Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet

VI. MODUL
AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA HATÁRTERÜLETEI, AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA ETIKAI KÓDEXE

EFOP-3.8.2-16-2016-00001 és
VEKOP-7.5.1-16-2016-00001
kiemelt projektek
E-mail: efop382@nszi.hu
E-mail: vekop751@nszi.hu

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

A MODUL CÉLJA

A modul során a hallgató

- megismeri az utcán élő hajléktalan emberek általános egészségügyi jellemzőit,
- az egészségi állapot romlásához vezető utakat,
- megismeri, hogy ügyfele egészségi állapottól függően milyen döntéseket kell meghoznia,
- és az egészségügyi ellátó rendszer miként tud támogatást nyújtani munkájához.

- A modul célja továbbá, hogy megmutasson néhány olyan viselkedési formát, ami szükséges ahhoz, hogy az etikai kódex elvárásainak megfelelőn tudja végezni munkáját a szociális munkás.

A MODUL FELÉPÍTÉSE

Az Utcai Szociális Munkás Képzés Fejezetei és tervezett struktúrája						
Fejezet	Tantárgyak megnevezése	Óraszámok (1 óra=45 perc)			Részvétel,	Oktatási napok száma
		Elmélet	Gyakorlat	Összesen		
6. FEJEZET	1. Az utcai szociális munkás lehetősége, kompetenciájának határai az ügyfelek egészségi állapotának menedzselésében I.	3	0	3	Jelenléti	1
AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA HATÁRTERÜLETEI, AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKA ETIKAI KÓDEXE	2. Az utcai szociális munkás lehetősége, kompetenciájának határai az ügyfelek egészségi állapotának menedzselésében II.	0	3	3		
	3. Hogyan viselkedik a szociális munkás? Az etikai kódex	0	2	2		

AZ UTCAI SZOCIÁLIS MUNKÁS LEHETŐSÉGE, KOMPETENCIÁJÁNAK HATÁRAI AZ ÜGYFELEK EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTÁNAK MENEDZSELÉSÉBEN I.

A hajléktalanná vált emberek leromlott egészségi állapotát egyrészt a szociális jólétet biztosító alapvető feltételekhez, ellátásokhoz, szolgáltatásokhoz való hozzáférés hiányából adódó pszichés problémák, valamint az ebből következő fizikai állapotromlás jellemzi. A hajléktalan létforma állandósulásával az immunrendszer fokozatos leépülésének következtében egyre nagyobb az egyén veszélyeztetettsége a különböző fertőző betegségekre. A hiányos táplálkozás és az ebből eredő hiánybetegségek kialakulásának kockázata is jelentős.



HAJLÉKTALAN EMBEREK EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTÁRA JELLEMZŐ GYAKORIBB KRÍZISÁLLAPOTOK

Kihűlés – hypothermia

35 fok alatt már kihűlésről beszélhetünk,
32 fok alatt azonnali orvosi beavatkozás szükséges!



Elsősegély-nyújtás kihűlés esetén

- **Kérjünk segítséget, hívjunk orvost.**
- **Fontos azonnal megkezdeni a test lassú, egyenletes és fokozatos felmelegítését.**
- **A segítségre szoruló testét csavarjuk takarókba, meleg holmikba.**
- **Ha földön van, tegyük egy padra, ha lehetséges.**
- **Ha vizes a ruhája, cseréljük szárazra.**
- **Ne engedjük a kihűlt embert nagyobb erőkifejtést igénylő mozgást végezni**
- **Langyos, édes folyadékot itassunk vele.**
- **Az ölelés, testünk melege is jó hatású.**
- **Tilos a kihűlt ember testét dörzsölni vagy meleg vízbe mártani!**

HAJLÉKTALAN EMBEREK EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTÁRA JELLEMZŐ GYAKORIBB KRÍZISÁLLAPOTOK

Ittasság, részegség,



Fontos a differenciálás más kórállapotoktól. Hasonló tüneteket okozhat cukorbeteg kóma, láz, anyagcsere-betegségek, gyógyszer-droghatás, epilepszia, belgyógyászati-ideggyógyászati katasztrófák stb

A folyamatos, nagy mennyiségű alkoholfogyasztáshoz, máskor a hirtelen alkohol megvonáshoz „delírium tremens” társulhat, durva remegéssel, verejtékezéssel, nyugtalansággal, hallucinációkkal, néha rémálmokkal, nagyfokú rettegéssel, félelemmel.

