

**Parenting
Together**

PARENTINGTOGETHER.EU



Az esetmenedzsment rendszer kézikönyve



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

A projektet az Európai Unió támogatta a 2020-1-HU01-KA204-078751 számú támogatási megállapodás keretében.

Dokumentum ellenőrzési oldal

IO2/Task

Amikor a szülők szembesülnek azzal a ténnyel, hogy gyermekeiknek szakmai segítségre van szükségük a fejlődésükhöz, gyakran összezavarodnak: hol kezdjék el, melyik terápiát válasszák, mennyi ideig kellene járni azokra. Információhiányuk és kétségbeesésük miatt, és amiatt, hogy a lehető legrövidebb időn belül a lehető legtöbbet akarják tenni, előfordulhat, hogy olyan terápiákat választanak, amelyek egymás ellenében hatnak, mivel a terapeuták nem kommunikálnak egymással. Az interneten keresik a válaszokat, és nem feltétlenül a legmegfelelőbb megoldásokat és terápiákat találják meg. Ideális esetben lenne egy mozgásterapeutákból, logopédusokból, pszichológusokból stb. álló szakértői csoport, amely "esetként" tekint a gyermekre, és értékeli az állapotot, és javaslatot tesz a következő szükséges terápiára. Tervezzük egy módszertani kézikönyv/útmutató/eszközkészlet összeállítását az ilyen esetkezelő központok létrehozásához, amely lehetővé tenné, hogy a segítők és a gyermek életének bármely kulcsfigurája csapatként kezdjen el dolgozni, és kommunikálni tudjon egymással, értékelje a gyermek aktuális állapotát, és javaslatot tegyen a következő lépésre. Ez felmentené a szülőt azon felelősség alól, hogy a szükséges ismeretek nélkül döntsön a terápiákról. Ennek célcsoportja a terapeuták és a szülők lennének. Az eredmény letölthető és kinyomtatható elektronikus formátumban lesz közzétéve.

Cím

Az esetmenedzsment rendszer kézikönyve

Esedékesség

Kezdeti dátum: 2021-09-01

Végdátum: 2022-12-01

Benyújtás dátuma

2022-09-??

Terjesztési szint (belső/nyilvános)

Nyilvános

Bevezetés

Amikor a szülők szembesülnek azzal a ténnyel, hogy gyermeküknek szakmai segítségre van szüksége a fejlődéséhez, gyakran összezavarodnak: hol kezdjék, melyik terápiát válasszák, mennyi ideig végezzenek egy-egy terápiát. Információhiányuk és kétségbeesésük miatt, és amiatt, hogy a lehető legrövidebb időn belül a lehető legtöbbet akarják tenni, előfordulhat, hogy olyan terápiákat választanak, amelyek egymás ellenében hatnak, mivel a terapeuták nem kommunikálnak egymással. Az interneten keresik a válaszokat, és nem feltétlenül a legmegfelelőbb megoldásokat és terápiákat találják meg.

Ideális esetben, ha egy gyermek egy mozgásterapeutákból, logopédusokból, pszichológusokból stb. álló szakértői csoporttól kap terápiát, ők a gyermeket "esetként" látják, és értékelik az állapotot, majd javasolják a következő szükséges terápiát, ahelyett, hogy csak arra a területre összpontosítanának, amelyet egyéni szakemberként fejlesztenek.

Ez a módszertani kézikönyv az esetkezelő központok létrehozását is támogatja, amelyek lehetővé tennék, hogy a segítők és a gyermek életében kulcsszerepet játszó személyek csapatként kezdjenek el dolgozni, és kommunikáljanak egymással, értékeljék a gyermek jelenlegi állapotát, és javaslatot tegyenek a következő lépésre. Ez felmentené a szülőt a felelősség alól, hogy a szükséges ismeretek nélkül döntsön a terápiákról. Az általunk javasolt modell egy lehetséges megközelítés a fogyatékos gyermek legjobb fejlődésének támogatásával kapcsolatos összetett kihívások kezelésére. Mindig a szülő vagy a szülők döntése, hogy milyen megközelítésben érzik magukat a legkényelmesebben. A szerzők úgy vélik, hogy jelenleg a fejlesztés és egyéb terápiák összehangolásának leghatékonyabb megközelítése az esetmenedzsment, de még ezen a módszeren belül is a szülő(k) széles választási lehetőségekkel rendelkeznek, kezdve attól, hogy megállapodnak egy speciális nevelési szakemberrel, hogy ő legyen az esetmenedzser, egészen addig, hogy ők maguk váljanak esetmenedzserré.

A kézikönyv célcsoportjai a terapeuták és a szülők. Ideális esetben mindkettőjüknek mérlegelniük kell a közölt információkat, hogy a legjobb döntést hozhassák meg.

Esetmenedzsment – elmélet és gyakorlat

1. Miért érdemes az esetkezelési megközelítést alkalmazni?

Az esetmenedzsment egy olyan együttműködési gyakorlat, amelyben egy szakember segítséget nyújt az egyéneknek annak érdekében, hogy kielégítse egészségügyi, oktatási vagy egyéb kiegészítő szükségleteit. A gyakorlatot világszerte alkalmazzák az egészségügyi és oktatási rendszerekben, valamint a szociális munkában, és számos különböző területen alkalmazott hatékony és alacsony költségű módszernek számít.

Az esetkezelés filozófiája azon a tényen alapul, hogy mindenki jól jár, ha az ügyfél eléri az optimális wellness- és funkcionális szintet, mivel jólléte nem csak rá, hanem családjára, támogató rendszerére, sőt magára az egészségügyi rendszerre is hatással van. Ezért az esetkezelés fő célja az ügyfél jóllétének elérése és általános életminőségének javítása az érdekérvényesítés, az értékelés, a tervezés, az ellátás koordinálása, a kommunikáció, az oktatás, az erőforrások kezelése és a szolgáltatások elősegítése révén – a fő hangsúlyt a szükséges lehetőségek és szolgáltatások értékelésére, valamint a család/ügyfél összekapcsolására a megfelelő szolgáltatókkal és erőforrásokkal.

Az esetkezelés hatékony, olcsó és ügyfélközpontú módszer, ha alkalmazzák, mivel egy esetkezelő sok segítséget jelenthet a különböző körülmények között élő családoknak: például olyan családoknak, amelyeknek a gyermekei több különböző terápiára járnak, vagy olyan családoknak, amelyeknek különleges szükségletű gyermekeik vannak. Az esetmenedzser koordinál és segít a gyermek érdekében hozott döntések meghozatalában – biztosítva a gyermek orvosi, fizikai és érzelmi szükségleteit. Ügyfélközpontú gondolkodásmódjkkal az esetmenedzserek segítenek a családoknak eligazodni az összetett rendszerekben, megkönnyítve számukra, hogy megtalálják a gyermekeik számára szükséges, alkalmazható forrásokat és szolgáltatásokat.

Hogy egy jól működő, Európán kívüli példát hozunk, megemlíthetjük az esetmenedzsment módszerét, ahogyan azt az Egyesült Államok sajátos oktatási rendszerében bevezették (Individualizált oktatási program), amelyben a gyermekhez rendelt esetmenedzser biztosítja, hogy az adott gyermek egyedi tervében és szükségleteiben meghatározottak szerint megfelelő szolgáltatásokat és támogatásokat nyújtsonak. Ezen túlmenően az esetmenedzser gondoskodik arról, hogy minden papírmunka rendszeresen frissüljön, és a kollégák kövessék a gyermek tervét, ami értékes hozzájárulást jelent a tanuló általános fejlődéséhez.

Az ügykezelés óriási különbséget jelenthet az információk gyors összegyűjtésében. Az ügyfelek gyorsan változó igényeinek kielégítése érdekében az esetmenedzser nemcsak alapvetően adaptív, hanem a menedzsment több, különböző típusú, kiszámíthatatlan és összetett munkára is alkalmazható, amelyek mindegyike – többnyire adatalapú – szétagolt erőforrásokkal jár. Emellett a jobb és gyorsabb eredmények elérése érdekében az esetmenedzsment egyfajta kapcsolatot kezdeményez az ügyfél és a szolgáltatásnyújtó rendszer között. Az esetmenedzserek pontosabban lépnek kapcsolatba az információk, szolgáltatások és források szélesebb körével. Csak két példa arra, hogy az esetkezelési szolgáltatásokat hogyan kell alkalmazni; számos, egymással összefüggő vizsgálat zajlik egyszerre, amelyek között kevés vagy egyáltalán nincs átláthatóság, vagy egy olyan felhasználási eset, amelyben az egyetlen munkaobjektumon való együttműködés több csatornán keresztül történő kapcsolatokat foglal magában.

