

Beszámoló a támogató monitorozásról

(Készítette: Juhász Zsófia, Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda)

Az intézmények szakmai monitorozásának szándéka már több éve felmerült a BMSZKI szakmai vezetésének tervei között. Ennek a módszernek a kidolgozásában kiemelten fontos volt a szolgáltatások vezetőinek aktív részvétele. A 2020-as kísérleti szakaszban elkészült az átmeneti szállások monitor adatlapja, valamint, az ebben az időszakban lezajlott próba monitorozás után, az abban résztvevő szolgáltatás vezetők visszajelzéseit figyelembe véve, a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda munkatársai, a szakmai igazgatóhelyetttessel közösen gondolkodva, kialakították a monitorozás módszertanát/technikáját.

Ezt követően, a pandémia végével, 2021-ben indult el az intézmények személyes látogatása, szakmai monitorozása.

A kialakult protokoll szerint, egy adott szolgáltatást két héten belül, a telephely méretétől és a szolgáltatás összetételétől függően 5-7 alkalommal keres fel az arra kijelölt módszertani munkatárs. Ez idő alatt – a monitor adatlap kérdéssora alapján – beszélget a szolgáltatás vezetőivel, a különböző munkaköröket betöltő munkatárssal, megfigyeli a team megbeszéléseket, esetmegbeszélőket, csoportokat. Szűrőpróba-szerűen ellenőrzi az adminisztrációt. Bejárja az intézményt. Mindezek alapján egy nagyon részletes beszámolót készít, amely tartalmazza a kérdéssorra adott válaszokat, a monitorozó személyes megfigyeléseit és a szolgáltatásban megkérdezett munkatársak narrációját a feltett kérdésekre.

Az így elkészült beszámolót a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda munkatársai, a szakmai igazgatóhelyetttessel közösen, szakmai team megbeszélés keretében feldolgozzák és a szolgáltatás fejlesztésére és nem utolsó sorban, az ott végzett jó gyakorlatok megtámogatására javaslatokat fogalmaznak meg. Ezek a javaslatok érinthetik a szolgáltatás működtetését és megszervezését, de érinthetik a BMSZKI szervezeti működését is.

A szakmai igazgatóhelyettes ezt követően megfogalmazza – és a monitor adatlap végére felvezeti – az adott szolgáltatáson folyó szakmai munka (további) fejlesztésére irányuló javaslatait, kéréseit, elvárásait. A kész anyagot a monitorozott ellátási egység vezetői kapják meg, továbbá a BMSZKI igazgatója, illetve kivételes esetben – és csak a szöveg kapcsolódó részeit! – azon szervezeti egységek vezetői is, akik érintettek lehetnek egyes problémák

kezelésében (pl.: Műszaki csoport, Üzemeltetési csoport, Anyag- és Eszközgazdálkodási Osztály...)

Ezek után van lehetősége az ellátási egység vezetőinek visszajelezni a monitor adatlap tartalmára, a monitorozás módjára, a megkapott javaslatokra vonatkozóan. Visszajelzéseiket megtehetik írásban is, de minden monitorozást egy szakmai megbeszélés zár le, amelyen a szolgáltatás vezetői, a szakmai igazgatóhelyettes és a monitorozást végző munkatárs vesznek részt. (Kivételes esetben további érintett egységvezetők, illetve az igazgató is behívható). A beszélgetés megszervezése a monitorozó munkatárs feladata.

A beszélgetés célja, hogy elkészüljön egy munkaterv a monitorozás alapján tett javaslatok szakmai munkába való beépítésére. A munkaterv fontos része a terv egyes lépéseinek teljesülésére megadott határidők megjelölése.

