

Támogató monitorozás a BMSZKI-ban

Szakmai beszámoló 2024

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

A BMSZKI Szakmai Fejlesztési és Módszertani Irodája, a szakmai igazgatóhelyettes kezdeményezésére és útmutatására 2020-ban kezdte el kidolgozni a támogató monitorozás módszerét. A monitorozás célja a szolgáltatások napi szakmai feladatainak, a munkaszervezés kihívásainak a megismerése és támogatása volt. Az eredeti elképzelésünk az volt, hogy kétévi ritmusban fogjuk tudni meglátogatni az egyes telephelyeket, azonban az első másfél év után rá kellett jönnünk arra, hogy ez nem lesz biztonsággal megvalósítható. Ebben nagy szerepe van annak, hogy kezdetben 4 módszertani munkatárs tudott monitorozó feladatot vállalni, míg 2024-ben már csak ketten végeztük ezt a feladatot.

Ezzel együtt igyekeztünk tartani az eredeti ütemtervet (2022 átmeneti szállások, 2023 éjjeli menedékhelyek és nappali melegedők, 2024 ismét átmeneti szállások) – tehát 2024-ben újra az átmeneti szállások monitorozást kezdtük el, illetve azt is láttuk, hogy fontos lenne az Ügyfélszolgálati Iroda támogató monitorozása is, hiszen ezen belül működik a Felvételt Előkészítő Team (FET), amelynek központi szerepe van az átmeneti szállások feltöltöttsége szempontjából. Ennek az irodának a feladatai rendkívül összetettek és szerteágazóak, és úgy gondoltuk, az érdemi megértés érdekében fontos az átmeneti szállásokhoz és éjjeli menedékhelyekhez való kapcsolódást mélységében átlátni. Egyértelmű volt tehát, hogy ez egy hosszabb lélegzetvételű, sok munkaórát kívánó feladat lesz.

Végül, a fentiekre válaszul, 2024-ben új módszerrel próbálkoztunk: az ügyfélszolgálati irodát párban monitoroztuk.

A tapasztalataink szerint ennek előnyei:

- Mindkettőnk korábbi munkatapasztalatait be tudtuk forgatni annak érdekében, hogy a szolgáltatás értékeit, nehézségeit, feladatait, terveit jól megértsük és leírásunkkal ezt másoknak is tolmácsolni tudjuk, illetve valóban támogató javaslatokat tudjunk megfogalmazni.
- Rugalmasabban tudtuk elosztani a munkaidőnket. Amikor valamelyikünket egyéb halaszthatatlan elfoglaltsága szólította, a másikunk vitte tovább a monitorozás folyamatát.

- Mivel így egy időben párhuzamosan két interjút tudunk felvenni, illetve párhuzamosan tudtuk leírni azokat, így bár sok munkaórát vettek igénybe a látogatások, maga a monitorozás folyamata mégsem lett különösebben hosszú.
- A teamek megfigyelése és a vezetőkkel folytatott beszélgetések során mindketten jelen voltunk, így míg az egyikünk jegyzetelt, a másik jobban tudott az interakciókra figyelni. A kettős csoportmegfigyelésnek és a kettős beszélgetés vezetésnek, azt éltük meg, számos előnye van.

Az év során (a kapacitáshiány miatt) nem volt lehetőségünk valamennyi átmeneti szállás monitorozására. Az ÜSZI monitorozás mellett összesen öt telephelyre jutottunk el: a Gyáli átmeneti Szállás, a Kocsis Átmeneti Szállás, a Szabolcs Átmeneti Szállás és Egészségügyi részleg, a Külső-Mester Átmeneti Szállás, valamint a Kálvária Átmeneti Szállás monitorozása történt meg.

Terveink szerint 2025-ben folytatjuk az átmeneti szállások támogató monitorozását. A kettős monitorozás módszerét pedig szintén tervezzük használni (bizonyos jól átgondolt esetekben – pl. különösen nagyméretű telephelyek).

Utánkövetés 2024-ben

Az elmúlt évben 2 telephelyen, a Gyáli Átmeneti Szálláson és az Aszódi Éjjeli Menedékhelyen tértünk vissza a korábbi monitorozás során megbeszéltek felülvizsgálatára.

Ahogy 2023-ban is leírtuk, az a tapasztalatunk, hogy a monitorozás végén megfogalmazott cselekvési tervek megvalósítása során, pár hónap elteltével, megváltoznak az addig bejáratott szakmai együttműködések, a teamdinamikák, munkamódszerek az adott szolgáltatásban – hiszen ez is a cél. A változás, az új helyzet azonban újabb kérdéseket vethet fel. Ilyenkor jó még egyszer ránézni, hol tartunk, hogyan tovább. Ezt hívjuk utánkövetésnek. Fontosnak tartjuk azt is, hogy a középvezetők kompetenciahatárait ne sértsük (sokkal inkább támogassuk), ezért nem minden esetben megyünk ki újra a szolgáltatásokba személyesen, csak ha azt a vezetők kérik, vagy más fórumon elakadásokat tapasztalunk.