Ez sürgősségi, életet veszélyeztető állapot, azonnali egészségügyi beavatkozást és ellátást igényel.

HAJLÉKTALAN EMBEREK EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTÁRA JELLEMZŐ GYAKORIBB KRÍZISÁLLAPOTOK

Vérzések

Természetesen lehet egyszerű oka is a vérzésnek, de érdemes mindig komolyan venni. Összességében elmondható, hogy minden testnyílásból származó, vagy testfelületen észlelt vér, vérzés kóros. A sürgősség, súlyosság megítélése szempontjából mérlegelni kell a vérzés erősségét.

A spriccelő, ütőeres vérzés életveszélyes is lehet!

Bőrgyógyászati jellegű problémák

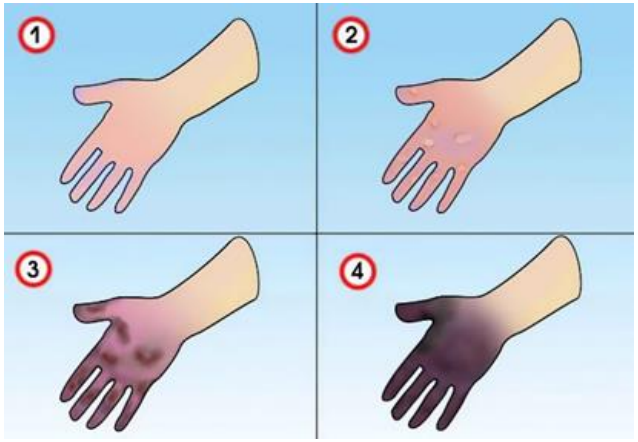
Élősködők.
A hajléktalanok nem kis része igen elhanyagolt állapotban, szennyezett ruházatban, élősködőktől is ellepve kerül a látókörbe. Gyakori a fejtetű, rüh és a ruhatetű jelenléte.

Epilepszia

Típusos esetben hosszabb, rövidebb eszméletvesztéssel, testszerte jelentkező, minden izomcsoportot megmozgató, rángásos roham képében jelentkezik. A hajléktalanok között lényegesen gyakrabban fordul elő, mint az átlag populációban. A roham alatti eszméletlenség, bevizelés, nyelv elharapása könnyen felismerhető, de fontos tudni, hogy a rohamot követően még akár órákig is eltarthat, mire a tudati működések teljesen helyre állnak.

HAJLÉKTALAN EMBEREK EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTÁRA JELLEMZŐ GYAKORIBB KRÍZISÁLLAPOTOK

Fagyási, égési sérülések, bőrsebek



Nagyon gyakoriak. A gyógyulás lehet spontán, de a rossz higiénés viszonyok miatt a szaksegítség elmaradása többnyire a betegség súlyosbodásához vezet. Sürgősségi ellátásra szorultságot kevésbé a seb „csúnyasága”, nagysága indokolja, fontosabb figyelmeztető jel a fájdalom, hidegrázás, láz, vérzés, nagyfokú váladékozás, esetleg lárvák, „nyüvek” jelenléte.

HAJLÉKTALAN EMBEREK EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTÁRA JELLEMZŐ GYAKORIBB KRÍZISÁLLAPOTOK

Mozgás zavar, mozgási képtelenség

- Nagyon gyakori tünet az ügyfelek esetében.
- Fontos a gondos tájékozódás.
- Amennyire lehet, tisztázni kell a fennállás idejét.
- Azonnali beavatkozást elsősorban a frissen kialakult tünetek jelentenek.

