



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

Magyarországi regionális pilot modellek tapasztalatainak összefoglalása

2019.



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

Bevezetés

Az esetmenedzserek feladataikat intézményi szervezeti keretek közt látják el, amelyet meghatároz a jogszabályi környezet, illetve az intézmény működési feltételeit szabályozó dokumentumok. Az esetmenedzserek három idősellátással is foglalkozó integrált intézményben látják el feladataikat. A Zalaegerszegi Gondozási Központ alap- és szakosított ellátásokat (étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, nappali ellátás, idősek átmeneti és tartós bentlakásos intézményi ellátás). A Pálos Károly Szolgáltató Központ és Gyermejkölési Szolgálat Szombathely alap- és szakosított ellátásokat (étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, nappali ellátás, idősek átmeneti ellátása) és családsegítést és gyermekjóléti szolgálatot. Az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr alap- és szakosított ellátásokat (étkeztetés, házi segítségnyújtás, jelzőrendszeres házi segítségnyújtás, nappali ellátás, idősek átmeneti és tartós bentlakásos ellátás) és egészségügyi alapellátást biztosítja az ellátási területén.

A kliens kört nagymértékben meghatározza az intézmény tevékenységi köre (idősek ellátása).

A demográfiai adatokból ismeretes, hogy az idősek száma folyamatosan emelkedik és az idős korosztályon belül is nő az idősebbek aránya. Hazánkban az idősek nagy része már özvegy, egyedül él, rokonai gyakran távol élnek, a modern infokommunikációs eszközöket nem ismerik, egészségi állapotuk miatt saját ügyükben már eljárni nem képesek, illetve sok idősnek és hozzátartozónak a helyzetük reális felismerése, valamint a szükséges támogatást nyújtó szolgáltatások megszervezése nehézséget okoz, így a pályázati forrásnak köszönhetően az ellátás szervezés és esetmenedzsment innovatív kezdeményezés, a fennálló személyi és szolgáltatási hiátusok pótlására megoldást kínál.

A fentiek szem előtt tartásával kerültek kidolgozásra a regionális modellek, az esetmenedzserek a regionális modellek alapján 2018. január 1. napjától kezdték el gyakorlati munkájukat. A regionális modellek különböznek – az esetmenedzsment munkát meghatározó – régiós jellemzőkben, viszont a célkitűzések, esetmenedzsment feladatok (CMM), illetve a projektben kidolgozott dokumentációs rend közös alapot képez.

Célkitűzések

A projekt legfontosabb célkitűzése, az idős emberek életminőségének javítása, illetve annak elérése, hogy az életminőségben bekövetkező veszteségek kismértékűek legyenek vagy minél később következzenek be. Ennek érdekében esetmenedzsment kialakítása történik a projekt során mindkét résztvevő országban.



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

A Regionális Modellben megfogalmazásra kerültek az idős-ellátás fókuszú eszményment szolgáltatási céljai. A modellben három szempont alapján történt a célmeghatározás: a komplex, szükségletfelmérésen alapuló, hosszú távú szolgáltatási terv készítése, a rendszerszemléletű és erőforrás alapú megközelítés, továbbá a szakmán belüli és szakmaközi együttműködést fejlesztő szerep.

A komplex szükségletfelmérést közösségi és egyéni szinten is el kell végezni ahhoz, hogy a megfelelő szolgáltatási célok és szakmai szempontok kerüljenek kialakításra.

Az egyéni szinten végzett szükségletfelmérés kiterjed a fizikai és mentális állapotra, az önálló képesség mértékének felmérésére annak érdekében, hogy a kliens az állapotához igazodó ellátásban részesülhessen. A szükségletfelmérés másik jelentős területe az életmód, életkörülmények, szociális háttér vizsgálata. Az aktuális életciklus, tapasztalatok, megküzdési stratégiák feltérképezése, az egyén és a család teherbíró képességének, személyes erőforrásoknak, családi kapcsolatoknak az erősségét, és a támogató rendszerek, egyéb természetes támaszok „felkutatását” célozza.

Közösségi szinten kulcsfontosságú annak megállapítása, hogy a szolgáltatási paletta, kapacitások rendelkezésre állnak-e a szükségletek kielégítéséhez, valamint adott földrajzi területen milyen módon érhetőek el.

Általánosságban tapasztalható, hogy sokan nem ismerik az időseknek szóló szociális szolgáltatásokat és támogatási formákat. Jellemző, hogy a problémák megjelenésekor, illetve azok eszkalálódásakor keresik fel a szociális ellátórendszert, ezért a megfogalmazásra kerülő célok között szerepel, az idős-specifikus szociális szolgáltatásokkal, támogatásokkal kapcsolatosan a lakosság tájékoztatása különböző kiadványokon keresztül. Specifikus célként került megfogalmazásra a lakosság, civil szervezetek felhívása, a közösségi aktivitás elősegítése, az idősödés folyamatával kapcsolatos ismeretterjesztés, és az informális segítők integrálása az idősek segítésének és gondozásának folyamatába.

Célcsoportok

A CCM célcsoportja meghatározásra került a bilaterális modellben, amely szerint *„CCM kínálata ideiglenesen olyan idős emberek számára hozzáférhető, akik egy komplex helyzetben nem képesek saját erejükből megszervezni a szükséges orvosi, ápolói és szociális segítséget, illetve döntés meghozatalához tanácsadásra és támogatásra szorulnak.”* Az elsődleges célcsoport tehát az idős emberek, akik nehézségekkel küzdenek. Azt, hogy kit tekintünk idős embernek, a 65. életév betöltésében határozza meg a modell. A CCM



szolgáltatást minden 65 évnél idősebb személy igénybe vehetik. A célcsoport meghatározásánál azonban az életkor meghatározása mellett egészségi és szociális tényezőket is figyelembe kell venni.

Továbbá elsősorban azok kerülnek a CCM célcsoportjába, akik krónikus megbetegedésekkel, magas ápolási, gondozási szükségletekkel rendelkeznek. Az egészségi és szociális kritériumok meghatározásának nehézségei azt teszi szükségessé, hogy a 65 évnél fiatalabbak is igénybe vehessék a CCM szolgáltatásait.

A projekt modellezési időszakában mindhárom magyar partnerintézménynél bevezetésre került az Eset nyilvántartási napló. A dokumentum használatával az volt a cél, hogy mérhetővé váljon az intézményekhez érkező megkeresések száma. A regionális modellben megfogalmazottak értelmében az esetmenedzser látja el az elsődleges szűrést, feladatkörében szerepel a kliensek problémájának felismerése, szükségleteinek megállapítása, számára legideálisabb szolgáltatás és szolgáltató feltérképezése, kiválasztása, a számára legmegfelelőbb szolgáltatóhoz történő irányítása, ellátásának nyomon követése. Az Eset nyilvántartási napló tartalmazza a megkeresések időpontját, módját, okát, továbbá azt, hogy adott megkereséssel kapcsolatosan az esetmenedzser Esetkövető lapot vett-e fel. Az Eset nyilvántartási naplóból havi szinten összesítés készült, amely által hiteles adatokat nyerhettünk azzal kapcsolatosan, mennyien vették igénybe a CCM-et.

Kapcsolatfelvételek (megkeresések) száma:

Intézmény megnevezése	Eset nyilvántartási napló 2018. május 31.	Eset nyilvántartási napló 2018. december 31.
Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr	396	744
Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermekjóléti Szolgálat, Szombathely	161	309
Zalaegerszegi Gondozási Központ, Zalaegerszeg	222	470

Az Eset nyilvántartási naplók tanúsága szerint a legnagyobb számú ügyfélforgalmat a győri intézmény bonyolította.

