Slachta Margit
Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

KLIENSKÖZPONTÚ ELLÁTÁS – A PSZICHIÁTRIAI ÉRDEKVÉDELMI FÓRUM OKTATÁSI ANYAGA PSZICHOSZOCIÁLIS ELLÁTÁSBAN DOLGOZÓK RÉSZÉRE

SZÉCHENYI 2020
MAGYARORSZÁG KORMÁNYA
Európai Unió
Európai Szociális Alap
BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Kliensközpontú ellátás – a Pszichiátriai Érdekvédelmi Fórum oktatási anyaga pszichoszociális ellátásban dolgozók részére

HALLGATÓI TANANYAG

Szerzők

Baran Brigitta Dr.
Boros Miklós
Jójárt-Vizi Erika
Kun Viktória
Lechnerné Vadász Judit
Lehóczky Pál Dr.
Radó Iván

Szakmai lektor

Dr. Bulyáki Tünde

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001 azonosítószámú, Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt

Az EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001 azonosítószámú, Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt az Európai Unió támogatásával, az Európai Szociális Alap társfinanszírozásával valósul meg.

A kiadvány Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és a VEKOP-7.5.1-16-2016-00001

azonosítószámú,

Szociális humán erőforrás fejlesztése című kiemelt projekt

keretében

készült

A PÉF köszönetet mond Fülöp Attila, EMMI, Szociális Ügyekért

Felelős Államtitkár úrnak, aki nélkül

ez a történelminek számító anyag sosem készülhetett volna el.

Kiadja Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

1138 Budapest, Váci út 191.

Telefon: +36 1 450 32 30, +36 1 450 32 40

www.nszi.hu

Felelős kiadó Dr. Tóth Tibor főigazgató

Budapest, 2021.

Előszó

Köszöntjük az 50 tanórás „***Kliensközpontú ellátás – a Pszichiátriai Érdekvédelmi Fórum oktatási anyaga pszichoszociális ellátásban dolgozók részére***” c. szakmai tanfolyam típusú továbbképzésen!

Mit nyújt a résztvevőknek a „*Kliensközpontú ellátás – a Pszichiátriai Érdekvédelmi Fórum oktatási anyaga pszichoszociális ellátásban dolgozók részére*” c. továbbképzés, milyen kompetenciákkal bővül szakmai tudásuk?

Az országban a pszichoszociális fogyatékossággal és/vagy mentális zavarral élők gondozását, ellátását végző személyes gondoskodást végző személyek sosem részesültek olyan továbbképzésben, amelynek célja a szakmai tudásanyag kliensközpontú és egyben az érdekvédelem fókuszú tárgyalása**. Az összesen 50 tanórás továbbképzés tananyaga hiánypótló jelleggel készült.**

Hogyan épül fel a „*Kliensközpontú ellátás – a Pszichiátriai Érdekvédelmi Fórum oktatási anyaga pszichoszociális ellátásban dolgozók részére*” c. továbbképzés?

Tananyagegység	Óraszám	Forma
Bevezetés	1,5 tanóra gyakorlat	
1. Társadalmi környezet, jogi, intézményi feltételek	8 tanóra (6 tanóra elmélet, 2 tanóra gyakorlat)	jelenléti
2. Mentális zavarokkal kapcsolatos ismeretek, az ellátás specifikumai	9 tanóra (7 tanóra elmélet, 2 tanóra gyakorlat)	jelenléti
3. Együttműködés ellátott és ellátó között	10 tanóra (7 tanóra elmélet, 3 tanóra gyakorlat)	jelenléti
4. Szociális intézmény belső feladatai	6 tanóra (5 tanóra elmélet, 2ó1 tanóra gyakorlat)	jelenléti
5. Ellátottakkal kapcsolatos speciális feladatok	11 tanóra (10 tanóra elmélet, 1 tanóra gyakorlat)	jelenléti
6. Speciális kérdések	2,5 tanóra elmélet	jelenléti
Zárás	2 tanóra gyakorlat	

Bevezetés

A 30 órás szakmai továbbképzés fejlesztéséhez az alábbi segédanyagok állnak rendelkezésre:

A továbbképzési tartalmak elsajátítását támogató szakmai anyag a résztvevők és képzők számára.

1. **Hallgatói tananyag:**
   - A továbbképzés témájához kapcsolódó elméleti ismereteket ad át.
   - Az adott fejezetben tanultak áttekintését segíti.
   - Gyakorlatorientált szakma- és módszerspecifikus ismereteket közvetít.
   - Az elsajátított ismereteket kérdések mentén is ellenőrizhetővé teszi.
   - Lehetőséget teremt egy-egy téma elmélyültebb tanulmányozására a felhasznált és ajánlott irodalom segítségével.