Az ügyviteli rendszer az élet számos területén működik, és nagyon hasznos, legyen szó akár az üzleti életről, az egészségügyről, az oktatásról vagy a szociális szolgáltatásokról.

Az esetkezelés a szociális munka egyik legfontosabb aspektusa; részletes és szervezett, többlépcsős folyamatot biztosít, amely biztosítja, hogy az egyén szükségleteinek és jólétének kielégítése érdekében minden lényeges szempontot figyelembe vegyenek. Az esetmenedzsment segít felmérni, megtervezni, nyomon követni és értékelni a szolgáltatásokat és a lehetséges lehetőségeket az ügyfél szükségleteinek kielégítésére. Az esetkezelés lehetővé teszi a szociális munkások számára, hogy egyénileg az ügyfél és családja szükségleteire összpontosítsanak a lehető legjobb ellátás és eredmény biztosítása érdekében.

Az esetmenedzserek mindent az ügyfél személyes meggyőződése, kultúrája, vallása, kívánságai és szükségletei szerint tesznek. Az esetmenedzserek segítenek az ügyfeleknek és családtagjaiknak felmérni a lehetőségeiket, meghatározni, hogy mi felel meg leginkább az egyén szükségleteinek, a lehető legjobb lehetőségeket megvalósítani az egyén céljainak elérése érdekében, és megfelelni az elvárásoknak. Az esetmenedzserek az ügyfél szószólójaként lépnek fel, ezért fontos, hogy munkájuk során hatékonyak, eredményesek, méltányosak és szervezettek legyenek.

Egyesek szerint nincs nagy különbség a szociális munkás és az esetmenedzser között. Az esetmenedzserek azonban általában inkább az egyéni szintre összpontosítanak, és ügyfélközpontúbb megközelítést alkalmaznak, mint általában a szociális munkások. Az esetmenedzsereknek vannak bizonyos lépéseik, amikor az ügyfelekkel dolgoznak. Ezek közé tartoznak többek között a következők:

- Összefoglalja az egyes gyermekek egyéni szükségleteit, történetét, erősségeit és fejlődését,

- Alternatív gyermek- és családgondozási lehetőségek azonosítása és értékelése,
- A gyermek és családja által igényelt konkrét szolgáltatások és tervek meghatározása,
- A család és a gyermek közreműködésével olyan egyéni gondozási terv kidolgozása, amely a gyermek szükségleteinek kielégítése érdekében a gyermek vagyonára támaszkodik,
- Az egész család és a gyermek figyelemmel kísérése az egész folyamat során, kapcsolattartás a szülőkkel, szociális munkásokkal, egészségügyi szakemberekkel stb.
- Annak megállapítása, hogy a családnak vagy magának a gyermeknek szüksége van-e további támogatásra vagy szükség esetén gyors beavatkozásra.

Az esetmenedzser olyan személy, aki kapcsolatban áll az ügyféllel és környezetével, és aki mindig az ügyfél érdekeit tartja szem előtt.

Azokban az esetekben, amikor az ügyfél gyermek, az esetmenedzser segít a szülő(k)nek (és az egész családnak) abban, hogy mindent el tudjanak intézni, amire szükségük van – különösen, ha a gyermek fogyatékkal él, és amikor a dolgok még nehezebbek –, segít a találkozók koordinálásában és lebonyolításában, segít a fontos döntések meghozatalában.

Rendelkeznek a háttérismeretekkel, hogy bármilyen helyzetet kezelni tudjanak, és hozzáférnek azokhoz az erőforrásokhoz és kapcsolatokhoz, amelyekre az adott esetben szükség lehet. Az esetmenedzserek különböző környezetben dolgoznak, így a helyzet függvénye, hogy kivel dolgoznak együtt. Együtt dolgozhatnak orvosi csapatokkal, ügyintézőkkel, biztosítókkal/biztosító társaságokkal, szolgáltatókkal és szociális munkásokkal.

Amellett, hogy a gyermek érdekében mindenkivel tartja a kapcsolatot, az esetmenedzser egy személyben mindenféle szakember lehet, akire a családnak szüksége lehet. Segítenek a családoknak a költségek kezelésében, különösen a legköltséghatékonyabb megoldások megtalálásában, valamint a különböző rendszerekben és intézményekben való eligazodásban. Emellett segítenek a jogi, szakmai, technikai és technológiai kérdések kezelésében.

2. Mi ez?

a) Mit kell tudnia az esetmenedzsernek?

Az esetmenedzsernek sok információt kell összegyűjtenie az ügyfélről, hogy a szükséges segítséget nyújthassa neki. Az esetmenedzsernek fel kell mérnie az érintett család szükségleteit és céljait, információkat kell gyűjtenie arról, hogy mi történt a családdal, valamint meg kell értenie ügyfele helyzetét. Továbbá ismernie kell a rendelkezésre álló forrásokat és szociális szolgáltatásokat, amelyeket igénybe vehet és felajánlhat ügyfelének, és értékelnie kell, hogy mely szolgáltatások váltak be, és melyek nem. Felveszik a kapcsolatot és tartják is azt a pácienssel/ügyféllel, hogy nyomon kövessék az előrehaladást és biztosítsák az elégedettséget.

Ezen túlmenően az esetmenedzser feladatai közé tartozik az eset irányítása és kezelése, a szolgáltatási terv elkészítése, az eset előrehaladásának meghatározása és felülvizsgálata, valamint az eset lezárásának meghatározása. Fő felelőssége a biztonságos, hatékony, időszerű, eredményes, méltányos és ügyfélközpontú ellátás koordinálása és biztosítása, valamint az ügyfelek jólétének és függetlenségének elősegítése.

Céljuk az ügyfél elégedettségének maximalizálása, valamint a minőségi és költséghatékony beavatkozások és eredmények előmozdítása. Az esetmenedzser a betegellátás teljes ciklusáért felel. Feladatai közé tartozik az ügyfél egészségügyi és humán szolgáltatási igényeinek kielégítéséhez

szükséges intézkedések tervezése, értékelése, végrehajtása, nyomon követése és értékelése. És – amennyiben szükséges – hatékony munkakapcsolat és együttműködés kialakítása az orvosi csapattal az esetkezelési folyamat során.

Az esetmenedzser foglalkozik a motivációs és pszichoszociális kérdésekkel és értékeli azokat, valamint szükség esetén találkozókat szervez a szociális, egészségügyi és kormányzati szervezetekkel. Ezen túlmenően az esetekkel kapcsolatos információk rögzítése, a szükséges űrlapok pontos kitöltése és statisztikai jelentések készítése, továbbá a protokoll, szabályok és előírások által meghatározott szakmai előírások betartása, a nyilvántartási előírások betartása és a titoktartás megőrzése.

Az esetmenedzsertől elvárt ismeretek/készségek: az esetmenedzsment alapelveinek, az egészségügyi menedzsmentnek és a költségtérítésnek a kiváló ismerete; hatékony kommunikációs készség; új szakmai és technikai készségek ismerete; problémamegoldó készség; csapatmunkára való készség; többfeladatú munkavégzés, valamint, hogy legyen együttérző és empátikus.

Az esetmenedzseri munka nagyfokú felelősséget igényel. Az esetmenedzser nem csak az ügyfél terápiájáért (vagy bizonyos esetekben terápiáiért), gyógyszerezéséért és rehabilitációjáért felelős, hanem néha a pénzügyi menedzsmentet, a közösségi szerepvállalást és az ügyfél oktatását is magára kell vállalnia. Bár az esetmenedzsernek nem feltétlenül kell magának elvégeznie ezeket a feladatokat, mégis felelős azért, hogy mindent irányítson és megszervezzon, hogy gondoskodjon a munka ezen aspektusairól.

A rehabilitációs, gyógyszeres és terápiás tervekről való hatékony kommunikáció képessége nagymértékben függ a hatékony kommunikáció képességétől. Továbbá képesnek kell lenniük arra, hogy az ügyfélnek kulturálisan és nyelvilag megfelelő szolgáltatásokat nyújtsanak.

Az esetmenedzsernek képesnek kell lennie a hatékony delegálásra a rábízott feladatok és felelősségek sikeres elvégzése érdekében. Az esetmenedzsereknek észre kell venniük, ha a feladatok mennyisége már túl megterhelővé válik, és ügyelniük kell arra, hogy a feladatokat a megfelelő csapattagoknak delegálják. Tudják, hogy a minőség fontosabb, mint a mennyiség.

A jó időgazdálkodási készségek fontosak az esetmenedzserek számára, hogy képesek legyenek kezelni az ütemtervet, a találkozókát és a határidőket. Mindig könnyen hozzáférnek a kapcsolati listákhoz, referenciaanyagokhoz és forrásadatokhoz.

