

Sztenderdek alkalmazása a szociális munka gyakorlatában

Nemzetközi irodalmi áttekintés

Készítette: Bányai Emőke

Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet

TÁMOP 5.4.1.



Bevezetés:

Ebben a dolgozatban a szociális munka sztenderdizálásával kapcsolatos nemzetközi irodalmat tekintem át, elsősorban angol nyelvű anyagokra támaszkodva. Az Anglia és Wales gyakorlatból származó dokumentumokon kívül rendelkezésemre álltak skót, cseh és német anyagok is, ezek azonban többé-kevésbé hasonló módon fogalmazzák meg a szakma gyakorlóival szembeni elvárásokat, mint ahogy a mi Etikai kódexünk, így kevés újdonságot jelentenek számunkra. Ezért elsősorban az angliai és a walesi gyakorlatból származó anyagokkal dolgoztam – ezek azok, melyek a mai magyar gyakorlattól lényegesen eltérő módon oldják meg a sztenderdizációval kapcsolatos kérdéseket. Különbőféle jellegű, eltérő mélységű és természetű anyagot néztem át, a szakfolyóiratokban megjelent cikkektől kezdve a gyerekeknek vagy fogyatékkal élő személyeknek szóló ismertetőig. Mindegyik írás a szociális munka természetét, vagy annak egy-egy aspektusát próbálta megragadni és bemutatni, különböző olvasóközönségnek szólóan. A szociális szolgáltatások rendkívül sokféle, sokszínű tevékenységet jelentenek, így szabályozásuk is különböző területeket érint. Egy-egy sztenderdnek néha a testi és lelki egészséggel kapcsolatos, jogi, munkaügyi vonatkozásai vannak, így több területen is megjelenik, különböző összefüggésekben. Emiatt előfordul, hogy az aprólékos és gondos kidolgozás ellenére kívülálló számára bizonyos részei érthetetlenek, vagy nehezen értelmezhetőek. A helyzetet nehezíti, hogy sok sztenderdet megjelenése óta többször módosítottak, rövidebb és hosszabb változatokban létezik; a központi sztenderdeket a helyi önkormányzatok olykor helyi összefüggésekkel egészítik ki, ami nyilván az ott lakók érdekeit szolgálja, de nem könnyíti meg az általánosabb törvényszerűségek iránt érdeklődő kívülálló helyzetét.

A sztenderdek olvasása során végig alapvetően ambivalens érzések fogalmazódtak meg bennem azzal kapcsolatban, milyen következményekkel jár a szociális területen a sztenderdizálás. A szolgáltatást igénybe vevők és a szolgáltatók védelmét, a hatékonyabb és jobb színvonalú munkavégzést segíti-e, vagy a szakma bürokratizálódását hozza magával, ami a spontaneitás, az intuíció visszaszorulását eredményezi, melyek pedig olyan fontos összetevői a minden humán foglalkozásnak? A rendkívül heterogén anyagot olvasva néha azt éreztem, olyan szempontokat dolgoztak ki fejlettebb országokban élő kollegáink, melyek végiggondolása, figyelembe vétele nekünk is fontos kapaszkodót jelent. Máshol az az érzés kerített hatalmába, hogy egyfajta szómágia tanúja vagyok, egy olyan hipervalóság (Baudrillard, idézi Epstein, 2001:9) bontakozik ki előttem, ahol a szó a valóságot helyettesíteni hivatott. A valóság aprólékosan részletezett reprodukciójában a valóság elpárolog, illetve önmagáért való realitássá válik. A sztenderdek egymásra hivatkozásai során gyakran azt éreztem, hogy itt már a „jelölők önnön körükbe vannak zárva, csupán egymásra vonatkoznak” (Epstein, 2001:11); az értékek elvárásokká, és ezek sztenderdekké való transzformálása során valami hasonló történik, mint amit Epstein a szocialista realizmus, illetve a posztmodern lényegi azonosságaként mutat be: „az eszmék és eszmények világát már nem kell a valóságon túlra vetíteni, hanem az összekeveredik magával az empirikus valósággal” (Epstein, 2001:13).

E sztenderdizálódással kapcsolatos dilemmák, ha más összefüggésekben is, az angol szakirodalomban is megjelennek. Peter Beresford (2007) egyértelműen a szakma menedzserizálódásának, elüzletiesedése jelének tartja a sztenderdek megjelenését, Matthew Owen Howard és Jeffrey M. Jenson (1999) pedig kétségeiket fejezik ki, hogy ha ki

is dolgozzák a sztenderdeket, lesz-e valaki, aki betartja, illetve betartatja azokat, mivel a szakma középszintű vezetői és közvetlen gyakorlóit erős ellenállást tanúsítanak a szociális munka területén a sztenderdek bevezetésével szemben.

Ebben a helyzetben úgy gondoltam, az lehet a leghasznosabb, ha a témára vonatkozó szakirodalom rövid összefoglalása után egy-egy konkrét példán bemutatom a sztenderdek kialakításának módját, általános szerkezetét. Átfogó, összefüggéseket is feltáró bemutatásukra a fent kifejtett okok miatt nem vállalkozhattam, így induktív módon szerkesztettem írásomat, egy-egy példát ismertettem részletesen: az egyénnel és családokkal végzett szociális munka, az idősgondozás, valamint a gyermekvédelem területéről.

A sztenderdek kidolgozása Nagy-Britanniában

Nagy Britanniában a *Gondoskodási sztenderdekről szóló törvény (Care Standards Act 2000)* megjelenése után kezdődött el az egyes intézmény- illetve szolgáltatástípusokra vonatkozó specifikus sztenderdek kidolgozása. A történelmi hagyományok miatt az angliai és walesi szabályozás részben eltér a skóciaitól, én az előbbivel foglalkozom részletesebben. Angliában és Walesben a sztenderdek kidolgozására az utóbbi évtizedben, a 2000 óta eltelt időszakban került sor. Ezt a munkát egy széleskörű, de gyakorlat-orientált szakirodalmi áttekintés előzte meg. Ennek összefoglalása Blewett, Lewis és Tunstill (2007) írása a szociális munka változó szerepéről és feladatairól.

A három szerző megállapítja, hogy a 2006-os *Options for Excellence* (magyarul körülbelül *A kiváló gyakorlathoz vezető utak* lehetne a címe) megjelenése előtt az utolsó kísérlet az 1982-es *Barclay Report* volt a szociális munka holisztikus áttekintésére, mely nem az egyes felhasználói csoportok szerint írta le, hanem átfogóan összegezte a szociális terület jellemző vonásait. Azóta sokat változott a szociális munka értékvilága, új kifejezéseket használunk az utóbbi idők fejleményeinek leírására. Az elmúlt néhány évben kerültek a figyelem középpontjába az informális segítők, akik azonban nem úgy tekintenek magukra, mint akik szociális munkát végeznek. Szintén az utóbbi évek fejleménye, hogy a szociális gondoskodás (*social care*) kapott erősebb hangsúlyt, a szociális munka besorolódott ebbe, mint gyűjtőfogalomba. A fogalmak szintjén történt elmozdulás világosan tükrözi azt a helyzetet, hogy a szociális gondoskodás területén sok olyan munkavállaló dolgozik, akik nem feltétlenül képzett szociális munkások.

A 2006-os *Options for Excellence* a legfrissebb áttekintés, mely nem csak a szociális terület jelenidejű gyakorlatáról kíván átfogó képet adni, hanem egyben jövőképet is megfogalmaz a szakma művelői számára.

Options for Excellence

Az *Options for Excellence* (2006) azzal az igénnyel keletkezett, hogy a különféle területeken, eltérő igényekre válaszoló, és sokféleképpen megvalósuló tevékenység közös motívumait megfogalmazza, hogy 2020-ra minden e területen dolgozó szakember világosan tudja, mi az ő feladata, és hogyan kapcsolódik ez kollégái munkájához. Mivel a szociális szolgáltatásokat igénybe vevők köre, illetve szükségleteik nagyon különbözőek, valamint a szociális területen dolgozó munkaerő is rendkívül heterogén, komoly kihívást jelentett egy olyan definíció kialakítása, melyet minden szakterület magáénak érezhet, s melyet végül több szakmai szervezet konzorciumba szerveződve alakított ki.

A szociális gondoskodás lényeges pozitív változásokat hoz az emberek életébe: hozzájárul ahhoz, hogy önállóan, és méltósággal élhessenek. Segít legyőzni az életben felmerülő nehézségeket, segíti az átmeneteket, elősegíti, hogy a szolgáltatást igénybe vevők újraépítsék korábban megszakadt kapcsolataikat. Védi az egyes embereket a sérüléstől, megvédi azokat, akik feltehetően sérülést okoznának másoknak, így védi a társadalmat is. A szociális gondoskodás alapvetően fontos kétmillió ember számára Nagy-Britanniában, akik ma ilyen szolgáltatást vesznek igénybe.

A szociális gondoskodás rendszere alapvető átalakuláson ment az elmúlt években. A 2000-ben életbe lépett *Gondoskodási sztenderdekről szóló törvény (Care Standards Act)* létrehozta azokat az intézményeket, és megteremtette azokat a kereteket, melyek biztosítják a szolgáltatások javításának feltételeit. A törvény vonatkozik mindazokra, akik személyes szociális szolgáltatásokat nyújtanak: szociális gondozókra, szociális munkásokra, bentlakásos intézmények dolgozóira, stb. Az elmúlt évek során áttekintették a legfontosabb feladatokat: a gondoskodás minőségének javítását, a szociális munkások szerepének meghatározását; valamint leírták, milyennek szeretnék látni ezt a területet 2020-ban, és ennek érdekében milyen lépések, intézkedések szükségesek. Mindehhez a szolgáltatásokat igénybe vevőkkel, és a közvetlen kliens-kapcsolatban dolgozó segítőkkel készített interjúk adtak alapot.

A beszámoló szerint a legfőbb kihívások, melyekkel a jelenben, illetve a közeljövőben meg kell birkóznunk, a következők:

- A szolgáltatásokat nyújtóknak támogatást kell kapniuk a szupervízortól, vezetőtől, menedzsertől, hogy érezzék, megbecsülik a munkájukat, és így elköteleződhessenek szakmai szerepük mellett. Különösen fontos ez pályakezdők esetében.
- Gondoskodni kell a pályán lévők folyamatos továbbképzéséről.
- Hatékony szupervíziót, és az esetterhelést megfelelően szabályozó eljárásokat kell alkalmazni.
- Fontos, hogy a vezetők és menedzserek jobban fel tudják ismerni az egyéni és a szervezeti igényeket, szükségleteket.
- Fejleszteni kell az intézmények személyzeti erőforrás-gazdálkodását.

- Világosan meg kell határozni, milyen módon számoltathatók be az intézmények vezetői, illetve nekik milyen módon számolnak be a szociális szolgáltatásokat nyújtó szakemberek.
- A közvetlen gyakorlatban dolgozó szakemberek vegyenek részt a szolgáltatások fejlesztésének kidolgozásában.

Optimális lenne, ha 2020-ra magasan képzett, megbecsült és beszámoltatható szakemberek dolgoznának ezen a területen, akik figyelembe veszik a szolgáltatásokat igénybe vevő emberek családi és társadalmi környezetét, innovatív szolgáltatásokat nyújtanak, és hozzájárulnak életminőségük javításához.

E vízió szerint 2020-ban az e területen dolgozók:

- elismert szakemberek lennének, akik
- a szolgáltatást igénybe vevőkkel, a róluk gondoskodó személyekkel, és más szakmabeliekkel partneri együttműködésben dolgoznak,
- munkájuk végzéséhez megfelelő képzettséggel rendelkeznek, elszámoltathatók, és elkötelezettek amellett, hogy kiváló minőségű szolgáltatásokat nyújtsanak.

Ennek megvalósítása érdekében a következő lépéseket kell tenni:

- Olyan tanuló szervezeteket kell létrehozni, melyek lehetővé teszik a folyamatos képzést, különös tekintettel az újonnan belépők, az új vezetők fokozott támogatására. Olyan kutatásokat kell folytatni a szociális szolgáltatások területén, mely figyelembe veszi a felhasználók szempontjait.
- Ki kell alakítani a munkavégzéssel kapcsolatos elvárások rendszerét (*Code for Practice*), mely a hivatásos és az informális gondozókra egyaránt vonatkozik, azokra is, akik más országból származnak.
- Új munkaformákat kell kialakítani, a technológiai újítások felhasználásával.
- Fejleszteni kell a vezetést és a menedzsmentet, főként az emberi erőforrás-gazdálkodást, valamint az eset-elosztás rendszerét.

A fenti ambiciózus célok megvalósításához minden szereplő: az állam, a helyi önkormányzatok, intézményi vezetők és az egyes szakemberek együttműködésére van szükség.

