

ESETKONFERENCIA ÚTMUTATÓ

Bevezető

Szakmailag fontos, hogy az esetkonferencia témájával a jelentőségének megfelelően foglalkozzunk.

A családgondozás folyamatát az esetkonferencia képes segíteni, előre vinni. Főként az esetleges elakadásoknál van nagy szerepe, de az is elmondható, hogy egy időben megszervezett esetkonferenciával megelőzhetőek lehetnek az elakadások.

A családgondozás legtöbbször esetmenedzselési folyamatként működik, amelyben a segítő élő, eleven kapcsolatot tart fenn a jelzőrendszeri tagokkal, az összes társintézménnyel és rendszerszereplővel a szociális munka etikai és szakmai szabályai szerint. Az esetkonferencia a családgondozók mindenkor rendelkezésre álló eszköze a hatékonyabb családgondozás előmozdítására, csak használni kell.

Jogszabályi háttér (kapcsolódó, ide vonatkozó, támogató jogszabályok)

Az esetkonferencia eszközához kapcsolódó jogszabályok összeválogatásánál fontos szempont volt, hogy a családsegítésben, valamint a gyermekjóléti szolgáltatásban tevékenykedő szakemberek több esetben vagy egy személyben, vagy szoros szakmai együttműködésben látják el a két feladatkört, ezért a gyermekjóléti szolgáltatás végzésére irányadó jogszabályok alkalmazása nem választható el a családsegítésben dolgozók feladatkörétől, jelen útmutatóban feltüntetésük indokolt.

Ezen kívül a különböző társszervezetekkel, jelzőrendszeri partnerintézményekkel való szoros együttműködés alapját képezi a személyes segítő tevékenységet végző családgondozók hatékony munkavégzésének, ezért tartottuk fontosnak az alábbi kapcsolódó jogszabályok feltüntetését, melyek a hatékony együttműködés kiépülését támogatják.

A jelzőrendszeri tagokkal való kapcsolatfelvétel és kapcsolattartás alkalmával célszerű rendszeresen felhívni a társintézmények figyelmét a jogszabályi kötelezettségekre, változásokra (ezek vonatkoznak a személyi, tárgyi feltételekre is).

- 1993.évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról 64. §. (5)
„A családsegítés keretében végzett tevékenységnek... a szükséges mértékig ki kell terjednie az igénybe vevő környezetére, különösen családjának tagjaira. Kiskorú személyre a családsegítés akkor terjedhet ki, ha
 - a) a kiskorú családtagjának ellátása a családsegítés keretében indult, és*
 - b) a kiskorú érdekei – a gyermekjóléti szolgáltatás igénybevétele nélkül – e szolgáltatás keretében is megfelelően biztosíthatók.”*

• 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

„**30. § (1)** A családsegítés az Szt. 64. §-ának (2) bekezdésében meghatározott jelzőrendszer működtetése körében

a) a jelzésre köteles szervezeteket felhívja a veszélyeztetettség jelzésére, krízishelyzet észlelése esetén az arról való tájékoztatásra,

b) tájékoztatja a jelzőrendszerben részt vevő további szervezeteket és az ellátási területén élő személyeket a veszélyeztetettség jelzésének lehetőségéről,

c) fogadja a beérkezett jelzéseket, és felkeresi az érintett személyt, illetve családot a családsegítés szolgáltatásairól való tájékoztatás érdekében,

d) a veszélyeztetettség, illetve a krízishelyzet megszüntetése érdekében megteszi a szükséges intézkedéseket,

e) az intézkedések tényéről tájékoztatja a jelzést tevőt,

f) folyamatosan figyelemmel kíséri az érintett személyt, illetve családot veszélyeztető körülményeket és a veszélyeztetett személy, illetve család szociális ellátások és szociális szolgáltatások iránti szükségleteit.

(2) A családsegítés az Szt. 64. §-ának (4) bekezdésében meghatározott feladatai körében

...e) segítséget nyújt az egyének, a családok kapcsolatképességének javításához...

31. § (1) A családsegítés során együtt kell működni az Szt. 64. § (4) bekezdésének e) pontja szerinti célcsoportok részére egyéb szolgáltatásokat biztosító - különösen szociális, egészségügyi, oktatási, foglalkoztatási - szolgáltatókkal, intézményekkel.

