

Interjú Dr. Csikós Ágnessel a hospice-palliatív ellátásban dolgozó szociális munkások szakmai identitásáról¹

*Social worker professional identity in hospice palliative care:
Interview with Dr. Ágnes Csikós*

BÓTA ILDIKÓ & MUCSI GEORGINA

Bóta Ildikó: független kutató; ildobota@gmail.com

Ildikó Bóta: independent researcher; ildobota@gmail.com

Mucsi Georgina: Pécsi Tudományegyetem, Bölcsészeti- és Társadalomtudományi Kar, Társadalmi Kapcsolatok Intézete, Közösségi és Szociális Tanulmányok Tanszék; mucsi.georgina@pte.hu

Georgina Mucsi: University of Pécs, Faculty of Humanities and Social Sciences, Institute of Social Relations, Department of Community and Social Studies; mucsi.georgina@pte.hu

– *Kérem, foglalja össze, milyen területen dolgozik!*

– Palliatív orvoslással foglalkozok, ezen belül a palliatív szakellátást ambulánsan, osztályos formában végezzük, illetve palliatív mobil csapatot működtetünk, valamint otthoni hospice-ellátást végzünk Pécs és Baranya megye területén. Ez az ellátási irány, amivel foglalkozunk.

– *Mióta van ön vezető szerepben, és hányan dolgoznak abban a körben, aminek ön a vezetője?*

– Mit nevezünk vezető szerepnek? Azt gondolom, hogy különbözőképpen gondolkodhatunk erről. Magának az otthoni hospice-ellátásnak mint alapítványnak és otthoni hospice-ellátó szervezetnek 2004 óta vagyok az orvosszakmai vezetője, az elnöke, úgyhogy talán innentől kezdve.

– *Hányan dolgoznak és milyen végzettséggel ezen a területen?*

– Dolgoznak orvos kollégák, ápoló kollégák, dietetikus, szociális munkás, önkéntesek, fizioterápiás kolléganő, gyógytornász kolléganők, pszichológus kolléganő, a háttérben pszichiáter, tehát egy multidiszciplináris teammel dolgozunk.

– *Logikusan engem a szociális munkások területe érdekel, a mi képzésünk okán. Vannak-e változások, és ha igen, hogyan érintik a szociális munkások szakmai munkáját?*

– A szociális munkások feladatát többértűnek látom. Mivel én külföldön is dolgoztam több országban, ugyanezen a szakterületen, hasonló klinikai hátterekben. Ott a szociális munkások sokkal szélesebb körű segítségnyújtásban vesznek részt. Mi ezt igyekszünk itt is egy picikét bevezetni, ezzel kapcsolatban vannak olyan tapasztalatok, hogy a kollégák nyitottak erre. Azt látom, hogy az elmúlt tizenegynéhány év során az emberek szociális helyzete, az ehhez kapcsolódó szociális ügyintézés, a támogatási lehetőségek megkeresése, az erről való

¹ Az interjú az EFOP-3.5.2.-17-2017-00002 – „Szociális munkás és közösségek segítésére irányuló felsőoktatási képzések innovatív, duális és gyakorlatorientált fejlesztése. Transzformatív-dialogikus tanulás a kooperáció szolgálatában” című projekt támogatásával készült.

tájékoztatás egyre nagyobb szereppel bír. Tehát gyakorlatilag az ellátott betegeink körében is gyakran előfordul, hogy ilyen irányú, egészen közvetlen, praktikus segítségre van szükség a szociális munkás kolléga részéről. Ez mind a családoknak, mind a betegeknek nagyon nagy segítség.