Az Eset nyilvántartási naplók a személyes, telefonos, e-mailes megkeresési módokat is tartalmazzák. Mindhárom területen a kliensek leginkább a személyes és telefonos kapcsolat felvételi módot preferálják. A zalaegerszegi és szombathelyi intézményben az e-mailes



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

megkeresés csekély volt, a győri intézményben viszont 39 esetben történt e-mailes kapcsolatfelvétel.

A győri intézményben 78 esetben szolgáltató szakembere kezdeményezte a kapcsolatfelvételt, elsősorban a házi orvosok, Családsegítő Szolgálat munkatársai, valamint Máltai Szeretet Szolgálat szakemberei. A másik két intézményben az önkormányzat munkatársai, gondnokok, illetve házi orvosok kezdeményeztek szolgáltatói részről kapcsolatfelvételt.

Győrben az Idősvonal kialakítása során kialakított, az intézmény honlapján elérhető internetes fórumra 22 megkeresés érkezett. Az internetes fórumon érdeklődők az időssekkel, illetve az intézmény szolgáltatásaival kapcsolatos kérdéseiket tehetik fel, amely megkeresések az esetmenedzserhez és az esetmenedzserek koordinátorához kerülnek, melyre rövid időn belül válaszolnak.

Idős célcsoport esetében jellemző, hogy közvetítő fél jár el helyette, így a személyes kapcsolatfelvételt leggyakrabban a kliens hozzátartozója, közeli barátja, ismerőse, szomszédja kezdeményezi.

Másik meghatározó jelentőségű megkeresési mód a szolgáltatói oldalról érkező (probléma) jelzés, amelynek működése Győrben ugyancsak az említett Idősvonal révén került kidolgozásra, de jelzéssel történő kapcsolatfelvétel zalaegerszegi és szombathelyi intézményben is történt. A jelzések száma Győrben jelentős. A jelzéseket leggyakrabban a házi orvosok, kórházi szociális munkások, illetve a családsegítő szolgálat munkatársainak jelzései teszik ki, de jelzés történt Szakápolási Szolgálattól, Hospice Szolgálattól, Családok Átmeneti Otthonából, Polgármesteri Hivatalból, Máltai Szeretet Szolgálattól és a Védőnői Szolgálattól is. Ezen esetekben az esetmenedzser már szakmai információkat is kap a leendő klienssel kapcsolatban, ami jelentősen segíti abban, hogy milyen módon vegye fel a kapcsolatot az idős személlyel, hogy történjen a helyzet- és állapotfelmérés. Kiemelt jelentőséggel bírnak a kórház felől induló megkeresések, mivel ezek jellemzően egy egészségügyi ellátás zárásaként történnek, ami egyúttal azt jelenti, hogy a kliens életében történt valamilyen állapotromlás, ami egészségügyi beavatkozást igényelt, az ellátást megkapta, otthonába bocsátható, vagy adott esetben nem indokolt a gyógyintézeti kezelése. Ezen esetekben az esetmenedzsernek feladata megszervezni a kliens otthoni ellátását.

A jelzések fontosak abból a szempontból is, hogy az esetmenedzser feladata a kapcsolati háló kiépítése és működtetése.



Az Eset nyilvántartási napló a gyakorlati munka kezdetekor módosításra került, mivel töltése során problémát okozott, hogy a megkeresés tárgyába ugyanaz többféleképpen értelmezve került megfogalmazásra, amelyeket ez miatt összesíteni nem lehetett, így az esetmenedzserek javaslata alapján a modellben leírt esettípusokat különböztettünk meg:

1. Információszolgáltatás, tájékoztatás
2. Szolgáltatás iránti igény (az intézmény valamelyik szolgáltatása iránti kérelem fizikailag történő benyújtása)
3. Egyéb megkeresés (az adott intézmény kompetenciájába nem tartozó esetek, pl. Győrben a nyugdíjas garzonház igénylése)

Az Eset nyilvántartási napló utolsó rubrikájába a szakembernek jelölni szükséges, hogy az esetmenedzszernek az eset átadásra került vagy nem. Bár ez nem jelentette azt, hogy minden esetben történt beavatkozás.

Jelentős azon klienseknek száma, akik az idősek számára igényelhető ellátásokkal kapcsolatos kérdéseikkel keresik fel az intézményeket, ami azt feltételezi, hogy még mindig kevésbé ismeretek a szociális ellátások a lakosság körében.

A kliensek nagy hányada pár nap múlva, valamelyik ellátás iránti igényét is előterjeszti (ismételten visszatér az intézményhez), tehát megjelenik a szociális szolgáltatás iránti igényeknél is.

Szombathelyi intézményben a szolgáltatások iránti igények előterjesztése volt nagyobb arányban.

A győri intézményben az Egyéb, nem az intézmény kompetenciájába tartozó megkeresések az alábbiak:

- beszélgető hálózat,
- megyei szintű otthonok,
- nyugdíjas garzonházak igénybevétele,
- idősotthoni áthelyezés módja,
- ápolási osztályra bekerülés módja,
- pszichiátriai otthonokba bekerülés módja,



- polgármesteri hivatal pénzbeli és természetbeni juttatásai,
- települések szociális szolgáltatásai,
- hospice ellátás,
- háziorvosi elérhetőségek,
- kiadvány az intézményről.

Az esetmenedzser a klienseknek információ nyújtásával, eljárási utakkal, nyomtatványokkal (garzonház kérelem, táblázat a megyei otthonokról, stb.) tudott segíteni.

Az információszolgáltatás, illetve a szolgáltatások iránti kérelmek átvétele tevékenységek során célzott információ átadás történik, azonban az Egyéb megkeresésekre adott válaszok már a szakmaközi koordináció lehetőségét is magában hordozzák.

Komplex esetekkel kapcsolatosan helyzet- és állapotfelmérés készült, amelyek az online adatbázisban is rögzítésre kerültek.

Az esetmenedzseri munka fókuszában az esetkezelés áll, ami nem csupán a problémák felismerését, beazonosítását és az arra megfelelő válasz felé irányítást jelenti, hanem végig kíséri a folyamatot.

Ezen esetekben az esetmenedzser helyzet- és állapotfelmérést végez a klienssel, annak tartózkodási helyén. Ez tulajdonképpen egy átfogó szükségletfelmérés. Esetnek tekintjük azokat a komplex eseteket, amelyek során együttműködési megállapodás kerül aláírásra a kliens és az intézmény között. Ez az együttműködés önkéntességen alapul és térítésmentes.

Az egységes (osztrák - magyar) adatbázis ismerete, illetve esetmenedzserek észrevételei alapján készült egy új Esetkövető lap (melynek része a helyzet- és állapotmérő lap), melyet az esetmenedzserek 2018. november 15. napjától használnak.

Esetkezelések száma:

Intézmény megnevezése	Esetek száma 2018. május 31.	Esetek száma 2018. december 31.
Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr	28	77
Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermejkölési Szolgálat, Szombathely	38	70
Zalaegerszegi Gondozási Központ, Zalaegerszeg	71	125



A győri intézményben van a legnagyobb számú ügyfélforgalom, mégis kevesebb az esetszám, melynek oka, hogy a győri intézményben az esetmenedzser csak a megfogalmazott komplex esetekben kötött klienssel együttműködési megállapodást, viszont a másik két intézményben az ellátások kezdeményezésében történő segítségnyújtás esetében is történt együttműködési megállapodás megkötése.