32. §. (3) Az esetfelelős kíséri figyelemmel, hogy a szolgáltatást igénybe vevő személy problémája kezeléséhez igénybe vette-e az elérhető szolgáltatásokat, valamint - a szolgáltatást igénybe vevő beleegyezésével - együttműködik a más szociális és egyéb szolgáltatást nyújtó szolgáltatókkal és intézményekkel. A család tagjaira is kiterjedő segítő szolgáltatásban folyamatosan figyelemmel kell kísérni, hogy a kiskorú érdekei, speciális szükségletei, helyzete szükségessé teszik-e gyermekjóléti szolgáltatás biztosítását. Ha gyermekjóléti szolgáltatás biztosítása szükséges, az esetfelelős megkeresi a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó szolgáltatót, intézményt.”

• 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról

„**39. § (1)** A gyermekjóléti szolgáltatás olyan, a gyermek érdekeit védő speciális személyes szociális szolgáltatás, amely a szociális munka módszereinek és eszközeinek felhasználásával szolgálja a gyermek testi és lelki egészségének, családban történő nevelkedésének elősegítését, a gyermek veszélyeztetettségének megelőzését, a kialakult veszélyeztetettség megszüntetését, illetve a családjából kiemelt gyermek visszahelyezését....

(3) A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a gyermek veszélyeztetettségének megelőzése érdekében

a) a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése, a nem állami szervek, valamint magánszemélyek részvételének elősegítése a megelőző rendszerben,

b) a veszélyeztetettséget előidéző okok feltárása és ezek megoldására javaslat készítése,

c) az a) pontban, valamint a 17. § (1) bekezdésében meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködés megszervezése, tevékenységük összehangolása,...

(4) A gyermekjóléti szolgáltatás feladata a kialakult veszélyeztetettség megszüntetése érdekében

a) a gyermekkel és családjával végzett szociális munkával (a továbbiakban: családgondozás) elősegíteni a gyermek problémáinak rendezését, a családban jelentkező működési zavarok ellensúlyozását,

b) a családi konfliktusok megoldásának elősegítése, különösen a válás, a gyermekelhelyezés és a kapcsolattartás esetében,

c) kezdeményezni

ca) egyéb gyermekjóléti alapellátások igénybevételét,

cb) szociális alapszolgáltatások, különösen a családsegítés igénybevételét,

cc) egészségügyi ellátások igénybevételét,

cd) pedagógiai szakszolgálatok igénybevételét, vagy

ce) a gyermek védelembe vételét vagy súlyosabb fokú veszélyeztetettség esetén a gyermek ideiglenes hatályú elhelyezését, átmeneti vagy tartós nevelésbe vételét...”

• 15/1998. (IV.30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti, gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről

„15. § (1) A gyermekjóléti szolgálat működésének megkezdéséről, tevékenységének céljáról és tartalmáról, továbbá elérhetőségéről, valamint szolgáltatásai igénybevételének módjáról tájékoztatja a települési, településrész lakosságát, továbbá a 14. § (3) bekezdésének a) pontjában meghatározott személyeket és intézményeket.

(2) A 14. § (3) bekezdésének a) pontjában meghatározott személyekkel és intézményekkel való együttműködés, valamint tevékenységük összehangolása érdekében, továbbá a Gyvt. 17. §-ának (5) bekezdése alapján a gyámhivatal kezdeményezésére a gyermekjóléti szolgálat esetmegbeszélést tart. Az esetmegbeszélésen elhangzottakról feljegyzést kell készíteni.

(3) Az esetmegbeszélés történhet

a) lehetőség szerint a családot és a családdal foglalkozó szakembereket is bevonva, esetkonferencia, egy adott család ügyében tartott megbeszélés,

b) a gyermekjóléti szolgálat és a jelzőrendszer tagjainak képviselői között, előre meghatározott témakörben, évente legalább hat alkalommal megrendezésre kerülő szakmaközi megbeszélés keretében.

(4) Az esetmegbeszélés állandó meghívottja az illetékes védőnő, bölcsőde, óvoda munkatársa, iskolai gyermek- és ifjúságvédelmi felelős, a családsegítő szolgálat, illetve a nevelési tanácsadó munkatársa.

(5) Az esetmegbeszélésre a fiatalkorúak pártfogó felügyelőjét meg kell hívni, ha olyan család ügyét tárgyalják, melynek bármely tagja fiatalkorúak pártfogó felügyelete alatt áll.

