

8. sztemderd: Kompetens munkatársak

Az idős bentlakásos intézményben szakmai munkát végzők – szociális gondozók, ápolók, szociális munkások, mentálhigiénés, foglalkoztatás-szervezők, gyógytornászok stb. – megszerzett szaktudásukat, a tudásszintek szerinti ismereteiket folyamatosan frissítik, törekszenek új módszerek elsajátítására, valamint szakmai személyiségük karbantartására, fejlesztésére és védelmére.

Kritériumok

- Az intézmény munkatársai feladataikhoz adekvát képesítéssel rendelkeznek.

A szociális munkás-, a szociális asszisztens- és a szociális gondozó képzés hangsúlyos eleme az elméleti – tudományos ismeretek gyakorlatban történő alkalmazása, az elmélet és a gyakorlat integrálása.

Az oktatás, a felsőoktatás szemléletbeli változásai között elsődleges szerepet játszik a kompetencia alapú fejlesztés, a képzés átalakítása. A szociális munkás képzés területén is előtérbe kerül a kompetencia fejlesztése.

Egyre nagyobb teret nyer már hazánkban is a PBL (PAT) módszer, azaz „a probléma alapú oktatás, amely edukációs módszer és edukációs stratégia. A hatékony tanulásnak a hallgató oldaláról alapvetően három összetevője van:

- a tanuló magával hozott alaptudása, illetve készségei,
- a megértési folyamat sikeressége,
- a személyes részvétel foka, minősége”.

Kolb (1984) tanuláselmélete szerint a gyakorlati tapasztalaton alapuló tanulás közvetlenül kapcsolódik a konkrét célokhoz és szükségletekhez, a tanulót erősen motiválja a vágy, hogy a problémát megértse és megoldja. A kölcsönös tanulási folyamat aktív és egyben passzív, konkrét és egyben absztrakt is, hiszen „az elmélet szerint a tanulás egy ciklikusan ismétlődő körfolyamat, melyben jól elkülöníthető egymástól a tapasztalatszerzés, a megfigyelés, a gondolkodás és az alkalmazás”.

A szociális tevékenységet végzők eszköztára az ismereteken túl a készségek, képességek körében, valamint a személyiségében rejlik. Külföldi tapasztalatok alapján elmondható, hogy a szakmai támogató rendszer kifejlesztéséhez, a szakmai tájékozottság eléréséhez szükséges a szakirodalmakhoz való hozzáférés biztosítása, a szakkönyvtárak folyamatos fejlesztése. A szakmai munka eredményeinek javításához szükség van a bevált módszerek megismertetésére különböző tapasztalatcserékkel és módszertani útmutatókkal. A szakmai továbbfejlődést segítheti a technikai lehetőségek kihasználása, a videótárakhoz való hozzáférés biztosítása és az IT adta további lehetőségek igénybevétele.

Képzés és továbbképzés

- Az intézmény dolgozói támogatást kapnak szakértelmük folyamatos továbbfejlesztéséhez.
- Az intézmény vezetője felméri és elemzi a felmerülő szolgáltatási szükségleteket, a rendelkezésre álló személyzet szakértelmének sajátosságait, a munkatársak karrier-aspirációit, a továbbképzési lehetőségeket, és mindezek alapján továbbképzési tervet készít.

A Szociális Munkások Nemzetközi Szövetsége és a Szociális Munkást Képző Iskolák Nemzetközi Egyesülete 2004. októberében, Adelaide-ben megtartott közös világkonferenciáján fogadták el a Global Standards for Social Work Education and Training-et. „A Global Standardnak nincs normatív funkciója, elsősorban fejlesztési elvárásokat és kritériumokat foglalnak magukban.” A hazai szociális munka (BA) alapszak létesítésekor már figyelembe vették a dokumentumot, mely kilenc alapelvet fektet le:

1. az iskola alapvető célja vagy küldetése;
2. programok célkitűzései és a kimenetek;
3. a képzőprogramok tananyaga, beleértve a terepgyakorlatokat;
4. maga a tanterv;
5. szakembergárda;
6. szociális munkás diákok;
7. szerkezet, adminisztráció, irányítás és erőforrások;
8. kulturális sokszínűség;
9. a szociális munka etikája és értékei.

Az egységesen megfogalmazott elvek ellenére a szociális munka országonként különböző módon működik. A globális kritériumok kidolgozásakor törekedtek arra, hogy azok szakmaspecifikusak, ugyanakkor széleskörűek legyenek, hogy ezáltal bármely térségben alkalmazhatók legyenek. A dokumentum teret ad a helyi szintű interpretációra és alkalmazásra.