Néha az esetmenedzsernek közvetítőként kell fellépnie az ügyfél számára, ezért a konfliktuskezelési készségek is fontosak. Az ő felelősségük, hogy megoldják a konfliktust, és segítsenek mindenkinek kielégítő és működőképes megoldáshoz jutni. Ez magában foglalhatja a különböző felek közötti találkozó megszervezését, az összes tény összegyűjtését és egy életképes megoldás kidolgozását.

Az érdekérvényesítés az ügyfél érdekeinek képviselője. Az érdekérvényesítés központi szerepet játszik az esetmenedzserek munkájában, és értékes készség. Az érdekérvényesítés jellemzően az ügyfelek számára szolgáltatások megszervezését és szükségleteik kielégítésének biztosítását foglalja magában. Olyan dolgok biztosítását jelenti, mint például, hogy az ügyfelek hozzáférjenek a szükséges szolgáltatásokhoz vagy kezeléshez, hogy tisztességes bánásmódban részesüljenek, és hogy törvényes jogaik teljesüljenek. Az is előfordulhat, hogy a rendszer hiányosságait vagy hibáit kell feltárnia, amelyek megakadályozzák, hogy az ügyfél a megfelelő szintű ellátásban és támogatásban részesüljön. Ez azt jelenti, hogy ismernie kell az ezeket a szolgáltatásokat szabályozó törvényeket és rendeleteket. Az esetkezelés részeként minden bizonnyal oktatni kell az ügyfeleket (vagy gyermek esetében a családjukat) arra, hogy hogyan tudnak saját magukért kiállni. Ez segíteni fogja őket abban, hogy önellátóbbá és magabiztosabbá váljanak.

A jó eszmenedzser továbbá gondoskodó, szervezett, erős kapcsolatépítési és dokumentációs készséggel rendelkezik. Nyitott az új modellek és munkamódszerek elsajátítására, valamint az emberek megértésére. Ebben a munkakörben a sikerhez elengedhetetlen annak ismerete, hogy mindenkinek megvan a maga egyedi útja, és az eszmenedzserek időt szánnak arra, hogy megértsék ügyfeleiket. Az eszmenedzserek megértik és ismerik a közösségben rendelkezésre álló különböző erőforrásokat.

Összességében az eszmenedzserek segítenek a betegeknek megérteni a lehetőségeiket a pillanatnyi helyzetükkel kapcsolatban. Ők képezik a hidat a betegek és a kezelés (vagy az ellátási lehetőségek) között. Az eszmenedzserek az oktatás, a mentális egészségügy, a rehabilitáció, az orvostudomány, a jog és más területeken dolgoznak. Közvetlenül az ügyfelekkel dolgoznak. Áttekintik a nyilvántartásukat, bevonják a családtagjaikat, beszélnek velük, és megismerik a kórtörténetüket, hogy megfelelően felmérhessék a szükségleteiket és körülményeiket. Pácienseik nevében együttműködnek a szervezetekkel, hogy megtalálják a legjobb lehetőséget. Az eszmenedzser szerepének lényeges része a megfelelő gondozási terv kidolgozása. Az eszmenedzsereket az teszi hatékonyá, hogy képesek kommunikálni a beteggel és családjával.

b) Mit kell tudniuk a szülőknek az eszmenedzser munkájáról? Kik ők és mi a munkájuk?

A fogyatékkal élő gyermekek szüleinek az inkluzív oktatáshoz szilárd támpontokra van szükségük. Ezek közül az egyik – és talán a legfontosabb – az eszmenedzser személye.

Ő...

- a gyermek kapcsolattartója, ha a gyermek többféle fejlesztési szolgáltatásban részesül.
- a gyermek kapcsolattartója az inkluzív iskolában.
- biztosítja és ellenőrzi az összes olyan szolgáltatást, amelyre a gyermeknek szüksége van az inkluzív oktatás során.
- az inkluzív nevelés kezdetétől fogva a szülőkkel és a gyermek fejlődését valamilyen tevékenységgel támogató külső szakemberekkel való kapcsolattartás.
- rendszeresen szervez megbeszéléseket és közös fórumokat az eltérő nevelési háttérű gyermek kortárs közössége számára. Ezek a megbeszélések vonatkozhatnak egy konkrét problémára vagy egy előre megtervezett témára. A megbeszéléseket a tanév során többször is meg kell ismételni.

Olyan szakember, aki biztonságot nyújt az érintett gyermeknek és családjának, az inkluzív iskola pedig szakmai támogatást nyújt a ahhoz, hogy a gyermek sikeres legyen az iskolában.

Az eszmenedzser általában speciális oktatási háttérrel rendelkező személy, de lehet más szakember vagy hasonló kihívásokban jártas szülő is. Attól függően, hogy a gyermek milyen típusú fejlődési elmaradással rendelkezik, hasznos lehet, ha a segítő szakember szakosodott. Adott esetben, ha a gyermeknek szüksége van rá, egyénileg is foglalkozhat a fejlődési eltéréssel küzdő gyermekkel. Fontos azonban szem előtt tartani, hogy az egyéni támogatás célja mindig a lemaradás megszüntetése, és az, hogy a gyermek rugalmasan be tudjon illeszkedni annak az osztálynak/csoportnak/közösségnek a tanulási folyamatába, amelybe bekerült.

Érdemes törekedni arra, hogy a rászoruló gyermekek fejlődési és nevelési programját az iskolába/óvodába lépés kezdetétől a folyamat végéig lehetőleg állandó személy kíséresse, segítse és szervezze. Ez lehetővé teszi, hogy a szülők és a szakemberek közösen, a gyermekek érdekében tervezzék meg a fejlődési folyamatot.

Az érintett gyermek támogatása az inkluzív iskolában/óvodában

Az esetmenedzserek fontos és alapvető szerepet töltenek be az inkluzív oktatásban. Ők felelősek a sajátos nevelési igényű gyermekek fejlődésének megtervezéséért és támogatásáért. Ez nem azt jelenti, hogy minden esetben személyesen tartják a foglalkozásokat, hanem azt, hogy a szolgáltatásokat az intézmény rendszeréhez igazítják.

Minden esetben nagy gondossággal és odafigyeléssel azonosítják az érintett gyermek sajátos szükségleteit, és ezek alapján személyre szabott fejlesztési és oktatási terveket készítenek. Felelősek a folyamat eredményeinek nyomon követéséért és a szükséges változtatásokért.

A tanulók számától függ, hogy hány gyermeket osztanak be egy esetmenedzserhez. Az ideális helyzet az, ha 2-3 gyermek fejlődését követik nyomon. A szülők számára a legfontosabb az a biztonságérzet, hogy tudják, van egy személy az intézményben, aki szakmailag felelős a gyermekek speciális helyzetéből adódó problémák megoldásáért és kezeléséért. Ehhez a szülőktől és az iskolától/óvodától kapott információkon túl a lehető legszélesebb körű együttműködés biztosítása szükséges. Az integrált nevelésben részesülő, fejlődésben elmaradt gyermekek folyamatos nyomon követésének részét képezi a rendszeres formális és informális értékelés. Ezeket az esetmenedzsernek is naprakészen kell tartania. Az értékeléseket mindig a szülőkkal, kollégákkal és adott esetben a speciális oktatási programokkal foglalkozó külső szakemberekkel közös megbeszéléseken kell elvégezni. Szükség esetén az intézmények pedagógusai módosíthatják az oktatási és/vagy támogatási programokat.

A szülőkkal és a gyermeket körülvevő összes segítővel közösen digitális platformot lehet kialakítani, hogy az információkat biztonságosan megosszák, és a gyermekek fejlődését mindig következetes megközelítéssel támogassák. Végül is a befogadásban részt vevő gyermekek számára a legfontosabb, hogy képességeik és készségeik egyre világosabbá váljanak az oktatásukban és nevelésükben részt vevők számára, miközben az is világossá válik, hol és milyen mértékben vannak lemaradásban. Ez folyamatos ellenőrzést igényel, ami az esetmenedzser feladata, aki ismeri a gyermek teljes és részletes anamnéziséét, fejlesztési tervét és fejlődését.

Mindenesetre a fejlődési ütemet módosítani kell, ha a rendszeres szakmai konzultációk során felmerül az igény. Mivel az esetmenedzser is részt vesz az iskolai/óvodai csapat munkájában (rendszeresen vagy alkalmanként), támogatást és ötleteket adhat a pedagógusoknak, hogy segítse őket céljaik elérésében.

Az inkluzív oktatásban részt vevő gyermekek fejlődését rendszeresen nyomon kell követni. Ezek gyakorisága a fejlődési eltérés típusától és súlyosságától függ. Ezt az esetmenedzser által koordinált közös megbeszélés határozza meg. A szülőket minden esetben tájékoztatják erről, valamint az értékelések és az utóvizsgálatok eredményeiről.