Lehetséges okok:

- **Alkoholos polyneuropáthia**
- **Alkoholos, drogos, „begyógyszerezett” állapot**
- **Féloldali bénulás, stroke („szélütés”)**



HAJLÉKTALAN EMBEREK EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTÁRA JELLEMZŐ GYAKORIBB KRÍZISÁLLAPOTOK

Mik lehetnek tudatzavarral járó esetek:

- Gyógyszer, droghatás: Előbbinél ritkább, de emelkedő tendenciát mutat, főleg a fiatalabb korcsoportban. A megvonási tünetek között ezekben az esetekben a pszichés oldal az erősebb: a rendkívül erős késztetés az anyag megszerzésére, és a szorongás, hogy mi lesz, ha ez nem sikerül?
- Központi idegrendszeri sérülés: Elesés, balesetek mellett gyakori a bántalmazás, leütés, aminek azonnali vagy későbbi szövődményének néha egyetlen jele a váratlanul megjelenő tudatzavar, neurológiai tünet (bénulás, látászavar, egyensúlyzavar, stb.).
- Stroke: Nem kötelező, de gyakran jár tudatzavarral, beszédzavarral.
- A kihűlés súlyos fokát jelzi, ha a beteg lelassult, aluszékony vagy zavart.
- Belgyógyászati betegségeknek is van olyan krízis állapota, amikor a tudatzavar jelzi az ügyfél állapotának súlyosságát. Leggyakrabban a cukorbetegség, alkoholos májelégtelenség, a fertőző betegségek elégtelen kezelése mellett fellépő kiszáradás vagy magas láz áll a tünetek mögött.

A tudatzavar



HAJLÉKTALAN EMBEREK EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTÁRA JELLEMZŐ GYAKORIBB KRÍZISÁLLAPOTOK

Haláleset



Az utcai munka egyik legnehezebb része, amikor halálesettel találkozik a szociális munkás.

Az első és legfontosabb, amit ebben a helyzetben tehet az esetet észlelő, hogy vesz egy mély levegőt, és átgondolja a következő percek teendőit.

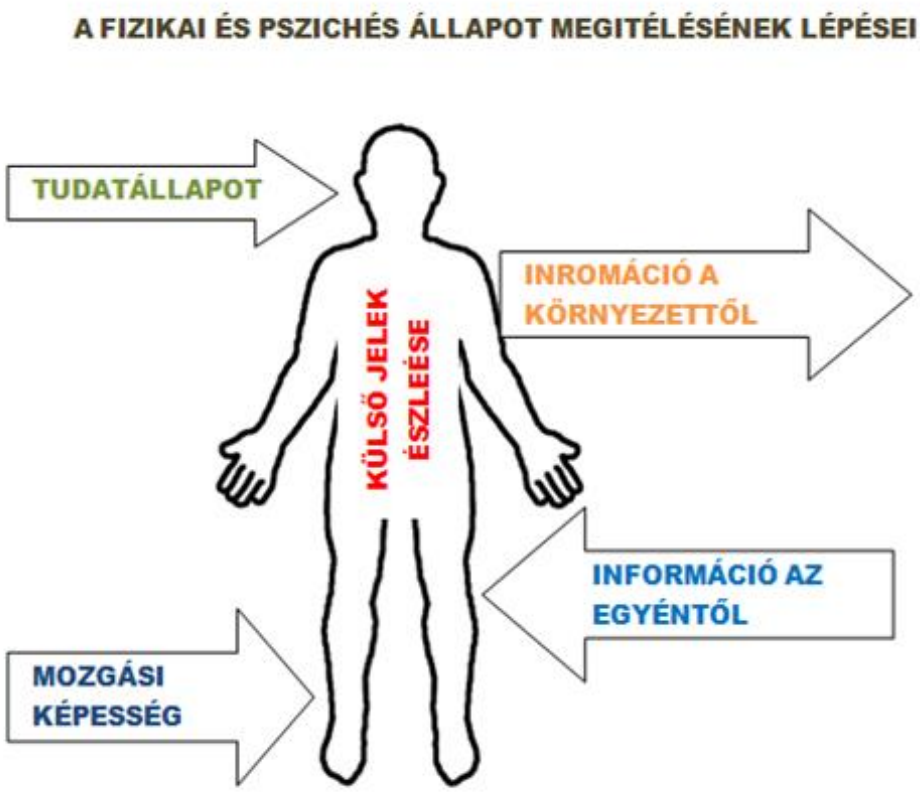
- Ezután hívja a 112-t és igyekezzen minél nyugodtabban, minden részletre kiterjedő információt adni. A halál beálltának megállapítása közterületen a mentőszolgálat illetve orvosi ügyelet feladata. Amennyiben a szociális munkás észlel és jelent be egy halálesetet, helyesebb a tüneteket mondani, mit a megállapítást: „nem reagál, kihűlt, nem mutat életjelenséget”.