2022-ben az átmeneti szállók monitorozásának tapasztalatai alapján tovább fejlesztettük a monitorozás protokollját. Ahogy korábban feltételeztük is, az egyes szolgáltatások nagyon eltérő mértékben és módon igényelnek beavatkozást, támogatást. Mint ahogy az erőssége is minden szolgáltatásnak más és más. Ezért nagyon fontos a monitorozást lezáró beszélgetés az ellátási egység vezetői, a szakmai igazgatóhelyettes és a monitorozó munkatárs között. Ez a beszélgetés teret ad az eltérő szakmai meglátások megvitatására, megmutatja a szakmai igazgatóhelyettes által kijelölt irányokat és lehetőséget teremt arra, hogy a szolgáltatás vezetői is kifejtsek meglátásaikat, megéléseiket.

Vannak olyan szolgáltatások, ahol pont a monitorozás hatására elindult folyamat megtámogatása érdekében, szükséges lehet még egy pár leülés, egyeztetés a monitorozó munkatárs és a szolgáltatás vezetői között. Mivel minden változás a rendszer egészére hat, előfordulhat, hogy pont a fejlődés hatására, előre nem látható kérdések merülnek fel, pár apró részletet, lépést újra kell gondolni, vagy esetleg új feladatok adódnak. Ezzel együtt azt is fontosnak tartjuk, hogy a kompetencia a középvezetők kezében maradjon, így tehát a monitor megbeszélések nem jelentenek mást, mint teret, lehetőséget arra, hogy a folyamatra közösen ránézve a szolgáltatás vezetői új kérdéseket fogalmazhassanak meg, új válaszokat keressenek, vagy konkrét kérdésekben segítséget kérjenek.

A monitorozás másik fontos hatása, hogy mind a munkatársakban, mind vezetőkben tudatosodik az egyes szolgáltatások erőssége. Ezeket a jó gyakorlatokat, jó gondolatokat így már tudatosan tudják bevinni a szakmai fórumokra, megbeszélésekre. Tanulhatunk egymástól.

A jó tapasztalatok hatására, az átmeneti szállások monitorozásának végeztével, kidolgoztuk az éjjeli menedékhelyek és nappali melegedők monitor adatlapját. 2022-ben, ezt követően, megtörtént az Aszódi Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő, a Váci Éjjeli Menedékhely és Nappali Melegedő, a Dózsa Női Éjjeli Menedékhely és a Dózsa (Origóc) Nappali Melegedő monitorozása.

Az eredeti tervek szerint egy év alatt szerettünk volna minden szolgáltatást meglátogatni – ez sajnos nem sikerült. A BMSZKI feladatainak, szolgáltatásainak bővülése (menekült ellátás, pályázatok, növekvő szervezet – növekvő HR tevékenységek) többlet feladatot jelent a módszertani munkatársakra nézve is, így kevesebben tudunk kijárni a telephelyekre monitorozni. Most inkább úgy tűnik, hogy a teljes folyamat (valamennyi BMSZKI telephely támogató monitorozása) kétéves ciklusokban gondolkodva lesz megvalósítható.

Tapasztalatunk az, hogy a munkatársak, telephelyek jól fogadják az érdeklődést és kooperatívan állnak az észrevételekhez, nyitottan fogadják a javaslatokat – sőt, a legtöbb esetben a saját javaslataik, meglátásaik kerülnek be a monitor beszámolókbba, tehát valójában a saját önreflexióik mutatják meg a fejlesztési tervek irányát.

2023-ban tehát folytatjuk az éjjeli menedékhelyek és nappali melegedők monitorozását, továbbá sor fog kerülni a CSÁO, az Utcai Gondozó Szolgálatok és az Ügyfélszolgálati Iroda támogató monitorozására (ez utóbbiakhoz kapcsolatosan szükséges kidolgoznunk a megfelelő/szolgáltatáshoz igazodó monitor adatlapokat is). Ha a tervezettnél megfelelő ütemben tudunk haladni, a fentieknek az év első felében végére érünk – ősztől pedig újra indulhat az átmeneti szállások (immár második körös) támogató monitorozása.