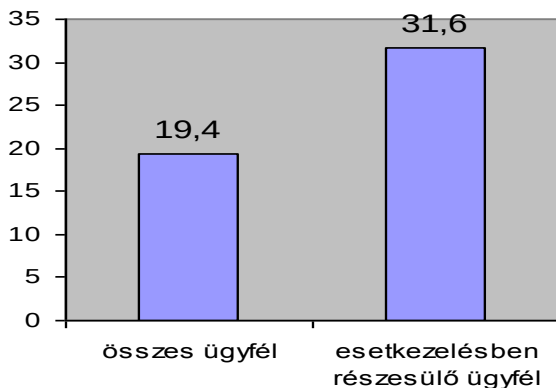
Az esetkezelt ügyfelek és a szállásokon élő összes ügyfél (a 2013. évi "Február 3." adatfelvétel alapján) legmagasabb befejezett iskolai végzettsége (%)



Az esetkezelt ügyfelek és a szállásokon élő összes ügyfél (a 2013. évi "Február 3." adatfelvétel alapján) megélhetési forrásai (%)



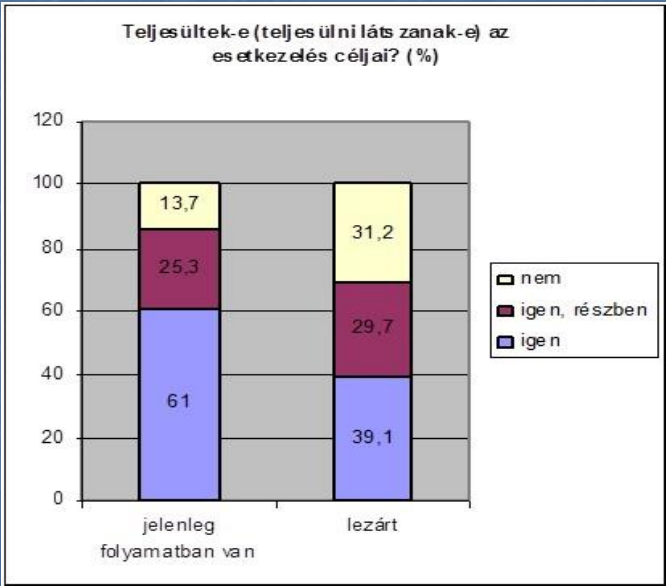
**A szociális munkás
információja szerint
diagnosztizált pszichiátriai
beteg ügyfelek, 2012.
szeptember (%)**



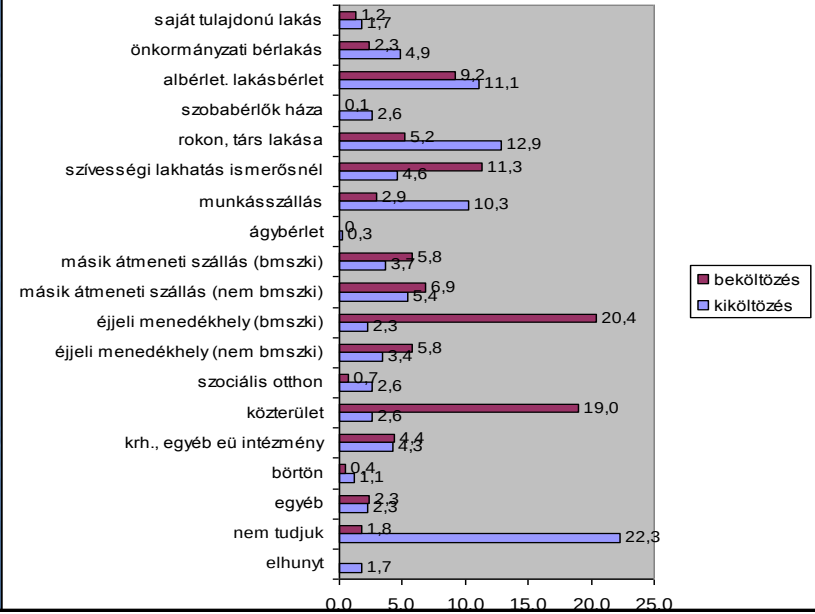
Az eredmények kétféle mércéje:

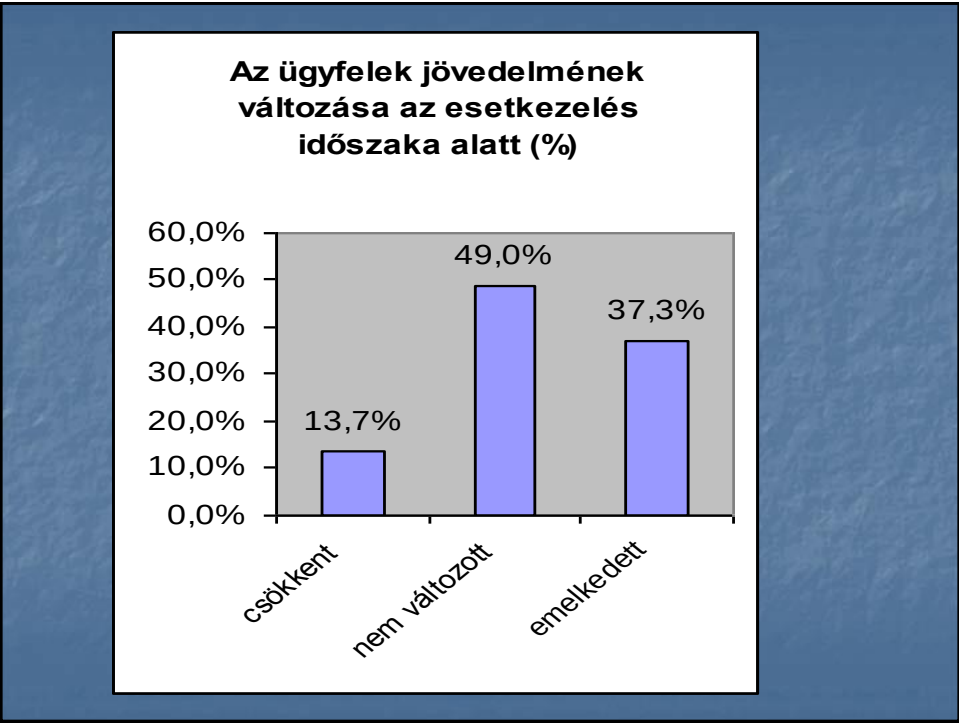
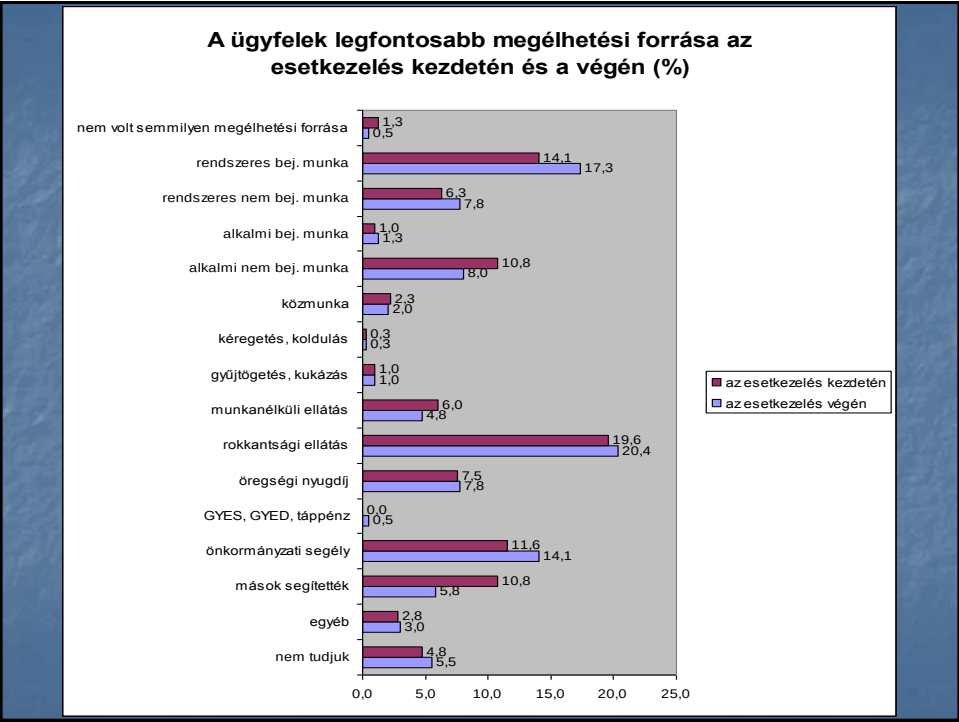
- az esetkezelés(ek) (egyéni) céljainak teljesülése/meghiúsulása
- Az ügyfélkör egésze honnan jött és hová jutott „Mit csinál a gép?”