- Hol történt az eset? Ha a cím nem egyértelmű, akkor próbálja elmagyarázni a helyszín megközelíthetőségét, gondoskodjon útbaigazító segítségről.

- Adja meg saját nevét, telefonszámát, amin elérhető lesz!

- Fontos a helyszín biztosítása, meg kell várni a mentőt vagy orvost! Minden rendkívüli esetben fontos a világos és pontos dokumentálás, a források megjelölésével.

AZ ÜGYFÉL ÁLLAPOTÁNAK MEGITÉLÉSE



MIT ÉS HOGYAN?

Döntés a helyszínen

Nem könnyű a helyszínen dönteni!

Segíthet, ha felteszünk és megválaszolunk néhány alapkérdést:



- Milyen állapotban van az ügyfél?
- Mire van most elsősorban szüksége?
- Életveszélyben van-e?
- Vajon mi lehet a rossz állapot oka?
- Hirtelen vagy fokozatosan alakult ki?
- Hogyan alakult ki a jelenlegi helyzet?
- Bekísérhető-e az egészségügyi ellátóba?
- Beszállítható-e?
- Mennyire veszélyezteti a helyszínen hagyás?

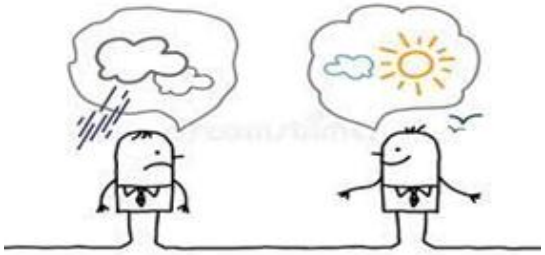
SZOCIÁLIS ELLÁTÁS KONTRA EGÉSZSÉGÜGY

Az utcán élő hajléktalan ember számára a lakhatás megoldása mellett, az egészségügyi ellátás jelenti az egyik legnagyobb problémát, mivel a hajléktalanokat ellátó egészségügyi rendszer rugalmatlansága, vagy éppen az otthontalan ügyfél magatartása, attitűdje teszi elérhetetlenné számára az egészségügyi ellátórendszer szolgáltatásainak az igénybevételét.



Az egészségügyi problémákkal való foglalkozás az esetvitel jelentős százalékát teszi ki. Az egészségügyi ellátásban szereplőkkel szorosan együttműködve, folyamatosan konzultálva kell az utcai szociális munkásnak dolgozni. Feladat lehet az ügyfél megfelelő szakorvosi ellátáshoz juttatása, az időpontkéréstől kezdve az orvosokkal való kommunikáción át az ellátásba szállításáig vagy kíséréséig.

SZOCIÁLIS ELLÁTÁS KONTRA EGÉSZSÉGÜGY



A hajléktalan emberek egészségügyi ellátása a hajléktalan ellátás határterületén lévő probléma.

