**X** a tudásra és életminőségre

*A Közép-Dániai Régió szociálpszichiátriai lakóotthonában a Szociális Indikátor Program (SIP) megvalósítása teljes gőzzel halad. A SIP adatlapba behúzott ikszek nem csak egy újabb dokumentációt jelentenek, hanem eszközt, ami tudást biztosít a szociális munkához, a lakók bevonásához és az életminőség középpontba helyezéséhez.*

Egy nagy, ajándékpapírba csomagolt doboz szalaggal körbefogva, nagy masnival a tetején. Ez a látvány fogadta a viborgi Szt. Miklós szociálpszichológiai lakóotthon munkatársait két héten át, amíg Rikke Vorre Pedersen fejlesztési munkatárs meg nem könyörült rajtuk, és meg nem engedte nekik, hogy kicsomagolják az ajándékot. „Szörnyen furdalta az oldalukat a kíváncsiság” – emlékszik vissza Rikke. Az ajándék egy felmérési csomag volt, ami hét kisebb dobozt foglalt magában, a SIP által használt hét életterület szerinti kategóriákra osztott felmérési eszközökkel. Ezeket kell a Szt. Miklós dolgozóinak használnia, ha a mindennapok munkájába komolyan elkezdik beilleszteni a SIP programot.

„Fontos volt számomra, hogy a SIP használható és értelmes eszköz legyen a munkatársaim kezében, akik a mindennapi gyakorlatban azt használni fogják” – mondja Rikke Vorre Pedersen, aki a SIP megvalósításáért felel a Szt. Miklósban, és már több mint egy éve ezen dolgozik.

**A SIP tudás**

Röviden a SIP egy értékelési és dokumentációs eszköz, amit a lakóotthonokban a lakókkal végzett szakmai munka dokumentálására használnak. A SIP részhozzájárulás a dán minőségi modellhez a szociális területen, és hozzájárul az egyéni megközelítés és tervezés biztosításához, ami a minőségi modell egyik szabványa.

Ténylegesen a SIP három, beikszelhető adatlapból áll. Egy háttéradatlap, amit egyszer töltenek ki lakónként. Egy életminőség adatlap, amit a lakó maga is, és a munkatársak is kitöltenek évente egyszer. Ez diagram formájában ad képet arról, milyen fontos a hét életterület a lakó számára, és mennyire elégedett. Az életterületek, amiket átfogó nemzetközi életminőséggel kapcsolatos kutatások alapján állapítottak meg, a következők: lelkiállapot, kapcsolatok, testi állapot, önrendelkezés, tevékenységek, anyagi viszonyok és társadalomban való részvétel. Az utolsó adatlap a szakmai adatlap, ami összefoglalja a lakó számára kitűzött célokat és részcélokat, és átfogó képet ad a beavatkozásokról és fejlesztésekről.

A cél, hogy többet tudjunk arról, hogyan érzi magát a lakó a lakóotthonban töltött ideje alatt. Nincs túl sok dokumentált tudás azzal kapcsolatban, mi működik jól a szociális munkában, de ha összehasonlítjuk az életminőséget a beköltözésnél és a kiköltözésnél, látni fogjuk, hogy a teljességre törekvő ellátás pozitív változást jelentett-e.

„Életminőségről és a lakók képességeinek javításáról van szó. A SIP-pel mindent egyszerre tudunk mérni. A jó tudás a jelentésekben megmarad, nem tűnik el a munkatársakkal”, magyarázza Hanne Steffensen, szociális tanácsadó a régió hornsyldi Sønderparken szociálpszichiátriai lakóotthonából, ahol a SIP épp bevezetés alatt áll.

**Nem plusz teher**

Míg a SIP-vonat a Szt. Miklósban már teljes sebességgel robog, addig a Sønderparkenben épp, hogy elhagyta a peront.

Itt a két SIP-ért felelős munkatárs rengeteg időt töltött azzal, hogy a munkafolyamatokat és rendszereket a SIP-hez igazítsák annak érdekében, hogy az új dokumentációs módszer ne plusz ügykezelési teher legyen, hanem nyereség a lakóotthon számára.

„Mielőtt elkezdtünk dolgozni a SIP-pel, át kellett alakítanunk a teameket és a munkafolyamatokat. Úgy döntöttünk, hogy a jövőbeni szervezetet és munkamódszereket a SIP-hez igazítjuk, amely minden szakaszban megmutatkozik. Azt választottuk, hogy mi alkalmazkodunk a SIP-hez, nem fordítva” magyarázza Jette Sparvath, a Sønderparken fejlesztési tanácsadója, majd folytatja:

„Szisztematikusan gondolkodtunk és úgy csináltuk, hogy értelmezhető legyen a mi munkamódszereinkkel is. Így a falhasználóink a saját maguk által kitöltött életminőség adatlap, valamint a szakmai adatlap és a háttéradatlap között megláthatják az összefüggést, így a munkánkban is jobb koherenciát érünk el.

Ez azt jelenti, hogy ugyanazok a szavak és kifejezések jelennek meg mindenhol a Sønderparkenben, a SIP életterületekkel és szakmai adatlapokkal kapcsolatos terminológiája része lesz a mindennapi nyelvünknek. Mindent egy helyre gyűjtünk össze. Ez jobb rálátást biztosít, és használjuk a lakóhely-rendszert is annak minden funkciójával. A SIP fő kifejezései vörös zsinórként vonulnak végig az egyéni fejlesztési tervekben stb.” magyarázza Jette Sparvath, míg Hanne Steffensen hozzáteszi: „Beillesztjük a saját rendszerünkbe, hogy ne végezzünk dupla munkát.”