Mielőtt az inkluzív intézményben, iskolában vagy óvodában megkezdődne a munka, a szülők pontos és részletes tájékoztatást kapnak arról, hogy mit jelent gyermekük számára az inkluzív oktatás és nevelés.

Milyen és mennyi támogatást kap az érintett gyermek.

Bizonyos tantárgyak esetében a gyermeket rendszeresen egyénileg támogatja egy szakember (fejlesztő) az osztályteremben vagy a csoportszobában.

Alkalmanként, de rendszeresen, az egyéni foglalkozásokon a gyermek a gyermeknek megfelelő módszertan alapján támogató tevékenységeket kap. Ezek lehetnek kiscsoportos vagy egyéni foglalkozások.

Tanórán kívüli délutáni terápiás foglalkozások biztosíthatók azon gyermekek számára, akiknek a fejlődési elmaradása vagy fogyatékosága ezt indokolja. Ezek közé tartoznak a kommunikációs, érzékelési és érzékszervi zavarok.

A kommunikációs és szociális készségek terén fejlődési nehézségekkel küzdő gyermekek számára hasznos lehet az árnyékoltatás.

Ezeket a támogató és segítő tevékenységeket az esetmenedzser koordinálja, az intézmény vezetésével, az óvoda/iskola módszertanával és működési rendjével egyeztetve.

Az esetmenedzser bármilyen feladatot elláthat, kivéve az árnyéktanárét (olyan pedagógiai asszisztens, aki közvetlenül egy-egy sajátos nevelési igényű gyermekkel dolgozik a korai iskolai évek alatt).

Az oktatási intézmények tájékoztatják a csoport tagjait, amint a szülő kérvényezi, hogy fogyatékkal élő gyermekét az intézménybe írassák be. Az esetmenedzser felveszi a kapcsolatot a szülővel (az ő engedélyükkel és együttműködésükkel) és a gyermek fejlődésében korábban érintett szereplőkkel.

Fontos megjegyezni, hogy az esetmenedzser nem egy adott gyermek magántanára, az óvodai vagy iskolai közösségen belül. A szülők ugyanúgy tarthatják a kapcsolatot a pedagógusokkal, mint bármely más gyermek szülője, de mivel speciális igényű, másképp fejlődő gyermekek támogatásáról van szó, szükség van egy olyan szakemberre, aki differenciált ismeretekkel rendelkezik, és odafigyel az érintett családokra.

Az esetmenedzser szerepét azok az iskolák/óvodák részesítik előnyben, amelyek ismerik és elfogadják az inkluzív oktatást, pontosan azért, mert el akarják kerülni, hogy a szülők legyenek a sajátos szükségletű gyermekek szószólói, magántanói. Szülőként fontos, hogy mindenki maga válassza meg a saját nevelési stílusát, és hogy a sajátos nevelési igényeket olyan szakemberek elégítsék ki, akik ezen a területen kompetensek. Az intézmények válláról is nagy terhet vesz le, ha a speciális igényeket olyan szakemberek elégítik ki és koordinálják, akik célzottan és csak így tudnak velük foglalkozni.

A fogadó intézmények és az "esetmenedzser" kapcsolata

A fentiekben már említettük, hogy az esetmenedzser az iskola/óvoda szakmai csapatának tagja. Ez különösen fontos azokban az esetekben, amikor a gyermek életkora vagy a fejlődés üteme miatt intézményváltásra van szükség.

Ezekben az esetekben az esetmenedzser az eredmények és a folyamatok értékelése alapján ajánlásokat tesz a tanárok és a szülők számára. Természetesen részt vesz minden olyan megbeszélésen, amely befolyásolhatja a döntéseket.

Gyakran kompromisszumokat kell kötni, akár a szülők, akár az intézmény részéről. Az esetmenedzser fontos szerepet játszik e kompromisszumok elfogadásában.

A különböző fejlettségi szintű gyermekek gyakran változó teljesítményt, ingadozó fejlődést, néha stagnálást, de hirtelen ugrásokat is mutatnak.

E változások megbeszélése fontos a kortársnevelők és a szülők számára. Az esetmenedzsernek ezért fontos feladatai a következők:

- A szülők és a tanárok közötti rendszeres találkozók koordinálása a gyermekek tanulási programjával kapcsolatban.
- Biztosítja, hogy az óvodai/iskolai csapat minden olyan tagja, aki kapcsolatban áll a gyermekkel, leírja véleményét és észrevételeit. A megbeszélés után fontos, hogy a kollégákat ugyanilyen módon tájékoztassák a megbeszélésen hozott döntésekről.
- Minden olyan gyermek, aki inkluzív oktatási környezetben vesz részt, vagy egyéni inklúziós programmal rendelkezik, amelyet az esetmenedzser irányít. Az ő felelőssége, hogy a találkozókra szerzett új információkat és döntéseket felhasználja a gyermek befogadási programjának frissítésére.
- Az esetmenedzser számára az is lényeges, hogy folyamatosan tájékoztassa a tanulási terv vagy a tanulástámogatási folyamatok bármely változásáról azokat, akik bármilyen okból nem vettek részt a találkozón.

Az esetmenedzserek szakmai kapcsolatot tartanak fenn a tanárokkal és más, a gyermek számára fontos szolgáltatókkal. Minden esetben fontos meggyőződni arról, hogy a programban részt vevő személyek teljes mértékben tisztában vannak az integrált nevelési program elemeivel, és azonos elveket vallanak a megközelítésükben.

A megbeszéléseken tájékoztathatja őket arról, hogy milyen anyagi vagy emberi erőforrásokra lehet szükségük céljaik sikeresebb eléréséhez. Ha egy adott gyermek számára viselkedési tervet dolgoznak ki, akkor arról is tájékoztathatja a szakembereket, hogyan férhetnek hozzá ehhez a tervhez.

Partnerség az esetmenedzserrel az inkluzív oktatásban

A gyerekekkel dolgozó tanárok időről időre változnak egy oktatási intézményen belül. Ez a helyzet a különböző fejlődési igényű gyermekek esetében is, de a hozzájuk rendelt esetmenedzser mindaddig ugyanaz marad, amíg a gyermek ugyanabban az oktatási intézményben van. Ez természetesen az iskola/iskola személyi állományától és felszereltségétől függ. De minden esetben törekedni kell erre a folyamatosságra, mivel az esetmenedzser ismeri a gyermek előéletét, fejlődési és oktatási történetét. A sikeres inklúziós oktatási terv célkitűzéseinek eléréséhez és a gyermekek készségeinek és képességeinek maximalizálásához az egyik kulcs az esetmenedzser állandósága.

A szülők számára biztonságot nyújt, hogy minden helyzetben tudják, mi történik az iskolában/óvodában, és könnyen beilleszthető a mindennapi életükbe. A jó kommunikáció azt jelenti, hogy a szülők és az esetmenedzser hetente (esetleg kéthetente) találkoznak az esetmenedzserrel, hogy megbeszéljék a felzárkóztatási program előrehaladását vagy az esetlegesen szükséges változtatásokat. Ezeknek a találkozóknak nem kell mindig személyesen zajlaniuk. Lehetnek telefonon, e-mailben vagy más elektronikus úton is. Minden esetben az esetmenedzser ismeri legjobban az integráltan oktatott gyermek sajátos nevelési/fejlődési támogatási programját, és a szülő azt szeretné, ha ez a személy tudna a legjobban a gyermekéről. Ehhez kölcsönös bizalomra, reflexióra és teljes együttműködésre van szükség.

A legfontosabb lépés, hogy a szülő azonosítsa gyermeke erősségeit, hogy megoszthassa azokat az esetmenedzserrel. Ezeket az erősségeket akár egy kártya formájában is fel lehet jegyezni, amelyet az esetmenedzser aztán megoszthat a gyermek óvodai/iskolai életében részt vevő tanárokkal.

Összefoglalva, a kulcsszerepek a következők

Az esetmenedzsernek meg kell győződnie arról, hogy az adott gyermekre vonatkozó inkluzív oktatási tervet az oktatási csoport minden tagja ismeri és megérti.

Az esetmenedzser biztosítja a jó kommunikációt az intézmény és a család között, elkerülve a felesleges vagy néha frusztráló találkozókat.

Az esetmenedzserrel való bizalom kiépítése lehetőséget teremt arra, hogy a gyermekekkel kapcsolatos fontos információkat megosszák egymással, így segítve a fogyatékkal élő gyermek felzárkózását és beilleszkedését.

Hogyan segíthet az iskolai támogatás az inkluzív oktatási rendszerben?

A teljesség igénye nélkül bemutatunk néhány példát az ismert jó eredményekre.