– *A szociális munkások tudására szeretnék rákérdezni. Az a tudás, amit hoznak az egyetemről, elegendő-e, illetve milyen új tudásokra, készségekre lenne szüksége a szociális munkásoknak?*

– Azt látom – én kevés szociális munkással dolgoztam, ez mindig egy-egy főt jelent –, hogy aki erre a területre jön dolgozni, abban megvan az a fajta nyitottság, és az a fajta rátermettség is, hogy a közvetlen, praktikus szociális ügyintézésen, a tájékoztatáson túl egy pszichoszociális támogatást is tud nyújtani a betegeknek és a családoknak, hiszen erről beszélünk. Azt gondolom, hogy a szociális munkásoknak ebben nagy szerepe lehet, és szükséges, hogy olyan készségekkel, tudással rendelkezzenek, ami ezt lehetővé teszi. Az én kicsi tapasztalataimból – mint említettem, egy-egy főről beszélünk – azt láttam, hogy azok a kollégák, akik itt dolgoztak nálunk, ők nyitottak voltak erre, és ebbe az irányba felkészültséget is mutattak. Annak ellenére, hogy ezek a betegek súlyos állapotúak, sokszor ágyban fekvők, vagy gyenge fizikai állapotban vannak. Úgy láttam, hogy a kollégák nagyon pozitívak voltak abban a tekintetben, hogy ilyen vonatkozásokban is segítsenek.

– *Ezek szerint gyakorlati ismereteik a szociális munka területén megvannak?*

– Maximálisan.

– *Mik azok a készségek és képességek, amikkel feltétlenül rendelkeznie kell egy szociális munkásnak egy ilyen speciális munkaterületen, mint a hospice?*

– Azt gondolom, hogy a hospice-palliatív ellátás területén nagyon fontos, hogy tisztában legyenek a betegek és családjaik pszichés állapotváltozásaival, felismerjék azokat, még akkor is, ha ők nem is tudnak közvetlenül esetleg ebben terápiás segítséget nyújtani. Nagyon fontos, hogy olyan kommunikációs készségekkel rendelkezzenek, ami lehetővé teszi nemcsak az egészségügyi környezetben, hanem az otthoni környezetben való megfelelő, támogató kommunikációt – nemcsak a beteggel, hanem a családtagokkal is. Ez azért nagyon fontos, mert a betegek többsége – bármennyire is kórházakban gondolkodunk – otthon van, otthon is szeretne maradni, és ehhez viszont az szükséges, hogy a családokkal való kommunikáció nagyon összehangolt legyen. Túlmenően azon, hogy tudjon beszélni a beteggel, tudjon beszélni a hozzátartozókkal, én még egy magasabb szintet, vagy komplexebb dolgot is fontosnak érzek, ez pedig a családi megbeszélés. Mert azt látom, hogy gyakran beszélünk az egyik féllel vagy a másik féllel, de az, hogy a kollégák ilyen fajta készséggel rendelkezzenek, hogy a családdal közösen tudjanak beszélni, hangsúlyos lenne. A kinti gyakorlatban például szociális munkások segítették azt, hogy az ilyen családi megbeszélések megvalósulhassanak. Gyakorlatilag facilitálása ezeknek a megbeszéléseknek, mely nagyban elősegíti egy otthoni környezetben lévő betegnek az ellátását, hiszen akkor ott mindenki jelen van, de ehhez egy megfelelő tudás és készség is szükséges.

– *Úgy tűnik nekem, hogy a szociális munkás a család részévé válik ebben az élethelyzetben.*

– Én nem gondolom, hogy a részévé kellene, hogy váljon. Azt gondolom, hogy egy professzionális segítő, az mindig is támogatóként marad ebben az ellátási helyzetben. Nagyon fontos, hogy neutrális maradjon, sem az egyik, sem a másik oldal irányába nem szabad, hogy elmozduljunk. Az a fajta támogatás akkor tud a legjobban létrejönni, amire a betegeknek és a családoknak is szüksége van, ha mi tudunk másfél lépés távolságban maradni. Hiszen azt azért tudnunk kell, hogy ezek nem mindig szerető és támogató családok, bármennyire is szeretünk

ezekben a kategóriákban gondolkodni, de van, amikor nagyon kemény játszmák vannak, ellenérdekeltségek jelennek meg, továbbá vannak dolgok, amelyek abszolút nem ránk tartoznak, nem tudjuk őket megoldani. Tehát ezeknek a kompetenciahatároknak a felismerése is nagyon fontos. Azért is jó, ha teamben dolgozunk, mert van, amire csak rálátunk, hogy itt ez a probléma, de ezt nem nekem kell megoldani, mert ez nem az én kompetenciám, akkor be tudok hívni egy másik segítőt, vagy a csapatból valaki mást, aki ezen a területen kompetensebb. Vagy akár a szakmai csoporton belül tudunk erről az esetről, az egész helyzetről egy szakmai megbeszélést folytatni. Én nem gondolom, hogy a család részévé kellene, hogy váljunk.