2. **Prezentáció:**
   - A továbbképzési program egyes elméleti és gyakorlati elemeinek bemutatását segítő diasorozat. A prezentáció vetítése segíti a tanfolyam strukturálását, az időkeretek betartását.
   - A diák alatti jegyzet az oktatóknak szól, amely a gördülékeny tanfolyamvezetést szolgálja.

3. **Handoutok:**
   - A képzés során a résztvevők számára kiosztandó kiegészítő segédanyagok.

4. **Oktatói segédanyag:**
   - A továbbképzés megtartását támogató bővebb szakmai és módszertani háttéranyag.
   - A résztvevők felé támasztott követelmények megfogalmazása.
   - A számonkérés értékelési szempontjainak bemutatása.
   - Az egyes témákhoz tartozó diák kijelölése.
   - A szakmai tanfolyamhoz szükséges mellékletek bemutatása.
   - Forgatókönyv, mely a továbbképzés főbb tartalmi elemeit, szerkezetét, időkeretét és módszereit, eszközeit foglalja össze.

Oktatói segédanyag:
A szakmai tanfolyam során nem az a cél, hogy a Hallgatói tananyagban található összes elméleti ismeretet elmondja az oktató. A cél az, hogy a legfontosabb ismeretek, szemlélet átadását követően a felmerülő kérdések, gyakorlatok által az elméleti ismeretanyag azonnal összekapcsolódjon a résztvevők mindennapi szakmai munkájával és gondolatokat ébresszen.

A továbbképzés megtartásához javasolt felkészülési lépések:

1. Olvassa át részletesen a továbbképzés megtartásához rendelkezésre álló anyagokat, ismerje meg a továbbképzés kontextusát, célját, tartalmát, lehetséges résztvevőit, időkereteit és a továbbképzés megtartásához szükséges feltételeket.
2. Az Oktatói segédanyagot és a rendelkezésre álló prezentációt párhuzamosan, egymással összhangban érdemes átolvasni, megismerni. Olvassa el a diákon található jegyzeteket, egészítse ki saját gondolataival, tapasztalataival! Szükség esetén érdemes az anyagban hivatkozott szakirodalomból is célzottan tájékozódni.
3. A résztvevők maximális bevonása és a velük való hatékony kommunikáció céljából a továbbképzés megtartása előtt olvassa át a Hallgatói segédanyagot is. Ismerje meg, milyen információkhoz jutnak a témából a résztvevők!
4. A továbbképzési feltételek és a forgatókönyv figyelembevételével készüljön fel a továbbképzés megtartására.
5. Gondolja át előre és rögzítse a továbbképzés során bemutatandó példákat.
6. Tervezze meg az időkereteket és a megoldandó feladatokat! Fontos, hogy mindenre maradjon és jusson idő! Könnyebb lesz ezt átgondolni, miután megismerte a résztvevőket (milyen szakterületről érkeztek, milyen végzettséggel, milyen tapasztalatokkal).
7. Építse fel a gyakorlatokat! Biztosítsa a tárgyi feltételeket!
8. Találja ki, hogy a prezentáció vetítését hogyan teszi interaktívvá! Például, amikor már ismeri a résztvevők szakmai tapasztalatát, utalhat ezekre vagy ismerve, hogy melyik résztvevő, mely

területről érkezett, megkérdezheti, ott mit tapasztalt a témával kapcsolatban. Ügyeljen arra, hogy a ppt-k vetítése közben nem az a cél, hogy a Hallgatói segédanyagot szóról szóra elmondja az oktató. A cél: struktúrát adni, figyelmet felhívni, elméleti ismeretek és gyakorlati tapasztalatok között koherenciát megteremteni, az összefüggéseket felismerni és áttekinteni.

Javaslatok a továbbképzés egyes elemeinek megvalósításához:

Elméleti előadás – fontos, hogy az előadások interaktív jellegűek legyenek, amelynek keretében az oktató folyamatosan visszacsatolást kér az elhangzottakkal kapcsolatban a résztvevőktől (elsősorban a témához kapcsolódó munkatapasztalataikat illetően), illetve azokra reflektál.
Gyakorlat – a témák feldolgozására irányuló résztvevői gyakorlatok többféle formában (egyéni munka, páros gyakorlat, kiscsoportos feladat, nagycsoportos megbeszélés) a tapasztalati tanulást szolgálják.