1. Mentorálás: A mentorálásnak számos formája létezik világszerte, különböző intézményekben, különböző célokkal. A mi esetünkben arról van szó, hogy egy integrált közösségben egy eltérő fejlődésű gyermeket támogatunk. Fontos azonban felvázolni a fejlődési eltérés típusát és mértékét. Egy tanulási nehézségekkel küzdő gyermek esetében a felnőtt támogató szerepe akkor lehet hatékony, ha szoros kapcsolatot alakít ki a gyermek, a szülő és az adott tantárgyat tanító pedagógus között. Ebben az esetben a szülők az oktatás kezdetétől ismerik a mentort, és közösen megbeszélik a gyermek képességeit és nehézségeit. A támogatás történhet az osztályteremben vagy alkalmanként egy külön erre a célra kialakított helyiségben. Ha a mentor jó kapcsolatot alakított ki a gyermekkel, ideális esetben a gyermek különböző kommunikációs csatornákon keresztül megkeresi a mentort, és segítséget kér a nehéz feladatok megoldásához vagy megértéséhez. A szaktanár rendszeresen konzultál a mentorral, és együtt készítenek egy támogatási tervet, a tantervnek megfelelően és a gyermek sajátos nehézségeit figyelembe véve. A mentornak speciális oktatásban képzett személynek kell lennie, akinek rendelkeznie kell a gyermek állapotára, képességeire és készséghiányaira vonatkozó valamennyi adattal. A mentort a tanárnak tájékoztatnia kell a tanév során sorra kerülő értékelő és ellenőrző "tesztekről", és fel kell készítenie a támogatást igénylő tanulót ezekre az eseményekre. Azt a kérdést, hogy a mentor személyesen részt vesz-e az értékelési feladatok elvégzésében, mindig közösen kell eldönteni. Figyelembe kell venni a tanulási nehézség típusát és a gyermek fejlődését. A döntést közölni kell a szülővel, vagy a szülővel közösen lehet meghozni.

2. Diákklub: A tantárgyi fejlődési lemaradást vagy a megkésett fejlődési pályát jó eredménnyel támogató tanulóklubokat úgy tudjuk támogatni, hogy 2-3 hasonló képességű és nehézségekkel küzdő gyermek számára tanulóklubot biztosítunk. Ezekben a klubokban a tanulók kis csoportjaiban az érintett tanulók szintjének megfelelően tanítanak egy-egy tantárgyat. A klub anyagát a tantárgyat tanító tanárral együtt a klubot vezető tanár, lehetőleg egy speciális oktatásra szakosodott tanár, előzetesen nagyon gondosan előkészíti. Bizonyos helyzetekben egy szakképzett asszisztens is bevonható. A tanítás ezekben a klubokban módszertanilag, intenzitásában és a tantárgyakhoz való hozzáállásban eltérő. A tananyag nem különbözik az osztálytermi tananyagtól. A klubokban tanuló diákok ugyanúgy figyelemmel kísérik a fejlődésüket, mint osztálytársaik, de a tananyag mennyisége és minősége az eltérő képességeikhez igazodik. A tanulmányi klubok kialakításakor fontos figyelmet fordítani arra, hogy a diákok rugalmasan, eseti alapon elhagyhassák a tanulmányi klub környezetét, és mentor

segítségével az osztályteremben folytathassák a fejlődésüket. A klub mérete nem lehet kötött, hanem ugródeszkat kell biztosítani a rászoruló gyermekek számára.

3. Konzultáció, tanácsadás: A magatartási, beilleszkedési és figyelemzavarral küzdő gyermekek esetében egy erre szakosodott központ támogatására van szükség. Az inkluzív iskolák tanórán kívüli - tanórán kívüli - csoportos vagy egyéni foglalkozásokat biztosítanak. Ezek a foglalkozásokon a gyerekek játékos, terápiás tevékenységeken keresztül tanulnak stratégiákat, helyzetfelismerést, problémamegoldó és problémamegoldó készségeket, amelyek célja a konkrét nehézségeik felismerése és enyhítése. Ezek a foglalkozások az iskolai környezetben zajlanak, és az iskola szervezi és bonyolítja le őket. A résztvevők kiválasztása a szülők kérése, a tanárok ajánlása vagy az iskolával együttműködő speciális szolgálatok javaslata alapján történik. Vannak olyan esetek, amikor a fenti lehetőségek kombinációja áll rendelkezésre. Ezek az igazán optimális helyzetek. A közös munka elengedhetetlen a cél érdekében, azaz a gyermekek sikeréhez. Ez a támogatási forma nagyon szoros és konszenzusos együttműködésen alapul. A foglalkozást egy speciális igényű tanár vagy egy iskolapszichológus vezeti, aki speciális szakértelemmel rendelkezik ezeken a területeken. A szülőkkel és az oktatási intézmény teljes csapatával való rendszeres kapcsolattartás segítheti ezt a támogatási szolgáltatási formát.

c) Együttműködés az egészségügyi rendszerrel

Míg egyes esetkezelő rendszerek az általános egészségügyi ellátásra és a betegek életének irányítására összpontosítanak, másokat kifejezetten az összetett esetek kezelésére terveztek az egészségügyi környezetben. Ezek az automatizált eszközök segítik az esetkezelőket az összetett betegekkel kapcsolatos feladatok, események és igények kezelésében az egészségügyi környezetben, például kórházakban, egészségbiztosítási központokban és ápolási otthonokban.

A kórházakkal együttműködő esetmenedzserek felelősek a betegellátás koordinálásáért és megkönnyítéséért, és erőforrás-ápolóként – valamint átmeneti tervezőként – szolgálnak. Az esetmenedzserek először felméri a beteg szükségleteit a hazatérés előtt, majd az orvosok és ápolók bevonásával kidolgozzák az ellátási tervet. Elsődleges szerepük az, hogy a beteggel együttműködve biztonságos elbocsátási tervet dolgozzanak ki (például műtét után). Emellett az esetmenedzserek biztosítják az új betegek beutalását és a beteg eredményeinek értékelését, valamint a program általános hatékonyságának értékelését.

Az egészségügyi ágazatban számos olyan szerepkör létezik, amelyet esetmenedzszerrel lehet betölteni. A pontos szerepük elsősorban attól függ, hogy milyen működési területen szolgálnak. A kórházban dolgozó esetmenedzszerrel ellentétben – mint már említettük – például egy egészségbiztosítási esetmenedzszer feladata a legjobb minőségű orvosi ellátás biztosítása a beteg gazdasági helyzetét szem előtt tartva. Bár ez a két esetmenedzszer nem feltétlenül fog közvetlenül együtt dolgozni egymással, ügyeik valószínűleg találkoznak.

A legtöbb előny, amelyet a beteg élvezhet, ha egy esetmenedzszerrel dolgozik, a modern automatizált esetkezelési megoldásokból származik. Ezeket úgy tervezték, hogy manőverezni tudjanak az egészségügyi esetkezelési folyamat sokféle igényével, és megkönnyítsék az esetmenedzszer terheinek egy részét. Az előnyök közé tartozik többek között, de nem kizárólagosan, hogy a betegeket folyamatosan tájékoztatják, és lehetővé teszik a tudásalapú dolgozók számára, hogy könnyedén, számos csatornán keresztül lépjenek kapcsolatba a betegekkel.

d) Szülő támogatása

Az esetmenedzserek többféleképpen támogatják a szülőket, segítenek a döntéshozatalban, segítenek abban, hogy gyermekük megfelelő diagnózist kapjon (az esettől függően), és szükség esetén pénzügyi

segítséget kapnak. Ezenkívül a kezelési/gyógyulási terv megszervezésével együtt a részletek koordinálásában is segíthetnek. Azért vannak, hogy segítsék a szülőket, irányítsák őket, és segítsenek nekik abban, hogy a tökéletes kezelést kapják gyermekük számára.

Az esetkezelés (és maguk az esetmenedzserek) az eset során végig bevonják a családtagokat, hogy a szolgáltatások a család erősségeihez és szükségleteihez a legjobban illeszkedjenek, így családközpontú, erősségeken alapuló környezetet és esetet teremtenek. A családtagok bevonhatók a várható eredmények és a terv végrehajtásának ütemezésébe, és javaslatot tehetnek a számukra leghasznosabb szolgáltatásokra.

Ha a gyermeknek speciális oktatási programja van (vagy folyamatban van), egy esetmenedzser segít neki ebben. Az esetmenedzser a program kezdetétől (vagy már korábban) kapcsolatban áll az iskolával, és ismeri az iskolarendszert és az ott dolgozó szakembereket. Sőt, vannak olyan esetek, amikor maga az esetmenedzser is a program része. Ebben az esetben az esetmenedzser lehet egy speciális oktatást végző tanár, aki közvetlenül az Ön gyermekével dolgozik.