Mindennek gondolati keretét a **gondoskodás társadalmi modellje** (*social model of care*) adja, mely figyelembe veszi az egyes emberek személyes, családi és társadalmi kontextusát, erősségeit, képességeit és forrásait, melyekkel az adott helyzetben rendelkeznek; valamint azokat az akadályokat is, melyek gátolják őket céljaik elérésében. Számításba veszi mind a helyi támogató-rendszereket, mind a közszolgáltatásokat annak érdekében, hogy segítsen az egyes embernek abban, hogy önállóan élhessen, irányíthassa az életét, és kapcsolatot tartson a szélesebb közösség tagjaival. A gondoskodás társadalmi

modellje a korai beavatkozásokra helyezi a hangsúlyt, melyek az egyéni és családi megküzdési stratégiák erősítését állítják előtérbe.

Szélesebb összefüggésben a gondoskodás társadalmi modellje elkötelezett az antidiszkrimináció és a társadalmi igazságosság értékei mellett, felismeri és felhasználja a egyének és közösségek erejét. A gondoskodás és a támogatás keretét a jogok és a kötelezettségek rendszere adja, melyben a jogok érvényesülése, illetve a képviselő megfelelően biztosítva van.

E modell megvalósításához rugalmas és sokféle képzettséggel rendelkező szakemberek szükségesek, akik reflektív, megoldás-központú gyakorlatot folytatnak. Ehhez az kell, hogy a személy-központú megközelítést a **kapcsolat-központú** (*relationship-centered*) megközelítés váltsa fel.

Az *Options for Excellence* által körvonalazott jövőkép mellett természetesen figyelembe kell vennünk napjaink a realitását is, melyben a szociális szakemberek most végzik a munkájukat. Peter Beresfold (2007) a szolgáltatásokat felhasználók szempontjából elemzi a szociális munkások változó szerepeit és feladatait. A felhasználók szempontjai a közelmúltban kaptak jelentőséget a szociális munkáról folyó vitákban, az utóbbi években rendszeres adatgyűjtést végeznek e szempont figyelembe vételével. Ez elsősorban az 1980-as években kibontakozó felhasználói mozgalmak következménye, korábban a szolgáltatásokat igénybe vevők véleménye informális beszélgetések során fogalmazódott csak meg. A felhasználók véleményének szisztematikus gyűjtése ekkor kezdődött, korábbi adatok esetlegesen állnak csak rendelkezésünkre. Kezdetben elsősorban a mozgáskorlátozottak és a trauma-túlélők adtak hangot tapasztalataiknak; ma is gondot jelent viszont, hogy hiányzik például a gyerekek hangjának képviselete.

Beresfold (2007) szerint a szociális munka a szélesebb társadalmi változásokkal összefüggésben jelentős változásokon ment át az 1980-as évek óta, melybe a szolgáltatásokat igénybe vevőknek, és a velük napi kapcsolatban lévő szociális munkásoknak kevés beleszólásuk volt. Az átalakulás következtében sokkal kevesebb a közvetlen kapcsolat az említett felek között, ami komolyan felveti azt a kérdést, hogy ebben a helyzetben hogyan lehet jól meghallani a szolgáltatást igénybevevők hangját, amit viszont a modern szakpolitika határozottan megkövetel a szakma gyakorlótól. A szolgáltatást igénybe vevők bürokratikus kategorizálása szintén megnehezíti, hogy a szolgáltatások tervezése és nyújtása során holisztikusan figyelembe vegyék jogaikat és szükségleteiket. Miközben a szakpolitikai célkitűzések között előkelő helyet foglal el a piaci választás lehetősége, a részvétel, az egyéni számlák vezetése és a közvetlen fizetés, az igénybe vevők továbbra is arról számolnak be, hogy a szolgáltatások nehezen elérhetőek, és minőségük is hagy kívánnivalót maga után. Fekete bőrű és más kisebbségi csoportok esetében e problémák még súlyosabban jelentkeznek. A kormányzati szinten meghirdetett *Minden gyerek számít* (*Every Child Matters*) program ellenére a gyermekes családoknak nyújtható segítő szolgáltatásokra egyre kevesebb forrás áll rendelkezésre, egyre erősebb a szociális munkások kontrolláló szerepe. Főként az értelmileg sérült és a pszichiátriai betegséggel élő szülők esetében nyilvánvaló, hogy nem kapnak elegendő, megfelelő minőségű segítséget. A szolgáltatást igénybe vevők azt várják, hogy a szociális munkás nyíltan, bizalommal, egyenlő felekként viszonyuljon hozzájuk, ne legyen ítélkező velük szemben, és megbízhatónak benne. Előnyös számukra, ha a szolgáltatások folyamatosan igénybe vehetőek, holisztikus szemléletűek, független életvitelüket segítik egyedi igényeikhez és adottságaikhoz igazodva.

Az a szociális munkás tud leginkább segíteni nekik, aki azt támogatja, hogy saját elképzeléseiket valósíthassák meg; időt hagy nekik a döntésre, elérhető, megbízható, jól reagál az igényeikre, és elfogadja, hogy ők maguk saját életül legjobb szakértői. A szolgáltatást igénybe vevők nehezményezik az őket kontrolláló törvényeket, melyek „veszélyességükre” koncentrálnak, és ezzel párhuzamosan a segítő szolgáltatások csökkentését irányozzák elő.

A szociális munka kötelezett ügyfelei között mindig nagy számban fordultak elő szegények, de a társadalmi inklúzióval kapcsolatban az állam figyelme elsősorban a szegények aktív munkapiaci részvételére irányul, ami újabb problémákat vet fel – írja Beresfold (2007). A hagyományos felmérési modellek a hiányokra fókuszáltak, és inkább a szolgáltatást nyújtó szempontjait vették figyelembe, nem az igénybe vevőit. Korábban a felmérés folyamatában maguk a szolgáltatást igénybe vevők kevésbé vehettek részt. Az utóbbi időkben a felmérések pénzügyi szempontokat tartanak elsősorban szem előtt, és nem azt, hogy mire lenne szüksége a felhasználónak az önálló életvitel érdekében. A hagyományos szükséglet-felmérés azonban népszerűtlen, a szociális munkás új szerepe az, hogy segítse a szolgáltatást igénybe vevőt abban, hogy az jogai alapján saját maga határozza meg szükségleteit.

Napjainkban a szociális munkásokra folyamatosan nyomást gyakorolnak, hogy menedzseri szemlélettel dolgozzanak, ez viszont egyre jobban aláássa azt, amit az igénybe vevők a legfontosabbnak tartanak: hogy ítélkezéstől mentesen meghallgassák őket, megbízható és őszinte támogató kapcsolatot alakíthassanak ki velük. A magas fluktuáció, a gyakori átszervezések szintén nehezítik a kapcsolatok fenntartását. Különösen fontos ez az értelmi sérült és a mentális betegséggel élő szülők esetében, akiknek folyamatos segítségre van szükségük szülőként, illetve nehéz helyzetekben. A szolgáltatást igénybe vevők sokkal jobban szeretik azt, ha egy ember tartja kézben ügyeiket, nem kedvelik, ha csak elküldi őket különféle szolgáltatókhoz. Különösen fontos ez olyan kényes területeken, ahol közvetlen testi kontaktust igényel a munka, például a gondozás területén. Miközben a szociális munka egyre inkább bürokratizálódik, menedzseri szempontok szerint szerveződik, melyet jól mutat a sztenderdizáció igénye, úgy tűnik, egyetlen területen tudta megőrizni hagyományos és újabb értékeit (mint amilyen a partneri együttműködés, a megerősítés és a részvétel), és ez jellemzően egy meglehetősen marginális terület: a palliatív ellátásé, mellyel viszont kevésbé foglalkozik az irodalom.

A szolgáltatást igénybe vevők a szolgáltatások társadalmi modelljének megvalósítását szeretnék, mely figyelembe veszi erősségeiket, valamint az előttük álló akadályokat, segít leküzdeni ezeket, illetve hosszabb távon csökkenteni hatásukat. A szociális munka értékét a felhasználók szemében az határozza meg, mennyiben járul hozzá emberi és politikai jogaik érvényesüléséhez.

A változások szükségességét a szociális területen dolgozók is, a szolgáltatásokat igénybe vevők is érezték, kevés területről van azonban ezt pontosan dokumentáló leírás. Angliában az országos gondozási minimum sztenderdek szerint a gondozási, ápolási

otthonokban minden lakóval kapcsolatosan készíteni kell egy szolgáltatási (gondozási) tervet. Worden és Challis (2008) kutatása fényt derít arra, hogy a Manchester és Cheshire területén található otthonokban 2001-2002-ben az intézmények probléma-orientált, általános, vagy csak napi szintű megállapodásokat kötöttek, és a központi szervek nyomatékos kérése ellenére csak kis százalékuk íratta alá ezeket a szolgáltatást igénybe vevő emberekkel. A megállapodások a személyzet képzettségének megfelelő terminusokban készültek, jelentős különbségek voltak köztük a fogalmak használata terén, így jól láthatóvá vált, hogy az egységesebb szolgáltatások érdekében a dolgozók továbbképzésére van szükség, legalábbis az interjúkészítés, illetve a felmérés elvégzése terén.

A szociális munka céljai a korábbiakban leírt helyzet, illetve a közelmúltban lezajlott változások ellenére alapvetően nem változtak, legfeljebb hangsúlyai rendeződtek át. A szakmai céljait a következőképpen összegzi *A szociális munka szerepe és feladatai a 21. században (Social Work at its Best. A Statement of Social Work Roles and Tasks for the 21st Century)* című dokumentum:

- Segíti, hogy az idős emberek méltósággal, önállóan élhessenek, minél inkább ők dönthessék el, kívánnak-e igénybe venni valamilyen segítséget, és ha igen, milyen. Védelmezi őket a bántalmazástól, és segít elkerülni, hogy szükségtelenül kórházba kerüljenek.
- Segíti a sérült embereket (ide értve az értelmi sérülteket is), hogy a közösség aktív tagjaként jogaikat gyakorolják, mindenféle diszkriminációtól vagy bántalmazástól mentesen.
- Segíti a mentális betegséggel élő embereket, hogy legyőzzék azokat a nehézségeket, melyek akadályozzák őket abban, hogy a közösség teljes értékű tagjaként élhessenek, küzd a negatív sztereotípiák ellen, és elősegíti, hogy a közösség tagjai jobban értsék a mentális egészséggel kapcsolatos kérdéseket.
- Segíti a szülőket, hogy szülői szerepüket sikeresebben tölthessék be, és segíti a gyerekeket, hogy a bennük rejlő adottságokat minél teljesebben kibontakoztathassák.
- Védelmezi a sérülékeny gyerekeket, biztosítja, hogy megkapják a szükséges gondoskodást és támogatást, segít a szülőknak és a gondozóknak legyőzni a nehézségeket és csökkenteni a veszélyeket.
- Segít a gyerekeknek, hogy ne kövessenek el bűncselekményt, illetve ne ártsanak saját maguknak.
- Határozottan, egyben konstruktív módon szembesít gyerekeket és felnőtteket tetteik következményeivel, és segít változtatni viselkedésükön.
- Segíti, hogy a közösségek saját erejükre építve kidolgozzák megoldásaikat, és tagjaik támogató hálózatokat hozzanak létre.
- Segíti a bevándorlókat, menekülteket, menedéket kérő gyerekeket, felnőtteket és családokat emberi jogainak érvényesítését, jól-létét, és segíti a befogadó közösséggel való kommunikációt.

A nemzeti szintű szabályozáson felül megjelent az az igény is, hogy a szociális szolgáltatások minőségét a nemzetállamoknál magasabb szinten is összehangolják. Az EQUASS a szociális szolgáltatások európai minőségbiztosítási rendszere, mely 38 kritérium figyelembe vételével (*Criteria for EQUASS Excellence*) a továbbiakban részletezett feltételek teljesülése esetén bizonyítványt bocsát ki arról, hogy az adott intézmény kiváló szolgáltatást nyújt. Egy önkitöltős kérdőív segíti eldönteni, hogy érdemes-e a szóban forgó intézménynek az említett cím elnyeréséért folyamodni. A bizonyítvány kiadását egy független szakértő kétnapos helyszíni vizsgálata előzi meg (<http://www.epr.eu/index.php/equass/certification/12-equass/35-equass-assurance>, megnyitva 2010. február 15.). Az értékelés során **a következő szempontokat veszik figyelembe:**