(6) A gyermekvédelmi rendszerhez kapcsolódó más személyeket, illetve intézmények képviselőit szükség szerint kell meghívni, így különösen akkor, ha részvételük az egyes gyermekkel kapcsolatos probléma megoldásához, illetve a gyermekek nagyobb csoportját érintő veszélyeztető tényezők megszüntetését célzó cselekvési terv kidolgozásához szükséges.”

Az esetkonferencia fogalma és célja

Az esetkonferencia az esetmegbeszélés egyik formája. Egy adott család ügyében tartott megbeszélés, amelybe a családot és a családdal foglalkozó szakembereket is be kell vonni (15/1998. (IV.30.) NM. rendelet).

Esetkonferenciát – a gondozási folyamat során akár több alkalommal is – az összes érintett (legalább három szakember, szülő, korától függően a gyermek is) és a lehetséges támaszt jelentő személy, intézmény bevonásával tartanak. (Gosztonyi Géza – Pik Katalin: A szociális munka szótára. Szociális Munkások Szalmi Egyesülete, 1998.; Módszertani Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete Fogalomtár, www.mogyesz.hu)

Az esetkonferencia célja: több intézmény, szolgáltatás munkájának, tevékenységének összehangolása, az érintettekkel közös cél meghatározása, feladatok, irányok, kompetenciák tisztázása. A segítő tevékenység tervezésével, az esetvezetéssel kapcsolatos problémák „teamban” való *megbeszélése*, mely során a team segítséget ad az esethezó személyes érzelmeink megértéséhez, az adott probléma kreatív megoldásához.

Az esetkonferencia szakmai háttere, a kapcsolódó elméletek, ideális előzmények

„A családsegítő szolgálatok személyes segítő tevékenységüket kizárólag kapcsolati háló kialakításával tudják hatékonyan megvalósítani. Ahhoz, hogy a szolgálat a problémákkal küzdő személyekkel, családokkal kapcsolatba kerüljön, a szolgáltatást nem ismerőkhöz eljusson, más szervezetekkel kell együttműködni.

Ehhez elengedhetetlenül szükséges a jelzőrendszer kiépítése, működtetése. Ennek érdekében egyrészt szükséges a folyamatos személyes kapcsolat, másrészt a feladatok ellátása során a szakemberek közötti konzultáció, hogy a közös célok érdekében korrekt együttműködést tudjanak kialakítani.” *(A jelzőrendszer kiépítése és működtetése a családsegítő szolgálatoknál. Munkaanyag. Szociális és Munkaügyi Intézet, TÁMOP 5.4.1.)*

Az esetkonferencia meghívottjai nem feltétlenül csak a jelzőrendszeri tagok közül kerülhetnek ki, de a megszervezéséhez, alkalmazásához nagyon ideális kiinduló alap egy jól működő jelzőrendszeri, szakmai kapcsolati háló. Az esetkonferenciára mindazok a szereplők meghívhatóak adott esetben, akik a család kapcsolati hálózatának a támogató szereplői *(lásd: Ecomap)*.

Ecomap: családi kapcsolatok hálózatának feltérképezésére szolgál. Grafikusan ábrázolja a család kapcsolatait más családokkal, szervezetekkel, intézményekkel. Képszerűen mutatja meg, hogy egy családon belül hol jelentkeznek feszültségek, kötődések, ki kit támogat, és feltárja a család további számos kapcsolati szálait. *Célja*, hogy ki lehessen választani azokat a személyeket, akik alkalmasak a változások elősegítésére. A *szociális munkában* egyéni esetkezelés és csoportos szociális munka keretében egyaránt jól alkalmazható.

Az esetkonferencia tulajdonképpen egy speciális, csoportos esetkonzultáció. Célja legfőképpen akkor teljesül, ha a család támogató rendszerének a családért történő összefogását eredményezi, ha a család és az őt körülvevő segítő rendszer erőforrásainak hatékonyabb mozgósítását generálja.

Szükséges feltétel továbbá a rendszerszemlélet és a teammunkában történő gondolkodás. A teammunka a kompetenciák erősítésében segít.

Alapvető még mindezek mellett, hogy az intézmény biztosítsa az elvi, gyakorlati feltételeket, azaz az intézményi szellemiségbe, szemléletbe illeszkedő legyen az esetkonferencia alkalmazásának a gyakorlata.

