**8. Családsegítő és az esetmenedzser feladatai a megváltozott struktúrában**

Meghívott: Bódy Éva

Szekcióvezető: Szabó János

*Jelentkezők száma 108 fő volt, a csoportmunkában ténylegesen résztvevők száma: 82 fő*

*Alkalmazott módszer: frontális, interaktív, kiscsoportos.*

A szekcióban az esetmenedzseri rendszert tekintettük át az esetmenedzser és a családsegítő szerepeinek, feladatainak tükrében.

A szekcióban a résztvevők 7 csoportban dolgozták fel az esetmenedzser és a családsegítő nézőpontjából a jelenleg tapasztalt feladatellátást, a szerepeket, az előnyöket és az akadályozó tényezőket.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Előny** |  | **Hátrány** |
| segítő – kontroll funkció szétvált | **Rendszer szint** | túl sokrétű feladat |
| protokollok segítik a feladatelvégzést | képzés hiánya |
| szerepkonfliktus tapasztalható |
| szakember hiány |
| alacsony bér |
| infrastruktúra hiány |
| más speciális szolgáltatások hiánya |
| ellátási terület nagysága között nincs differenciálás a költségvetésben |
| elakadást az esetmenedzser segíti (pl: Polg. Hiv) | **Szolgáltatás szint** | helyi politika negatívan befolyásol |
| esetvitelbe több szereplő bekerült | munkahelyi feszültség a két munkakör között |
| több szolgáltatással lehet segítő munkát végezni | jelzések útja helytelen sokszor a protokollok ellenére |
| mellérendelt viszony | rossz kollegális viszony |
| havi team ülések | rossz információ átadás |
| asszisztens segíti a munkát | párhuzamos gondozás |
| szakmai támogatás | jogszabály értelmezésben különbség |
| esetkonferenciák | döntési javaslat eltér |
| kollegális viszony |
| Kormányhivatal felé egy álláspont segítő |
| megfelelő feladat és hatáskör meghatározás |
| együttműködés 90%-ban jó | **Egyéni szint** | kliensjátszma |
| kompetenciák ismerete a másik fél felé | Kormányhivatal nem fogadja el a döntést |
| jó viszony, partnerség | feladat átruházás |
| szerepcsere |

A kiemelt, a további fejlesztések feladatait és a hangsúlyos témákat kiemeltük:

Dolgozni kel az alábbi kifejezések elhagyása érdekében a szakmai munkavégzésen:

* *kontroll*
* *végrehajtjuk*

Dolgozni kel az alábbi tartalmakon a szakmai munkavégzésen hatékonysága érdekében:

* *szereptisztázatlanság*
* *védelembe vétel javaslatánál a mögöttes szerepek*
* *információ átadás szabályozását zárttá kell tenni*
* *a protokoll ne használjon feltételes módot, fontos az egyértelműség*
* *szükséges az asszisztens munkakör*
* *kompetenciák tisztázása*
* *ahol nincs családsegítő, ott az esetmenedzser szerepkonfliktusba kerül*

Nem tudunk egységesek lenni!?

A segítő munka eddigi gyakorlatának vizsgálatakor, azt láttuk, hogy a családokkal folyó segítő munka gyakorlata és a képzések által közvetített minták is jórészt a tradicionális esetkezelés megközelítését alkalmazták. E megközelítés fontos jellemzője, hogy belül marad a családi erőtéren, és a segítő szemléletétől, felkészültségétől függően hol a segítés pszichológiai oldalára, hol pedig a közvetlen segítés, ügyintézés praktikumára teszi a hangsúlyt. A forrásokkal és támogató hátterekkel folyó munka rendszerint ennek mentén meglehetősen redukáltan, mellérendelt tevékenységként jelent meg, többek között emiatt is erős volt az idegenkedés ezen „újszerű” megközelítéstől, de a szekció visszajelezte, hogy a kezdeti nagy bizonytalanság elmúlóban van.

Siófok, 2018. október 9.

Bódy Éva, Szabó János