- **A vezetés**, mely egyrészt az intézmény jó irányítását jelenti, a források hatékony felhasználását, az innovatív működést, valamint azt is, hogy a közösségben élők jó véleménnyel vannak az adott szolgáltatásról. A vezetés minőségének megállapításához a következő szempontokat veszik figyelembe: mennyire világos a szervezet célkitűzéseinek megfogalmazása, milyen a belső dokumentáció színvonala, milyenek a külső szervezetek felé irányuló beszámolók, a kutatási és fejlesztési tervek, a külső és belső kommunikációra vonatkozó elképzelések, milyen a reklám-anyagok színvonala.
- **A szolgáltatást igénybe vevők jogainak érvényesülése**, az egyenlő hozzáférési esélyek, az egyenlő bánásmód, a választás szabadsága, az önrendelkezés és az egyenlő részvétel. Fontos, hogy a szolgáltatást felhasználók a megfelelő információk birtokában hozzák meg döntéseiket, melyek kizárnak mindenféle diszkriminációt, és ez a szervezet minden eljárásában, illetve fejlesztésében megnyilvánul. Kiválónak minősül egy szolgáltatás, ha a szervezet filozófiájában megjelennek az ENSZ Emberi jogokról szóló deklarációjában meghatározott értékek; jelen vannak a szervezet működését szabályozó okiratokban. A szolgáltatást nyújtók lehetővé teszik a szolgáltatást igénybe vevők adottságainak, lehetőségeinek minél teljesebb kibontakoztatását. A cím odaítélése előtt vizsgálják, hogyan működik a felelőségek és kötelezettségek rendszere, miként lehet hozzáférni a szervezet működésével kapcsolatos iratokhoz, a források felhasználása miképpen történik.
- **Az etikai kódexben lefektetett alapelvek érvényesülése**, mely biztosítja, hogy a szolgáltatást igénybe vevők és családtagjaik emberi méltóságát tiszteletben tartják, megvédik őket azoktól a veszélyektől, melyektől lehetséges. Az alapelvek meghatározzák, hogy a szociális igazságosság érvényesülése érdekében milyen kompetenciákkal kell rendelkezniük az intézményben dolgozóknak. A kiválóság kritériumai e területen akkor teljesülnek, ha ez megjelenik az intézmény filozófiájában, a titoktartást biztosító eljárásokban, az információkhoz és az intézményi dokumentációhoz való hozzáférés során, a biztonságos környezet kiépítésében, a fellebezési és panasztételi eljárások során, valamint a dolgozók képzésének folyamatában.
- A köz- és magán-szektor intézményeivel, a dolgozók szervezeteivel, a helyi csoportokkal, a lakosság képviselőivel (különös tekintettel a fogyatékkal élőkre) kiépített **partneri együttműködés** a következő szempont. Ez az együttműködés az alapja annak, hogy olyan szolgáltatásokat alakíthassanak ki,

melyek egy nyitott társadalom kialakulását segítik elő. Ennek a szempontnak meg kell jelennie az intézmény filozófiájában, politikájának alakításában, a szolgáltatások tervezése során, a kutatásban és a fejlesztésben, a szolgáltatások nyújtása, valamint más intézményekkel való együttműködés során.

- A szolgáltatásnak különös figyelmet kell fordítania a **fogyatékossgal élők aktív részvételére**, inklúziójára, mind az intézmény szintjén, mind az adott közösségben. A fogyatékossgal élő személyek megerősítését szolgálja, ha a szolgáltatás aktív részesei lehetnek: nem csak érdekeik képviselőiben kapnak segítséget, hanem aktívan közreműködnek az akadályok elhárításában, a közösség nem sérült tagjainak szóló információk terjesztésében, az esélyegyenlőség megvalósításában. Ennek a szempontnak meg kell jelennie az intézmény filozófiájában, egy olyan intézményi kultúra kialakításában, mely a megerősítésen (empowerment) alapul, valamint abban, hogy a szolgáltatást igénybe vevők részt vesznek a szolgáltatások kialakításában, az intézmény tervezési és értékelési folyamataiban, az ehhez kapcsolódó lakóközösségi rendezvényeken, és ez a szempont érvényesül a munkatársak kiválogatása során is.
- A **személyközpontúság** elsősorban abban mutatkozik meg, hogy a szolgáltatásokat igénybe vevő személyek életminőségének javítása során figyelembe veszik egyedi szükségleteiket; a felhasználó helyzetértékelését, visszajelzéseit, fizikai és társas környezetét, és mindezt rendszeresen újraértékelik. A kiválóság kritériumai itt a következők: a személyközpontúság megjelenik az intézmény filozófiájában, a programok tervezésében, az egyéni szükségletek felmérése, illetve a gondozási terv kialakítása során, valamint abban, hogy a szolgáltatásokat igénybe vevő visszajelzéseit beépítik a további tervezésbe.
- A **szolgáltatások átfogó jellege** lehetővé teszi, hogy mindenki a lakóhelyén szolgáltatások széles spektrumát vehesse igénybe, melyek holisztikus szemlélettel, többféle szakma, illetve intézmény együttműködésével valósulnak meg. Ennek a szempontnak meg kell jelennie az intézmény filozófiájában, a szolgáltatások nyújtása, illetve a más szervezethez való irányítás során, az információk kezelésében és megosztásában.
- A célorientáltság, az **eredmények figyelembe vétele** a felhasználók, a közösség, illetve más, a szolgáltatásban érdekelt személyek szempontjainak érvényesülését jelenti. Figyelemmel kell kísérni, valamint rendszeresen értékelni kell a szolgáltatások hatását, ezek eredményét láthatóvá kell tenni, és a további fejlesztések tervezése során figyelembe venni. Fontos szempont az átláthatóság és az elszámoltathatóság. Mindennek meg kell jelennie az intézmény filozófiájában, a kimeneti célok meghatározásában, az eredményekkel kapcsolatos információk gyűjtésében, illetve ezek felhasználásában, ennek megfelelően kell alakítani az intézményi eljárásokat, a szolgáltatás nyújtásának folyamatát, illetve meg kell jelennie a beszámolóknak. Az összegyűjtött információk terjesztése is az alapvető társadalmi felelősségek közé tartozik.
- A **folyamatos fejlődés követelménye** a piac igényeihez való alkalmazkodást, a források hatékony felhasználást, a kutatások eredményeinek innovatív módon történő beépítését jelenti. Fontos követelmény a dolgozók folyamatos

továbbképzése, a hatékony kommunikáció, a felhasználók és más résztvevők visszajelzéseinek felhasználása. Ennek meg kell jelennie az intézményi filozófiában, az eredményesség mérésére kialakított módszerekben, a visszajelzések felhasználásában, a tervezés során, innovatív megoldások kidolgozásában, és a munkatársak továbbképzésében.

A szakmai viselkedést szabályozó általános sztenderdek

A nemzetek feletti kritériumoktól térjünk vissza az országos szintű szabályozáshoz! 2002-ben a General Social Care Council (a Szociális Gondoskodás Általános Tanácsa) kidolgozta a szociális területen dolgozó munkaadókkal és munkavállalókkal kapcsolatos elvárásait, és ezeket tükrös szerkezetben, egymásra vonatkoztatva tette közzé honlapján, *Codes of Practice (A gyakorlat szabályai)* címmel. Ez volt az első országos szabályozás, korábban a helyi önkormányzatok feladata volt a sztenderdek megállapítása és betartásának ellenőrzése. E sztenderdek alapján történik a területen dolgozók regisztrációja: az a szakember nyer felvételt a regiszterbe, aki megfelel az előírásoknak, regisztrált munkavállalóként viszont az előírt szabályoknak megfelelően kell munkáját végeznie. A *Codes for Practice* foglalja össze a gyakorlat alapelveit, nem megfelelő munkavégzés esetén ez alapján döntenek el, hogy a hibát elkövető szakember a pályán (a regiszterben) maradhat-e. A *Codes* célja, hogy világossá tegye mind a munkavállalók, mind a munkaadók számára a velük kapcsolatos elvárásokat, és a felhasználók képet alkothassanak arról, mit várhatnak a szolgáltatástól.

A General Social Care Council a **következőket várja el a szociális területen dolgozó munkavállalóktól:**

- Feladatuk gondoskodni arról, a szolgáltatást igénybe vevő, valamint az őt gondozó személy(ek) jogai és érdekei érvényesüljenek. Ennek része az, hogy minden embert egyéni bánásmódban részesítenek, tiszteletben tartják egyedi igényeit, véleményét és kívánságait. Hozzájárulnak ahhoz, hogy a felhasználó informált döntést hozhasson arról, milyen szolgáltatásokat vesz igénybe, tiszteletben tartják a felhasználók méltóságát és magánélethez való jogát, egyenlő bánásmódot alkalmaznak mind az igénybevevőkkel, mind gondozóikkal kapcsolatban, tiszteletben tartják a különböző kultúrákat és azok eltérő értékeit.
- Bizalmon, és a tudomásukra jutó információk bizalmas kezelésén alapuló kapcsolatot alakítanak ki a szolgáltatást felhasználókkal és gondozóikkal. Ez őszintesége kapcsolatot jelent, a titoktartási szabályok ismertetését és betartását, kiszámíthatóságot, megbízhatóságot, a megállapodások betartását. Amennyiben a megállapodástól valami miatt el kell térni, akkor azt meg kell magyarázni a szolgáltatást igénybe vevőnek; szigorúan be kell tartani a pénzügykezelésre és az ajándékok elfogadására vonatkozó intézményi előírásokat.

- Munkájukat úgy végzik, hogy a szolgáltatást igénybe vevők amennyire csak lehetséges, önállóan élhessenek, de védjék őket a sérüléstől. A munkatársak feladata segíteni a szolgáltatást igénybe vevőket jogaik gyakorlásában. A szociális szakemberekkel szemben elvárás, hogy a bevett eljárásokat alkalmazzák, és jelentsék, ha veszélyes viselkedésformát, kizsákmányolást, diszkriminációt tapasztalnak. A munkavállalók olyan eljárásokat alkalmaznak, melyeket az igénybevevő, valamint a szolgáltató biztonsága érdekében fejlesztettek ki. Feladatuk felhívni a vezető, illetve az illetékes hatóságok figyelmét, ha olyasmit tapasztalnak, ami a biztonságos gondoskodást lehetetlenné teszi, vagy ha azt látják, hogy kollegájuk nem biztonságos praxist folytat. Tudják, hogy munkájukkal felelősség és hatalom jár együtt.
- Tiszteletben tartják a felhasználók jogait, miközben gondoskodnak arról, hogy viselkedésükkel ne okozzanak kárt másnak, vagy saját maguknak. Ebbe beleértendő, hogy elfogadják, hogy a felhasználóknak joguk van kockázatot vállalni, ugyanakkor segítenek nekik felmérni ennek lehetséges következményeit. Folyamatosan figyelemmel kísérik, hogy a felhasználó viselkedése veszélyt jelent-e magára vagy másra nézve, ha igen, lépéseket tesznek a veszély csökkentése érdekében, biztosítják, hogy érintett kollegáik tudjanak a felismert veszélyekről.
- A szociális munkások feladata, hogy közreműködjenek a szociális gondoskodás iránti bizalom kiépítésében. Emiatt különösen fontos, hogy ne hanyagolják el, ne bántsák meg a szolgáltatást igénybe vevőket, vagy gondozóikat, semmilyen módon ne éljenek vissza bizalmukkal, ne adjanak ki róluk személyes információkat, ne alakítsanak ki a szakmai kapcsolaton kívül párhuzamos (üzleti, magánéleti) kapcsolatot is a felhasználókkal, semmiféle diszkriminációt ne alkalmazzanak velük szemben, ne tegyék ki őket feleslegesen előre látható veszélynek, ne viselkedjenek úgy, hogy megkérdőjeleződhessen szakmai alkalmasságuk.
- A szociális munkások elszámoltathatóak munkájuk minőségéért, és felelősséget kell vállalniuk tudásuk és készségeik fejlesztéséért. Ez magába foglalja azt a követelményt, hogy a törvényeknek megfelelő, biztonságos és hatékony munkát végezzenek, pontos és megbízható feljegyzéseket készítsenek munkájáról az adott helyen alkalmazott szokások szerint, tájékoztassák felettesüket és a megfelelő hatóságot, ha munkaképességükben olyan változás áll be, ami akadályozza munkájuk kompetens és biztonságos elvégzését. Segítséget kérnek, ha munkájuk bizonyos részét nem tudják elvégezni, vagy nem tudják, hogyan oldjanak meg egy problémát, együttműködnek kollegáikkal, tiszteletben tartják őket, vállalják a felelősséget a munka egészéért, akkor is, ha bizonyos pontjain segítséget kértek. Elfogadják és tiszteletben tartják más szervezetek munkatársait és együttműködnek velük, továbbképzik magukat, valamint hozzájárulnak munkatársaik képzéséhez is.

A General Social Care Council a következőt várja el a szociális területen dolgozó munkáltatóktól:

A munkáltatók felelőssége beosztottaik munkájának ellenőrzése. A munkáltató feladata ösztönözni, hogy munkatársai megfeleljenek ezeknek az elvárásoknak, és megfelelő lépéseket tegyenek, ha ez az elvárás nem teljesülne. A *Codes of Practice* elvárások rendszere, melyeket a szociális munkásoknak teljesíteniük kell napi munkájuk során. Ez először valósul meg országos szinten, bár sok munkáltató helyi szinten már eddig is hasonló elvárásokat támasztott. A *Codes* célja, hogy megerősítse ezeket az elvárásokat, hogy mind a munkatársak, mind a közösség tagjai tudják, mit várnak el a szociális munkásoktól.