Az esetmenedzser felelős azért, hogy a gyermek sajátos nevelési igényei és szolgáltatásai jó kezekben legyenek. Az esetmenedzser gondoskodik arról, hogy ezek a szükségletek és szolgáltatások a gyermek tervében leírtak szerint teljesüljenek. Az esetmenedzser feladatai közé tartozhat a gyermek felügyelete.

Az esetmenedzser gondoskodik továbbá arról, hogy a gyermekre vonatkozó összes papírmunka és értékelés naprakész legyen. Az esetmenedzser arról is gondoskodik, hogy mindenki kövesse a gyermek programját, hogy gyermeke megkapja a szükséges támogatást a konkrét célok eléréséhez.

Mindenről tájékoztatják a szülőket, például arról, hogy mikor lesz a gyermekük vizsgálata vagy terápiája. Az esetmenedzser segíthet elmagyarázni a szülő(k)nek a speciális oktatási folyamatot, és az értékelési folyamat befejezése után összehívhat egy konkrét programra való alkalmassági megbeszélést. Amint a gyermek jogosultnak találják a sajátos nevelési szolgáltatásokra, az esetmenedzser lesz az elsődleges kapcsolattartó.

A legtöbb szülő nem akar a gyermeke menedzsere lenni, csak a szülője akar lenni. Ez persze nem jelenti azt, hogy nem vesznek részt a folyamatban, vagy hogy nincs beleszólásuk az egész folyamatba. Mindig kapcsolatba léphetnek az esetmenedzserrel, ha kérdésük vagy kérésük van.

Bármelyik esetről is legyen szó, az esetmenedzser segít a szülőknél eligazodni a találkozókban. Ezenkívül az esetmenedzser folyamatosan tájékoztatja a szülőket gyermekük fejlődéséről, és tájékoztatja őket, ha bármilyen probléma merül fel az iskolával vagy más intézménnyel kapcsolatban.

Az esetmenedzser feladatai és felelősségei közé tartozik a szakemberek és a szülők közötti találkozók koordinálása, szervezése és ütemezése a legjobb együttműködés érdekében. Biztosítja, hogy a csoport minden tagját értesítsék a találkozók előtt. Feladata, hogy információkat és frissítéseket gyűjtsön a szakemberektől, különösen akkor, ha nem tudnak részt venni a találkozón. Továbbá, ha szükséges, jegyzetelni, adatokat gyűjteni és megírni a szükséges dokumentumokat.

Az esetmenedzserek együttműködnek a gyermekkel és a kapcsolódó szolgáltatókkal dolgozó valamennyi szakemberrel, hogy megbizonyosodjanak arról, hogy megértik a gyermek szükségleteit. Az esetmenedzser meg tudja mondani nekik, hogy milyen erőforrásokra van szükségük, hogyan szerezhetik meg azokat, és hogyan készíthetnek tervet a gyermek számára.

Az esetmenedzser továbbá segít a szülő(k)nek a fontos döntések meghozatalában, szükség esetén több hasonló esetre is tud példát mutatni.

Ha a gyermek egynél több terápiás ülésen vesz részt, segítenek Önnek nyomon követni az összes találkozót és információt. Néha előfordulhat, hogy a gyermeknek nem kell egynél több terápiás foglalkozásra járnia, köszönhetően az esetmenedzsernek, aki egy személyben lehet minden, amire szüksége van.

Ráadásul a családnak többé nem kell különböző területekről különböző szakembereket alkalmazniuk bizonyos feladatok elvégzésére, hanem egyetlen esetmenedzsert alkalmazhatnak, aki mindent tud és megtesz, amire a gyermek és családja számára szükségük van.

Az összetett rendszerekben való eligazodás és a szolgáltatások igénylése zavaros és nehéz lehet a szülők számára, de szerencsére az ügyintézők ügyfélközpontú gondolkodásmódjával könnyebb megtalálni és feliratkozni a megfelelő forrásokra és szolgáltatásokra, amelyekre a szülőnek szüksége lehet a gyermekei számára.

A gyermekekhez rendelt esetmenedzser biztosítja, hogy az említett gyermekek számára szükséges szolgáltatásokat és támogatást a gyermekek konkrét szükségletei alapján határozzák meg, és azok illeszkedjenek a megállapított tervükhöz. Továbbá a menedzser gondoskodik arról is, hogy minden egyes kolléga, aki a gyermekkel dolgozik, a lehető legrendszeresebben tájékozódjon, hogy a szükséges papírmunka naprakész legyen, és hogy minden dolgozó kövesse a gyermek tervét, ami a gyermekek általános fejlődéséhez vezet.

Minden szakmai esetmenedzser feladata, hogy értékelések és ellenőrzések révén felügyelje és beszámoljon a szülőknek gyermekük fejlődéséről, így teremtve meg a kapcsolatot a szülők és az intézmények között. A már kialakult menedzsment továbbá megköveteli az esetmenedzser és a család közötti gyakori, tervezett kapcsolattartást, hogy értékeljék a célok felé tett előrehaladást. Minden esetmenedzser számos szolgáltatási rendszerrel kommunikál (és tervez) a megfelelő szolgáltatásnyújtás biztosítása és a szolgáltatások hatékonyságának értékelése érdekében. Különösen fontos szem előtt tartani, hogy a család is nagy szerepet játszik abban, hogy a gyermek elérje célját. Éppen ezért az esetkezelők arra is ösztönzik a családtagokat, hogy használják fel minden képességüket a forrásokhoz való hozzáférés, az előrehaladás értékelése, valamint a gyermek tervében és szolgáltatásaiban való teljes körű részvétel érdekében.

Az esetmenedzserek minden tőlük telhetőt megtesznek annak érdekében, hogy biztosítsák minden egyes gyermek jólétét, biztonságát és fejlődését, mindezt azért, hogy a gyermekek a saját igényeiknek megfelelően fejlődhessenek.

3. Korai beavatkozással foglalkozó esetmenedzser

A korai beavatkozással foglalkozó esetmenedzserek számos szolgáltatást nyújtanak a fejlődési zavarokkal vagy fogyatékossgal élő csecsemők és kisgyermekek, valamint családjaik számára. A kisgyermekek ellátását azáltal segítik elő, hogy felméri szükségleteiket, értékelik a kezelési lehetőségeket, kezelési terveket készítenek, koordinálják az ellátást és mérik a fejlődést. Az esetmenedzserek gyakran együttműködnek orvosokkal, szociális munkásokkal, családokkal és humán szolgáltatókkal.

A korai beavatkozással foglalkozó esetmenedzserekre vonatkozó pontos képzési követelmények országonként eltérőek. A legtöbb esetben a korai beavatkozással foglalkozó esetmenedzsereknek legalább alapfokú diplomával kell rendelkezniük valamely egészségügyi szakmában, például logopédiai

és nyelvi patológiában vagy fizioterápiában, vagy más humán szolgáltatási területen, például szociális munkában, tanácsadásban, pszichológiában vagy közegészségügyben.

- Feladatok

A korai beavatkozással foglalkozó esetmenedzserek fő feladata az ellátási szolgáltatások koordinálása. Általában olyan interdiszciplináris egészségügyi csoportok tagjai, amelyekben szociális munkások, gyógytornászok, logopédusok, pszichológusok, táplálkozási szakemberek és orvosok is részt vehetnek. A szervezettől függően a korai intervenciós esetmenedzszer részt vehet a szűrési folyamatban, hogy megállapítsa a gyermek jogosultságát a szolgáltatásokra, oktatást nyújthat a családoknak a korai intervenciós folyamatról, képzéseket tarthat a szülőknek és a pedagógusoknak, segíthet a kezelési tervek kidolgozásában, és további szolgáltatásokhoz adhat beutalókat.

- Szükséges készségek

Mivel a korai beavatkozással foglalkozó esetmenedzserek közvetlen kapcsolatban állnak a gyermekekkel és családjaikkal, kiváló kommunikációs készségekre van szükségük. Képesnek kell lenniük arra, hogy barátságosan, gondoskodóan, együttérzően és türelmesen lépjenek kapcsolatba a gyermekekkel és családjaikkal. Emellett világosnak és tömörnek kell lenniük, amikor kommunikálnak velük.

A korai beavatkozással foglalkozó esetmenedzsereknek alapos ismeretekkel kell rendelkezniük a családok számára a jogszabályi rendszer keretében elérhető szolgáltatásokról és ellátásokról. Ezenkívül naprakésznek kell lenniük minden olyan jogszabályi változással kapcsolatban, amely hatással lehet ezekre a szolgáltatásokra. Az esetkezelés gyakran megköveteli, hogy a családok érdekeit képviseljék a közösségi és kormányzati forrásokhoz való hozzájutás érdekében. Emellett a családok nevében a biztosítótársaságoknál is képviselik a családok érdekeit, hogy biztosítsák, hogy megkapják a nekik járó ellátást.