Képzés

A Bologna-rendszer kialakításával egy könnyen elérhető és összehasonlítható képzési rendszer kialakítását tervezték. Az egymásra épülő képzési szakaszon alapuló rendszerekben az első az alapképzés, mely a munkaerőpiacon történő elhelyezkedéshez nyújt szakképzettséget, és megteremti a feltételét a második ciklusba történő belépésnek. Cél volt az egységes kreditátviteli rendszer megteremtése is.

Nemes Judit az Iskolaszövetség által 2005-ben szervezett konferencián a szociális képzés átalakításának aktuális kérdései között a szakmai szttenderdek szükségessége mellett a munkaköri képesítési előírások körét is érintette. Az aktuális kérdések között szerepelt, hogy „milyen képzések képezzenek a szakmára?” illetve, hogy „az alakuló képzési struktúra illeszkedik-e a szakma szakképzési elvárásaihoz? Kitért a készségek és jártasságok, illetve az elmélet és gyakorlat viszonyára a különböző képzési ciklusokban.

Az Iskolaszövetség 2009. december 7-i, a szociális szakképzés ügyében megfogalmazott állásfoglalása felhívja a figyelmet a középfokú szociális szakképzettség

megszerzésének várható nehézségeire, melyek a TISZK-ek esetleges átgondolatlan fejlesztésének lesznek következményei. A levélben kitérnek arra, hogy a jó regionális leosztásban működő iskolarendszerű szociális képzések az NSZFI szakmai fejlesztésének forrásai. A munkaerő többlépcsős képzésének az összekapcsolását is ezekben az iskolákban látják. Az OKJ-s 5.5. szintű szakképzéseinek tartalmi kidolgozására és a képzés lefolytatására is csak ezek az iskolák képesek.

A jövő képzési struktúrájának alakításában jelentős szerepe lesz a szakmai megrendelésnek. Az idősök bentlakásos ellátása tekintetében az eddig hangsúlyosan szociális gondozói tevékenység mellé fel kell, hogy kerüljön az ápolási tevékenység, valamint a speciális ellátási szükségleteket kielégítő gerontológia gondozó. A várható gondozási, ápolási igények meghatározhatják a középfokú képzés és a szakképzés irányát, módosíthatják a tudástartalmakat.

A képzéshez történő kapcsolódási pont a különböző szintű szociális képzésekben résztvevő tanulók/hallgatók gyakorlati képzése a terepintézményekben. A bentlakásos intézmények szakemberei, tereptanárai a képzőintézménnyel kialakított kapcsolatrendszeren keresztül képesek formálni a szakmai képzések irányát.

Továbbképzés

A szociális szakmai továbbképzéseken való részvétel, a szakmai fejlődés, elengedhetetlen a hatékony és hatásos, minőségi szociális szolgáltatások biztosításához. A folyamatosan változó emberi szükségletek, a fejlődő technikai háttér új technikák, módszerek elsajátítását igényli.

A továbbképzések jelenlegi rendszere alapján, a kötelező továbbképzési rendszerrel és a meghatározott képzési formákkal elmondhatjuk, hogy az érintett szakembercsoportok számára igen széles a kínálati paletta.

Az aktuális – akkreditált – továbbképzési programokat áttekintve nagy területi egyenlőtlenségek mutatkoznak. Budapest meghatározó szerepe e területen is látványos. A képzések összetétele is változatos. Jelentős az egészségügyi témájú képzések száma. Az önismereti, kommunikációs, kiégést megelőző stb. tréningek szintén nagy számban megtalálhatók az akkreditált, pontot adó képzések sorában.

Az idősokat ellátó bentlakásos intézményekben dolgozók számára szervezett továbbképzések körét meghatározzák mindazok a speciális módszerek, amelyek kidolgozása a jelenlegi szabályozási folyamatban történik, így annak ismeretében érdemes a továbbképzések rendszerét továbbgondolni.

A munkatársak védelme (jogi, kockázatkezelés)

- Az intézmény munkatársai számára rendelkezésre állnak a jogvédelem és -értékesítés eszközei és fórumai.
- A működtető szabályzatában – Szervezeti és Működési Szabályzat – rögzített módon és formában tájékoztatja a dolgozót a munkakörrel összefüggő jogvédelemmel, valamint a munkavállaló jogsérelme esetén érvényesíthető jogorvoslattal kapcsolatban.

A bentlakásos idősellátó intézményekben olyan egységes szemléletmód kialakítása a cél, amelyben a szakmai közösség által elfogadott elvek és az azonos gyakorlatok megteremtik a lehetőségét a dolgozói/munkatársi jogvédelemnek.