- A munkáltató feladata ellenőrizni, hogy munkatársai megfeleljenek ezeknek az elvárásoknak, tisztában vannak szerepükkel és felelősségükkel. Ezt az új munkatársak kiválasztásánál szigorúan figyelembe kell venni, ellenőrizni képesítésüket illetve erkölcsi bizonyítványukat, referenciát kérni, pontos információkat adni nekik a leendő munkakörükkel kapcsolatos elvárásokról és kötelezettségekről, irányítani a munkát, és figyelemmel kísérni a munka színvonalát.
- Írásban rögzített irányelveket alkalmaz azzal kapcsolatban, hogyan kívánja ezeket a célokat megvalósítani: ez tartalmazza a titoktartással kapcsolatos követelményeket, az esélyegyenlőséggel, a veszélyek felmérésével, az esetleges droghasználattal kapcsolatos eljárásokat, a feljegyzések kezelését, a felhasználóktól ajándék elfogadását, a pénzkezeléssel kapcsolatos szabályokat, a munka szupervízióját, a munkavégzés esetleges hiányosságainak kezelését, a működési problémák, elégtelen források jelzésének módját
- Képzési lehetőséget biztosít, hogy munkatársai megfeleljenek ezeknek az elvárásoknak, illetve felkészülhessenek új feladataik végzésére, hozzájárul a szociális munka gyakorlati oktatásához, továbbképzést szervez, ha munkatársai azt jelzik, hogy nincsenek megfelelően felkészülve feladataik elvégzésére
- A szervezet működési szabályzatában írásban rögzítik, hogyan kezelik a veszélyes, kizsákmányoló, vagy előítéletes viselkedést, illetve gyakorlatot, hogyan kell jelenteni hatékonyan és nyíltan, ha a munkatársak ilyen jelenségeket tapasztalnak. Nyíltan fel kell vállalni, hogy az erőszakos, bántalmazó viselkedés semmilyen formája nem megengedhető, és törekedni kell arra, hogy minimalizálják az ilyen esetek előfordulásának valószínűségét. Támogatást kell nyújtani azoknak a munkatársaknak, akik traumát szenvedtek el munkájuk során, írásban kell rögzíteni a munkatársak jólétével kapcsolatos eljárásokat, és az egyenlő bánásmód gyakorlatát. Az elsődleges szempont a felhasználóknak nyújtott szolgáltatások minősége, de eközben rögzíteni kell, milyen segítséget kap az a munkatárs, aki egészségi, alkohol- vagy drog-problémákkal küzd, és azt is, mi történjék, mialatt kezelésen vesz részt.

A szakmai viselkedést szabályozó, nem terület-specifikus sztenderdek

A sztenderdek következő csoportja olyan viselkedési előírásokat tartalmaz, melyek a szociális munka valamennyi területén, bármely klienscsoporttal végzett munka során

érvényesek, de az elvárt szakmai viselkedésnek csak egy-egy aspektusával foglalkoznak. A következőkben a hatékony team-munkával kapcsolatos elvárásokat mutatom be, de hasonló szabályozás működik például az egyenlőségek biztosításával, a szolgáltatások igénybevételéről való felhasználói döntéssel, a források felhasználásával, valamint a kollegákkal kiépített konstruktív együttműködéssel kapcsolatban is, hogy csak néhányat említsek.

A **hatékony team-munkával foglalkozó** sztenderd (*Contribute to the Effectiveness of your Team, HSC 3121*) azokra a szakemberekre vonatkozik, akik szociális vagy egészségügyi szolgáltatásokat nyújtanak. A sztenderd a szakma gyakorlójával szemben a következő elvárásokat fogalmazza meg:

- Járuljon hozzá a hatékony team-munkához
- Támogassa a team tagjait abban, hogy teljes mértékben részt vegyenek a közös munkában
- A team-munka járuljon hozzá a szolgáltatások hatékony biztosításához

A sztenderd részletes kifejtése előtt definiálják azokat a kifejezéseket, melyek később előfordulnak a sztenderd szövegében. Ezek a következők:

Aktív támogatás: A támogatás azt jelenti, hogy ösztönözzük a gondozott személyt, hogy amit csak tud, saját maga végezzen el, hogy fizikai képességeit és önállóságát minél inkább megőrizhesse, valamint ösztönözzük a fogyatékossgal élő embert, hogy legyen olyan önálló, amennyire csak lehetséges.

Egyének: Az adott szolgáltatást igénybe vevő személyek. Amennyiben a szolgáltatást igénybe vevő nem tudja kifejezni véleményét, kívánságait, és ebben valaki segít neki, akkor a sztenderdet ezzel a személlyel kapcsolatban is érvényesíteni kell.

Mások: Azok a személyek a szervezeten belül, vagy azon kívül, akiknek a közreműködése szükséges a szolgáltatás nyújtásához

Jogok: az egyénnek joga van ahhoz, hogy

- elfogadják
- egyenlő félként, diszkrimináció-mentesen kezeljék
- egyéniségét tiszteletben tartva bánjanak vele
- tisztelettel bánjanak vele
- a vele kapcsolatos információkat bizalmasan kezeljék
- védjék a felmerülő veszélyektől és a lehetséges sérülésektől
- olyan módon kezeljék, ahogyan ő ezt szeretné
- hozzájusson a vele kapcsolatos információkhoz

- olyan módon (olyan nyelven, olyan módszerrel) kommunikáljanak vele, amely számára a legmegfelelőbb

Team: A szolgáltatást nyújtó személyek együttese, az interdiszciplináris team, valamint a tágabb szolgáltatási környezet

A sztenderd első részletesen kifejtett aspektusa a hatékony team-munkához való hozzájárulás. Ennek érdekében az egyes szakemberekkel szemben a következő elvárások fogalmazódnak meg:

1. vegye figyelembe a team többi tagjainak véleményét
2. fair és konstruktív módon kommunikáljon a team többi tagjaival
3. adjon pontos információkat a team többi tagjának
4. nyújtson megfelelő információt a team többi tagjának saját munkájáról, szükség esetén tegye lehetővé, hogy más vehesse át a munkáját
5. ösztönözze a jó team-munkát
6. járuljon hozzá a konfliktusok konstruktív megoldásához
7. jelezze az erre illetékes személynek, ha egy problémát nem tudott megfelelően megoldani,
8. olyan munkamódszereket használjon, melyek elfogadottak a teamben
9. amennyiben a team új munkamódszerek bevezetésében egyezik meg, készítse feljegyzést erről, és alkalmazza az új módszereket

A sztenderdek második csoportja előírja, hogy a munkavállaló támogassa a team tagjait abban, hogy teljes mértékben részt vegyenek a közös munkában. Ennek érdekében:

1. dicsérje meg a team tagjait, mikor azok hatékony team-munkát végeznek
2. vegye észre, kinek van szüksége segítségre ebben, és nyújtson megfelelő segítséget
3. ne engedje, hogy a teamen belül agresszív, bántó kifejezések hangozzanak el, hívja fel a team tagjainak figyelmét ennek lehetséges káros következményeire
4. biztosítsa, hogy az egyes team-tagokkal kapcsolatos beavatkozásokra megfelelő módon, tapintatosan kerül sor
5. figyeljen oda és támogassa azokat a team-tagokat, akik új, vagy nehéz munkát végeznek
6. tapintatosan és konstruktív módon segítsen a team tagjainak
7. a titoktartási szabályokat, valamint az intézményi előírásokat betartva ossza meg a team tagjaival a szükséges információkat

A sztenderdek harmadik csoportja azt célozza, hogy az egyes munkavállaló támogassa a team tagjait abban, hogy teljes mértékben részt vegyenek a közös munkában. Ennek érdekében a munkavállaló:

1. határozza meg, mire van szüksége a team-munkához
2. tisztázza teamen belüli szerepét és felelősségét, tegye ugyanezt a többi team-tagok vonatkozásában is, gondolja át, hogy milyen tevékenységet végez ő maga, milyen a többiek, és ez miként járul hozzá a team céljainak megvalósításához
3. a megállapodás alapján hatékonyan szervezze meg és végezze el saját feladatát
4. saját fejlődési szükségletei meghatározásakor vegye figyelembe a teamét, illetve a szolgáltatását is
5. értékelje saját hozzájárulását a team-munkához, és fogadja pozitívan a konstruktív kritikát
6. ha olyan konfliktus alakul ki, melynek kezelése meghaladja kompetenciáját, kérjen segítséget
7. a titoktartás szabályait betartva és az intézményi normáknak megfelelően pontosan és naprakészen készítsen feljegyzéseket
8. járuljon hozzá egy olyan team-kultúra kialakításához, melyben a többiek bízhatnak benne és támaszkodhatnak rá.

Az **egyes emberek társas, érzelmi és identitással kapcsolatos igényeinek támogatásával kapcsolatos** sztenderd (*Support the social, emotional and identity needs of individuals HSC332*) szintén a szakmai viselkedés egy aspektusát fejt ki, mely valamennyi kliens-csoporttal végzett munka során érvényes. Megvalósulásához a következő kompetenciák szükségesek:

- Segítsünk felismerni az egyes emberek társas, érzelmi és identitással kapcsolatos igényeit
- Segítsük az egyes ember önbecsülésének kialakítását és fenntartását, valamint pozitív önértékelését
- Segítsük az egyes embereket abban, hogy változzanak társas, érzelmi, és fejlődéssel kapcsolatos igényeik.

E feltételek teljesülése érdekében meg kell ismerni az egyes ember társas, érzelmi és fejlődési igényeit, együttműködve vele, más segítőkkel, illetve segítő intézményekkel; és rövid, közepes, vagy hosszú távú tervet kialakítani az említett szükségletek kielégítésével kapcsolatosan.

E munka során olyan módon kommunikálunk az egyes emberrel, ami számára a legmegfelelőbb: ha mindketten több, azonos nyelvet beszélünk, akkor az általa választott

nyelvet használjuk, szimbólumokat, képeket, más segédeszközöket használhatunk, írhatunk, bármilyen verbális vagy nem-verbális kommunikációs eszközt használhatunk, a kommunikációhoz segítő személyt, vagy segédeszközöket vehetünk igénybe.

Kulcsfontosságú személyek ebben a helyzetben a családtagok, barátok, gondozók, illetve azok, akik az illetővel segítő kapcsolatban vannak.

E sztenderd alkalmazása során a következő **tudás-elemeket kell felhasználnunk**, illetve a következő **összefüggéseket kell megértenünk**: az ide vonatkozó jogi és etikai szabályok, munkánk természete, az intézményben betöltött szerepünk, az ezzel kapcsolatos felelősségünk (például feladatunk-e más munkatárs támogatása), kikkel, hogyan kell együttműködnünk, és milyen fokú autonómiával rendelkezünk munkánk végzése során.

Értékek. A munkánkat szabályozó értékek a megfelelő szolgáltatási szabályzatokban, valamint a szociális és egészségügyi szolgálatokkal kapcsolatos etikai elvárásokban fogalmazódnak meg, melyek az Egyesült Királyság minden országában azonosak. Ezek a következő sztenderdekkel állnak szoros összefüggésben... (Itt a megfelelő sztenderdek felsorolása következik.)

Kulcsfogalmak és a legfontosabb koncepciók. A foglalkozási sztenderdek leírásában gyakran találkozunk ismerős szavakkal és kifejezésekkel, melyeket azonban a sztenderd részletes kifejtése során egy bizonyos értelemben használunk. A következőkben erre hozunk példákat.

Aktív támogatás: Olyan támogatás, mely az egyes embert ösztönzi arra, hogy a lehető legtöbbet tegye annak érdekében, hogy önállóságát fenntartsa, fizikai képességeit megőrizze. Fogyatékosággal élő embereknél azt jelenti, hogy maximálisan használják azokat a lehetőségeket, melyeket állapotuk megenged.

Egyes emberek: Azok a személyek, akik az adott szociális vagy egészségügyi szolgáltatást igénybe veszik. Ha valaki képviselője, vagy tolmács segítségével fejezi ki kívánságait, érzéseit, szempontjait, akkor a sztenderd értelmezése során a képviselőt, illetve a tolmácsot is beleértjük az egyes ember fogalmába.

Kulcsszereplők: Azok az emberek, akiknek kulcsfontosságú szerepük van az egyes ember egészségügyi és szociális jól-léte szempontjából. Ők azok, akik az egyes ember életében a változást jelentik egészsége és szociális jól-léte tárváltozást érhetnek el az egyes ember egészségügyi és szociális jól-létében.

Mások: Azok az intézményen belüli vagy azon kívüli emberek, akikre szükség van ahhoz, hogy a szociális szakember el tudja végezni a munkáját.

Jogok: Az egyes embernek joga van ahhoz, hogy tiszteletben tartsák, diszkriminációtól mentesen, egyenlőként bánjanak vele, egyéniségét vegyék figyelembe, tartsák tiszteletben a magánéletét, védjék meg a veszélyektől és a sérülésektől, úgy segítsék, ahogy ő ezt szeretné, hozzáférjen a rá vonatkozó információkhoz, a neki megfelelő módon (nyelven, eszközökkel) kommunikáljanak vele.

Az egyes emberekkel végzett munka során segítsünk nekik meghatározni társas, érzelmi, és identitásukkal kapcsolatos szükségleteiket. Beszéljünk velük életük pozitív és negatív aspektusairól, azokról a társadalmi és történelmi összefüggésekről, melyeket

fontosnak tartanak életük szempontjából, érdeklődésükről, szakértelmükről és identitásukat meghatározó tapasztalataikról. Támogassuk az egyén identitása szempontjából fontos emberekkel való kapcsolatot, segítsünk meghatározni, hogy milyen támogatásra van szüksége ahhoz, hogy saját magáról pozitív képet alakíthasson ki.