Szombathelyi intézményben integráltan működik a Családi és Gyermejkölési Szolgálat és a Szociális Szolgáltató Központ, így a komplex esetek a Családsegítő Szolgálatnál csapódnak le, Zalaegerszegi intézményben pedig az esetmenedzsert elsődlegesen az ellátások iránti igény benyújtása miatt keresik meg. Zalaegerszegi intézményben egy információs iroda működik, mely az elődleges szűrést végzi, amit a kliensek az ellátások igénybevételével kapcsolatosan konkrét kérdéseikkel keresnek meg, komplex esetek ritkán fordultak elő.

Nem minden esetkezelés során történt helyzet- és állapotfelmérés a kliens halála, vagy együttműködés hiánya miatt.

Az esetmenedzsernek elsődlegesen azon szolgáltatást kell kezdeményezni, amely az idős személy alapvető szükségleteire kellő időben tud reagálni. Figyelemmel kell lenni azon szolgáltatásokra, amelyek hosszútávon nyújtanak segítséget, de a hosszú várólisták miatt időben kell kezdeményezni. Továbbá figyelemmel kell lennie az ütköző szolgáltatásokra.

Az esetmenedzserek az esetek többségében elsődlegesen az alapszolgáltatások megszervezésével tudtak segíteni, de párhuzamosan több esetben az idős bentlakásos ellátásának kezdeményezésében, illetve egészségügyi intézményben történő elhelyezésében is segítséget nyújtottak. Az utóbbiak a győri intézményre vonatkoznak.

Az esetek korcsoportos megoszlás szerint:

Intézmény megnevezése	60 év alatti	60-64 év	65-70 év	71-75 év	76-80 év	80-85 év	86 év feletti
Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény Győr	7	2	9	11	6	23	19
Pálos Károly Szociális Szolgáltató Központ és Gyermejkölési Szolgálat, Szombathely	0	1	12	12	9	19	17
Zalaegerszegi Gondozási Központ, Zalaegerszeg	3	0	8	10	23	33	48



Láthatjuk, hogy a kliensek jelentős része a 80 év feletti korosztályból kerültek ki. A demográfiai adatokból ismeretes, hogy az idős korosztályon belül is nő az idősebbek aránya. Ezen idősök nagy része már özvegy, egyedül él, rokonai gyakran távol élnek, a modern infokommunikációs eszközöket nem ismerik, egészségi állapotuk miatt saját ügyükben már eljárni nem képesek, így az esetmenedzser ezen idősök esetében központi szerepet tölt be.

Győri intézményben több olyan eset is előfordult, amelyben kompetencia hiányában nem történhetett érdemi megoldás.

Az esetvitel során felmerült problémák: kapacitáshiány (várólisták), egészségügyi ellátás és szociális terület közötti hiátus, kliens belátási képességének csökkenése, hiánya, merev jogosultsági kritériumok, természetes erőforrások bevonódásának hiánya, nem tudunk reagálni minden szükségletre (szociális ellátórendszer hiányosságai), kliens együttműködési szándékának hiánya.

Esetek tipizálása (jellemző esetek, specifikumok)

Az Eset nyilvántartási lapon már egyfajta tipizálás (információkérés, szolgáltatás iránti igény, egyéb) történt.

Esetek tipizálása:

- a kliens életében történt egészségi állapotromlás,
- veszélyeztetettség elhárítása,
- tanácsadás.

Kliens életében történt **egészségi állapotromlás** formái, amikor

- egészségügyi beavatkozást követően az idős személyt otthonába bocsátják (kórházi szociális munkás, vagy kezelőorvos jelzése),
- a kor előrehaladtával a mentális és egészségi állapota megváltozik és bár ez a változás minden embernél más és más, általában az idő múlásával mindenkinél jelentkezik, melynek következtében egyre nagyobb mértékben van szükség az idős személynek segítségre (házi orvos jelzése).

Ezen esetekben az esetmenedzsernek feladata megszervezni az idős személy otthoni ellátását, a kórházi kezelés esetén a hazabocsátás napjára. Ami az esetmenedzser feladatát



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

nehezíti, hogy későn jut információhoz, így előfordult, hogy 1-2 nap alatt kell az ellátást megszervezni.

A győri intézményben egy-két esetben állt fenn **veszélyeztetettség**, amikor az esetmenedzsernek az idős személyt egészségügyi intézménybe történő beutalásáról haladéktalanul intézkedni kellett.

Ugyancsak a győri intézményben az esetmenedzsertől több alkalommal kértek **tanácsadást**, ami tulajdonképpen egy segítségkérés, amikor a kliensek nem tudják megfogalmazni problémájukat, vagy csak nem tudják, merre induljanak el. Élethelyzet felvázolását követően az esetmenedzser elsődlegesen eljárási utakkal, megoldási alternatívákkal segít, ha szükséges beavatkozik.

A projektben megvalósuló esetmenedzsmet általánosságban a nemzetközi és hazai és helyi szociálpolitikai irányvonallal szinkronban áll.

A **nemzetközi** gyakorlatban a 80-as években jelent meg az esetmenedzsmet modell. Az akkor folyó munka nyomán jelent meg az informális és formális támogató háttérrel folyó munka szükségessége, valamint a kliens képviseletének igénye. A tradicionális esetmenedzselés folyamatában a forrásokkal és támogató hátterekkel zajló segítő munka jól körülírt, időhatáros és erős adminisztratív kontrollal működött.

A 90-es években elterjedő integrált esetmenedzsmet modelleket már közösségi alapú szolgáltatásként jelent meg, amelyben hangsúlyosak a közösségben való magatartás igénye, a különböző rendszerszinteken (család, közösség, intézményes ellátás, szolgáltatás, szakmapolitikai szintér) megjelenő támogató háttére, erőforrások mobilizálása, a segítő rendszerek közötti koordináció kiemelt jelentőséget kap, hangsúlyos a komplex szükségletfelmérés és az erre alapozott hosszú távú szolgáltatási terv szükségessége. Ebben a modellben a rendszerszemléletű megközelítés révén a komplex életviteli támogatás a tágabb szociális erőterbe helyeződik, a családi és közösségi erőforrások bevonása markánsan jelenik meg. A személyes erőforrások mobilizálása mellett a kliens képviselete fontos szerepet kap. Az esetmenedzsmet széleskörű tudásbázisra épít, magas szakmai követelményeket támaszt az esetmenedzserrel szemben, ugyanakkor megköveteli a szakember autonómiáját, a megfelelő team-háttér és szupervízió mellett.

Az esetmenedzsmet egyes elemei a **hazai** ellátórendszerben is megjelentek az utóbbi években. A házi segítségnyújtás esetében a gondozási szükséglet előzetes felmérése az esetmenedzsmet egy körülhatárolt elemének tekinthető. A szükségletfelmérésre épülő



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

gondozási tervek azonban általában sematikusak, szűkre szabottak, az intézményi szolgáltatási palettához igazodnak. Az ellátás az idős ember életvitelének korlátozott segítésére és a legalapvetőbb fizikai szükségletek kielégítésére korlátozódik. Komplex, rendszerszemléletű esetvitelt, a családdal és más támogató hátterekkel folyó tervezett segítő munkát ritkán tapasztalunk. Az esetmenedzselés hazai gyakorlatban való megjelenésére további példaként említhető a közösségi ellátásokban (pszichiátriai betegek és szenvedélybetegek közösségi ellátása) a közösségi koordinátor feladatkörében megjelenő egyes – a gondozási feladatok szervezésén túlmutató – szakmai tevékenységek.