A dolgozói/munkatársi jogok számtalan jogszabályban megtalálhatók. A szociális szakemberek jogai a Szociális Munka Etikai Kódexében is fellelhetők.

A dolgozói/munkatársi jogok védelme komplex fogalom. Magában foglalja a juttatások és elvárások rendszerét, a munka szakszerűségét, ugyanakkor a dolgozók fizikai és lelki egészségvédelmét is szolgálja.

A munkáltató minden dolgozó számára biztosítja a feladatait, kompetenciáját, felelősségi körét meghatározó munkaköri leírást, amelyben rögzítésre kerül:

- a munkahely,
- a kinevező,
- a munkáltatói jogokat gyakorló személye,
- a munkakör,
- a besorolás,
- a képzettség,
- az alá-fölérendeltségi viszonyok,
- a helyettesítés rendje,
- a munkaterület,
- a munkaidő/munkaidőkeret,
- etikai és egyéb normák.

A dokumentumban a munkakör célja mellett rögzíteni kell:

- a részletes szakmai feladatokat,
- a jogköröket,
- a felelősségeket,
- az együttműködések,
- a belső szakmai kommunikációs rendszerek formáit, idejét,
- a kártérítési felelősséget.

A munkaköri feladatok megismerését és a munkaköri leírás átvételét a dolgozó aláírásával igazolja.

A jogvédelem egyik hangsúlyos eleme a dolgozók/munkatársak érdekeit érvényesítő szervezetek létrejötte, működése. A munkáltató feladata az érdekvédelmi szervezetek tevékenységének támogatása és a szervezet képviselőivel való együttműködés.

Kockázatkezelés

- A munkáltató munkavédelmi tevékenysége biztosítja a dolgozók biztonságát, egészségvédelmét.

A dolgozói jog legfontosabb elemei a kockázatkezelés és az egészségvédelem.

Törvényi szabályozás alapján: „A munkáltató köteles minőségileg, illetve szükség esetén mennyiségileg értékelni a munkavállalók egészségét és biztonságát veszélyeztető kockázatokat, különös tekintettel az alkalmazott munkaeszközökre, veszélyes anyagokra és készítményekre, a munkavállalókat érő terhelésekre, valamint a munkahelyek kialakítására. Az értékelés alapján olyan megelőző intézkedéseket

szükséges hozni, amelyek biztosítják a munkakörülmények javulását, beépülnek a munkáltató valamennyi irányítási szintjén végzett tevékenységébe.”(6)

A kockázatkezelés általánosságban a munkavédelmi körülményekre vonatkozik, ugyanakkor ismerte a tevékenység személyiséget is igénybevevő aspektusát, a kockázatkezelésnek ki kell terjednie a lelki-testi veszélyeztető tényezőkre is.

- Az intézmény rendelkezik kockázatelemzéssel és ennek alapján kidolgozott kockázatkezelési tervvel.

A kockázatkezelési terv célja elfogadható mértékűre csökkenteni a veszélyeket. A kockázatkezelési stratégia figyelembe veszi a fizikai, biológiai, mentális tényezőket.

A munkáltató intézkedéseket fogantatja a veszélyek elkerülése érdekében.

Az intézkedések részét képezi a munkahelyi körülmények javítása, a munkavédelmi eszközök – védőruha, védőeszközök, védőoltások – biztosítása.

A veszélyeket mérsékelheti a munka-alkalmassági vizsgálat és annak időszakos megismétlése.

A kockázatkezelési stratégia kiemelten fontos eleme kell hogy legyen a dolgozók mentális egészségvédelme. A mentális egészségvédelem alapja a dolgozók szakmai felkészültsége, önismerete. A mentális védelem körébe tartozik a munkahelyi stressz csökkentése, valamint a jelentkező stresszhelyzetek, konfliktusok megoldása.

A stresszhelyzetek és a személyek, szakmai egységek közötti konfliktusok oldásának terepei az esetmegbeszélések és munkaértekezletek.

- Az intézmény munkatársai részére biztosítja a szupervízió igénybevételének lehetőségét.

A szakmai személyiség fejlesztésében a szupervízió integráns részt tölt be. Az angolszász irodalomban Patterson (1983) szerint a szupervízió addig is terápiás jellegűnek kell lenni, amíg nem terápia. Az Egyesült Államokban a klinikai szupervízió szakmai szocializáció, a szakmai személyiség, illetve kompetenciát fejlesztő funkció. Klinikai szupervízió a szakmai felnőtté válás, vagyis a kollegiális („szakmacsaládi”) szocializáció, a stábon belüli élet és az autentikus szakmai működés fejlesztésének folyamatát jelenti. (Bernard és Goodyear 1992)

A szupervíziót biztosíthatják a szakma idősebb tagjai, akik ugyanazon szakma tagjainak nyújtanak segítséget. Az időben előrehaladó, folyamatos értékelő kapcsolat célja a fiatalabb tagok professzionális működésének elősegítése, a klienseknek nyújtott szakmai szolgáltatások minőségének felügyelete.