Ehhez segítsük meghatározni azokat a tényezőket, melyre önértékelése épül, és melyeken változtatni kell ahhoz, hogy pozitív önértékeléssel rendelkezessen. Segítsük az egyes embert abban, hogy észrevegye azokat a körülményeket és feltételeket, melyek szerepet játszanak önértékelése kialakításában, segítsük megtalálni ezek kedvező oldalát, kedvezően viszonyulni adottságaihoz, képességeihez és tapasztalataihoz. Használjuk fel a mindennapi helyzetek során adódó lehetőségeket arra, hogy feltárjuk, az egyes ember hogyan alakítja ki és tartja fenn identitását. Amennyiben azt tapasztaljuk, hogy az általunk segített ember szélsőségesen alacsony önértékeléssel, illetve rendkívül negatív önképpel rendelkezik, kérjünk segítséget a további munkához. Segítsünk az egyes embernek megtalálni azt a támogatási formát, mely hozzájárulhat kedvezőbb önképe, önértékelése kialakításához.

Családsegítés

A sztenderdekről szóló 2000-es törvény (*Care Standards Act 2000*) megjelenése, illetve ennek az egyes szakterületekre való alkalmazása előtt a helyi önkormányzatok feladata volt eldönteni, hogy egy-egy szolgáltató megfelelő minőségű szolgáltatásokat nyújt-e, megfelelő feltételekkel rendelkezik-e ehhez, így a helyi hatóságok feladata volt a működési engedélyek kiadása, illetve a minőség folyamatos ellenőrzése. A sztenderdek kidolgozásának feladata a törvény megjelenésével centralizálódott, a törvényben foglaltak Anglia és Wales minden szolgáltatójára érvényesek. A központilag kialakított sztenderdek ellenőrzése azonban továbbra is a helyi önkormányzatok, vagy az általuk ezzel a feladattal megbízott szervezet feladata.

A családsegítés kategóriája csak részben alkalmazható a nagy-britanniai gyakorlatra, mivel ott a szolgáltatások más logikával épülnek fel, amint azt a későbbiekben láthatjuk majd. A következőkben két olyan sztenderdet, illetve sztenderd-rendszert mutatok be, melyek felnőtt korúaknak szóló szolgáltatásokat szabályoznak.

A felnőttek elhelyezését szabályozó minimum sztenderdek (*National Minimum Standards for Adult Placement Schemes*) a következő feltételek teljesülését írják elő:

A felnőttekről gondoskodó munkatárs (*adult placement carer*) egyszerre legfeljebb három felnőtt személlyel foglalkozhat, ez

- történhet a gondozó lakásán
- ugyanitt más segítők is részt vehetnek a gondozásban
- lehet elhelyezéssel nem járó napi gondozás, a segítséget igénybe vevő személy továbbra is otthonában él
- átmeneti gondozás, a szokásos gondoskodó személyek távollétének idején

- a közösségben való megjelenést segítő tevékenység, mely hasonló ahhoz, mintha egy rokon kísérné el a segítséget igénylő személyt.

A fent leírt feladatot olyan személy töltheti be, aki ehhez megfelelő kompetenciával és tapasztalatokkal rendelkezik. E feltételek teljesüléséről egy független, de a helyi önkormányzat által kinevezett személyekből álló bizottság dönt. A gondoskodás módját szerződésben rögzítik, melynek kidolgozásában mindhárom fél (a szolgáltatást nyújtó és igénybevevő, valamint az előbb említett bizottság egy tagja) részt vesz.

A felnőttekről való gondoskodás célja, hogy a gondozott személy a közösségben szokásos módon, lehetőleg önállóan, vagy ha ez nem lehetséges, akkor a gondozó családjában élhessen, és gyakorolhassa állampolgári jogait.

Az 1. sz. szándék azt a követelményt fogalmazza meg, hogy a gondozó segítse hozzá a gondozott személyt ahhoz, hogy a közösségben szokásos életet élhessen, jól-létéhez, biztonságához járuljon hozzá a gondozóval eltöltött idő, a gondozott kifejezhesse véleményét, döntéseket hozhasson, lehetősége legyen értelmesen eltölteni az idejét, kielégíthesse kulturális és vallásos szükségleteit. Amennyiben a gondoskodó személynél lakik, részt vesz a gondozó családi életében, olyan módon kap segítséget, mely kényelmes, elfogadható és biztonságos számára. Abban az esetben, ha ez nem így történik, lehetősége van panaszt tenni.

A megfelelő gondozó kiválasztása a gondozott személy szükségleteinek átfogó felmérésén alapul, melynek során figyelembe kell venni a gondozott személyes igényeit is.

A 2. sz. szándék előírja, hogy ezt a szükségletfelmérést csak megfelelően képzett személy végezheti, aki megfelelően tud kommunikálni a gondozottal, vagy szükség esetén utóbbi képviselőjével (hozzátartozóval, tolmáccsal, stb.) A sz. szándék szabályozza, hogy idős, rokkant, mentális problémákkal élő, illetve értelmi sérült emberek esetében milyen nyomtatványokat kell használni. A kitöltött űrlapok egyik példányát a szolgáltatást igénybe vevő kapja meg.

A 3. sz. szándék előírja, hogy e felmérő, bemutatkozó szakasz eredményeképpen olyan gondoskodási formát alakítsanak ki, melyben a gondozó nyújtani tudja a gondozott számára szükséges szolgáltatásokat. Ehhez mindkét félnek rendelkeznie kell a döntéshoz szükséges információkkal. Ha a gondozott a gondozó otthonában kerül elhelyezésre, akkor egy fél napos próbaidőt javasolnak, mely lehetőleg egy éjszakai ott alvást is magában foglal. Ekkor a gondozott láthatja leendő környezetét, és találkozhat a gondozó családtagjaival is.

Ez az elhelyezési forma biztosítja, hogy a gondozott továbbra is a közösségben élhessen, családban lehessen, ahol megkapja a szükséges támogatást és védelmet. Az elhelyezés, illetve a szolgáltatás részleteit szerződésben szabályozzák, ezzel foglalkozik a 3. sz. szándék. A megállapodás része az is, miként fogják ellenőrizni a szerződésbe foglaltak teljesülését, valamint a gondozó munkáját.

A 4. sz. szándék szerint a gondozónak értenie kell a gondozott ellátásával kapcsolatos feladatait, és ezeket rugalmasan, a gondozott méltóságát tiszteletben tartva kell elvégeznie, amiben lehet, elfogadva a gondozott kéréseit. A gondozás során a gondozott lehetőleg maga intézze a pénzügyeit, gondoskodjon a szükséges egészségügyi szolgáltatások igénybevételeéről, ahogy ezt a megállapodásban rögzítették.

Minden gondozottal írásbeli megállapodást kötnek, ezt szabályozza az 5. sz. szándék. Ebben rögzítik a feltételeket, tisztázzák a jogokat és kötelezettségeket minden érintett fél számára.

A 6. sztemderd szabályozza a megállapodásban leírtak teljesülésének rendszeres felülvizsgálatát, illetve a szükséges módosításokat. Ez maximum három havonta történő látogatást, a megállapodás évenkénti felülvizsgálatát jelenti, mely hamarabb is megtörténhet, amennyiben valamilyen előre nem látható változás következik be. Évente egyszer külső helyszínen, a gondozó jelenléte nélkül is meg kell hallgatni a gondozottat. Ha probléma merülne fel, akkor előre be nem jelentett látogatásra is sor kerülhet. Ezekről a megbeszélésekről minden esetben feljegyzést készítenek.

A 7. sztemderd foglalkozik azzal a segítséggel, amit a gondozónak kell kapnia munkája elvégzéséhez. A rendszeres tanácsadáson kívül a gondozó külön segítséget igényelhet bizonyos helyzetekben más gondozóktól (peer-support), illetve hosszú távú elhelyezés esetén biztosítani kell, hogy rendszeresen kapcsolódhasson a folyamatból, szabadságot vehessen ki. Évente minimum egyszer egyéni beszélgetést folytatnak minden gondozóval.

A 8. sztemderd a gondozók kiválasztásával és képzésével foglalkozik. A képzés a gondozó egyéni szükségleteihez alkalmazkodik. Folyamatosan figyelemmel kísérik, hogy rendelkezik-e azokkal a kompetenciákkal, melyek munkája elvégzéséhez szükségesek.

A 9. sztemderd a hatékonysággal, a pénzügyi átláthatósággal, és az elszámoltathatósággal foglalkozik, ezt részletesen szabályozzák különféle nyomtatványok használatával.

A 10 sztemderd a gondozott személy biztonságát hivatott biztosítani, hogy ne érhesse fizikai, lelki sérülés, ne érje anyagi hátrány, ne kelljen elszenvednie szexuális zaklatást, előítéletes viselkedést, elhanyagolást. A titoktartást megállapodásban szabályozzák, valamint azt is, hogyan kell megakadályozni, hogy a gondozott személy tegyen kárt magában, vagy másokban. Szintén a megállapodásban szabályozzák a panasztétel módját is.

A sztemderdek következő csoportja azoknak a szolgáltatásoknak a minimum-feltételeit határozza meg, amit például **idős, vagy rokkant, sérült, mentális betegséggel élő embereknek, gyerekes családoknak nyújtanak otthoni környezetükben** annak érdekében, hogy minél tovább független életet élhessenek saját lakóhelyükön, elkerülhető legyen a hosszú kórházi tartózkodás, vagy a bentlakásos intézményben való elhelyezés (*Domiciliary Care. National Minimum Standards. Regulations*)

Minden szervezetben, a mely ilyen házi segítségnyújtással foglalkozik, lennie kell egy regisztrált szakembernek, aki a szolgáltatás egészéért felelős. A házi gondozás keretében alapvetően a következő segítségnyújtási formákat alkalmazzák:

- a testi folyamatokkal (evés, tisztálkodás, wc-használat) kapcsolatos segítség
- az ehhez kapcsolódó, szintén testi érintéssel járó folyamatokban való segítségnyújtás, például kádból kilépésnél, öltözködésnél
- fizikai érintéssel nem járó segítségnyújtási formák, például a fent említett folyamatok irányítása, felügyelete
- érzelmi támogatás, tanácsadás

A házi gondozásra vonatkozó sztemderdek a következőképpen csoportosíthatók:

- az elláttal kapcsolatos sztemderdek
- személyes gondoskodás
- védelem
- személyzeti és vezetési kérdések
- szervezeti, szervezési kérdések.

A sztemderdek itt is elvárásokhoz, elvált kimenetekhez (*outcomes*) kapcsolódnak, ezek megvalósítását írják le lépésről lépésre.

Az elláttal kapcsolatos elvárások közül a legelső, hogy a potenciális, illetve a tényleges gondozottak tudjanak arról, hogy milyen házi gondozási szolgáltatások vannak, így informált döntést tudjanak hozni, hogy igénybe veszik-e a szolgáltatást, vagy sem. A leendő gondozottal, illetve családtagjaival együtt fel kell mérni a felmerülő szükségleteket, mielőtt a házi gondozás lehetőségét felajánlanák. A szolgáltatást igénybe vevőkkel, családtagjaikkal, illetve az őket képviselő személyekkel tudatni kell, hogy a szolgálat személyzete felkészült, képes a megfelelő szolgáltatást nyújtani, valamint azt is, hogy a velük kapcsolatos információkat a szolgálat munkatársai bizalmasan kezelik. Minden gondozottal egyéni írásbeli megállapodást kötnek. A szolgáltatás rugalmas, folyamatos és megbízható gondoskodást nyújt. Minden gondozott szükségleteit, kívánságait, preferenciáit az egyéni gondozási tervben rögzítik. A szolgáltatásokat úgy kell nyújtani, hogy a gondozottak azt érezhessék, hogy személyüket tiszteletben tartják, méltóságukat megőrizhetik. A gondozottak segítséget kapnak abban, hogy döntéseket hozzanak, irányítsák saját életüket, és amennyire csak lehetséges, önálló életet éljenek. Ugyanígy segítik, hogy az egészségükkel kapcsolatos döntéseket hozzanak, illetve otthon maradhassanak akkor is, ha az egészségükkel kapcsolatos teendőket nem tudják önmaguk ellátni, segítségre van szükségük ebben. A szolgáltatásokat a gondozott egészsége, jóléte, biztonsága érdekében nyújtják, minimalizálják a balesetek, sérülések veszélyét. A szolgáltatás nyújtása során a gondozó ügyel a gondozott pénzére, értékeire, védi a sérüléstől, valamint attól, hogy sérülést okozzon saját magának, vagy elhanyagolja magát. A gondozott biztonságban érezheti magát otthonában a gondozás során. A gondozott egészsége, jogainak érvényesülése érdekében a szolgáltatás során végzett főbb tevékenységekről, illetve eseményekről feljegyzéseket készítenek. Az intézmény személyzeti politikája a gondozottak jól-létét, egészségét és biztonságát szolgálja. Az egyes munkatársak szerepe és felelőssége tisztázott, és a gondozottak érdekét szolgálja. A gondozottak tudják, hogy a gondozók felkészültek arra, hogy szükségleteik kielégítésében segítséget nyújtsanak. A gondozóknak nyújtott szupervízió, tevékenységük értékelése a gondozottak javát szolgálja. A szolgáltatásokat jól szervezetten, folyamatosan és tervszerűen nyújtják. Az intézmény filozófiája, eljárásai a gondozottak érdekét, jogainak érvényesülését, egészségét szolgálják, és ezt folyamatosan figyelemmel kísérik.

