**Szekcióbeszámoló – 2. szekció**

**A szekció témája:** A szociális diagnózis működésének tapasztalatai

**Szekcióvezető:** Takács Imre, MACSGYOE elnök

**Meghívott szakértő:** dr. Andráczi-Tóth Veronika, EMMI SZGYSZF főosztályvezető

Ráczné Németh Teodóra, SZGYF MF főosztályvezető

Galambos Pál, SZGYF

A szekcióban dr. Andráczi-Tóth Veronika rövid szakmai felvezető előadását követően 5 kiscsoportban, World Café módszer elemeit alkalmazva folyt a munka. Ennek során a résztvevőknek 5 kérdésre kellett csoportokban választ adni. Minden kérdésre valamennyi csoport válaszolt, kiegészítve az előtte szólókat. Végül az eredeti kérdés visszaérkezett a válaszokat indító csoporthoz, amit rövid átbeszélést követően prezentáltak mindenki számára.

A prezentációkat nyílt szakmai vita, konzultáció (kérdések-válaszok) követték, amik alapján az alábbi megállapítások, problémafelvetések születtek az egyes kérdéskörökben:

1. **Milyen gyakorlati tapasztalataik vannak a diagnózis hasznosságával kapcsolatban?**

* Információs- és adatbázis kiépítése az adott járásban a szolgáltatásokra vonatkozóan (de van különbség a Főváros kerületei és a vidéki városok között, a fővárosi kerületek esetében ez a tudás, ismeret jobban jelen van most is, mind az önkormányzati, mind a civil, egyházi fenntartás esetében),
* ***együttműködés javulása, a szolgálat és a központ közötti*** együttműködést is segíti, illetve a más szociális szolgáltatókkal, intézményekkel is,
* ***ismét előtérbe kerül*** a gyermekvédelmi terület helyett, a ***családsegítés***, és ebben a diagnózis egy mankó, amivel vissza lehet jutni a klasszikus szociális munka alapjaihoz,
* ***amikor értékelni kell az éves munkát, akkor ebben az értékelő, elemző munkában segít a diagnózis***,
* ***az intézményt segíti a fenntartó felé a szolgáltatás fejlesztés képviseletében***,
* módszertani segítség, gyakorlatilag első interjús technika, ezzel segíthet,
* ez egy visszacsatolás is lehet a családsegítő kollégának, hogy a korábbi, eddigi munkában jól halad-e (megerősítés), merre haladjon tovább, van-e olyan, amire a családsegítő kolléga esetleg nem gondolt, ugyanakkor egy jól elkészített első interjú, illetve családgondozás során meg lehet szerezni ezen információkat, tehát ebből a szempontból nem feltétlenül hoz újat,
* ha egy plusz szakember rálát az ügyre, aki független és új szereplő, az hozzájuthat új információkhoz, friss szemmel új szemszögből tudja látni az esetet.

1. **Milyen nehézségeket tudnak megfogalmazni az eddigi tapasztalatok alapján?**

* Nem tartalmazza a várt új információt, a kérdések 80 %-át elmondják a családsegítős kollégáknak a kliensek,
* hosszú idő, amíg a kliens eljut az esetmenedzserhez, és amíg a kliens megnyílik, erre nincs lehetőség a diagnózis keretében, ehhez hosszabb folyamat kell; nehéz elérni a klienst, és adatot egyeztetni,
* új szereplő lép be a család életébe, ami az 1. pontban megfogalmazott előnyök mellett nehézséget is jelenthet az igénybevevő számára,
* a kollégák nem tudják meggyőződéssel ajánlani, kevés a tájékoztatás a lakosság felé,
* nincs visszajelzés, hogy ennek hatására hogyan változik a szolgáltatási rendszer,
* a kiajánlható szolgáltatások nehezen hozzáférhetőek,
* speciális célcsoportok esetében nehéz felvenni a kapcsolatot (pszichiátriai beteg, szenvedélybeteg, fogyatékos személyek, gondnokság alatt állók), ehhez szükség lenne speciális tudás,
* az esetmenedzserek között nincs olyan kapcsolattartás, mint a pilot ideje alatt.

***Összességében jól látható, hogy a napi megvalósítási gyakorlatban az operatív lépések okoznak nehézséget, és ahol nincs pozitív tapasztalat a szociális diagnózis elkészítésével kapcsolatban, inkább a félelmek fogalmazódnak meg ehhez kapcsolódóan.***

1. **Hogyan lehetne javítani a gyakorlaton? Milyen segítséget várnak ehhez?**

* ***Közös értelmezési pontokra*** lenne szükség a sok érintett szereplő számára, kérdés, hogy a diagnózis egységes kommunikációja megtörténik-e az egyes szereplők felé? A jelzőrendszeri tagokat tájékoztatni szükséges a szociális diagnózis felvételének lehetőségéről.
* Igény van arra, hogy legyen ***útmutató a szolgáltatási térkép*** elkészítéséhez,
* ***közös felület kellene***, ami mindenki számára elérhető, és oda feltöltésre kerülnének a szolgáltatási térképek,
* ***gyakorlati útmutató lenne szükséges, folyamatábrával***,
* továbbra is szükség lenne esetmegbeszélőkre,
* tárgyi feltételek biztosítása.

1. **Szakmailag mit jelent számomra a diagnózis készítése?**

* szakmailag fejlődés,
* komplex, az egész rendszert látni engedi,
* ***kihívás***, mert újszerű, mert intézményvezetőként be kell építeni a rendszerbe ***és lehetőség*** a szolgáltatások fejlesztésére,
* a megoldáshoz vezető út lerövidül,
* ***kapcsolatrendszer bővítése***, ***együttműködés javítása,***
* új perspektíva,
* ***kudarc vs. sikerélmény***,
* tervszerűség,
* ***elemző, értékelő munka***,
* ***a fenntartó felé alátámasztás szolgáltatások működtetéséhez, elindításához***.

1. **Konkrét jó gyakorlatok megjelenítése a szociális diagnózis eddigi gyakorlata alapján**

* személyes megbeszélés az esetmenedzser és a családsegítő között,
* főállású esetmenedzser,
* ***saját kidolgozású delegáló lap a családsegítő számára*** az esetmenedzser felé,
* a diagnózis adatlap családsegítő kolléga számára történő visszaküldéséhez a kliens hozzájárul, és ezt követően visszaküldik a családsegítő kollégának, illetve ezelőtt még át is beszélik közösen az ügyet.

Fontos célkitűzés volt, hogy ***nyílt és őszinte hangvételű kommunikáció*** valósuljon meg a szekciómunka során, amit sikerült elérni, és ennek eredményeként számos olyan ***problémafelvetés fogalmazódott meg, amelyek a készülő szakmai ajánlásban megfogalmazandó iránymutatásokban megválaszolásra kerülhetnek***, és mindennek köszönhetően a munkatársak olyan dokumentumot fognak kapni, ami hatékonyan segíti a szociális diagnózis elkészítésének folyamatát.

Az is megerősítést kapott ***a személyes találkozók***, a szociális diagnózist felvevő esetmenedzserek számára tapasztalatcserére lehetőséget kínáló ***szakmai műhelyek a továbbiakban is szükségesek***, gyakorlati hasznuk érzékelhető a mindennapokban a szakemberek számára.

Merültek fel újabb, megválaszolandó kérdések is, illetve olyan nagyobb lélegzetű tématerület (visszacsatolások kérdésköre, a diagnózis felvételét követő időszak teendői), amelyet már az útmutatóban is érinteni szükséges, valamint a későbbiekben tervezett szakmai műhelyek során is.