A hazai szabályozásban az esetmenedzseri pozíció átfogó feladatstruktúrával a család- és gyermekjóléti szolgáltatás területén – a 2016. évi strukturális változásokkal összefüggésben – jelenik meg. A hazai gyakorlatban az esetmenedzselés, mint komplex szakmai tevékenység a veszélyeztetett – gyermekvédelmi hatósági beavatkozással érintett – gyermekkel és családjakkal való szociális segítő tevékenységen jelent meg elsőként. 2018-tól a szociális diagnózis bevezetésével a család- és gyermekjóléti központok esetmenedzseri feladatai más sérülékeny célcsoportokra is fokozatosan kiterjesztésre kerülnek.

A **helyi szociálpolitikai irányvonal** kapcsán említhető, hogy Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata 2013. évben elfogadta a „Koncepció az idősek életminőségének javítására Győrben 2013-2017” elnevezésű feladattervet, amely a közszolgáltatásokban, a kulturális és sport területén és nem utolsósorban a szociális szolgáltatások tekintetében fogalmazott meg feladatokat. 2018-ban új koncepció készül.

Az Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény szervezeti filozófiáját a következőképp határozta meg: *„komplex, egymásra épülő, minőségi szociális és egészségügyi szolgáltatások széles választékát kínáljuk, megértő, tiszteletteljes, felelős magatartást tanúsító, magasan kvalifikált szakemberekkel. Intézményi filozófiánk alappillére az értékteremtés, a felhalmozódó tudás, tapasztalat és értékek közvetítése. Küldetésünknek tekintjük az állapotuk, helyzetük miatt professzionális segítséget igénylők szakszerű támogatását, szükségleteiknek megfelelő módon: az intézmény által nyújtott szolgáltatásokat igénybe vevők életminőségének, kapcsolatrendszerének megőrzését, erősítését, elősegítését.”* Az idősek életminőségének javítása városi szinten is fontos érték, így a projektben megfogalmazott célkitűzések szoros összhangban vannak a lokális célokkal.

Győr városában kialakított Idősvonal továbbfejlesztéseként kidolgozott esetmenedzsmet teljes mértékben, összhangban van a város fő szociálpolitikai koncepciójával.



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

Győr Megyei Jogú Város Önkormányzata a jogszabályi előírásokhoz és a településen élők szükségletéhez igazodó szolgáltatási rendszert épített ki. A szolgáltatást végző intézmények működtetése során figyelmet fordít a kiemelkedő szolgáltatási színvonal biztosítására. Ennek érdekében költségvetéséből kiegészíti az állami támogatást, finanszírozza a plusz szolgáltatási elemeket és többletszolgáltatásokat (nem kötelező létszám biztosítása, stb.). Bátorítja és segíti az intézmények újszerű szakmai elképzeléseit, innovatív eljárások, szolgáltatási elemek kidolgozását és bevezetését. Kiemelt feladatként kezeli a város idős lakosságának szociális segítségét. (Standard 9.)

Együttműködés (Standard 16.)

Az esetmenedzseri munka komplexitása szükségessé teszi, hogy intézményen belüli és intézményi kereteket átlépő együttműködések valósuljanak meg. Az intézményi struktúra mindhárom magyarországi partnerszervezetnél más és más. Az **intézményen belüli együttműködések** ezzel összhangban háromféle módon valósulnak meg Magyarországon. A győri Egyesített Egészségügyi és Szociális Intézmény magában foglalja a város egészségügyi alapellátását, továbbá az idősellátás teljes spektrumát. Az esetmenedzsernek az intézményi szolgáltatásokat biztosító szervezeti egységekkel szoros összhangban kell munkáját ellátnia ahhoz, hogy a szolgáltatások biztosítása zökkenőmentesen történjen. Elsősorban a **Központi Igazgatási Csoport** munkatársaival, a szociális alapszolgáltatásokat biztosító **Gondozási Központokkal**, továbbá **a szakosított ellátást biztosító szervezeti egységekkel (Átmeneti Gondozóházak, Időotthonok)** vált szorosabbá a munkakapcsolat. Az együttműködések elsősorban a szociális szolgáltatások terén tapasztalható és a modellezési időszakban tovább erősödő kapacitáshiány nehezítette. A szolgáltatásokra várakozók száma és a várakozási idők kitolódása több nehézséget okozott.

Az esetmenedzseri feladatok ellátását az **intézményi kereteken túlmutató együttműködések** (Standard 17.) is jellemzik: az egészségügyi, szociális és egyéb szervezetekkel. A projektet megelőzően már mindhárom projektszervezet rendelkezett együttműködő partnerekkel, akik segítségével a kliensek problémái eredményes megoldását kívánták elősegíteni. A projekt lehetőséget kínált arra, hogy a meglévő együttműködések megerősödjenek, továbbá új partnerek felkutatására, megismerésére, a közös munka folyamatainak kidolgozására.

Az együttműködést segítették a projekt időszaka alatt szervezett hálózatépítő workshopok és az együttműködő partnerek számára tartott munkacsoport találkozók. Az együttműködések elsősorban egészségügyi és szociális vonalon erősödtek. Az egészségügyi



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

intézmények közül szoros, hatékony együttműködés alakult ki a **házi orvosokkal**, kórházakkal, szakápolási szervezetekkel. A házi orvosi praxisok elsősorban jelző szerepet töltenek be, ők küldik a legtöbb olyan jelzést, amely a rászoruló, halmozott problémákkal küzdő idős emberekre irányítják az esetmenedzserek figyelmét. A jelzőfunkció mellett a házi orvosokkal a szociális kérelmezés időszakában is közösen kell eljárniuk az esetmenedzsereknek, a törvényi rendelkezések értelmében a jogosultságok vizsgálatában és az egészségi állapot igazolásában elengedhetetlen a közös munka. Ezzel kapcsolatosan pozitív tapasztalatok jellemzőek, egymás munkájának segítése, a kliens számára legelőnyösebb szociális szolgáltatás megtalálása, biztosítása érdekében a gyors és hatékony együttműködés jellemezte a házi orvosokkal folytatott közös munkát.

Az egészségügyi szolgáltatások másik fő területével, a **kórházakkal** való együttműködés kapcsán már árnyaltabb a kép. Több esetben volt szükséges a kórházi hazaadás időpontjával, kórházi osztályok közötti áthelyezéssel, ápolási osztályos és/vagy krónikus belgyógyászati osztályos elhelyezéssel, szerződés hosszabbítással kapcsolatos egyeztetésre.. Leggyakrabban a kórházban dolgozó szociális munkás nyújtott hathatós és eredményre vezető segítséget.. A kórházi osztályokon dolgozó szakorvosokkal, ápolási személyzettel való közös munka kevés eredményt mutatott. Jellemző, hogy a szakorvosok egyszerre több kórházi osztályon is szakmai feladatokat látnak el, így leterheltségük miatt nehézséget okozott a személyes kapcsolatfelvétel, telefonon szinte lehetetlen volt elérni őket. További tapasztalat, hogy kevés információval rendelkeznek a szociális ellátásokkal, azok jogosultsági feltételeivel, intézményi kapacitási mutatókkal kapcsolatban. Gyakran okozott nehézséget a kórházban kapott tájékoztatás irrelevanciája a szociális ellátásokkal, kapacitásokkal kapcsolatosan.

A kórházi osztályok közül azokkal, amelyek gyakrabban kerültek a kliensek elhelyezése okán előtérbe, igyekeztünk személyes kapcsolatok kiépítésével enyhíteni a korábban ismertetett problémákon, amely módszer hatékonynak is bizonyult.