Gyakorlati szempontok az oktatási napok hatékony lebonyolításához:
A továbbképzésen résztvevő szakemberek a saját szakmaterületük szakértői, számos képzésen, továbbképzésen, szakmai tanfolyamon, műhelymunkán vettek már részt. Várhatóan nagy elvárásokkal érkeznek a továbbképzésre, ezek közül a következő öt a legfontosabb:

- A résztvevő szakemberek elvárják, hogy azonnal használható tudást kapjanak, azaz a gyakorlatban alkalmazható információkat adjunk számukra. Tudni akarják, hogyan kapcsolódik az adott tanulási program vagy továbbképzés az aktuális élethelyzetükhöz és munkafeladataikhoz, és hogyan segíti őket a program a szakmai céljaik elérésében – azaz, mit tudnak ebből használni?
- Közvetítsük a résztvevők felé, hogy a gyakorlat(ok) és az elméleti tananyag a résztvevők által alkalmazható lesz majd a valós helyzetekben.
- Elvárják, hogy tiszteljék és partnerként kezeljék őket. Nagyra értékelik, ha a továbbképzés oktatója tiszteletet mutat az egyén és a tanulási folyamat eredményeképpen elért eredmények iránt. Fontos számukra az, hogy a képző építsen a résztvevő szakemberek korábbi, a tanulás szempontjából releváns és meghatározó tapasztalataira.
- Elvárják, hogy aktívan részt vehessenek a tanulási folyamatban. A felnőttek kedvelik az aktív tanulást, a kiscsoportos feladatokat, és azokat, amelyek helyváltoztatással járnak. Az aktív részvétel elkötelezetté teszi a résztvevőt a tanulási folyamat iránt és nyitottabbá teszi új koncepciók befogadására.
- Elvárják, hogy a gyakorlatok után azonnali visszajelzéseket kapjanak. Az időben történt helyesbítő visszajelzés a sikeres tanulást, a tartalom és a készségek jó elsajátítását eredményezi. A tapintatos visszajelzés segíti a résztvevőt hibáinak kijavításában és megerősíti a helyes hozzáállást. A felnőtt tanulók a kedves, konstruktív kritikát szeretik. A helyesbítő visszajelzést minden esetben előzze meg egy elismerő, dicsérő visszajelzés.
- Elvárják, hogy a továbbképzés támogató környezetben valósuljon meg.
    - Szólítsunk minden résztvevőt a nevén a továbbképzés ideje alatt.
    - Hallgassuk meg minden résztvevő kérdését és véleményét.
    - Legyünk udvariasak és türelmesek.
    - Biztosítsuk a résztvevőket arról, hogy a hibázás a tanulás része.
    - Keressünk alkalmat arra, hogy mindenkit megerősítsünk.
    - Bátorítsuk a résztvevőket, hogy segítsék egymást a tanulás során.
    - Gondoskodjunk arról, hogy a tanulási környezet a lehető legkényelmesebb legyen.

Bevzetés

68 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Bemutatkozás, tapasztalatok, motivációk, elvárások • A csoportvezető röviden bemutatkozik, majd megkéri a csoporttagokat, hogy röviden mutatkozzanak be, illetve osszák meg egymással motivációikat, tapasztalataikat, elvárásaikat. Szempontok: - név - foglalkozási terület - klienskör - feladatok - gyakorlati tapasztalatok - előzetes ismeretek - a témához kapcsolódó nézetek - a továbbképzéssel kapcsolatos motivációk - a továbbképzéssel kapcsolatos elvárások • Névismétlő kört teszünk, mindenki elmondja azt a nevet, ahogyan szeretné, ha a csoportban szólítanák. A mellette ülő elmondja az előtte szóló nevét és a sajátját. A harmadik személy értelemszerűen az előző kettő és a saját nevét mondja, és így tovább.	• A megadott időkeret tartása fontos! • Rövid, lényegre szorítkozó bemutatkozás. • Az egy főre jutó Időkeret a létszámtól függő A bemutatkozást gyors névtanulás zárja. • Öntapadós etikettek használhatók a név kitűzésére.
Csoportszabályok • A csoport közösen rögzíti a működéshez szükséges legfőbb csoportszabályokat.	• **Csoportszabályok:** - Titoktartás - Kommunikáció: egyes szám első személy, tisztelet, tartózkodás az ítélkezéstől - Részvétel: aktivitás, önkéntesség - Időkeretek: a nap kezdése, zárása, szünetek - Technikai kérdések: mobiltelefon-használat, stb. Érdemes hangsúlyozni, hogy a csoportszabályok a közös munkát, tanulást segítik, a segítő kapcsolatokban gyakran használt szóbeli megállapodásnak számítanak.
A továbbképzés felépítése, a teljesítés feltételei • A projekt és a továbbképzés felépítésének ismertetése. • A teljesítés feltételeinek ismertetése. • Záróteszt teljesítése • Hiányzásra vonatkozó előírások	