– *Értem. Akkor viszont adódik a kérdés, hogy a teammunka, a szakmailag leosztott területek milyen autonómiát engednek meg egy szociális munkásnak, illetve milyen felelőségekkel ruházzák fel?*

– Azt gondolom, hogy van felelősségi köre a saját kompetenciaszintjein belül. Ezeket biztos, hogy maga a szakma is meghatározza, viszont a teamben való közös munka és a teamben való együttműködés lehetővé teszi azt, ha valamilyen nehézséget vagy kihívást érzünk, és úgy érezzük – akár akkor is, ha az a kompetenciahatárunkon belül lenne –, hogy itt elakadtunk, kérhetünk segítséget. Azt gondolom, hogy annak a felismerése, hogy itt együtt tudunk egy jobb megoldást találni, vagy egy másik lehetőséget, az mindig ott rejlik egy csapatban való együttműködésben. Azt gondolom, hogy a hospice-palliatív ellátás az nagyon szerencsés vagy innovatív a magyar egészségügyi ellátórendszerben, mert igenis ezek az ellátók – az otthoni ellátásról, ha beszélünk – külön-külön vannak ott. Ott van egy ápoló, ott van a következő nap a szociális munkás, a negyedik nap az orvos, de az, hogy ezek az ellátók mégis egy teamben dolgozzanak, nagyon hangsúlyos. Ezért szoktunk mi betegmegbeszéléseket tartani, ami szintén arról szól, hogy mindenki a saját területéről elmondja – ami nekem nagyon értékes –, hogy itt ez a helyzet, vagy ott ők azt találták, mert akkor mindenki a saját részéről hozott információt, tapasztalását tudja beadni abba a közös lehetőségbe, amit tovább tudunk vinni.

– *Most arra kérem, hogy idézzon fel szociális munkásokkal kapcsolatos eseteket! Az egyik legyen egy sikeres eset, és kérem, indokolja, hogy mi vezetett a sikerhez. A másik legyen egy kudarc, és kérem, itt is vegye számba, hogy mi vezethetett a sikertelenséghez!*

– Például egy olyan család, ahol a szociális körülmények miatt gyakorlatilag az áram, a víz kikapcsolása veszélyeztette a családot, mert annyira eladósodtak, és gyakorlatilag nem is voltak tisztában azzal, hogy milyen lehetőségeik vannak, a szociális munkásunk adott részükre tájékoztatást, és segítséget nyújtott abban, hogy mit, hogyan tudnak átütemezni, hogy tudják kérvényezni. Mert sokszor a praktikus lépések megtétele, vagy annak a facilitálása – inkább így mondom –, az is segítséget jelent, hogy merre induljanak, mit, hogyan tudnak intézni, hogyan tudják áthidalni ezt, hogy tudnak részletfizetést kérni. Hiszen a beteg ott volt ebben a lakásban, és ott szerették volna ellátni. Ez egy sikeres történet volt, mert sikerült egy olyan átütemezést, halasztott fizetést elintézni, amit tudtak a későbbiekben vállalni. Így a beteg otthon tudott maradni, nem kellett attól tartani, hogy nem lesz meleg víz vagy áram a beteg ellátása során.

– *Mi volt a szociális munkás ténykedésében, tudásában, jellemében az, ami sikeressé tette?*

– Az ő tárgyi tudása mindenképpen, ismeretei arról, hogy mit, hogyan kell rendezni. Másrészt annak a facilitálása, hogy ezek hogyan tudnak megvalósulni. A praktikus megvalósításban is a család segítségére tudott lenni. Úgy látom, hogy ezekben az eljárásokban, megvalósításokban a családok sokszor elvesznek. Egyszerű emberek, nem tudják, mit, hol, hogyan kell intézni, és a szociális munkás hathatós segítsége és jelenléte tette ezt lehetővé gyakorlatilag.