A hajléktalan emberek kórházi betegellátása alapvetően az egészségügyi ellátórendszer feladata.

Nem szabad a kompetenciákat átvenni.

Lényeges a határok következetes betartása, a fejlesztés iránya a szociális háttér biztosítása, valamint az egészségügyi és szociális ágazat együttműködésének fejlesztése

AZ AKADÁLYOK ELHÁRÍTÁSÁNAK EGY LEHETSÉGES MÓDJA



- Szoros együttműködés és jó kapcsolat kialakítása az egészségügyi intézményekkel az ott dolgozó kórházi szociális munkáson keresztül. Sajnos azonban a kórházi szociális munkás sok esetben meglehetősen periférikus helyzetben van az egészségügyi intézményen belül.
- A kórházi szociális munkás mellett célszerű személyes ismeretséget kialakítani a hajléktalan betegük ellátásáért felelős kórházi dolgozókkal.
- Rendszeresen látogatni a beteget, telefonon érdeklődni az állapotáról, egyszóval pótolni a hozzátartozót.

Komoly összefogásokra, integrációkra, azaz szakmák és képviselőik közötti együttműködésekre lenne szükség!

HAJLÉKTALAN ÜGYFELEK EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁSA

Magyarországon az állami egészségügyi ellátás alapja a társadalombiztosítás. 2020. július 1-jén hatályba lépett a társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról, valamint ezen ellátások fedezetéről szóló 2019. évi CXXII. törvény (a továbbiakban: új Tbj.), amely törvényi szintű szabályozási keretet biztosít az Egészségbiztosítási Alap terhére igénybe vehető egészségügyi szolgáltatások jogosultsági kérdéseiben is.



A társadalombiztosítás szempontjából beszélhetünk „biztosított” vagy „jogosult” státuszról.

Az új Tbj.külön kiemeli, hogy jogosultak az egészségbiztosításra

- a szociálisan rászorulók (ha van bejelentett magyarországi lakóhelyük) és
- azok a hajléktalan magyar állampolgárok, akik után az állam megfizeti az egészségügyi szolgáltatási járulékot (itt nem feltétel a magyarországi lakóhely!)

HAJLÉKTALAN ÜGYFELEK EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁSA

A társadalombiztosítás ellátásaira jogosultakról, valamint ezen ellátások fedezetéről szóló 2019. évi CXXII. törvény 67. § (11) bekezdése értelmében egészségügyi szolgáltatásra jogosult a hajléktalan személy, amennyiben a hajléktalan személyekről az egészségbiztosítási szervnek bejelentést tesznek az alábbi intézmények vezetői:

- **hajléktalanok otthona,**
- **hajléktalanok átmeneti szállása,**
- **hajléktalanok rehabilitációs intézménye,**
- **hajléktalanok éjjeli menedékhelye,**
- **hajléktalanok nappali melegedője.**

A bejelentésről az intézmény vezetője igazolást ad ki a hajléktalan személy részére. Az igazolás a bejelentés napját magában foglaló naptári hónapot követő hatodik naptári hónap utolsó napjáig érvényes.

A hajléktalan személy egészségügyi szolgáltatásra való jogosultsága az egészségbiztosítási szerv felé tett bejelentés alapján, a bejelentés napjától annak naptári hónapját követő 6. naptári hónap utolsó napjáig tart (pl. bejelentés napja: 2022. január 12., akkor az egészségügyi szolgáltatásra való jogosultság 2022. január 12-től 2022. július 31-ig áll fenn.).

HOGYAN VISELKEDIK A SZOCIÁLIS MUNKÁS? MITŐL JÓ A SZOCIÁLIS MUNKÁS?

A szociális munka alapja, hogy az egyén önkéntesen vállalja a részvételt problémája megoldásában. A szociális szakember e szerződés értelmében kötelezi magát a segítségnyújtásra.