1. Társadalmi környezet, jogi, intézményi feltételek

270 perc interaktív előadás

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Társadalmi környezet, jogi és intézményi feltételek ismertetése	A fejezet bemutatja a nemzetközi és hazai jogszabályi környezetet, az érdekvédelem szerepét, feladatait, lehetőségeit. Foglalkozik az igénybe vehető szociális segítségek formáival, a szociális hálóval, szabályozókkal, továbbá a gondnokság, támogatott döntéshozatal kérdéseivel. Feltárja a stigma szerepét, és azt, hogy mi tehető ellene, ebben pedig a médiumok szerepét. Kitér a rehabilitációs lehetőségekre. Tárgyalja a pszichoszociális fogyatékosság fogalomkörét. 1.1. Nemzetközi és hazai jogszabályi környezet büntetőjogi vonatkozásban is 1.2. Az érdekvédelem szerepe és feladatai, lehetőségei 1.3. Az igénybe vehető szociális segítségek formái, szociális háló, szabályozók 1.4. Gondnokság, támogatott döntéshozatal 1.5. A stigma szerepe, mi tehető ellene, ebben mi a médiumok szerepe 1.6. A rehabilitáció jelentősége és lehetőségei 1.7. A pszichoszociális fogyatékosság fogalomköre

90 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Társadalmi környezet, jogi és intézményi feltételek a gyakorlatban	A fejezet interaktív előadás során bemutatott ismeretekhez tartozó gyakorlat.

2. Mentális zavarokkal kapcsolatos ismeretek, az ellátás specifikumai

315 perc interaktív előadás

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Mentális zavarokkal kapcsolatos ismeretek bemutatása; az ellátás specifikumainak ismertetése	A fejezet a mentális zavarok tüneteivel, a mentális zavarral élők élők megismerésének és kezelésének lehetőségeit tárja fel. Ennek keretében foglalkozik a hangulatzavarokkal, szkizofrénia spektrum zavarral, és egyéb pszichotikus kórképekkel, valamint a személyiségzavarokkal. Külön fejezetben pedig az időskorúak ellátásának specifikumait tárja fel. 2.1. Hangulatzavarok 2.2. Szkizofrén kliensek ellátásának specifikumai 2.3. Pszichotikus epizód, bipoláris zavar, szkizo-affektív kórképek, súlyos személyiségzavarok ellátásának specifikuma

90 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Mentális zavarokkal kapcsolatos ismeretek a gyakorlatban; az ellátás specifikumai a gyakorlatban	A fejezet interaktív előadás során bemutatott ismeretekhez tartozó gyakorlat.

3. Együttműködés ellátott és ellátó között

315 perc interaktív előadás

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Az ellátott és ellátó közötti együttműködés ismertetése	A fejezet fő témája az ellátott és ellátó közötti együttműködés, ennek előmozdítási lehetőségei. Ennek keretében tárgyalja a hatékony kommunikáció, az asszertivitás, együttműködési stratégiák témaköreit, különös tekintettel a mentális zavarral küzdő kliensekkel való bánásmódra. Kitekintést kapunk az akut epizódra, agresszivitásra, ön- és közveszélyes magatartásra, és ezek hatékony kezelésére, valamint a speciális szükségletek kezelésére (érzelmek, fáradtság, alvászavar, stressz stb.) 3.1. Hatékony kommunikáció, asszertivitás, együttműködési stratégiák 3.2. Bánásmód, együttműködés mentálisan beteg kliensekkel 3.3. Akut epizód, agresszivitás, ön- és közveszélyes magatartás gyors és hatékony kezelése, lehetséges lépések sorrendje 3.4. Az ellátó és ellátott közötti „függelmi viszony” 3.5. Speciális szükségletek kezelése (érzelmek, fáradtság, alvászavar, stressz stb.)

135 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Az ellátott és ellátó közötti együttműködés a gyakorlatban	A fejezet interaktív előadás során bemutatott ismeretekhez tartozó gyakorlat.