A sikeres esetmenedzszer képes együttműködni a gyermekkel és a családtagokkal a gondozási terv kidolgozásában. Például összekapcsolhatja a gyermekeket és családjaikat a közösségükben található további erőforrásokkal, amelyek javíthatják az ellátásukat.

Az esetmenedzserek más orvosokkal, ápolókkal, pedagógusokkal és szakemberekkel egy csapat részeként is együttműködnek a gyermek szükséges ellátásának biztosítása érdekében. Az aktív hallgatás, a megbízhatóság és a problémamegoldás az esetmenedzserek azon tulajdonságai közé tartozik, amelyek elősegítik a jobb együttműködést.

Esetmenedzsment

Az esetmenedzsment az értékelés, a tervezés, a segítségnyújtás és az érdekérvényesítés együttműködő folyamata, amely az egyén holisztikus szükségleteinek kielégítését célzó lehetőségeket és szolgáltatásokat kínál a kommunikáció és a rendelkezésre álló erőforrások segítségével, a minőségi és költséghatékony eredmények előmozdítása érdekében.

(Marfleet, F., Trueman, S. & Barber, R. (2013). 3. Kiadás, National Standards of Practice for Case Management, Case Management Society of Australia & New Zealand).

Az esetmenedzsment szakaszai

1. Felvétel: A felvétel az első találkozás az esetmenedzser és a kábítószer-fogyasztó család között. Az esetmenedzser ezt az időt arra használja fel, hogy demográfiai információkat gyűjtsön a családról, azonosítsa az esetleges azonnali szükségleteket, bizalmat keltsen, és hogy kapcsolatot építsen ki. Ez az első interakció hasznos az esetmenedzser számára annak megállapításához, hogy a gyermek részesülhet-e a nyújtott szolgáltatásokból. Ha igen, akkor továbblép a gyermek egyéni szükségleteinek felmérésére. Ha a szükségletek nem tartoznak a szervezeten kívülre, az esetmenedzser azon dolgozik, hogy azonosítsa és más erőforrást ajánljon/javasoljon.

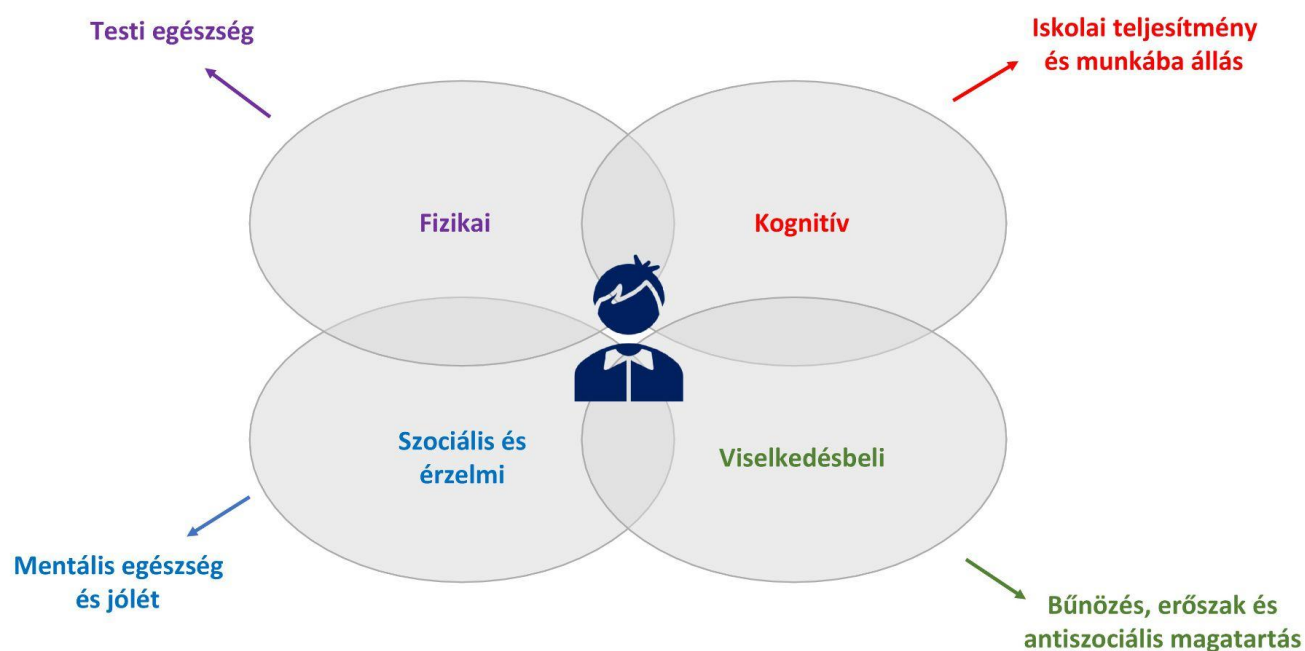
2. Szükségletfelmérés: A szükségletfelmérés szakasza a felvételi szakaszban gyűjtött információkra épül, és mélyebben foglalkozik a gyermek egyéni kihívásaival és céljaival. Ebben a szakaszban az esetmenedzser elsődleges célja a gyermek legfontosabb kezelendő problémáinak, valamint egyéni szükségleteinek és érdeklődési körének, illetve a sikert veszélyeztető kockázatoknak az azonosítása. Bár minden gyermek átesik ezen a szakaszon, amikor először kerül a szervezethez, fontos, hogy idővel újraértékelik, mivel a szükségletek és a körülmények gyakran változnak.

3. Szolgáltatás-tervezés: Az esetmenedzser konkrét célokat és a célok elérése érdekében végrehajtandó intézkedéseket határoz meg. E célmeghatározási folyamat eredménye egy esetkezelési terv, amely tartalmazza a sikerességet mérő kimeneteket és eredményeket. A szolgáltatási tervnek elérhetőnek és mérhetőnek kell lennie.

4. Megfigyelés és értékelés: Az értékelés kulcsfontosságú annak megértéséhez, hogy az egyes programok és szolgáltatások milyen hatást gyakorolnak a gyermekekre. Az esetmenedzsernek folyamatosan nyomon kell követnie és értékelnie kell a gyermek előrehaladását az előző szakaszokban meghatározott kimeneti mérőszámok segítségével.

Mit tud elérni az esetkezelés a korai beavatkozásban?

A korai beavatkozási megközelítések gyakran a gyermekek fejlődésének négy kulcsfontosságú aspektusára – fizikai, kognitív, viselkedésbeli, szociális és érzelmi – összpontosítanak, ahol a legnagyobb különbséget lehet elérni, és ami egész életen át tartó előnnyel járhat.



- **A testi fejlődés** magában foglalja a gyermekek testi egészségét, érését és testi fogyatékoság meglétét vagy hiányát, és ez az alapja a többi terület pozitív fejlődésének. A korai beavatkozási tevékenységek által megcélzott fizikai eredmények közé tartozik a születési eredmények javítása, a fertőző betegségek előfordulásának csökkentése és a gyermekkori elhízás visszaszorítása.
- **A kognitív fejlődés** magában foglalja a gyermekek beszéd- és nyelvi készségeinek elsajátítását, az írni és olvasni tudást, a számolási képességeket és a logikai problémamegoldás megértését. A pozitív kognitív fejlődés szoros összefüggésben áll a gyermekek iskolai sikerességével és a munkaerőpiacra való belépéssel. A korai beavatkozás által jellemzően megcélzott kognitív eredmények közé tartozik a standardizált teszteken nyújtott teljesítmény, az iskolai teljesítmény, valamint az iskolából való kilépés után a magasabb szintű oktatás és a foglalkoztatási lehetőségek.
- **A viselkedésfejlődés** magában foglalja a gyermekek azon képességét, hogy figyelemmel kísérjék és szabályozzák saját viselkedésüket, figyelmüket és impulzusaikat. A gyermekek önszabályozási képességei nagymértékben összefüggnek azzal a képességükkel, hogy képesek legyenek pozitív kapcsolatokat kialakítani másokkal, valamint az iskolai sikerességükkel. A gyermekkori viselkedés-önszabályozási nehézségek nagymértékben előre jelzik a gyermekek tinédzserkorban és felnőttkorban történő bűnelkövetésbe való bekapcsolódását. A korai beavatkozás által gyakran megcélzott viselkedési eredmények közé tartozik az antiszociális viselkedés és a bűnözés, az iskolai erőszak és agresszió, valamint az antiszociális kortársakkal való kapcsolat csökkentése.
- **A szociális és érzelmi fejlődés** magában foglalja, hogy a gyermekek tudatában vannak saját érzelmi szükségleteiknek és mások érzelmi szükségleteinek. A szociális és érzelmi fejlődés magában foglalja a gyermekek önbecsülésének és a negatív érzések kezelésének képességét is. A szociális és érzelmi fejlődés szorosan összefügg a gyermek azon képességével, hogy képes pozitív kapcsolatokat kialakítani másokkal, valamint a depresszió és más mentális egészségi állapotok kockázatának csökkenésével. A gyermekek szociális és érzelmi fejlődésével kapcsolatos korai beavatkozás eredményei közé tartozik a proszociális viselkedés növekedése, az önbecsülés javulása és a klinikailag diagnosztizált mentális egészségügyi problémák előfordulásának csökkenése.