Dupla munkát a Szt. Miklós dolgozói sem szeretnének, így ők is a SIP terminológiára állnak át.

„Idővel kevesebb lesz a dokumentáció, mert a munka rendszerezettebb lesz. És idővel kevesebb rész-céllal dolgozunk majd egyszerre, amit átláthatóbb lesz. Szerintem professzionálisabb és rendszerezettebb lesz a lakókkal való munkánk. Hamarabb tudjuk elkezdeni a szakmai munkát, mert a szisztematikus felmérést és az életminőség-mérést a beköltözés utáni három hónapban el tudjuk végezni.” véli Rikke Vorre Pedersen.

**Mi az életminőség?**

Amellett, hogy a SIP összegyűjti és megőrzi a tudást, az, hogy egy SIP-adatlapba kell ikszelgetni, jó és kézzelfogható munkaeszközt ad a munkatársak kezébe, mert a területek, amikre rá kell kérdezni, sokkal specifikusabbak és konkrétabbak, mint amivel eddig dolgoztak. Jó kiindulópontot biztosítanak egy lakóval folytatott strukturált beszélgetéshez.

„Jó módja annak, hogy kapcsolatot létesítsünk a lakóval, és szakmailag is fontos. Érdekes gondolat, hogy úgy alakítsuk a munkánkat, hogy az illeszkedjen a lakó kívánságaihoz, és így megtudjuk, számukra milyen lenne a teljes élet, és várakozó hangulatot is teremtünk” véli Hanne Steffensen a Sønderparkenből.

Ez Rikke Vorre Pedersen számára is ismerős gondolat. A Szt. Miklósban a lakók maguk is részt vesznek az életminőség adatlap kitöltésében.

Nagyon kíváncsiak a diagramokra. Volt, aki úgy vélte, leleplezőek,” emlékszik Rikke Vorre Pedersen, majd így folytatja: „Leleplező lehet, hogy azt mutatja az adatlap, valaki nagy jelentőséget tulajdonít a pénzügyeknek, miközben elégedetlen a bevételeivel. Miután megnézik a diagramokat, átbeszéljük velük, és azt hiszem, megértik, hogy figyelembe vesszük a véleményüket. Az ő céljaik, részcéljaik, szavaik a fontosak. És az ő feladataikat is megbeszéljük, és leírjuk a részcélok alá.

A Sønderparkenben azok a lakók, akik rákapcsolódtak a lakóotthon-rendszerre, maguk is megnézhetik a SIP adatlapban adott válaszokat.

„Az, hogy a tervük és a naplójuk hozzáférhető, és maguk is beleírhatnak, azt jelenti, hogy ők az urak a saját házukban, részt vesznek a tervezésben és beleszólási joguk van” magyarázza Jette Sparvath.

**Különböző megközelítés – azonos cél**

A Szt. Miklósban négy szakmaközi teamben dolgoznak a munkatársak, és minden teamnek van saját SIP felelőse. Egy évben egyszer kitöltik az életminőség adatlapot, és a SIP felelős beszámol az eredményekről a team tagjainak. Eztán a kapcsolati felelős munkatársaké a feladat, hogy az eredményeket megbeszéljék a lakókkal.

„Ez iránymutatást nyújt nekünk, hol van szükség további felmérésre. A kapcsolati felelős munkatárs megbeszéli a lakóval, hogyan dolgozzanak tovább egy konkrét területtel, és a megbeszélteket átalakítjuk egy SMART céllá, ha a lakó is egyetért,” magyarázza Rikke Vorre Pedersen.

A Sønderparkenben a két SIP felelős, Hanne Steffensen és Jette Sparvath is beledolgozta a SIP-et a mindennapi munkába. Itt a felmérő teamnek kell kitöltenie a háttéradatlapot, hogy az a beköltözéskor már rendelkezésre álljon, míg a lakók itt is részt vesznek az életminőség adatlap kitöltésében annak a munkatársnak a segítségével, aki a lakó lakóegységéhez tartozó miniteam tagja. Szintén a miniteam feladata a szakmai adatlap kitöltése, az eredmények megvitatása pedig szisztematikusan megtervezett megbeszélések során történik, ahol a Sønderparken fejlesztő csoportja, valamint a foglalkozásokért és közösségi együttlétért felelős részleg is részt vesz. Ez koherenciát biztosít a szakmai munkában.

„Itt kerülnek elő a szakmai reflexiók, itt tudunk a lakókkal való szakmai munkáról beszélni, illetve arról, hol tudnánk jobbítani” véli Jette Sparvath.

Az, hogy a két lakóotthonban különböző módon használják a SIP-et a mindennapi munkában, nem jelent semmit.

„ Lehetőség van az egyéni megoldásokra. Továbbra sem bújunk ki a bőrünkből, a SIP-et eszközként használjuk a szakmai munkánk fejlesztésére. Ugyanakkor, mivel a kezdő szakaszban vagyunk, az együttműködést a többi lakóotthonnal, aki a SIP-et használja, fontosnak tartjuk, mert rengeteget tudunk tanulni egymástól” magyarázza Jette Sparvath.

***A cikk 2011 áprilisában jelent meg a Régió magazinjában***