– *Meg óriási problémával kell, hogy megküzdjenek a családok. Lehet, hogy a hétköznapiakban meg tudnak oldani az ilyen helyzeteket, de akkor, amikor a lelkiük le van terhelve annak a felelősségével, hogy a gondozást el kell látni, akkor nem látják rá a megoldásra.*

– *Így van, ezt nagyon jó is, hogy mondja, mert gyakorlatilag sokszor arról van szó, hogy ez annyira elviszi minden energiájukat és figyelmüket, hogy ezt sokkal kisebb rangú, és nem fontos problémaként vagy kérdésként kezelik. Ugyanakkor pedig tudjuk, hogy ami nem tűr halasztást, azt kell ilyen módon is intézni.*

– *Tulajdonképpen ebben a helyzetben egy szociális munkás egy külső szemként működik, hogy rálásson olyan feladatokra, amit nem képes a család észrevenni.*

– *Így van, és ilyen módon felvértezi őket azzal a tudással, ismerettel és praktikus segítséggel is, ami számukra szükséges. Szoktam is mondani, van, amikor a hozzátartozók egészen beszűkülnek, és ezt most abban az értelemben mondom, hogy csak arra koncentrálnak, hogy a szerettüket ellássák, és körülötte minden rendben legyen, de a távolabbi dolgokra már nincs energiájuk, figyelmük.*

– *Van esetleg olyan eset, ami nem a siker kategóriába tartozik, és nekünk tanulságot szolgálhat megtudni, hogy mi vezetett a sikertelenséghez?*

– *Tudok mondani nem sikeres esetet, de az nem a szociális munkás kollégán múlt, hanem sokkal inkább azon, hogy ott a családon belül olyan konfliktusok, olyan feszültségek voltak, amelyeket nem tudtunk feloldani, ami már túlmutatott mindenfajta egészségügyi és szociális ellátáson. Vannak ilyen patthelyzetek, amikor azt gondolom, hogy bármennyire is igyekszünk, nem tudjuk megoldani a több évtizedes konfliktusokat, vagy olyan elfedett vagy elásott rossz érzéseket, amiket, azt gondolom, hogy a családoknak kell valahogy megoldani, vagy ha nincsen megoldás, ezt is el kell fogadni.*

– *Nincs olyan kor, amikor ne lenne szükség változásra. Nyilván a szociális munkában is szükség van arra, hogy új dolgok befogadásával alkalmazkodjanak a kor, a társadalom támasztotta elvárásokhoz. Mit gondol, mik azok a kulcsfontosságú tényezők, amik a változás alapját képezik?*

– *Én nem látok rá a jelenlegi curriculumokra, ez nem az, amivel én közvetlenül foglalkozom. Amit a gyakorlatban viszont látok, az az, hogy ezek a kollégák többre lennének képesek, mint amennyit most várnak tőlük. Tehát úgy gondolom, hogy sokkal több mindent tudnának megtenni, és sokkal több lehetőséget kaphatnának, hogyha a rendszer is felismerné, ők képzetesebb szakemberek annál, mint amennyi kompetenciát vagy mozgásteret kapnak a jelen ellátási rendszerekben belül. Én mindig igyekszem a kollégák ilyenfajta plusz tudását, ismereteit is igénybe venni, illetve lehetőséget adni arra, hogy ebbe az irányba tudjanak továbbfejlődni, például a kommunikációs készségekben. Gyakorlatilag a kinti ellátórendszerben a szociális munkások a pszichés támogatás jelentős részét képezik. A mentálhigiénés gondozás a külföldi gyakorlatban a szociális munkások kezében van. Az, hogy pszichológus vagy pszichiáter legyen bevonva, az extrém ritkaság, de szociális munkás minden rendszerben van. Az ő feladatkörükben bizony a pszichés támogatás, vezetés mind a betegre, mind pedig a családtagokra vonatkozóan nagyon erősen megjelenik. Ez az irány szerintem, amit nekik erősíteniük kell, de nem vagyok benne biztos, hogy ez az oktatási részben kell, hogy erősödjön, hanem inkább a jelenlegi, jövőbeni munkáltatók hozzáállásában, hogy tudják azt, hogy a kollégák bizony sokkal több mindent meg tudnak oldani, sokkal több területen tudnak segítséget nyújtani, mint csak a szigorú ügyintézés, tájékoztatás.*