A következőkben bemutatom, hogy egy elvált miként bontanak le sztemderdekre. Az elvált a fent említettek egyike: „A gondozott biztonságban érezheti magát otthonában a gondozás során”.

Ennek érdekében a gondozott lakásába való bejutást protokoll szabályozza, mely kitér a következőkre:

- a gondozó kopog/csönget, mielőtt belép a lakásba
- a megállapodásban leírják, van-e a gondozónak a lakáshoz kulcsa
- a gondozó biztonságos helyen tartja a nála lévő kulcsot
- nem mondja el illetéktelennek a belépéshez szükséges kódot
- hogyan lehet bejutni más módon a lakásba
- mi történjen, ha a kulcs elveszett, vagy ellopták
- mi történjen, ha a gondozó nem tud bejutni a lakásba
- az ajtók és ablakok zárásával kapcsolatos megállapodások
- mi történjék, ha a gondozottat baleset érte
- illetve más vészhelyzet merült fel.

Minden gondozónak fényképes azonosító kártyával kell rendelkeznie, melyen jól olvashatóan látható a gondozó, és a szervezet neve, a szervezet elérhetősége, a kártya kibocsátásának és lejáratának ideje, mely nem lehet több a kibocsátástól számított 36 hónapnál. A kártyát úgy kell kiállítani, hogy látássérültek is el tudják olvasni, nedvességtől védve legyen, maximum 36 hónaponként meg kell újítani, és vissza kell adni a szervezetnek, amennyiben a gondozó nem dolgozik már ott.

Időseknek nyújtott szolgáltatások

A következőkben az **időseknek fenntartott ápolási otthonok** országos minimumfeltételeinek meghatározását mutatom be (*Care Homes for Older People. National Minimum Standards*).

A sztxenderdek más, hasonló intézmények szabályozáshoz hasonlóan tematikus csoportokba rendezve jelennek meg. Az első csoportba tartozó sztxenderdek az otthon kiválasztására vonatkoznak. Az elvárt kimenetek felől megközelítve ez a következőket jelenti: az ápolási otthonba felvételre váró idős embereknek információkkal kell rendelkezniük az adott intézménnyel kapcsolatban, hogy informált döntést hozhassanak, szeretnének-e beköltözni vagy sem. Minden lakóval írásbeli megállapodást kötnek, melyben rögzítik a feltételeket, szolgáltatásokat, és a hozzájuk kapcsolódó határidőket. A beköltözést megelőzően felméri a leendő lakó szükségleteit és döntést hoznak, hogy ezek valóban kielégíthetők-e az adott intézményben. Csak akkor kerülhet felvételre az idős ember, ha szükségletei kielégíthetők az adott intézményben. Erről őt és hozzátartozóit tájékoztatni kell. A leendő lakó látogatást tehet az intézménybe rokonaival, vagy a róla gondoskodó személyekkel együtt, hogy megismerkedjen a feltételekkel, a lehetőségekkel, és eldönthesse, megfelel-e számára az adott intézmény. Azokat a lakókat, akik átmenetileg, rövid időre költöznek be, segítik abban, hogy minél hamarabb hazatérhessenek otthonukba.

A sztenderdek második csoportja az egészséggel, a testi gondozással foglalkozik. Minden lakó egészségügyi, személyes és szociális gondozási szükségletét egyéni ápolási tervben rögzítik. Lehetőség szerint a lakók döntenek el, milyen segítségre van szükségük. Lehetőleg maguk gondoskodnak gyógyszereik beviteléről, de az otthon részletes szabályokkal rendelkezik azzal kapcsolatban, hogyan segíti az idős embert, amennyiben már nem tudja önállóan megoldani gyógyszereinek bevitelét. A lakók jogait, méltóságát és magánéletéhez való jogát tiszteletben tartják. A lakókat biztosítják arról, hogy a haláluk előtti időszakban megértéssel és respekttal fogadják az otthon dolgozóit ápolni őket, és megértően viszonyulnak családtagjaikhoz is.

A sztenderdek harmadik csoportja az otthonban töltött időszak mindennapi életére, szabadidős foglalkozásaira vonatkozik. Az elvárások szerint a lakóknak azt kell tapasztalniuk, hogy az intézményben töltött életük megfelel az elvárásaiknak, kielégíti szociális, kulturális és vallási igényeiket. A lakók, amennyiben kívánják, kapcsolatot tarthatnak családtagjaikkal, rokonaikkal, barátaikkal, illetve a helyi közösség tagjaival. Segítséget kapnak abban, hogy döntéseket hozhassanak, és irányíthassák az életüket. A lakók egészséges és megfelelő ételt kapnak, kellemes környezetben, a nekik megfelelő időben.

A sztenderdek negyedik csoportja a panaszokkal foglalkozik. Minden lakónak tudnia kell, hogy az otthon dolgozóinak panaszát meghallgatják, komolyan veszik, és megteszik a szükséges lépéseket. A lakók jogait tiszteletben tartják, megvédik őket a bántalmazástól.

A sztenderdek ötödik csoportja a környezetre vonatkozik. Az otthon biztonságos, kényelmes, rendesen karbantartják. Biztosítják, hogy a lakók használni tudják az otthonhoz tartozó beltéri és kültéri létesítményeket. Mellékhelyiségek és fürdőszobák megfelelő mennyiségben és felszereléssel állnak a lakók rendelkezésére; lehetőség szerint maximálisan biztosítják önállóságukat. A szobák megfelelnek a lakók igényeinek. Lakószobájuk biztonságos, kényelmes, saját tárgyaik ott lehetnek körülöttük. Az otthon tiszta, higiénikus, és kellemes környezetet jelent.

A sztenderdek hatodik csoportja a személyzettel kapcsolatos. A lakókkal különféle képzettségű szakemberekből álló stáb foglalkozik, biztos kezekben vannak folyamatosan, erről az otthon személyzeti politikája gondoskodik. A munkatársak képzettek, és kompetensen végzik feladataikat.

A sztenderdek hetedik csoportja a vezetésre vonatkozik. Az otthon vezetője olyan személy, aki képes a ház irányítására, megfelelően ellátja feladatait, és jó viszonyt tud kialakítani a lakókkal valamint a személyzettel. Az otthon vezetése, menedzselése, és ethosza, az otthon gazdálkodása, elszámolási rendje a lakók javát szolgálja, a lakók anyagi érdekeit védi. A személyzet megfelelő szupervízióban részesül. A feljegyzések készítése során a lakók érdekeit tartják szem előtt. Az otthon feladata a lakók egészségének, biztonságának és jólétének előmozdítása.

Nézzük meg, hogy egy kimeneti követelményt hogyan fordítanak le sztenderdekre! A követelmények harmadik csoportjában szerepelt a következő követelmény: (a lakók) „Segítséget kapnak abban, hogy döntéseket hozhassanak, és irányíthassák az életüket.” Ehhez a következő sztenderdeknek kell érvényesülniük:

- Az otthont regisztrált szakember vezeti, aki olyan módon vezeti az intézményt, hogy a lakók döntései, autonómiája maximálisan érvényesülhessen.
- A lakók maguk kezelik pénzügyeiket, ameddig csak kívánják, illetve ameddig képesek erre.
- A lakókat és hozzátartozóikat tájékoztatják arról, hogy érdekeik érvényesítéséhez hol kaphatnak külső segítséget.
- A lakók magukkal hozhatják személyes tárgyaikat, a beköltözést megelőzően kötött megállapodás szerint.
- A lakók az 1989-es Adatvédelmi törvénnyel összhangban hozzáférhetnek a róluk készült feljegyzésekhez.

A **18-65 éves korú felnőtteket ellátó gondozóházak** ugyan nem elsősorban időseket ellátó intézmények, de működésüknek sok olyan aspektusa van, ami miatt a magyarországi gyakorlat szerint az idősellátás körébe tartozó intézménynek tekinthetnénk őket. A működésükre vonatkozó országos sztenderdek (*Care Home for Adults 18-65. National Minimum Standards*) bemutatása ezért fontos lehet. A sztenderdek itt a következő csoportosításban jelennek meg:

- A gondozóház kiválasztása
- Egyéni igények és választások
- Életmód
- A testi higiéniaiával, illetve az egészséggel kapcsolatos segítség
- Aggodalmak, panaszok, védelem
- Környezet
- Személyzet
- A gondozóház vezetése és menedzsmentje

Mindegyik sztenderd előtt egy olyan állítás fogalmazódik meg, mely a potenciális igénybevevő szempontjából fogalmazza meg a szolgáltatással kapcsolatos elvárásokat. Ezek a következők:

Az otthon kiválasztásának folyamatában az első lépés a megfelelő információk nyújtása, melyet a szükségletek felmérése követ, majd annak a mérlegelése, vajon az adott gondozóház képes-e kielégíteni ezeket a szükségleteket. Amennyiben igen, akkor a jövőbeli lakó látogatást tesz az intézménybe, megismerkedik leendő lakókörnyezetével, társaival, segítőivel. Ez után kerül sor a szerződéskötésre. Minden lakó esetében egy gondozási terv készül: a leendő lakóval együtt hozzák meg a szükséges döntéseket arra vonatkozóan, milyen szolgáltatásra van szüksége. A lakók a beköltözés után is részt vesznek a saját magukra, környezetükre, a szolgáltatásokra vonatkozó döntések meghozatalában. A munkatársak támogatják a lakókat bizonyos ésszerű kockázatok felvállalásában, mivel ezek

részei a mindennapi életnek. A lakók biztosak lehetnek abban, hogy a velük kapcsolatos információkat a gondozóház alkalmazottai bizalmasan kezelik. A gondozóház lehetőséget biztosít a személyes fejlődésre, a lakók részt vehetnek a koruknak, állapotuknak megfelelő kulturális és szabadidős tevékenységekben, tagjai a helyi lakóközösségnek, személyes, családi és partnerkapcsolatokkal rendelkeznek. A mindennapi tevékenységek során a lakók jogait és kötelességeit figyelembe veszik. A gondozóház biztosítja a számukra az egészséges táplálkozást, és ehhez a megfelelő körülményeket. A testi higiéniával kapcsolatos segítséget a lakók igényeihez alkalmazkodva kell nyújtani, gondoskodni kell a lakók fizikai és érzelmi szükségleteinek kielégítéséről. A ház a lakók rendelkezésére bocsátja azokat az eszközöket, felszereléseket, mellyel minél önállóbban élhetik életüket. A lakók maguk gondoskodhatnak gyógyszereik bevételéről, amennyiben ezt állapotuk megengedi, de a gondozóház eljárásrendjének megfelelően segítséget is kaphatnak ebben. Az időskorral, betegséggel, halállal kapcsolatos kérdéseket a gondozóház munkatársai a lakó kívánságait tiszteletben tartva kezelik. Fontos, hogy a lakók azt érezhessék, hogy szempontjaikat figyelembe veszik, és ez megjelenik a mindennapi gyakorlatban is. A lakókat védeni kell a sérülésektől (akár a saját maguknak okozottaktól is), az elhanyagolástól. A gondozóházak otthon-szerű, kényelmes és biztonságos környezetet biztosítanak lakóiknak, szobájuk megfelel igényeiknek és életmódjuknak, és lehetőséget biztosít az önállóságra. A wc és a fürdőszoba lehetővé teszi a testi funkciók intim kezelését, kialakítása megfelel a lakó szükségleteinek. A szobákhoz közös terek kapcsolódnak. A gondozóház tiszta és higiénikus környezetet biztosít. A dolgozók szakmai szerepe és felelősségük világosan átlátható. A lakók érdekeit szolgálja a gondozóház szakképzett és kompetens személyzete, akik hatékony teamként dolgoznak együtt a lakók érdekében. A gondozóház személyzeti politikája a lakók érdekeit, védelmét szolgálja, szükségleteik kielégítésében képzett munkatársaktól kapnak segítséget, akik munkájuk végzéséhez támogatást kapnak és szupervízióban részesülnek. A gondozóház ethosza, vezetése, a szolgáltatások szervezett működése, az iratok bizalmas kezelése a lakók érdekét szolgálja. A szolgáltatások minőségét rendszeresen ellenőrzik, ebben figyelembe veszik a lakók véleményét is. A ház működési szabályai a lakók érdekeit, egészségét, biztonságát és jólétét védik. A gondozóházat hatékony menedzsment irányítja

Terjedelmi okok miatt lehetetlen mindegyik elvárás esetében bemutatni, milyen sztenderdek biztosítják az adott norma érvényesülését, így egyetlen példán mutatom be az operacionalizálás folyamatát. Nézzük meg ezt egyetlen elvárás esetében! A fent már említett elvárás így hangzik: „Az időskorral, betegséggel, halállal kapcsolatos kérdéseket a gondozóház munkatársai a lakó kívánságait tiszteletben tartva kezelik.” Ennek érdekében a következő sztenderdeknek kell érvényesülniük az intézményben (21. sztenderd):

- A lakónak és családtagjainak tudniuk kell, hogy a lakó idős korában, illetve amennyiben ápolásra szorul, a gondozóházban maradhat-e vagy sem. Ezt a tényt a beköltözés előtt kötött megállapodásban is rögzíteni kell.
- Figyelembe kell venni a lakó terminális ellátásával és halálával kapcsolatos kívánságait, és eszerint biztosítani a szolgáltatásokat, ideértve a haldoklással, halállal kapcsolatos vallási és kulturális szokásokat is.
- Amennyiben a lakó beleegyezik, a családtagokat és rokonokat is be kell vonni az idős korral, gyógyíthatatlan betegséggel, halállal kapcsolatos beszélgetésekbe.

