

Támogató monitorozás a BMSZKI-ban

Szakmai beszámoló 2025

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

A támogató monitorozás módszerének kidolgozását 2020-ban, a szakmai igazgatóhelyettes javaslatára kezdte meg a BMSZKI Szakmai Fejlesztési és Módszertani Irodája. A folyamat célja, hogy a monitorozást végző munkatársak megfigyelései alapján a stábok vezetői átfogó és érdemi visszajelzést kapjanak az adott egységben zajló szakmai munkáról, annak eredményeiről, nehézségeiről és erősségeiről.

Fontos szempont továbbá a munkaszervezés során jelentkező kihívások és jól működő gyakorlatok feltárása és támogatása, a telephelyek fizikai környezetének és felszereltségének áttekintése, valamint az adminisztrációs folyamatok optimalizálása. A monitorozás célja mindezekon túl a szükséges beavatkozásokra vonatkozó javaslatok megfogalmazása is.

2022 végére valamennyi átmeneti szállásról elkészült a monitor beszámoló. Egy évvel később lezárult az éjjeli menedékhelyek és a nappali melegedők monitorozása is. 2024-ben az Ügyfélszolgálati Iroda és a FET egységek monitorozása mellett megkezdődött az átmeneti szállások újabb körös vizsgálata.

2025 végére az átmeneti szállások többségében ismét sor került monitorozásra, így a folyamat szinte teljes körűvé vált. A munkát ugyanakkor jelentősen befolyásolta, hogy a kezdetben négyfős monitorozó csapat létszáma két főre csökkent, miközben a feladatot ellátó kollégák számos egyéb munkakört és feladatot is visznek. Ennek következtében a monitorozás üteme az elmúlt évben is elmaradt az eredetileg tervezettől.

A korábban kipróbált, párban történő monitorozás módszerét hatékonynak találtuk, ezért 2025 során két intézményben is ketten, közösen vezettük végig a folyamatot. A tapasztalatok alapján a jövőben is szeretnénk folytatni ezt a gyakorlatot, különösen a nagyobb teammel működő szolgáltatások esetében.

A 2025-ben lefolytatott monitorozások:

- 2025 január – február: Dózsa átmeneti Szállás
- 2025 augusztus – szeptember: Váltóház Átmeneti Szállás

- 202 október: Kőrakáspark Átmeneti Szállás
- 2025 december – 2026 január: Alföldi átmeneti Szállás

2026-ban, az átmeneti szállások monitorozásának lezárását követően, az éjjeli menedékhelyek és nappali melegedők monitorozását ütemeztük be. Ez egyben a monitorozási folyamat részleges újragondolását is szükségessé teszi, különös tekintettel arra, hogy az elmúlt évek során új munkakör került kialakításra: az éjjeli menedékhelyek és nappali melegedők koordinátora – szakmai tanácsadója.

A monitorozási folyamat megkezdését megelőzően a korábbi gyakorlatnak megfelelően továbbra is egyeztetés történik a szakmai igazgatóhelyetttel, valamint a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda vezetőjével a szakmai irányokról, hangsúlyokról és a monitorozás kiemelt szempontjairól. Ezt a folyamatot egészíti ki az új munkakörben dolgozó szakmai koordinátor bevonása, tekintettel arra, hogy a szervezeti struktúra változása módszertani szempontból is új helyzetet teremtett. Az érintett telephelyek monitorozásának megkezdése előtt ezért szükséges egyeztetni az adott területért felelős szakmai koordinátorral is, különösen a szakmai hangsúlyok, a működési sajátosságok, valamint a szervezeti változásokból fakadó módszertani kérdések kapcsán.

Az elmúlt évben megfogalmazódott pár általános jelenség, melyre a jövőben, a szolgáltatások fejlesztése és a szakmai munka erősítése vonatkozásában nagyobb hangsúlyt szeretnénk fordítani. Ezek közül néhány:

- Teamek általános jólléte, kollégák motivációjának szinten tartása, kiegész kezelése.
- Fokozódó adminisztrációs terhek hatásai.
- Ügyfelek állapotának súlyosbodása, ápolási feladatokkal járó terhek.
- Külső szereplőkkel (egészségügyi szolgáltatók, pszichiátria, addiktológia, politikai döntéshozók) történő együttműködés erősítésének igénye.

Utánkövetés

Az előző években több szolgáltatás esetében is felmerült az utánkövetés szükségessége, és két alkalommal arra is sor került, hogy néhány hónap elteltével ismét áttekintsük az adott folyamatokat. Az érintett szolgáltatások ezeket az alkalmakat pozitívan értékelték. Emellett egy

ügyfélpanaszt követő belső ellenőrzési eljárás során is előfordult, hogy a vizsgálatot a monitorozás eszköztárára és tapasztalataira támaszkodva folytattuk le.

Ezek a tapasztalatok, valamint a BMSZKI egészében felmerülő szolgáltatásszervezési kérdések egyaránt azt vetik fel, hogy a 2–3 évente megvalósuló monitorozások mellett érdemes lehet átgondolni a szolgáltatásokkal való folyamatosabb kapcsolattartás lehetőségeit, valamint olyan, a monitorozási folyamattól független, de annak tapasztalatait is beépítő rendszeres látogatások és utánkövetési alkalmak kialakítását, amelyek egyes módszertani kérdések közös áttekintését és a szolgáltatások működésének folyamatos támogatását szolgálják.