– *Úgy látja, hogy a szociális munkás kollégái személyükben alkalmasak lennének erre a többletfeladatra?*

– Azt gondolom, hogy ez alkati kérdés is, illetve az, hogy kinek milyen a személyisége, meghatározó. Én két-három szociális munkás kollégával dolgoztam az elmúlt évek folyamán, tehát nagyon kicsi a minta, amiről beszélni tudok. Azt gondolom, hogy ők alkalmasak rá, viszont azt is tudom biztosan, hogy olyan kollégák jelentkeznek egy ilyen típusú ellátási formába, akik szerintem egy ilyen fajta nyitottsággal rendelkeznek. Lehet, hogy ez a fajta szerencsés egybeesés történik, tehát, hogy olyanok jelentkeznek a hospice-palliatív ellátásban lévő munkalehetőségre, akik tudják, vagy tisztában vannak azzal, hogy itt többrétű feladat is lehet. Illetve – mivel ez otthoni ellátás –, itt a betegek otthonában egy egészen másfajta szemléletű ellátás valósul meg, mint egy intézményen belül. Aki intézményen belül dolgozik, ezt szoktam mindig mondani, mert szerintem ez nagyon fontos dolog, hogy az intézményben mindig a beteg és a hozzátartozó alkalmazkodik az intézmény szabályrendszeréhez, viszont az otthoni ellátásban nekünk kell alkalmazkodnunk a családi helyzethez, körülményekhez – természetesen a szakma szabályait szem előtt tartva. Az otthoni ellátás sokkal nagyobb rugalmasságot, nyitottságot feltételez, mint egy intézményi ellátás. Tehát, ha a különböző ellátóhelyeknek az ilyenfajta modellezése vagy az ilyenfajta felkészítése megvalósul, akkor jól látszik, hogy különböző skillek, készségek kellenek a különböző ellátóhelyeken való munka során, például egy szociális intézményben is egészen más a szükséglet, mint a beteg otthonában történő munkavégzéskor.

– *Mit gondol, vagy mit tud arról, hogy a szociális munkások személyes tapasztalata közrejátszik-e abban, hogy a hospice-ellátást válasszák? Jellemző-e ez, és segíti-e ez az ő munkájukat?*

– Nem feltétlenül. Én több olyan kollégával dolgoztam, aki dolgozott más ellátási formákban, és ez kezdett kikristályosodni, vagy az ő változásukkal, fejlődésükkel, tudásuk gyarapodásával fordultak abba az irányba, hogy ezen a területen szeretnének dolgozni. Nem feltétlenül kell, hogy legyen érintettség. Előfordulhat, de nincs ezek között szoros összefüggés.

– *Végezetül, kérem, vegyen számba öt dolgot, amit a legfontosabbnak tartana megtanítani egy leendő szociális munkásnak!*

– Team munka. Nem gondolom, hogy ez ne így lenne, de szükséges a nagyon alapos szakmai felkészültség, jártasság ebben a változó rendszerben, hogy mikor mire van lehetőség. Tehát a tárgyi tudás. A jó kommunikációs készség, az nagyon fontos, de ennek nemcsak az elméleti tudása, hanem a gyakorlati része is. A kompetenciahatárok ismerete. Illetve a szupervízió és az ilyen módon való támogatás igénye – hogy ez teamen belül történik, vagy pedig valóban egy külső szupervízió lehetősége adott, az egy következő kérdés. Nagyon fontos szerintem a szakember saját sebezhetőségének az elfogadása, és ilyen módon a segítségkérésre való nyitottság. Én azt látom, sokszor ez a munka nagyon megterhelő tud lenni – ugye emberekkel dolgozunk, családokkal, betegekkel. És ahhoz, hogy valaki a pályán tudjon maradni, nagyon fontos, hogy a kiegészítés megelőzéséhez meglegyen a szakemberben a nyitott hozzáállás és a szupervízió lehetőségére való igény. Ezeket gondolom összességében.

– *Köszönöm szépen.*

– Én köszönöm.