Az egészségügyi partnerszervezetek harmadik jelentős csoportját alkották az **otthoni szakápolást** végző szervezetek. Győrben ilyen a Harris Egészségügyi Szakszolgálat, a Hospice Szolgálat. A szervezetek munkatársai több alkalommal éltek jelzéssel az esetmenedzserek felé. Azokban az esetekben, amikor a szociális szolgáltatási palettán elérhető szolgáltatási elemek nem adtak releváns választ a kliens igényeire, több alkalommal is szükséges volt a fenti szervezetek bevonására. A szakápolási feladatok Társadalombiztosítás által finanszírozott ellátási forma, amelynek elrendelése házi orvosi hatáskörbe tartozik. Az együttműködést bonyolította a többlépcsős, több szereplős igénybevételi eljárás.



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

A **szociális intézmények** együttműködése több évtizede hatékonyan valósul meg. Elsősorban a **Család- és Gyermejjóléti Központ**tal volt alkalom a közös munkára. Az ő klientúrájukban fordult meg számos olyan idős ember, család, akik az idősek számára nyújtott szociális ellátások igénybevételét igényelték. Így például az időotthoni, átmeneti gondozóházi elhelyezést, házi segítségnyújtást, jelzőrendszeres házi segítségnyújtást, étkeztetést. A Családsegítő munkatársai több alkalommal jelzéssel éltek az esetmenedzserek felé, továbbá közös esetvitel is számos alkalommal valósult meg. Az együttműködés elősegítése érdekében a Család- és Gyermejjóléti Központ által negyedévente városrészenként megszervezett szakmaközi megbeszéléseken az esetmenedzser is meghívott vendégként volt jelen. A járás területén dolgozó családgondozók szakmai megbeszélésére tájékoztató előadás megtartására kérték az esetmenedzsert, amelynek hatására több, a város körüli községekben élő idős került látótérbe. Szinte napi szintű telefonos és e-mail kapcsolat jellemezte a két szervezet együttműködését.

A város másik jelentős szociális szolgáltatójaként együttműködés valósult meg a **Hajléktalanokat Segítő Szolgálattal** is. A lakhatási problémákkal küzdő és lakcímmel nem rendelkező, időotthoni elhelyezésre nem jogosult kliensek kapcsán több alkalommal is volt szükséges a Hajléktalanokat Segítő Szolgálat bevonására a problémák megoldásának érdekében. A hajléktalanokat segítő intézmény munkatársai és az esetmenedzser között személyes kapcsolat a közös munka eredményességét segítette elő. Elsősorban telefonos kapcsolattartás jellemezte a közös munkát.

Az esetmenedzseri munka hatékonysága érdekében számos alkalommal vált szükségessé a városban működő egyéb szervezetek felkutatására, bevonására. Ilyen szervezetek voltak például a Vöröskereszt, a Máltai Szeretetszolgálat, Egyházmegyei Karitás, Misszió Mentő Szolgálat, a Győr-Szol Zrt., a Rendőrség, Katasztrófavédelem. A projekt által a fenti szervezetekkel az egymás jobb megismerését célzó erőfeszítések mellett többükkel közös problémamegoldás is megvalósult. A leghatékonyabb együttműködés a Vöröskereszttel és az Egyházmegyei Karitasszal született. A **Vöröskereszt** által biztosított Élelmiszerbank segélykeretből a kliensek közül többen is részesülhettek az esetmenedzseri közreműködésnek köszönhetően. Olyan esetekben, amikor kapacitásproblémákból adódóan szociális szolgáltatás indítása nem volt lehetséges, a Vöröskereszt által működtetett házi segítségnyújtás jelentett megoldást adott kliens számára.

Az **Egyházmegyei Karitás** több alkalommal is jelzéssel fordult az esetmenedzser felé. A problémamegoldás során pedig több ízben is segítséget nyújtottak az idős emberek számára. A segítségnyújtás elsősorban tárgyi formában realizálódott adományként, közüzemi



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

tartozások finanszírozása történt rászoruló kliensek részére, továbbá önkéntes segítők bevonását elősegítő szervező munkában számíthattunk az együttműködés során.

A felsoroltakon kívül meg kell még említeni a **helyi sajtóval** való eredményes és hatékony együttműködést is. A Győr+ Média a projekt, minden jelentősebb eseményről beszámolt az általuk működtetett sajtóorgánumok mindegyikében. (Tv, rádió, írott sajtó, on-line felület)

Folyamatok

A bilaterális modell részeként meghatározott minőségi kritériumok, standardok a regionális modellben és az implementációs folyamatokban alkalmazásra kerülnek.

1. standard – kiválasztás és tisztázás

A regionális modellben a kiválasztás és tisztázás folyamatát kapcsolatfelvétel címszó alatt részletezi. Az esetmenedzser és a kliens kapcsolatfelvételének formája szerint történhet szóban vagy írásban beérkező jelzés alapján. Az esetmenedzser személyesen vagy munkatársai által értesül a megkeresés tényéről, amely alapján kezdetét veszi a kapcsolatfelvétel. Minden kapcsolatfelvétel rögzítésre kerül, függetlenül attól, hogy esetmunka veszi-e kezdetét, vagy sem. Közvetlen kapcsolatfelvétel során a kliens saját maga keresi fel az esetmenedzsert, közvetett kapcsolatfelvételre akkor kerül sor, amikor a kliens helyett harmadik, közvetítő fél jár el. Harmadik fél leggyakrabban a kliens közvetlen hozzátartozója, közeli barátja, ismerőse, vagy szolgáltató (pl. kórházi szociális munkás, családsegítő munkatársa).

A kapcsolatfelvétel lehetséges okai: szociális szolgáltatásokkal kapcsolatos információszerzés, felvilágosítás preventív jelleggel, jogvédelem, érdekvédelem, civil szolgáltatások kezdeményezése, problémamegoldás, veszélyeztetettség, krízishelyzet.

Az esetmenedzser az első találkozás alkalmával dönt azzal kapcsolatosan, hogy adott eset egy alkalommal lezárható-e, vagy sem, továbbá, a kapcsolatfelvétel során ismét mérlegeli, hogy fennáll-e veszélyeztetettség vagy krízishelyzet az újonnan szerzett információk alapján.

Az egy alkalommal lezárható esetek közé sorolható: az idősök szociális ellátásával kapcsolatos információkkal, felvilágosítással, szociális szolgáltatások kérelmezésével, szociális szolgáltatások tartalmával kapcsolatos ügyintézésrel lezárható ügyek, amennyiben a kapcsolatfelvétel során nem derül fény további problémákra.



Amennyiben adott probléma egy találkozással nem lezárható, célzott beszélgetés formájában az esetmenedzser igyekszik a lehető legtöbb információt összegyűjteni, segítségével feltárni adott problémát és azok megoldási lehetőségeit. A további együttműködés a kliens beleegyezésével és hozzájárulásával valósulhat meg, amelyet írásos együttműködési megállapodás keretében rögzítenek.

Az esetmenedzser az azonnali beavatkozást igénylő esetekkel kapcsolatosan az írásos együttműködési megállapodás megkötése nélkül is eljárhat az életveszély elhárítása érdekében haladéktalanul intézkedhet.

Az esetmenedzseri munkába bevont kliensek kiválasztási kritériumai a regionális modellben megfogalmazottak szerint a krízishelyzet, veszélyeztetettség, több területet érintő (egészségi, mentális, szociális, kapcsolati), komplex problémával küzdők csoportja alkotja.

2. standard – helyzetelemzés

Az implementáció folyamat a helyzetelemzés lépésével folytatódik a regionális modellben. Minden olyan esetben helyzet- és állapotfelmérést végzünk, amikor a kapcsolatfelvételkor nem történt meg az eset lezárása, azaz az első interjúval nem lezárhatónak ítélte azt meg az esetmenedzser. A helyzet- és állapotfelmérést minden esetben az esetmenedzser végzi. A helyzet- és állapotfelmérés készítése során az Esetkövető lap kitöltése történik, amely a lehető legtöbb információt tartalmazza a klienssel kapcsolatosan. Rögzítésre kerül a kliens személyes adatain kívül egészségi állapota, családi és kapcsolati rendszere, lakáskörülményei, jövedelmi helyzete.