- Amennyiben a lakó igényli, palliatív ellátás, gyakorlati segítség és gyásszal kapcsolatos tanácsadás áll a rendelkezésre, melyet képzett szakember, vagy erre szakosodott szolgáltatás munkatárs biztosít.
- A lakó, ha úgy kívánja, saját szobájában kaphat kezelést, illetve ott halhat meg, kivéve, ha valamilyen egészségügyi szempont ezt felülrja.
- A lakó romló állapota, vagy demenciája esetén aktuális szükségleteit rendszeresen át kell tekinteni, és a szolgáltatásokat úgy alakítani, hogy a lehető leginkább élhessen önrendelkezési jogával.
- A gondozóház többi lakóját is segíteni kell társuk betegsége illetve halála esetén.

Gyermekevédelem

A gyermekevédelem területéről egy olyan példát mutatok be, melyben a szociális területet felügyelő hatóság (*Social Services Inspectorate Practice Guidelines on: Responding to Unauthorised Absences*) **irányelvben szabályozza, mit tegyenek a bentlakásos gyermekevédelmi intézmények munkatársai, ha egy náluk elhelyezett gyerek engedély nélkül távol marad.** A bentlakásos intézmények többsége írásban rögzített irányelvekkel és protokollal rendelkezik erre az esetre, mely szabályozza azt is, mikor kell a rendőrséget értesíteni. Ezek a szabályok meglehetősen határozottan előírják a teendőket arra az esetre, ha egyértelmű, hogy a gyerek veszélyben van. Az itt bemutatott irányelv különbséget tesz az ilyen helyzet, és az olyan között, amikor feltehetőleg nincs veszély. Engedély nélküli távollétnek tekintik, ha egy gyerek úgy megy el az intézményből, hogy nem szól az intézmény valamelyik munkatársának, illetve nem mondja meg, hova megy, vagy nem jön vissza a megbeszélrt időre, de a munkatársak tudják, hogy ilyenkor általában hol van, és mit csinál. Távollétét akkor kell veszélyes helyzetnek tekinteni, ha sérülékenysége, korábbi viselkedésmintái miatt távolléte nem biztonságos. Az első fontos lépés, hogy különbséget tegyünk a kétféle távollét között. Az engedély nélküli távollét nem jelent veszélyt önmagában. Ezt úgy tekinthetjük, hogy a gyerek próbálgatja a határokat. A következő szempontokat kell figyelembe venni ahhoz, hogy a munkatársak eldönthessék, veszélyben van-e a gyerek:

- a gyerek kora, fejlettsége, körülményei,
- a nevelési tervben szereplő, ezzel kapcsolatos megállapodások
- előfordult-e korábban hasonló eset
- mennyi ideje van távol engedély nélkül a gyerek
- valószínű-e, hogy ilyenkor alkoholt vagy drogot fogyaszt
- fennáll-e a veszélye, hogy kárt tesz magában
- van-e a gyereknek valamilyen speciális szükséglete

- tudják-e, hogy a gyerek megy valahova, vagy kimenekül egy bizonyos helyzetből
- mit tudnak a munkatársak a gyerek társaságáról
- ismeri-e a gyerek a környéket
- veszélyt jelent-e a gyerek a környezetére
- a gyerek ki van-e téve felnőtt támadásának, keresi-e őt valaki, aki veszélyt jelent rá
- milyen egészségi állapotban van a gyerek.

A fentiek mérlegelése alapján lehet megfelelő szakmai döntést hozni a távollét kérdésében. Az intézmények nagy részében vannak előírások arra nézve, hogyan fogadják a visszatérő gyermeket, de nem mindenütt vannak ilyen alapelvek.

A gyermeknek

- vissza kell tudni jönni az intézménybe, függetlenül attól, milyen késő van
- ha szükséges, érte kell menni
- enni és inni kell kapnia
- lehetőséget kell biztosítani, hogy elmondhassa, hol volt és mi történt vele
- a távollét időtartamától és az őt ért veszélytől függően fel kell ajánlani, hogy orvoshoz viszik
- figyelni kell, hogy nincs-e rosszul, nem látszik-e, hogy beteg.

A szülőket amilyen gyorsan csak lehet, értesíteni kell a gyerek visszatéréséről. Jó, ha a szociális munkás is a lehető leghamarabb találkozik a gyerekkel. Fontos tudni, hogy a gyerek kinn akart lenni valahol, vagy kimenekült valami elől az intézményből.

Az intézményvezető felelőssége figyelemmel kísérni, milyen gyakran fordulnak elő engedély nélküli távollétek. Időnként felül kell vizsgálni azt az eljárást, amit ilyen esetben alkalmaznak, hogy megállapítsák, hogy ez mennyiben szolgálja a gyerekek érdekét és biztonságát.

A gyermekvédelem területén hasonló irányelvekkel szabályozzák többek között azt, hogy mit kell tenni panasz esetén, hogyan készítsék fel a gyereket az intézmény elhagyására, illetve milyen segítséget kaphat még a gyerek ezután, hogyan kell a gyerekekkel konzultációt folytatni, különösen, ha a gyerek valamilyen sajátos szükséglettel él, hogyan férhetnek hozzá a gyerekek a velük kapcsolatos információkhoz. A bentlakásos intézmények működését, a nevelőszülői elhelyezést, a szükségletek felmérését ezen a területen is országos sztenderdek szabályozzák.

A következőkben a **nevelőszülőknél történő elhelyezésre** vonatkozó szabályozást mutatom be részletesebben (National Standards for Foster Care). Nagy Britanniában a vér

szerinti családból kiemelt gyerekek döntő többsége nevelőszülőnél él, akik lehetnek a kiterjedt rokonság tagjai is.

A sztenderdek első csoportja a gyerekekkel foglalkozik:

1. A gyerekeknek és fiatal felnőtteknek a nevelőszülőknél történő elhelyezés lehetőségét biztosít arra, hogy pozitív identitást alakítsanak ki.
2. A nevelőszülőknél élő gyerekeket és fiatal felnőtteket ösztönözni kell arra, hogy kapcsolatban maradjanak családjaikkal, barátaikkal.
3. A nevelőszülőknél élő gyerekeket és fiatal felnőtteket tiszteletben kell tartani, koruknak megfelelő információkat kell biztosítani ahhoz, hogy döntéseket hozhassanak, kifejezhessék szempontjaikat, panaszt tehessenek, és meg kell hallgatni véleményüket elhelyezésükkal, a róluk való gondoskodással kapcsolatban.
4. A gyerekeknek és fiataloknak olyan nevelőszülői elhelyezést kell biztosítani, mely figyelembe veszi korukat, fejlettségüket, egyéni igényeiket, esetleges betegségüket vagy fogyatékosságukat, nemüket, családi hátterüket, etnikai hovatartozásukat, vallásukat és nemi identitásukat.
5. Minden nevelőszülőknél élő gyerekhez és fiatal felnőtthez tartozik egy szociális munkás.
6. A gyerekek szükségleteit még a nevelőszülőnél történő elhelyezés előtt fel kell mérni, vagy ha azonnali elhelyezésre volt szükség, akkor ezt amilyen hamar csak lehet, pótolni kell.
7. Minden nevelőszülőknél élő gyerek esetében készül gondozási nevelési terv. Ennek elkészítésében részt vesz a gyerek, és vér szerinti családja is.
8. A gyerekeket olyan nevelőszülőnél kell elhelyezni, aki képes a gyerek felmért szükségleteinek kielégítésére.
9. A nevelőszülő biztonságos, egészséges és a fejlődést elősegítő környezetet biztosít a gyerek számára.
10. A nevelőszülők megvédik a náluk elhelyezett gyerekeket a bántalmazástól és az elhanyagolástól.
11. A nevelőszülőknél élő gyerekek és fiatal felnőttek fejlődéssel kapcsolatos és egészségügyi szükségleteit felmérik, és gondoskodnak azok kielégítéséről.
12. A nevelőszülőknél élő gyerekeket és fiatal felnőtteket arra kell ösztönözni, hogy az oktatásban való részvételük során minél inkább kibontakoztassák a bennük rejlő lehetőségeket.
13. A nevelőszülőknél élő gyerekeket és fiatal felnőtteket fel kell készíteni arra, hogy önálló felnőtt életet élhessenek.

A sztenderdek második csoportja a nevelőszülőkkel kapcsolatos.

1. A nevelőszülők kiválasztása során átfogó felmérést kell végezni egészségi állapotukra, és gyereknevelési képességeikre vonatkozóan, még mielőtt gyereket helyeznének hozzájuk. Ugyanez érvényes a tágabb rokonságból származó nevelőszülőkre is.
2. A nevelőszülőket szakképzett szociális munkás felügyeli és támogatja. Az ő feladata gondoskodni arról, hogy a nevelőszülők megkapják a munkájuk végzéséhez szükséges speciális segítséget.
3. A nevelőszülők képzésben részesülnek ahhoz, hogy feladatukat megfelelően el tudják látni.
4. A nevelőszülők gyereknevelési képességeit folyamatosan figyelemmel kísérik, hogy megfelelő szolgáltatásokat nyújtsanak, illetve hogy szükség esetén lehessen náluk gyereket elhelyezni.

A sztenderdek harmadik csoportja a nevelőszülői elhelyezést végző szervezetre vonatkozik.

1. E szervezeteknek megfelelő terveik és eljárásaik vannak ahhoz, hogy nevelőszülői elhelyezést biztosíthassanak azoknak a gyerekeknek, akiknek erre szükségük van.
2. E szervezetek feladata a figyelemmel kíséreni a szolgáltatások minőségét, a nevelőszülőknél elhelyezett gyerekek életét.
3. E szervezetek gondoskodnak a nevelőszülők képzéséről és megfelelő felkészítéséről.
4. Szintén e szervezetek feladata megfelelő számú nevelőszülőt felkészíteni arra, hogy a sokféle gyerek különféle szükségleteit megfelelően ki tudják elégíteni.
5. E szervezetek feladata speciális felkészítést biztosítani azoknak a nevelőszülőknek, akikhez súlyos viselkedési zavaros gyerekeket fognak elhelyezni.
6. E szervezetek egy bizottsága dönt a hosszú távú elhelyezések ügyében, és meghatározza az eljárási szabályokat.
7. Nem állami szervezetek akkor végezhetnek nevelőszülői elhelyezést, ha az erre vonatkozó jogszabályoknak eleget tudnak tenni
8. E szervezeteknek biztosítaniuk kell, hogy a gyerek elhelyezésében érintett minden résztvevő elmondhassa a véleményét, beleértve azt is, hogy panaszt tehessen.

A következőkben bemutatom, milyen kritériumokat határoznak meg a nevelőszülőnél elhelyezett gyerekekkel kapcsolatos első sztenderddel kapcsolatban:

A nevelőszülők és a szociális munkások hozzájárulhatnak a gyerek pozitív önértékeléséhez, ha meghallgatják őt, bevonják az elhelyezésével kapcsolatos döntésekbe, tisztelettel viseltetnek vele és családjával, valamint azzal a közösséggel, amelyből a gyerek származik. Tiszteletben tartják vallását, nemi identitását, figyelembe veszik fejlettségét, egészségi állapotát, esetleges fogyatékoságát, és együttműködnek a gyerek vér szerinti családjával. A nevelőszülői elhelyezést végző szervezet törekszik arra, hogy ha van a gyerek kiterjedt rokonságában, ismeretségében megfelelő nevelő család, akkor oda helyezték a gyereket. A testvéreket lehetőleg együtt kell elhelyezni. A gyereket lehetőleg korábbi lakóhelyéhez közel kell elhelyezni, hacsak nem szólnak nyomós érvek ez ellen. A nevelőszülői elhelyezés során ösztönözni kell a vér szerinti családtagokkal, barátokkal, illetve a közösség más tagjaival való kapcsolattartást. Ha lehetséges, a gyerek járjon továbbra is a korábbi iskolájába. A nevelőszülők, szociális munkások és más szakemberek ne ítélik el a gyerek vér szerinti családját.