Nem az ügyfél helyett kell megoldani a problémás élethelyzetét, hanem segíteni kell támaszként, hogy ő oldja meg a azt. Ha helyette cselekszünk, azzal azt sugalljuk, hogy ő nem is képes megoldani a nehézségét.

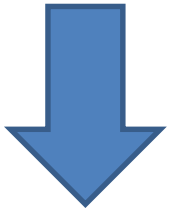
Nem az ügyfél „ lenyomása” a cél, hanem az, hogy elhiggye képes rendezni a saját életét.

Nem a szociális munkás dönt, hanem az ügyfél. A saját életében, mindenki önmaga a legkompetensebb.

HOGYAN VISELKEDIK A SZOCIÁLIS MUNKÁS? MITŐL JÓ A SZOCIÁLIS MUNKÁS?

Minden segítő tevékenység csak pozitív, elfogadó légkörben valósítható meg. Hogyan valósul ez meg az utcai munkában?

Minden ember ott érzi jól magát, ahol a pozitívumait hangsúlyozzák, kudarc esetén bíztat. Ekkor lesz önbizalom és önbecsülés. Sokkal rosszabbul érzi magát, ha a környezet (segítő) a negatívumokat hangsúlyozza, korhol, és szinte sulykolja, hogy ami nem sikerült neki, arra ő nem is képes.



Biztosíts pozitív légkört!

HOGYAN VISELKEDIK A SZOCIÁLIS MUNKÁS? MITŐL JÓ A SZOCIÁLIS MUNKÁS?

Diszkrimináció esetén nagymértékben segíthet a melléállás.



Előítéletekkel kapcsolatosan sok teendő van, elkerülhetetlen a szemléletváltás. A szociális munkásnak képesnek kell lenni, az ügyfelét úgy támogatni, hogy saját kultúráját megőrizve, a többségi kultúrát is elfogadja. Nem átformálni kell a többségi kultúrára, hanem el kell fogadtatni a másságot.

(A szociális munka etikai kódexe, 10. par)

HOGYAN VISELKEDIK A SZOCIÁLIS MUNKÁS? MITŐL JÓ A SZOCIÁLIS MUNKÁS?

- A szociális munkás **ne legyen manipulálható.** Nem jó, ha a segítő, mert a másik fél azt várja, azért kritizál. Mindkét oldal érdekeit meg kell érteni, és stabilan kell középen állni.
- A szociális munkás **nem lehet irigy**. Képesnek kell lenni, örülni mások örömének, sikerének. De képesnek kell lenni a háttérbe vonulni, mert a segítő kapcsolatban az ügyfél van középpontban.
- A segítőnek részben **el kell köteleződni** az ügyfél felé. Azonosulni kell vele, de nem teljes módon, mert ha ez teljes módon történik, akkor a segítő sem lát ki a problémából.
- A szociális munkás **érzelmileg ne kötődjön** az ügyfeléhez. Őrizze meg a cselekvési szabadságát. A túlzott érzelmi bevonódás azért jelent problémát, mert lehetetlenné teszi az objektivitást.

A SZOCIÁLIS MUNKA ÉRTÉKRENDJE ÉS ETIKÁJA

- Minden jóléti professziónak, így a szociális munkának is vannak etikai előírásai, amelyek a szakmai helyzetekben kívánatos magatartást határozzák meg.
- Az etikai szabályok értékekben gyökereznek.
- Az értékek azt mondják meg, hogy mi a jó, azaz milyen célokat lehet a gyakorlat során kitűzni.
- A szociális munka etikai előírásai Az Emberi Jogok Egyetemes Nyilatkozatában megfogalmazott értékeken alapulnak.
- A hivatásbeli értékrendünkben a legfőbb érték az emberiméltóság.