A helyzet- és állapotfelmérés célkitűzései:

- a kliens és az esetmenedzser közötti segítő kapcsolat megalapozása,
- az alapvető szükségletek felmérése,
- a kliens közvetlen környezetének feltérképezése a természetes erőforrások mozgósítása érdekében.

3. standard – cselekvési terv

A cselekvési terv kidolgozása a helyzet- és állapotfelmérés második részében történik. A rövid, közép és hosszú távú célok megfogalmazására itt kerül sor. A tapasztalatok tükrében elmondható, hogy a legtöbb esetben a közép és hosszú távú célok megfogalmazásának nincs relevanciája. Az ügyfélkör problémája, azokra adott válaszok a legtöbb esetben nem tűnnek

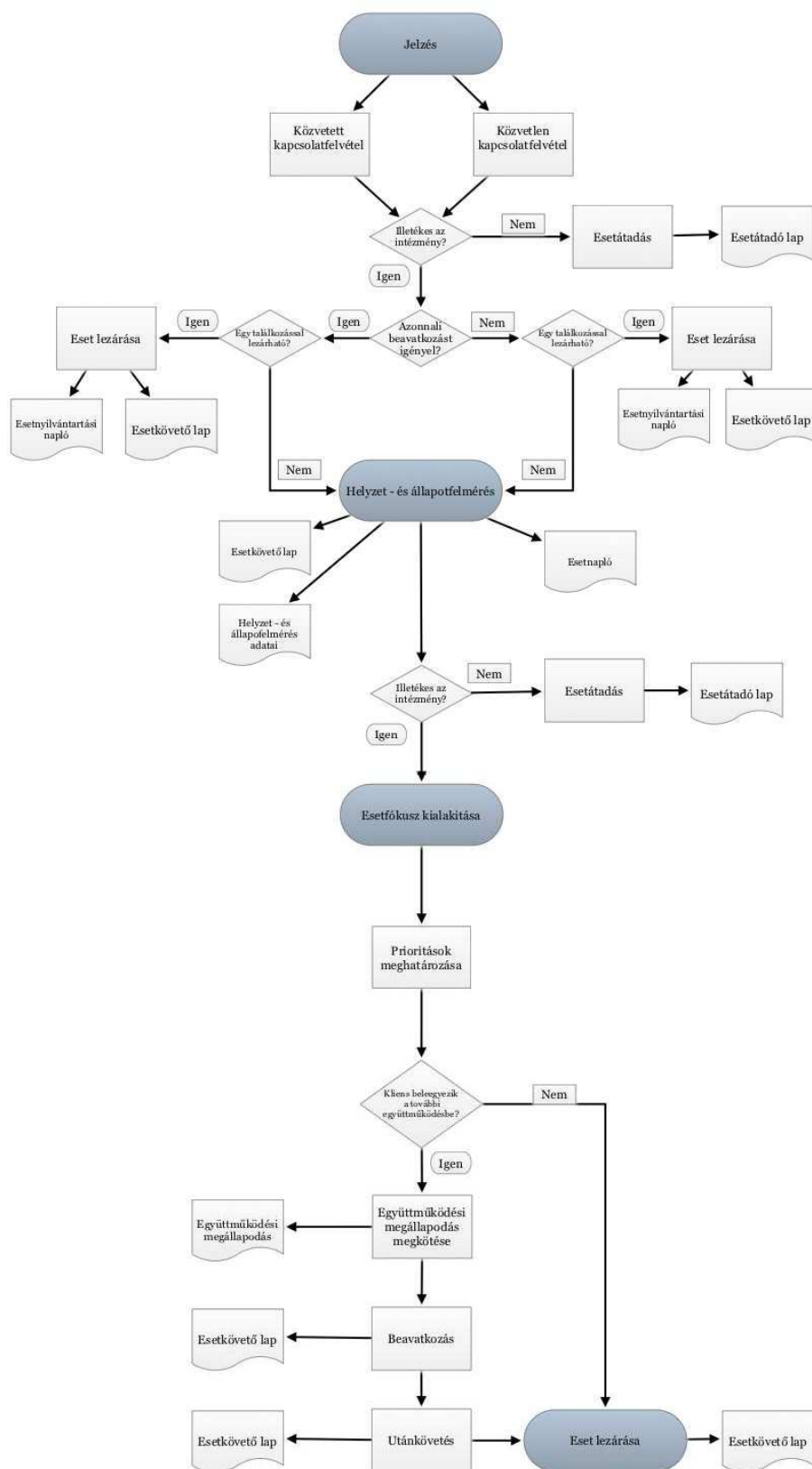


halasztást, a lehető leggyorsabb megoldásra kell az esetmenedzsernek törekednie, amely a rövid távú célok között kerül meghatározásra.

Az esetmenedzser mérlegeli, hogy a probléma megismerésének és a rendelkezésre álló erőforrások tükrében mit tud felajánlani a kliensnek ahhoz, hogy a célokat elérje.

4. standard – folyamatirányítás

A regionális modellben megvalósuló folyamatokat az alábbi folyamatábra szemlélteti.





Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

5. standard – folyamatos monitoring

Az esetmenedzser folyamatosan figyelemmel kíséri a kliens állapotát, helyzetét, igényeit, ahhoz igazítja a megfogalmazott célokat. Azokban az esetekben, ahol a célok újrafogalmazása, változtatása szükséges, az esetmenedzser új fő- és cselekvési célokat fogalmaz meg. Az eset megoldását követően az esetmenedzser után követi a kliens helyzetét, különös figyelemmel arra, hogy a biztosított szolgáltatás kielégíti-e a kliens szükségleteit, amennyiben szükséges ismételt beavatkozik.

6. standard – befejezés és átadás

Azokban az esetekben, amikor az esetmenedzser nem kompetens a probléma megoldásában, esetátadásra kerül sor. Az esetátadás más, kompetens szolgáltató, intézmény, szakember részére történhet. Az esetátadás előtt szükséges a kompetens szolgáltató feltérképezése, a vele való kapcsolatfelvétel annak elkerülése érdekében, hogy a kliens a lehető leggyorsabb módon jusson a problémája megoldásához. Esétátadásra az egyén tudtával és beleegyezésével, de minden esetben az ő érdekeit előtérbe helyezve kerül sor. Az esetátadást követően az esetmenedzser mindig írásos visszajelzést kér a szolgáltatótól, partnerektől az eset további alakulásáról. Az esetátadástól számított 30 napon belül az eset lezárásra kerül.

Esetlezárás mindig írásban történik az esetmenedzser részéről. Lezáráskor az elért eredmények összegzése, a célok elérésének értékelése történik. Az esetlezárás okai lehetnek: az együttműködés hiánya, az együttműködés felmondása, a megállapodásban rögzítettek teljesülése, krízishelyzet, veszélyeztetettség megszűnése, esetátadást követő 30 nap után, kliens halálával.

7. standard – etika

Az esetmenedzser együttműködési megállapodást köt a klienssel, mely tartalmazza a kliens beleegyezését, továbbá vonatkozó etikai és titoktartási irányelveket. Az esetmenedzser feladatait a Szociális Munka Etikai Kódexének alapelvei alapján végzi.