4. Szociális intézmény belső feladatai

225 perc interaktív előadás

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Szociális intézmény belső feladatainak ismertetése	A fejezet a szociális intézmények belső feladatai közül hangsúlyozottan foglalkozik a szakemberek felkészítésével a mentális kliensek fogadására, kitér a feladatok delegálásának, munkavégzés ellenőrzésének kérdéseire. Kiemelten kezeli a a munka és egyén megfeleltetésének, a választás lehetőségének biztosításának, a terápiás pénz, illetve munkabér jelentőségét. Tárgyalja az intimitás és felelős viselkedés témáit. Bemutat olyan technikákat, amelyek oldják a feszültséget és a fásultságot, ezáltal is közreműködnek a kiégés megelőzésében, leküzdésében. 4.1. Szakemberek felkészítése mentális kliensek fogadására bentlakásos intézményben 4.2. Feladatok delegálása, munkavégzés ellenőrzése 4.3. A munka egyénre szabottsága, a választás lehetősége, terápiás pénz, illetve munkabér jelentősége 4.4. Intimitás. Felelős viselkedés 4.5. Technikák bemutatása, amelyek oldják a feszültséget és a fásultságot, kiégés megelőzése, leküzdése, 18 lépés, lehetőségek a kiégéssel szemben

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Szociális intézmény belső feladatai a gyakorlatban	A fejezet interaktív előadás során bemutatott ismeretekhez tartozó gyakorlat.

5. Ellátottakkal kapcsolatos speciális feladatok

450perc interaktív előadás,

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Ellátottakkal kapcsolatos speciális feladatok ismertetése	A fejezet az ellátottakat érintő olyan speciális feladatokat tárgyalja, mint az ellátottak felkészítése új mentális zavarral küzdő kliensek fogadására bentlakásos intézményben. a felkészülést az intézmény kiváltására (lakóotthoni életre), felkészülést önálló életre. Foglalkozik a mentális zavarral küzdő kliensek foglalkoztatására, a foglalkoztatásra való felkészítéssel, munkahely-megtartással. 5.1. Ellátottak felkészítése új mentális zavarral küzdő kliens fogadására bentlakásos intézményben 5.2. Felkészülés kiváltásra (lakóotthoni élet) 5.3. Felkészülés önálló életre 5.4. Mentális kliensek foglalkoztatása, foglalkoztatásra való felkészítés, munkahely-megtartás

45 perc gyakorlat

Gyakorlat	Instrukciók az oktatónak
Ellátottakkal kapcsolatos speciális feladatok a gyakorlatban	A fejezet interaktív előadás során bemutatott ismeretekhez tartozó gyakorlat.

6. Speciális kérdések

112 perc interaktív előadás

Interaktív előadás	Instrukciók az oktatónak
Speciális kérdések megvitatása	A tananyag utolsó fejezete két rendkívül időszerű speciális kérdést érint, ezek a digitális eszközök nyújtotta lehetőségek a pszichiátriai ellátásban, illetve az alapvető pénzügyi kultúra szükségessége és hatása a visszaélések elkerülésére. 6.1. Digitális eszközök nyújtotta lehetőségek a pszichiátriai ellátásban 6.2. Az alapvető pénzügyi kultúra szükségessége és hatása a visszaélések elkerülésére

Zárás

90 perc gyakorlat

- A tanfolyam zárása
- Írásbeli vizsgateszt
- Elégedettség mérő kérdőív

Forgatókönyv

IDŐSZAK	IDŐ (perc)	TÉMA	HANDOUT	PPT
ELSŐ TOVÁBBKÉPZÉSI NAP				
	68	Bevezetés: Bemutatkozás. csoportszabályok, képzés felépítése, teljesítés feltételei		
	270	1. Társadalmi környezet, jogi, intézményi feltételek *Interaktív előadás*		
	90	1. Társadalmi környezet, jogi, intézményi feltételek *Gyakorlat*		
	315	2. Mentális zavarokkal kapcsolatos ismeretek, az ellátás specifikumai *Interaktív előadás*		
	90	2. Mentális zavarokkal kapcsolatos ismeretek, az ellátás specifikumai *Gyakorlat*		
	315	3. Együttműködés ellátott és ellátó között *Interaktív előadás*		
	135	3. Együttműködés ellátott és ellátó között *Gyakorlat*		
	225	4. Szociális intézmény belső feladatai *Interaktív előadás*		
	45	4. Szociális intézmény belső feladatai *Gyakorlat*		
	450	5. Ellátottakkal kapcsolatos szociális feladatok *Interaktív előadás*		
	45	5. Ellátottakkal kapcsolatos szociális feladatok *Gyakorlat*		
	112	6. Speciális kérdések *Interaktív előadás*		
	90	Zárás *Gyakorlat*		