A gyerekek pontos, érvényes és átfogó információkkal rendelkezessenek családi hátterükkal, egyéni élettörténetükkel kapcsolatosan, és mind a nevelőszülők, mind a szociális munkások segítsék őket abban, hogy ezzel kapcsolatban ismereteket szerezzenek. A szociális munkások vezessenek olyan feljegyzéseket, melyekből ezek az információk beszerezhetők, és jegyezzék fel, ha valamilyen információt a gyerek életkorára, vagy bármi másra tekintettel nem osztottak meg a gyerekekkel. A szülőket, a kiterjedt család tagjait, és más fontos embereket is vonjanak be ezeknek az információknak az összegyűjtésébe. A nevelőszülőknek érteniük kell, hogy a gyerek múltja milyen fontos szerepet játszik identitása kialakításában, és segítsenek abban, hogy a gyerek megőrizhessen leveleket, fényképeket, és más, számára fontos, emlékeket hordozó tárgyakat. A nevelőszülők, a szociális munkások és más szakemberek segítsenek a gyerekeknek abban, hogy megértse életének fontosabb eseményeit. Hosszabb távú elhelyezés esetén ha lehetséges, a nevelőszülő szabadsága idejére mindig ugyanahhoz a helyettesítő családhoz kerüljön a gyerek. Ha a gyermek valamilyen fogyatékosággal él, akkor ezt lehetőség szerint úgy kezeljék, hogy kielégítsék sajátos igényeit, és tegyék lehetővé, hogy pozitív képet alakítson ki saját magáról.

Menedzsment

A korábban bemutatottakhoz hasonlóan nem terület-specifikus sztenderdek szabályozzák a szakmai vezetéssel (leadership), illetve a menedzsmenttel kapcsolatos elvárásokat. Az **egyenlő esélyek biztosításáról szóló** (*Promote equality of opportunity and diversity in the area of your responsibility, B11*) sztenderd, amely elsősorban felső-és középvezetők számára fogalmazódott meg, és a következő kimeneti követelmények teljesülését írja elő számukra:

- Biztosítaniuk kell, hogy ellátási területükön a tervezésben, a döntések során érvényesüljön a különbözőségek tiszteletben tartása, az esélyegyenlőség szempontja.
- A vezető, valamint beosztottjai szavai, tettei fejezzék ki a fenti értékek melletti elköteleződést.
- A vezető legyen tisztában azzal, mi az ő felelőssége az esélyegyenlőséggel kapcsolatos rendelkezések betartása terén.
- Legyen tisztában azzal, milyen különféle igényei vannak az ellátási területén élőknek, melyek vannak megfelelően kielégítve, és melyek esetében várható további szolgáltatások iránti igény.
- Biztosítsa, hogy az intézmény küldetésnyilatkozatában megfogalmazott esélyegyenlőségi elveket megfelelően kommunikálják a szolgáltatás igénybe vevői, valamint más érintettek felé.
- Gondoskodjon róla, hogy az esélyegyenlőségi szempontok megjelenjenek az általa vezetett szervezet dokumentumaiban, és szerezzon forrásokat ezek megvalósításához.
- Rendszeresen konzultáljon az ellátási területén élőkkel az esélyegyenlőséggel kapcsolatos kérdésekről.
- Kérje szakértő segítségét e szempontok érvényre juttatásához.
- Győződjön meg arról, hogy a források, a munkaszervezési formák lehetővé teszik az esélyegyenlőségi szempontok érvényesülését.
- Jelezze az illetékes személyeknek, ha az esélyegyenlőség, a társadalmi inklúzió biztosítása érdekében változtatásokat lát szükségesnek az általa ellátott területen.

E sztemderdek megvalósítása érdekében a következő viselkedésformákat tanácsos alkalmazni:

- Használjon a különféle helyzeteknek és igényeknek megfelelő kommunikációs formákat.
- Értse meg az egyének igényeit, érzéseit és motivációt és vegye komolyan aggodalmaikat.
- Tegye lehetővé, hogy az ellátási területén élő emberek a lehető legjobban hasznosítsák képességeiket.
- A különféle helyzeteknek és résztvevőknek megfelelő kommunikációs stílusokat alkalmazza.
- Fejezze ki, hogy megérti a szolgáltatást igénybe vevőket és szükségleteiket.

- Tisztelettel beszéljen az emberekkel, segítse jogaik érvényesítését.
- Hozzon fair és méltányos döntéseket.
- Biztosítson időt arra, hogy segítséget nyújthasson másoknak.
- Tartsa be, és másokkal is tartassa be az adott területre vonatkozó törvényeket és előírásokat.

Mindezek betartásához a következő tudásokra van szüksége:

- A különbözőség és az inklúzió eltérő definíciói
- A diszkrimináció megjelenési formái
- Az egyenlő esélyek és az inklúzió megvalósítása
- Milyen következményekkel járhat, ha ezek a követelmények nem valósulnak meg ellátási területén?
- Miben nyilvánulnak meg, hogyan érvényesülnek az esélyegyenlőség és az inklúzió szempontjai?
- Miért fontos, hogy szavai és tettei az esélyegyenlőség, az inklúzió melletti elkötelezettségét fejezzék ki?
- Miből veheti észre, ha valakinek a szavai, tettei nem ezeket az értékeket fejezik ki?
- Mi az ő felelőssége ezeknek az értékeknek a megvalósítása terén?
- Az ellátási területén élők különféle igényei, és ennek jelentősége a szolgáltatások szempontjából
- Hogyan kommunikálja az általa irányított szervezet küldetésnyilatkozatában megfogalmazott esélyegyenlőségi szempontokat?
- Az esélyegyenlőségi szempontok írásbeli megfogalmazásának, a tervezés során való figyelembe vételének jelentősége
- Milyen forrásokra van szüksége az esélyegyenlőségi tervek megvalósításához?
- Milyen speciális szakértelem áll rendelkezésére e területen?
- Hogyan érvényesítse a munkaszervezési kérdésekben e szempontok érvényesülését ellátási területén?
- Miként kövesse figyelemmel e szempontok érvényesülését?
- Milyen speciális szabályok vonatkoznak az adott területre?

A szakmai vezetés (leadership), illetve a menedzsment területén többek között a következő területeket szabályozzák hasonló sztenderdek: pályázatok kiírása és alvállalkozói szerződések kötése, a szolgáltatások minőségének fejlesztése, a team vezetése, a változás irányítása, a szolgáltatás helyszínének kiválasztása, a szolgáltatás pénzügyeinek intézése, a munka elosztása a teamen belül, a kollegák továbbképzése, a leendő munkatársak kiválasztása, a szolgáltatás költség-hatékonyságának elemzése, a potenciális felhasználók tájékoztatása a szolgáltatásról, igényeik felismerése, hirdetés, prezentációk készítése.

Kémiai függőséggel élőkkel foglalkozó szakemberek

Speciális sztenderdek vonatkoznak a drog- és alkoholfüggőkkel foglalkozó szakemberekre (*Drugs and Alcohol National Occupational Standards, DANOS*). A szabályozás egyrészt az egyéni munkavállalóknak szól, leírja, mit várnak tőlük munkájuk végzése során. A szabályozás másrészt az intézmény működéséhez ad támogatást. Az idézett dokumentum iránymutatást nyújt ahhoz, hogy az e területen működő szervezetek

- kialakíthassák az egyes munkatársak munkaköri leírását
- olyan szakembereket toborozzanak, akiknek szakértelmére szükségük van feladataik megfelelő ellátása érdekében
- felkészítést szervezzenek az új munkatársaknak
- felmérjék, milyen fejlődésre van szükségük egyénileg, illetve a team szintjén, és terveket készítsenek ennek megvalósítására
- ugyanazokat a sztenderdeket használhatják a különféle szervezeteknél.

A szabályozás 107 sztenderdből áll, melyek a következő területekre vonatkoznak: a szolgáltatások biztosítása, az intézmények vezetése, valamint a kiszerződések. Minden sztenderd egy célmeghatározással kezdődik, például az AA1-es esetében ez így hangzik: Ismerje fel a kémiai függőség jeleit, és küldje a függőséggel élő embert a megfelelő specialistához. A sztenderd a korábban már ismertetett módon specifikálja az elérendő eredménnyel kapcsolatos konkrét teendőket.

Összefoglalás

A fentiekből jól látható, hogy a szociális területen a sztenderdek kialakításának folyamata a következő lépésekből áll, bármilyen területre, felhasználói körre, munkatársi csoportra vonatkozzanak is.

1. Mindenekelőtt meghatározzák, hogy a szociális munka értékrendszeréből melyek az adott területen aktuális, meghatározóan fontos értékek, és ezek hogyan függenek össze egymással.
2. Ezek alapján meghatározzák azokat a kívánatos kimeneti követelményeket, elvárásokat, melyek zsinórmértékül szolgálhatnak a szociális munkások tevékenységéhez.
3. Meghatározzák azokat az utakat, melyek az adott követelmények eléréséhez vezethetnek, és leírják az azokhoz vezető egyes lépéseket.
4. Végiggondolják, milyen kivételes helyzetek adódhatnak a fent leírt folyamatok során, és felidéznek azokat a tényezőket, melyek korábban segítséget nyújtottak egy-egy különleges helyzet kezelésében, és ezeket is számításba veszik a szttenderdek kidolgozása során.

Budapest, 2009. február 23.

Összeállította Bányai Emőke

Irodalom:

Barclay, P. M. (chair) (1982) *Social Workers: Their Role and Tasks*, London, Bedford Square Press.

Beresfold, Peter (2007) *The Changing Roles and Tasks of Social Work from Service Users' Perspectives: A literature informed discussion paper*. Shaping our Lives.

<http://www.scie-socialcareonline.org.uk/profile.asp?guid=8e16c61c-f925-4123-b330-f12d96b542f1>. megnyitva 2010. február 21.

Blewett, James; Lewis, Janet; Tunstill, Jane (2007): *The Changing Roles and Tasks of Social Work: A literature informed discussion paper*. Szerző: James Blewett, Janet Lewis, Jane Tunstill. <http://www.gsc.org.uk/NR/ronlyres/8BE06845-9895-465B-98C2-31CF227D7422/0/SWrolestasks.pdf>, megnyitva 2010. február 21.

Care Home for Adults 18-65. National Minimum Standards

http://www.dh.gov.uk/prod_consum_dh/groups/dh_digitalassets/@dh/@en/documents/digitalasset/dh_4060958.pdf, megnyitva 2010. február 21.

Care Homes for Older People. National Minimum Standards

http://www.dh.gov.uk/en/Publicationsandstatistics/Publications/PublicationsPolicyAndGuidance/DH_4005281, megnyitva 2010. február 22.

Codes of Practice. <http://www.gsc.org.uk/codes/>, megnyitva 2010. február 22.

Contribute to the Effectiveness of your Team, HSC3121

www.healthandsocialcare.org.uk/units/level3/HSC3121.doc, megnyitva 2010. február 22.

Criteria for EQUASS Excellence

<http://www.epr.eu/images/EPR/documents/equass/criteriaequassexcellence.pdf>, megnyitva 2010. február 15.

Domiciliary Care. National Minimum Standards. Regulations

http://www.dh.gov.uk/prod_consum_dh/groups/dh_digitalassets/@dh/@en/documents/digitalasset/dh_4083671.pdf, megnyitva 2010. február 22.

Drugs and Alcohol National Occupational Standards (DANOS),

<http://www.southwarkpct.nhs.uk/documents/3423.pdf>, megnyitva 2010. február 22.

Epstejn, Mihail: *Az orosz posztmodern értelme és eredete*. In Epstejn, Mihail (2001): *A posztmodern és Oroszország*. Európa Könyvkiadó, Budapest

Howard, Matthew Owen; Jenson, Jeffrey M. (1999): *Barriers to Development, Utilization, and Evaluation of Social Work Practice Guidelines: Toward an Action Plan for Social Work. Research on Social Work Practice*, Vol. 9, No. 3, 347-364,

<http://rsw.sagepub.com/cgi/content/abstract/9/3/347>, megnyitva 2010. február 21.

National Minimum Standards for Adult Placement Schemes

http://www.dh.gov.uk/prod_consum_dh/groups/dh_digitalassets/@dh/@en/documents/digitalasset/dh_4087390.pdf, megnyitva 2010. február 22.

National Standards for Foster Care

http://www.dohc.ie/publications/national_standards_for_foster_care.html, megnyitva 2010. február 22.

Option for Excellence.

http://www.dh.gov.uk/prod_consum_dh/groups/dh_digitalassets/@dh/@en/documents/digitalasset/dh_4140087.pdf, megnyitva 2010. február 22.

Promote equality of opportunity and diversity in the area of your responsibility, B11

<http://www.ukstandards.co.uk/Admin/DB/0033/B11%202009.pdf>, megnyitva 2010. február 22.

Social Services Inspectorate Practice Guidelines on: Responding to Unauthorised Absences

http://www.hiqa.ie/media/pdfs/sc_guidance_absences.pdf, megnyitva 2010. február 22.

Social Work at its Best. A Statement of Social Work Roles and Tasks for the 21st Century

<http://www.gsc.org.uk/NR/rdonlyres/4EDB6D7E-C18C-4A38-8BEA-D271E9DFFC06/0/RolesandTasksstatementFINAL.pdf>, megnyitva 2010. február 22.

Support the social, emotional and identity needs of individuals, HSC332

www.aset.ac.uk/programmes, megnyitva 2010. február 22.

Worden, Angela; Challis, David (2008): Care planning systems in care home for older people. *Quality in Ageing*, 9(2), June, pp.28-38.