A szervezés ajánlott lépései

1. Az esetkonferencia megszervezése dinamikailag inkább az esetvezetés második harmadában, a teljes megismerkedés, tényfeltárás, anamnézis, probléma/problémák és körülményeinek megismerését követően ajánlott. Akkor, amikor a klienst/családot körülvevő támogatók és az erőforrások összegyűjtése, mozgósítása történik.

- Történhet tehát a család számára a támogatás megadása, kinyilvánítása céljából;
- az esetet körülvevő dilemmák megjelenésekor, melyeket érdemes megosztani, közösen tudatosítani;
- mentálisan megterhelő szakmai döntéshozatalok előtt.

Nem ajánlott csupán a közös munka „végén” megszervezni, akkor, amikor a tehetetlenség állapota beáll, nincs változás, amikor a bizalmatlanság miatt már nem tud kialakulni a motiváltság. Azért nem ajánlott ilyenkor ez a beavatkozás, mert túl nagy a veszélye annak, hogy növeli a közös tehetetlenség érzését és a családról való lemondás kockázatát.

2. Az esetkonferenciát az esetmenedzser szerepű családgondozó szervezze meg, de lehetőleg ne ő vezesse. Amennyiben mód van rá, hívjon egy, az esettől független szakembert (aki ideális esetben lehet moderátor, facilitátor).
3. Minden olyan intézmény, szervezet szakemberét érdemes meghívni az esetkonferenciára, aki a családdal kapcsolatban áll, és az esetkonferencia szervezésének célja szempontjából releváns.

Vannak olyan speciális esetek, segítői helyzetek (pl.: a család semmiképp sem akar részt venni, vagy túlságosan ellenséges, hibáztató a családot körülvevő szakemberek szemlélete, hozzáállása), amikor a segítői folyamatban előfordulhat, hogy a család nélkül, de az ő tudomásukkal – mintegy ún. „üres szék” technikával – érdemes megszervezni az esetkonferenciát, éppen a család érdekében, az őket segítő szakmai szövetségkötés jegyében. Azt, hogy ez a speciális helyzet állt-e elő, mindig az adott helyzet, probléma, család és elsősorban a családgondozó dönti el. Ebben az esetben az esetkonferenciát esetkonzultációnak szerencsés nevezni, a lehetséges fogalmi félreértések elkerülése végett.

4. Írásban is rögzíteni kell a meghívást, de legtöbbször érdemes előzetesen szóban is jelezni a szándékot, motiválttá tenni a családot és a társszakmákat a részvételre.

Amikor a családot a meghívjuk, különös figyelmet fordítsunk a megfelelő felkészítésükre. Ez alatt azt értjük, hogy a család esetében az esetkonferencia menetének, lényegének az ismertetése fontos, de emellett a várható nehézségekről is essen szó. A társszakmák figyelmét pedig a család helyzetének az esetkonferencia jelentette speciális feszültségeire, nehézségeire kell felhívni (pl. fokozott büntudat, szégyenérzet stb.).

5. A meghíváskor ki kell hangsúlyozni az összejövétel pozitív, előrevivő, rendszerszemléletű céljait, melyek közül az egyik minden esetben kiemelendő cél a család támogatottságérzésének a növelése, az erőforrások összegyűjtése, tudatosítása, valamint a teammunka hatékonyságának a növelése. *(Lásd: Függelék – Mintalevél)*

6. A lebonyolítás módja:

- Már amikor felmerül az esetkonferencia gondolata, vegyük figyelembe, hogy a megszervezésre 2-3 hetet kell szánnunk.
- A meghívottakat minden esetben írásban (e-mailben) értesítsük az időpontról, a helyszínről és az esetmegbeszélő céljáról.

