

<b>A jó gyakorlat gazdája</b>	Szervezet/Intézmény neve:	Sorsfordító Szolgáltató Központ Sorsok Háza Szociális Intézmény
	Szervezet/Intézmény címe:	6200 Kiskőrös, Szűcs József u. 12 sz.
	Nyújtott szolgáltatás típusa:	Pszichiátriai betegek-, szenvedélybetegek nappali ellátása
	Jó gyakorlatot prezentáló szakember neve és titulusa:	Hajdu Julianna intézményvezető
	telefonszáma:	+36-20-776-4129
	e-mail címe:	hajdujuli0213@gmail.com
<b>A jó gyakorlat címe</b>	A segítő segítése	

## A jó gyakorlat célcsoportja/i

Az intézményeinkben dolgozó terápiás munkatársak

## A jó gyakorlatot életre hívó probléma / A helyzet leírása

Intézményrendszerünk egy székhellyel és több telephellyel rendelkezik. 17 nappali intézmény, 5 támogatott lakhatás tartozik az intézményrendszerhez, illetve a család-és gyermekjóléti szolgálat feladatait látjuk el Kiskőrös településén. Az intézményvezető napi szinten nem tud jelen lenni valamennyi intézményben, így a napi problémák gyakran több nap elteltével oldódnak meg. Annak érdekében, hogy a segítők minél hamarabb segítséget kapjanak, elkezdtük egy pszichológus kolléga alkalmazását.

## A jó gyakorlat leírása

Szervezetünk főállásban foglalkoztat pszichológust, akinek elsődleges feladata a „segítők segítése”. A pszichológus munkatárs rendelkezik azzal az információval, hogy mik a nappali ellátások működtetésének törvényi előírásai, valamint tisztában van a dokumentációs rend előírásaival.

A „segítők segítője” egy-egy telephelyen a nyitvatartási időben jelen van 1, másfél, vagy akár 2 hónapig is. Eddig Kiskunfélegyházán töltött 3 hónapot, majd Kalocsán 2 hónapot, utána Kiskunhalason 3 hónapot, jelenleg Kiskunmajsán dolgozik. Ez a gyakorlatban azt jelenti, hogy napi szinten 8 órát tartózkodik hónapokon keresztül egy-egy intézményben. Ezáltal megismeri azokat a működési mechanizmusokat, melyekkel a terápiás munkatársak dolgoznak. A terápiás segítő és ellátottakkal való együttműködésen túl a munkatársi team tagok egymás közti kapcsolatát is segíti. A csoportfoglalkozások résztvevőjeként hasznos javaslatokkal segíti a minőségi ellátást. Az egyéni esetkezelések során, amennyiben a terápiás munkatárs a segítő folyamatban elakadást jelez, akkor, természetesen az ellátott beleegyezésével, bevonódik eseti jelleggel.

## A jó gyakorlat jelentősége

9 hónapja kezdtük el a „segítők segítését” pszichológus segítségével. Ez idő alatt 3 telephelyen vannak jó tapasztalataink.

- Minden telephelyen javult a team együttműködése, erősödött a munkatársak szakmai magabiztossága.
- A házirend betartása/betartatása könnyebbé vált, hiszen a pszichológus munkatárs problémamegoldó, konfliktuskezelő készsége mintaadó a terápiás segítőknél.
- A telephelyeken kialakult konfliktushelyzetek kezelése azonnal megtörténik, tehát gyorsabban tudunk reagálni a felvetődő problémákra.

- A dokumentáció vezetésében is jelentős a szakmai szemlélet erősödése. Például bevezetésre került egy új dokumentáció, ami az egyéni esetkezelést hivatott segíteni. A nappali ellátásban az esetkezelés dokumentálására nincs kötelezően vezetendő dokumentum. A segítő folyamat alapja az egyéni esetkezelés. Az esetfelelős minden egyéni esetkezelésről készít egy feljegyzést. Egy terápiás munkatárs általában 15-18 embernek is az esetfelelőse. A sok információ között, rendszerezés nélkül, elveszhetnek olyan fontos szempontok, meglátások, melyek az ellátott, illetve az esetfelelős segítségére lehetnének. A feljegyzés célja tehát, hogy az esetfelelős a következő egyéni esetkezelést megelőzően azt átolvasva, ráhangolódjon az ellátott egyéni élethelyzetére, felelevenítve, hogy miben állapodtak meg az előző találkozáskor, miről beszéltek, az adott téma milyen érzelmeket váltott ki az ellátottból, hogyan látja magát a segítő folyamatban. Tudunk-e és ha igen, miben tudunk segíteni neki. Az esetleírást a segítő a saját, személyes benyomásaival, észrevételeivel egészíti ki (pl. beszédesebb volt, mint múlt alkalommal, csendesebb volt, zaklatott lett, amikor bizonyos téma került szóba stb.). Mivel az egyéni esetkezelés feltétele a bizalom kialakítása és megtartása, ezeket a feljegyzéseket a segítő bizalmasan kezeli.

## Alkalmazhatóság

A szociális szférában a munkatársak mentális egészségére fokozottan oda kell figyelni. Segíteni az tud, aki mentálisan rendben van. A kiegészítő megelőzése, a szakmai én erősítése minden területen dolgozó munkatársnak fontos. Vezetőként a munkatársak mentális egészségének megőrzése, erősítése is a kiemelt feladat.