Szervezeti kontextusba ágyazódó, saját intézményen belüli szupervízió facilitálja a segítő kapcsolat működésének tanulását, előmozdítja a stáb fejlődését, lehetővé teszi a szakemberek betagozódását, biztosítja a kliensszolgáltatások hatékonyságát.

Más felfogás szerint a szupervízor nem lehet a szakmai hierarchia tagja, felettes munkatárs, „belső ellenőr”. Bizalomteli, személyes értékelés- és kontrollmentes, őszinte pszichológiai munka csak ilyen tiszta kapcsolati relációban képzelhető el, ahol a szupervizált a felelős saját munkájáért.

Szupervíziós háttér biztosítása

A személyes szociális szolgáltatások biztosítása során a munkavállalókat érő mentális veszélyeztető tényezők következménye a kiégés (burnout).

A kiégést eredményező helyzetek tünetei:

- pszichés tünetek:
 - ingerlékenység,
 - cinizmus,
 - emberi kapcsolatok minőségének megromlása,
 - munkahelyhez, kollégákhoz való negatív viszonyulás,
 - serkentő és nyugtató szerek fokozott használata,
 - betegállományba vonulás,
 - teljesítőképesség csökkenése,
 - elköteleződés csökkenése,
 - indokolatlan szakmai önértékelési problémák,
 - labilissá válás,
 - szorongás, depresszió, rögeszmék megjelenése,
 - elszemélytelenedés érzése,
- testi tünetek:
 - feszültség,
 - fáradtság,
 - fejfájás,
 - testsúlyváltozás,
 - alvászavarok,
 - pszichoszomatikus megbetegedések (pl.: magas vérnyomás, szívpanaszok, táplálkozási zavarok, fekélybetegség).

A személyiség fokozatos igénybevétele, leterheltsége ellen számos módszer – prevenció és intervenció – kínálkozik, mind a szervezet, mind az egyén szintjén.

A szervezet/intézmény szintje:

- szervezeti kultúra alakítása, fejlesztése (megfelelő teljesítménymérés, visszajelzés, megerősítés),
- munkahely, mint támogató csoport,
- munkafeltételek javítása, túlterheltség csökkentése, krízishelyzetek csökkentése, megfelelő adminisztratív támogatás,
- szakmai fejlődés biztosítása, továbbképzésben való részvétel,
- munkahelyi team és esetmegbeszélések, kollegiális konzultációk,
- munkakör, tevékenységi kör változtatása,
- rugalmas szabadságolás,
- szupervízió.

Az egyén/dolgozó (személy) szintje:

- család, mint támogató csoport,
- szabadidő hasznos eltöltése, pihenés, aktív pihenés,
- kreatív tevékenységek,
- szabadságolás,
- szupervízió.

Összefoglaló táblázat – kritériumok, indikátorok és források

Kritériumok	Indikátorok	Forrás
A munkatársak részére szupervíziós lehetőség különböző formáinak (egyéni, team, csoportos) biztosítása, esetmegbeszélő csoportok működtetése.	A csoportokon résztvevő munkatársak száma.	Szupervízori szerződés Részvételi dokumentáció
A munkatársak motiváltak.	Ismerik a szervezeti célokat, azokkal azonosulnak.	Interjú/kérdőív
A munkatársak ösztönöztek.	Az ösztönzési rendszerek kidolgozottak. Saját jogú táppénzes napok száma.	Dokumentáció
Az intézmény lehetőséget teremt a dolgozóinak rekreációs tevékenységekben való részvételre.	A rekreációs tevékenységek száma, a tevékenységben résztvevők száma.	Dokumentáció
A dolgozók lehetőséget kapnak, a szakterületüknek és igényeiknek megfelelő képzéseken, továbbképzéseken való folyamatos részvételre.	A képzéseken résztvevők száma.	Dokumentáció Képzési nyilvántartás Igényfelmérés Képzési terv
Az intézmény rendszeresen megvizsgálja, hogy az adott munkakörben dolgozók a szakképesítésüknek megfelelő kompetenciájú feladatokat végzik el, szükség esetén intézkedik a munkakör módosításáról.	A munkakör elemzések gyakorisága.	Munkaköri leírás Dokumentáció