SZERETETRE TÖREKVÉS

A szociális munkásnak nem kell mindenáron arra törekednie, hogy ügyfelei szeressék, vállalnia kell adott esetben a velük való konfrontációt is.
Fel kell ismerni azt, ha saját érzelmeik és értékek akadályozzák a hatékony segítőkapcsolat kialakítását, és kezelnie kell ezt a helyzetet. Az alapvető elv ilyen helyzetben, hogy a segítségre szoruló ne maradjon segítség nélkül.

(A szociális munka etikai kódexe, 24. par.).



SZAKMAI HATÁROK ÁTLÉPÉSE

A szakma gyakorlása során felszínre kerülhetnek érzelmek és érdekek, amelyek arra csábíthatnak, hogy átlépjük a szakmaihatárokat. Ezekben a kérdésekben egyrészt az etikai kódex igazít el minket, ami azt mondja, hogy személyes érdekeinket nem helyezhetjük ügyfelünk érdeke elé a szakmai munka során, és nem használhatjuk fel a szakmai kapcsolatot személyes előnyök megszerzésére

A szociális munkaetikai kódexe 24., 25., 26.§



INDULATOSSÁG

Amennyiben az adott ügyféllel nem tud együtt dolgozni a szociális munkás, szinte „kinyílik a bicska a zsebében” ha az adott ügyféllel találkozik, és ezt saját indulatkezelési technikájával kezelni nem tudja, akkor haladéktalanul át kell adni az ügyet, mielőtt tettlegességre kerülne sor.

(A szociális munka etikai kódexe, 9. par. A szociális munkás tiszteletben tartja minden ember méltóságát, értékét, jogait, védelmezi testi-, lelki-, értelmi-, erkölcsi-, jól-létét.)



BIZALOM, TITOKTARTÁS

A szociális munka az ügyfél és a szociális munkás közötti bizalmon alapul, és mindenkinek alapvető emberi joga, hogy élete magánjellegű tényeit bizalmasan kezeljék mindazok, akiknek ezek a tények tudomására jutnak, a szociális munkás alapvető kötelessége, hogy ügyfele titkait bizalmasan kezelje

A szociális munka etikai kódexe, 21. par.



ERKÖLCSI INTEGRITÁS



A szociális munkásnak erkölcsileg épnek,
emberileg példamutatónak kell lennie.
A hatalomvágy nem jellemezheti.
Szolidaritással és személyes erkölccsel,
szavahihetőséggel kell rendelkeznie.
Legyen diplomatikus, őszinte, ismerje el hibáit,
tartsa be ígéreteit, hiszen ha erkölcsileg vét, akkor
többet nem lesz hiteles.

FELHASZNÁLT IRODALOM

Balogi Anna - Bernát Anikó - Győri Péter - Tóbiás Dániel - Hajléktalan ellátó szolgáltatások átfogó vizsgálata - Intézményi gyakorlatok vizsgálata a kliensek beléptetésével kapcsolatban 2020

Rákosy Zsuzsa – Szeitl Blanka - A Hajléktalan Emberek Egészsége - http://www.demografia.hu/kiadvanyokonline/index.php/demografia/article/view/2744

Az állampolgári jogok országgyűlési biztosának jelentése a hajléktalanok egészségügyi ellátásáról Budapesten. Budapest, 2000.

Az állampolgári jogok országgyűlési biztosának jelentésének összefoglalója a hajléktalanok egészségügyi ellátásáról Budapesten. Esély, 2001/2. 91–97. o.

Gurály Zoltán: A Budapesten élő hajléktalan emberek egészsége. Kapocs, II. évf. 6. szám 2003.

Az egészséghez való jog emberi jog: Az egészség biztosítása a hajléktalan emberek számára Magyarországon. Munkaváltozat. Összeállította: Bakos Péter FEANTSA Elnökségi tag. 2006. július

Dr. Molnár D. László – Dr. László Klára: Budapesti hajléktalanok egészségi állapota. PeriferiaSeria 6.

A szociális munkaetikai kódexe, 3Sz, 2000,

KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!