Ez első év eredményei (1)



A beköltözés és a kiköltözés irányai (%)





Köszönet mindazoknak, akik részt vettek az új segítői rendszer rendszer felépítésében és működtetésében:

■ Szakmai vezetők:

- Becze Szabolcs
- Bércesi Ildikó
- Németh Balázs
- Makkai Hunor Alpár
- Verasztó Edina

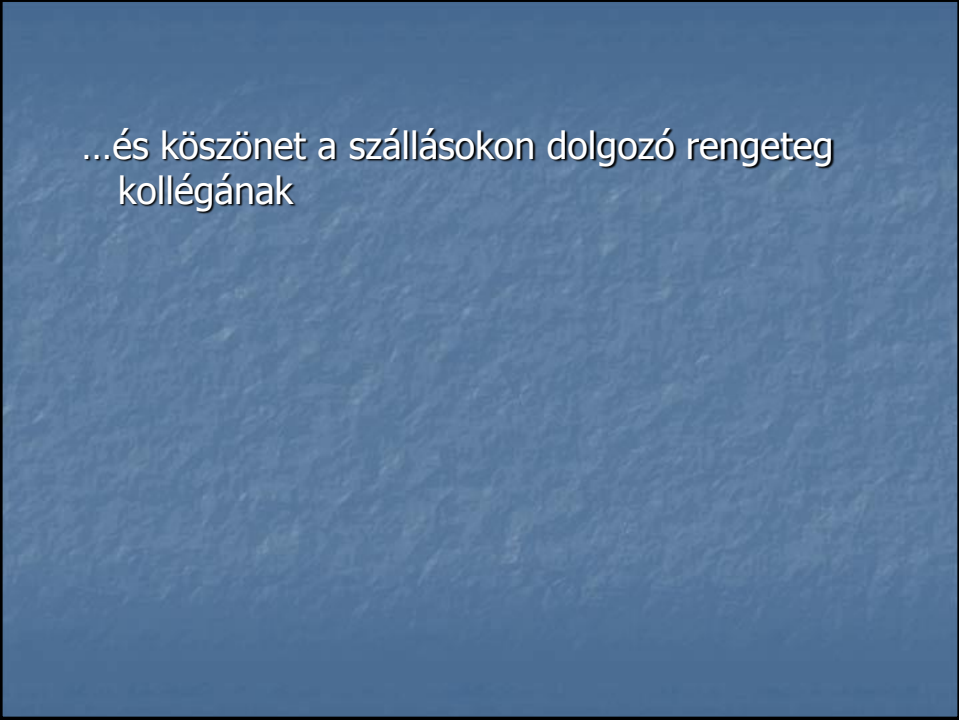
■ Szállásvezetők:

- Akkad Márta
- Budai Erzsébeth
- Hujbérné Túróczi Angelika
- Juhász Arnold
- Keserű Zsolt
- Malasits-Földi Bernadett
- Preszl Éva
- Zakar Gergő

■ Esetkezelő szociális munkások:

- Albert Zsófia
- Andorkó Éva
- Bíró Nóra
- Bozsódi Blanka
- Burainé Gyenese Inez
- Csizmadia Csilla
- Deák Edit
- Fazakas Tünde
- Fegyver Anikó
- Hajnal Ágnes
- Heincz Ildikó
- Jászfalvi Walter
- Marozsán-Jóvér Bernadett
- Kalmár Szilárd
- Keszőcze-Tóth Diána

- Kiss Szilvia
- Köves Ferenc
- Kuharszky Tímea
- Mihókné Vincze Éva
- Nagyné Simon Tímea
- Németh Hanna
- Oláh Judit
- Pankotai Zsolt
- Radichné Szigeti Andrea
- Soósné Majkut Andrea
- Szedlák Zsuzsanna
- Tar Ágnes
- Tolnai Kinga
- Tomka Gáborné Maya
- Tóthné Takács Anita
- Vincze Mónika
- Visnyei Emőke
- Zánócz Krisztián



...és köszönet a szállásokon dolgozó rengeteg
kollégának