14. standard – szupervízió és szakmai támogatás

A modellezés ideje alatti egy évben és utána, további egy évig havi egy alkalommal szupervízió vesznek részt az esetmenedzserek, amely lehetőséget biztosít a szakmai továbbfejlesztésre. A modellezési időszakot követően a szupervízió továbbra is biztosított az esetmenedzserek részére.



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

Javaslatok

A projekt megvalósítása nyilvánvaló előnyökkel járt mind az intézményben dolgozók mind a hozzátartozók és a kliensek számára egyaránt. Az intézményi struktúrában megjelenő új feladatkör ellátására alkalmazott esetmenedzser, olyan tevékenységet igyekezett ellátni, amely a korábbiakban az intézményben dolgozó, más feladatokkal megbízott munkavállalók láttak el részeiben. A munka átszervezése, a feladatkörök tisztulása intézményi szinten is előnyös.

A kliensek és a hozzátartozók, valamint az otthonukban idős személyt ápoló, gondozók számára az ügyintézés egyszerűbbé vált, az ügyfélutak lerövidültek, tisztultak, kevesebb időt és energiát kellett a szociális szolgáltatásokhoz, támogatásokhoz való hozzájutás kapcsán az ügyintézéssel tölteniük.

A projekt során új szolgáltatáselemként jelent meg az intézményi szolgáltatások között az esetmenedzsmet. A korábban létrehozott jelzőrendszer (Idősvonal) több éve sikeresen működött az Intézmény keretein belül.

A szolgáltatáselemmel kapcsolatos pozitív tapasztalatok megerősítették azt a szakmai elképzelést, mely szerint erős, széles rétegeket kiszolgálni képes, idős-specifikus tájékoztatási bázis kialakítására szükség van. Ugyancsak a tapasztalatok alapján állítható, hogy a korábbi projektben kialakított szolgáltatás csupán a szükségletek egy részére ad adekvát választ, ennél jóval szélesebb körű azok palettája, így a válasznak is komplexebbnek kell lennie.

Minőségi kritériumok

A regionális modellekben megfogalmazásra kerültek azok a kritériumok, amelyek a projektben tervezett indikátorokkal való összefüggésben a modell minőségi működtetését képesek garantálni. A minőségi szolgáltatások alapvető jellemzői a helyzetelemzés, állapotfelmérés, értékelés, célok meghatározása, elfogadása, feladatok meghatározása, felelősök, határidők, mérési módszerek kidolgozása, megvalósítás, rendszeres ellenőrzés, a mutatók összevetése a célokkal, értékelés, esetleges változtatások eszközlése. A projektben ilyen minőségi kritériumok az adekvát kapcsolatfelvétel és információszolgáltatás, a megfelelő szükségletfelmérésen alapuló szolgáltatási terv kidolgozása, valamint az állapotváltozások nyomon követése, azok a kiemelt területek, amelyeken a folyamatszabályozás minőségi kritériumai valóban érvényesíthetőek. A minőségi kritériumok mentén valósulhat meg az önellenőrzés, valamint a külső kontroll.



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

A kliensek a CCM által egyértelműen magasabb szintű ellátásban részesültek.

A kliensutak lerövidülésével, egyszerűbbé tételével a problémára reagáló adekvát szolgáltatások kiválasztásával, az esetmenedzser és vele együttműködő partnerintézmények, szolgáltatók hatékony szakmaközi együttműködésének köszönhetően a kliensek egy magasabb szintű szolgáltatáshoz jutottak, mint az esetmenedzseri tevékenység nélkül. A demográfiai trendek előrejelzése alapján erre égető szükség lesz már a közeljövőben, mivel a potenciális igénybe vevők számának egyértelmű és folyamatos növekedésével kell számolni.

Az esetmenedzser folyamatosan figyelemmel kíséri a kliens állapotát, helyzetét, igényeit, ahhoz igazítja a megfogalmazott célokat. Azokban az esetekben, ahol a célok újrafogalmazása, változtatása szükséges, az esetmenedzser új fő- és cselekvési célokat fogalmaz meg, amelyek alapján a szükséges beavatkozásokat végzi. Az eset megoldását követően az esetmenedzser után követi a kliens helyzetét, különös figyelemmel arra, hogy a biztosított szolgáltatás kielégíti-e a kliens szükségleteit. (5. Standard)

Komplex esetkezelésnek köszönhetően nemcsak a kliens által megfogalmazott problémákra, hanem az esetkezelés során feltárt egyéb hiátusra is tudott reagálni. (8. Standard)

Az esetmenedzser ugyan nem növeli meg az elérhető szolgáltatási kapacitást, de hozzájárul a jobb elosztáshoz, valamint alternatív lehetőségek (önkéntesek, együttműködésben rejlő lehetőségek) bevonásával szolgáltatásbővítést valósíthat meg. (10. Standard)

Struktúrák

Az Age-friendly Region projekt magyarországi partnerszervezetei egy fő napi négy órában monitoring szakértőt, egy fő napi négy órában koordinátort és három fő esetmenedzsert alkalmaz.

A projekt előkészítése során az esetmenedzseri feladatkör, annak infrastrukturális hátterének biztosítása mindhárom magyar partnernél megtörtént. Az esetmenedzseri feladatok ellátására felsőfokú szociális képzés birtokában pályázhattak a jelöltek. Mindhárom magyar esetmenedzser kiválasztásánál szempont volt a fent említett képzés megléte, az idősellátás területén szerzett több éves szakmai tapasztalat. Feladatának ellátásához rendelkeznie kell azokkal a kompetenciákkal, amelyek képessé teszik arra, hogy a felmerülő problémákat hatékonyan legyen képes kezelni. A pályázati feltételeken túl mindhárom esetmenedzser idősellátás területén szociális szakvizsgával rendelkezik. (13. Standard)



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

A projektben alkalmazott munkavállalók rendelkezésére álló infrastrukturális feltételek a feladatellátáshoz szükséges kritériumokat meghaladóak.

A feladatellátás intézményi kereteken belül történik, amely biztosítja a megfelelő tárgyi feltételek rendelkezésre állását. A kliensek fogadására szolgáló helyiségek elrendezése és berendezési tárgyai az idősek igényeihez és nehézségeihez szabottak. Az épületek akadálymentesen megközelíthetők.

Mindhárom munkavállaló megfelelő irodatechnikai eszközök birtokában van, ilyen például a laptop, nyomtató, szkennel, fénymásoló. Mindannyian mobiltelefonnal rendelkeznek, vezetékes telefonelésük biztosított. Az online-adatbázis elérése mindhárom esetmenedzser számára, továbbá a monitoring szakértő és a koordinátor számára is biztosított. A partnerintézmények weboldallal rendelkeznek, amelyek megfelelő tájékoztatást biztosítanak a projekttel kapcsolatosan igénybe vehető szolgáltatásokról. Az esetmenedzseri feladatok ellátása gyakran teszi szükségessé az idősek felkeresését otthonukban. Az utazási feltételek mindhárom magyar partnernél különbözőek. A győri esetmenedzser napi szinten használhatja a szervezeti egységhez delegált személygépkocsit. Az esetmenedzserek munkáját hatékonyabbá tenné okos telefon vagy tablet használata az ellátások kezdeményezéséhez szükséges dokumentumok fotózásához, a dokumentációs folyamat megkönnyítéséhez. Tovább javítaná az esetmenedzserek munkájának hatékonyságát a gondozási szükséglet vizsgálat lefolytatásához szükséges jogosultság biztosítása, mivel egyes ellátások biztosításához gondozási szükséglet vizsgálatot kell végezni, így a szakértést végző munkatársaknak a klienshez ismételt ki kell mennie, így ez a protokoll jelenleg lassíthatja ellátáshoz való hozzájutást.

