

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 a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda négy munkatársa végzi a támogató monitorozást, látogatja az egyes telephelyeket – azok a munkatársak, akiknek van vezetői tapasztalata, belülről ismerik a szolgáltatás megszervezésével járó feladatokat.

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 munkakörököt 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 lépésinek teljesülésére megadott határidők megjelölése.

Természetesen mindennek akkor van igazi szakmai haszna, ha a terv megvalósulását nyomon is követjük az év során. A tervek szerint egy év alatt szeretnénk minden szolgáltatást meglátogatni, ennek megvalósíthatósága még tesztelés alatt áll. Folyamatban van továbbá a monitorozás eljárásrendjének kidolgozása, a fapados és nappali melegedős monitor adatlapok és egyéb szolgáltatásokat felmérő adatlapok megszerkesztése.

A Monitorozás 2021-es tapasztalatai:

2020-ban a Gyáli úti intézményben folyt a monitorozás próbafolyamata. (Megkezdődtek próbafolyamatok a Kálvária és a Szabolcs utcai intézményekben is – ám ezeket a folyamatokat a pandémia sajnos megszakította).

A próbafolyamatok, a pandémia lezajlása és a protokoll kidolgozása után, az elmúlt év második felében négy módszertani munkatárs monitorozta a szolgáltatásokat/telephelyeket. Támogató monitorozásra került sor az Alföldi, a Külső Mester, a Vaspálya, a Táblás, a Dózsa, a Kőrakás, a Kocsis, a Szabolcs, valamint a Kálvária utcai átmeneti szállásainkon.

Azt hiszem, elmondhatom, hogy a szolgáltatások látogatása nagyon tanulságos és hasznos volt, mind a Szakmai Fejlesztési és Módszertani Iroda munkatársai, mind a BMSZKI szakmai fejlődésének szempontjából.

Személy szerint azt tapasztaltam, hogy a középvezető kollégák és más munkatársak is nyitottak a szakmai beszélgetésekre, örülnek, hogy beszélhetnek a munkájukról, és általában nagy rálátással rendelkeznek saját erőforrásaikra és a fejlesztendő területekre. Sok értékes információt, tapasztalatot hoztak a monitorozási folyamatok a BMSZKI szakmai és szervezeti működésének tekintetében is. Az elkészült munkatervek alapján pedig azt gondolom, hogy az ellátási egységek is használni tudták a monitorozás folyamata során tulajdonképpen közösen, a közös gondolkodás, végig gondolás által levont tanulságokat.