- A szervező, esetgazda családgondozónak előre gondoskodnia kell megfelelő helyszínről, amely tágas, látható faliórával felszerelt helyiség legyen, ahol körbe lehet ülni.
- Előre gondoskodjunk az időkeretek és a megbeszélés menetének tisztázásáról, amelynek betartatása ideális esetben a meghívott külsős, az esetkonferencia vezetésével megbízott szakember feladata legyen.
- Előre szögezzük le az esetkonferencia célját, megtisztelve a családot azzal, hogy számukra külön kiemeljük, hogy értük vagyunk itt.
- Ha van rá mód, hogy egy szociális asszisztens segítse a munkát, készüljön feljegyzés/jegyzőkönyv is az esetkonferenciáról. Amennyiben ez nem lehetséges, a családgondozó utólag készítsen egy összefoglaló emlékeztetőt, és az esetenaplóban helyezze el azt.
- A találkozó végső konklúziója egy közös megegyezés kell, hogy legyen abban, hogy hogyan folytatódjon a család segítése, ki mit vállal a saját kompetenciáján belül. Fontos megbeszélni azt is, hogyan mérik majd a közös munkájuk eredményességét, mik lesznek az indikátorok (pl.: a gyermek eljut a felkínált pszichológiai szolgáltatásba, vagy az apa elmegy a háziorvoshoz a megbeszélt beutalóért), valamint azt, hogy a továbbiakban hogyan fogják informálni egymást, s lesz-e következő találkozó.
- Az esetkonferencia megszervezése – a több résztvevő miatt – alaposabb, hosszabb ideig tartó szervezést igényel, éppen ezért nem alkalmas krízishelyzetekben, gyors döntések meghozatalához. A megszervezésnél legyünk tekintettel az önkormányzat ügyfélfogadási rendjére, az orvos rendelési idejére, illetve az érintettek elfoglaltságára.
- Az esetkonferenciáról mindig szülessen jegyzőkönyv. Ha van rá lehetőség, az esetkonferencián született megállapodásokat az esetkonferencia befejezésekor a résztvevők írásban kapják meg, olvassák át, és aláírásukkal erősítsék meg. Ha ez nem lehetséges, utólag írásban küldje meg a szervező minden meghívottnak (még a távolmaradóknak is!)
- Az esetkonferenciát a forgalmi naplóban kell dokumentálni.

Az útmutató készítésének további céljai

Az a tapasztalatunk, hogy indokolt esetekben sem elég gyakran használják az esetkonferencia eszközt a családgondozók, valamint, hogy tipikus csapdahelyzetek állnak elő; mi ezek elkerülésében szeretnénk az útmutatással segítséget nyújtani, változást elérni.

Amikor megszervezik a családgondozók az esetkonferenciát, a leggyakoribb csapdahelyzetek között a következők szerepelnek:

1. Nem mindig rendszerszemléletű és/vagy előremutató a cél, és a rosszul megszervezett esetkonferencia rosszabb (pl.: bizalomcsökkenés, vagy a sikerről való lemondás következik be, stb.) irányba viheti az esetet.
2. Az esetkonferencia a családért történő összefogás, nem a család „elleni” koalíció kell, hogy legyen, és gyakran mégis ez történik.
3. Sokszor megkéskéve szervezik meg az esetkonferenciát a családgondozók, amikor már mindenki, minden rendszerszereplő feladta, vagy tehetetlennek érzi magát. Ez szintén nem a családot szolgálja, támogatja már ebben a stádiumban. Javasoljuk, hogy ne a tehetetlenségi ponton szülessen meg ez az alkalom, hanem az aktív, megoldási alternatívákat kereső, cselekvési tervet pontosító időszakban.

4. Sok esetben a család „bűnlajstromának” felsorolásából áll a megbeszélés, ami nem viszi előre a családgondozói folyamatot, sőt nagyban hátráltatja annak lehetséges sikeres kimenetelét, hiszen a család együttműködése veszhet el ezáltal.
5. Nem szabad, hogy keret nélküli legyen az esetkonferencia, mégis sokszor megtörténik, hogy még az időkeretek vagy a titoktartási kötelezettség keretei sem tisztázottak.

FÜGGELÉK

Mintalevél

Meghívó

Tisztelt Cím!

Értesítem, hogy XY családdal kapcsolatosan esetkonferenciát tartunk, melyre ezúton meghívom Önt, mint X intézmény a családdal kapcsolatban álló munkatársát.

A célunk az, hogy a család érdekében a velük kapcsolatban álló szakemberekkel és a család érintett tagjaival tanácskozzunk, közösen megtaláljuk a legmegfelelőbb módszereket, segítségi formákat annak érdekében, hogy a család a saját erőforrásait megtalálva a jelenlegi problémákat meg tudja oldani.

Erre a megbeszélésre hívjuk Önt, bízva abban, hogy a saját szakterületén szerzett tapasztalataival hatékony segítséget tud nyújtani.

Az esetkonferencia ideje:

Helye:

Az esetkonferencia várható résztvevői:

Tisztelettel:

XY
családgondozó