Amennyiben valóban csak a komplex, szűrt esetek kerülnek az esetmenedzserhez, elegendőnek bizonyult az egy fő esetmenedzser megyei szinten a feladatok ellátásához. A további feladatellátással kapcsolatos személyi létszám meghatározása nehézkes, mivel a modellezési időszakban az esetmenedzserek ismertsége fokozatosan növekedett. Ennek tükrében a várható esetszám is növekedni fog. (11, 12. Standard)

Idősellátásban esetmenedzseri munka jelenleg pilot jelleggel a három magyarországi partner intézményeiben valósul meg. Más intézmények, szervezetek még nem valósítottak meg hasonló Magyarországon. A projekt pilot jellege lehetőséget biztosít a projektidőszak végét követően más szervezeteknek is arra, hogy amennyiben igényt tartanak rá, kidolgozhassák saját szervezetüknél ezt a szisztémát. A magyarországi szociális ellátások rendszerében a



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

Család- és Gyermekjóléti Központ feladatkörében valósul meg esetmenedzsment, de az általuk működtetett esetmenedzszeri feladatkör célcsoportja elsősorban a családokra és gyermekkorúakra korlátozódik.

Az idős emberek életminőségének biztosítását célzó szociális, egészségügyi ellátások kapcsán elmondható, hogy jelentős kapacitáshiánnyal küzd mindkét szakterület. A legégetőbb és a minőségi ellátást legjelentősebb gátló tényezőként a szakemberhiány és a forráshiány említhető. A régió földrajzi helyzete miatt magas számú a külföldön munkát vállalók száma, a térség ipari szférája pedig további elvándorlást eredményez a fent említett szektorokból. Az idősellátás, és az egészségügyi szektor egymást kiegészítve és erősítve garantálhatná az idősek magasabb életminőségét, amely szerepet kevésbé képes teljesíteni.

Dokumentációs követelmények

A regionális modellben meghatározásra kerültek a projekt során használatos dokumentumok, amelyek az esetmenedzszeri munkában alkalmazásra kerülnek mindhárom partnerintézménynél.

A projektben alkalmazott dokumentumok:

Eset nyilvántartási napló – a dokumentum az intézményhez érkező megkeresések rögzítésére szolgál. Tartalmazza a megkeresés időpontját, módját, a megkereső szolgáltató, illetve magánszemély nevét, elérhetőségét, a megkeresés tárgyát, az esetfelvevő nevét és azt, hogy a későbbiekben történt-e Esetkövető lap felvétele az esetmenedzszer által. Az Eset nyilvántartási napló vezetése nem kizárólag az esetmenedzszer által történik. A magas ügyfélszám lehetetlenné teszi, hogy minden ügyfél fogadása az esetmenedzszer által történjen. Az Eset nyilvántartási naplóban minden, az adott partnerintézménynél dolgozó kolléga által fogadott megkeresés dokumentálásra kerül.

A rögzített adatok birtokában az esetmenedzszer dönt azzal kapcsolatosan, hogy komplex esetről van-e szó, szükséges-e az eset további ügyintézése, vagy egy alkalommal lezárható esetről van-e szó.

Már a féléves tapasztalatok azt mutatták, hogy az elsődleges szűrést az esetmenedzserek – nagyszámú megkeresésekre, egyéb kötelezettségekre tekintettel – egy személyben nem tudják ellátni.

Az első találkozás kiemelt jelentőségű abból a szempontból, hogy a szakembernek képesnek kell lenni a kapott információkból eldönteni, hogy azonnali beavatkozás szükséges-e, mert



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

akkor az esetmenedzsernek haladéktalanul meg kell kezdenie a személyes és közvetlen kapcsolatfelvételt (ha a jelzés nem ilyen módon történt).

Esetkövető lap – A klienssel történt helyzet- és állapotfelmérés dokumentálásra szolgál, amely minden kliens esetében ugyanazokat a kérdéseket tartalmazza. Az Esetkövető lap vezetése kizárólag az esetmenedzser feladatkörébe tartozik. Az Esetkövető lap tartalmazza az esetfelvétel dátumát, a helyzet- és állapotfelmérést, amelyben rögzítésre kerülnek a kliens személyes adatai (neve, születési helye, ideje, lakcíme), továbbá családi állapotára és családi kapcsolataira vonatkozó, egészségi állapotra, jövedelmi helyzetre vonatkozó információkat. A dokumentum további részében a kliensre vonatkozóan az esetmenedzser által tapasztaltak kerülnek rögzítésre. A felmérő lap végigkíséri az esetvitelt a felvételtől egészen a lezárásig. Célja, hogy az esetmenedzser képet kapjon a kliens meglévő szükségleteiről, megtudja, miben szenved hiányt.

Esetátadó lap – A dokumentum azokban az esetekben került alkalmazásra, amikor az esetmenedzser kompetenciahatárai miatt más szociális, egészségügyi, vagy egyéb szolgáltatónak esetátadásra került sor. A dokumentumban a személyes adatokon túl egy rövid eseteírás szerepelt.

Együtműködési megállapodás – a kliens és az esetmenedzser között a szociális segítő munka keretében adekvátan kezelhető esetekben együtműködési megállapodás jön létre. A dokumentumban a közösen meghatározott problémák és közös célok meghatározása szerepel. Az együtműködési megállapodás része az adatvédelmi nyilatkozat.

A projekt féléves értékelése során a dokumentáció változtatására is javaslat született. Az Esetkövető lap átdolgozásra került az esetmenedzserek javaslata alapján.

A változások érintették az esetátadó lapot is, amelynek használata szükségtelennek tűnt, továbbá hatályba lépet Európai Unió adatvédelmi rendelkezések (GDPR) alapján szükséges további átgondolása.

Az esetmenedzserek véleménye szerint az átdolgozott dokumentumok jobban átláthatóak, mint az előző nyomtatvány, de az Esetkövető lap és a használatos adatbázis között további finomhangolásra van szükség.

Esetátadó lapot a gyakorlati tapasztalatok alapján ritkán használjuk. A modell értelmében esetátadásnak csak az intézmény hatáskörébe nem tartozó esetek más szolgáltatónak történő átadása minősül. Esetátadásra csak intézményen belül került sor. Közös esetvitelek



Interreg

Austria-Hungary

European Union – European Regional Development Fund



Age-friendly Region ATHU12

történtek, pl. kórházi szociális munkással, ahol az Esetátadó lapnak nincs relevanciája, mert intézményi e-mail címmel nem rendelkeznek. A hatékony feladatvégzés érdekében az esetkezelések során szóbeli (személyes, telefonos) konzultáció történik.

A CM esetek csoportjába azon esetek kerültek, akikkel együttműködési megállapodást kötött az esetmenedzser, továbbá helyzet- és állapotfelmérés készült velük kapcsolatosan. Jelentős volt a projekt időtartama alatt elhunytak száma.

A felsorolt dokumentumok a melléklet részét képezik.

Összességében elmondható, hogy a kliensek a CCM által egyértelműen magasabb szintű ellátásban részesültek.

A kliensutak lerövidülésével, egyszerűbbé tételével a problémára reagáló adekvát szolgáltatások kiválasztásával, az esetmenedzser és vele együttműködő partnerintézmények, szolgáltatók hatékony szakmaközi együttműködésének köszönhetően a kliensek egy magasabb szintű szolgáltatáshoz jutottak, mint az esetmenedzseri tevékenység nélkül. A demográfiai trendek előrejelzése alapján erre égető szükség lesz már a közeljövőben, mivel a potenciális igénybe vevők számának egyértelmű és folyamatos növekedésével kell számolni. (15. Standard)