A csapatirányítás stratégiái

Multidisziplináris csapatmunka: Ez a modell magában foglalja, hogy szakemberek egy csoportja önállóan dolgozik egy családdal, és minimális interakciót folytat egymással. Minden szakember elvégzi a saját értékelését, diszciplína-specifikus célokat dolgoz ki, és közvetlenül a gyermekkel dolgozik a saját értékeléseiben azonosított gyengeségek orvoslásán.

Ennek a modellnek az az előnye, hogy maximálisan kihasználja a különböző szakterületek szakértelmét. Ugyanakkor számos hátránya is van, amelyek a különböző szakemberek tevékenységei közötti koordináció hiányából adódnak. Nagy a kockázata annak, hogy a szakemberek egymásnak ellentmondó tanácsokat adnak a családoknak, és hogy a családokkal szemben olyan követelményeket támasztanak, amelyek irreálisak és rendkívül megterhelőek.

Ebben a modellben az esetmenedzser szerepe a szakemberek tevékenységének és kommunikációjának összehangolása és koordinálása.

Interdisziplináris csapatmunka: Ez a modell magában foglalja a szakemberek egy csapatát, amely elvégezheti saját értékelését és kidolgozhatja a szakterület-specifikus célokat, de rendszeresen találkozik a szolgáltatás tervezésének összehangolása érdekében. A tényleges szolgáltatásnyújtást a szakemberek továbbra is külön-külön végzik, de egy átfogó terv részeként.

A csapatmunka e formája csökkenti annak lehetőségét, hogy a családok egymásnak ellentmondó tanácsokkal lássák el őket, és túlterheljék őket az időigényükkel, de nem küszöböli ki teljesen ezeket a problémákat. Bizonyított, hogy a családok zavarónak és stresszesnek találják a különböző szakemberek látogatásainak állandó váltakozását. Arra is van bizonyíték, hogy a családok támogatásának nem a leghatékonyabb módja az, ha több, különböző szakterületről érkező szakember nyújt dekontextualizált, gyermekközpontú és defícitalapú beavatkozásokat.

Ebben a modellben az esetmenedzser feladata a megfelelő fegyelmi lehetőségek meghatározása és a család támogatása.

Transzdiszciplináris csapatmunka: Ez a modell olyan szakemberek csapatát foglalja magában, akik együttműködve dolgoznak, és megosztják a gyermekeknek és családjaiknak nyújtott szolgáltatások értékelésével, tervezésével és végrehajtásával kapcsolatos felelősséget. A családok a csapat megbecsült tagjai, és a beavatkozás minden aspektusába bevonják őket. Egy szakembert választanak a család elsődleges szolgáltatójának, aki a csapat szakértelmének közvetítőjeként működik. A teljes csapat továbbra is részt vesz, és az elsődleges szolgáltató folyamatosan beszámol a csapatnak.

A következő modellben az esetmenedzser koordinálja és biztosítja a tervezési folyamatban való részvételt. Az esetmenedzser biztosítja a szakértők és a család kiegyensúlyozott bevonását.

E modell sajátos jellemzője az úgynevezett szerepátadás vagy szerepfelszabadítás: az elsődleges szolgáltató a saját szakterületén kívülről alkalmaz néhány közvetlen beavatkozási stratégiát a megfelelő csapattagok felügyelete és támogatása mellett. Ez a diszciplináris határokon átnyúló szerepmegosztás a transzdiszciplináris gyakorlat legnagyobb kihívást jelentő aspektusa, és a hagyományos szolgáltatásnyújtási formákon képzett szakemberek körében a legvitatottabb.

A fő ok, amiért ezt a megközelítést választottuk, az, hogy jó bizonyítékok vannak arra, hogy a szülők jobban szeretik és jobban boldogulnak egyetlen esetmenedzserrel. Minél több egészségügyi vagy fejlődési problémája van egy gyermeknek, annál több szolgáltatást kap, és annál több szolgáltatási helyszínt kell elérnie. Ilyen körülmények között a szolgáltatások kevésbé családközpontúak. A szülők azt szeretnék, ha egyetlen kapcsolattartó pont lenne a szolgáltatásokkal, és egy hatékony, megbízható személy támogatná őket abban, hogy megkapják, amire szükségük van.

Ez az egyik fő oka annak, hogy a transzdiszciplináris gyakorlatot a korai beavatkozási szolgáltatásokban a legjobb gyakorlatnak tekintik. Ennek a munkamódszernek az az előnye, hogy nagymértékben leegyszerűsíti a család és a szakértői csoport közötti kapcsolatot, biztosítja, hogy a család összehangolt tanácsadást kapjon, bevonja a családot minden döntésbe, lehetővé teszi a család számára, hogy kezelje az időigényüket, és csökkenti a család stresszét. Jó bizonyítékok vannak arra, hogy ez a családok nagyobb elégedettségét eredményezi a szolgáltatásokkal, a családközpontúbb szolgáltatásnyújtást, valamint a gyermekek és családok jobb eredményeit.

Ez a modell azonban nem könnyen megvalósítható. Nagyfokú bizalmat igényel az érintett szakemberek között, ezért a legjobban egy tapasztalt szakemberekből álló stabil csapatban működik. Az új szakembereknek először saját készségterületeiken kell kompetenciát fejleszteniük, majd tudásukat ki kell bővíteniük néhány, a saját szakterületükön kívüli alapvető beavatkozással. Mivel nem mindig állnak rendelkezésre tapasztalt szakemberekből álló stabil csapatok, nem biztos, hogy minden esetben elvárható vagy előírható a transzdiszciplináris gyakorlat.

A csoportmunka e három modelljét eredetileg egy olyan szolgáltatásnyújtási modell keretében fogalmazták meg, amely elsősorban a szakember-gyermek beavatkozásokra összpontosított, és csak korlátozott figyelmet fordított a gyermekek életében élő felnőttekre és a gyermekek mindennapi környezetének minőségére. Ez a megközelítés a legjobb esetben is mérsékelten hatékonynak bizonyult, és ma már elismerték, hogy a koragyermekkori intervenciónak sokkal inkább a gondozók

támogatására kellene összpontosítania, hogy a gyermekek számára a mindennapi életük során optimális élményeket nyújthassanak.

A kisgyermekkorai beavatkozás ezen újragondolásához jobban illeszkedik a csapatmunka modellje, az elsődleges szolgáltató vagy kulcsmunkás modell.

Elsődleges szolgáltató / kulcsmunkás modell: Ez magában foglalja a különböző szakterületek szakembereiből álló, rendszeresen ülésező csapatot, amely egy tagot jelöl elsődleges szolgáltatónak vagy kulcsmunkásnak – a mi megközelítésünkben ezt esetmenedzsernek nevezzük. A csapat többi tagjának támogatásával az elsődleges szolgáltató a szülőkkel és más gondviselőkkel partnerségben dolgozik, hogy támogassa és erősítse kapacitásukat, hogy olyan lehetőségeket és tapasztalatokat nyújtsanak a gyermekeknek, amelyek elősegítik a gyermekek tanulását, fejlődését és a mindennapi tevékenységekben való részvételét.

Az elsődleges szolgáltató első feladata, hogy támogató, partnerségen alapuló kapcsolatot építsen ki a családokkal és más gondozókkal. A hangsúly a gyermekén van, a család és a közösség kontextusában, nem pedig a gyermekén, elszigetelten. Az elsődleges szolgáltató arra törekszik, hogy a család körülményeinek, rutinjainak, érdeklődési körének és értékeinek szakértőjévé váljon, hogy ennek alapján segítsen a családnak megtalálni azokat a módokat, amelyekkel a gyermek kompetenciáinak fejlődését a mindennapi tevékenységek során elősegítheti.

A másik fő hangsúly a szülők és más gondozók bizalmának és kompetenciájának erősítése a gyermek fejlődésének és részvételének elősegítése terén. A cél nem az, hogy az elsődleges gondozó közvetlenül a gyermekkel dolgozzon a működés javítása érdekében, hanem az, hogy a gyermeket gondozók kapacitását fejlessze.

Az elsődleges szolgáltató egyben a család legfőbb erőforrásaként és egyetlen kapcsolattartó pontjaként is működik, amely az egyéni szükségleteikhez igazodó támogatást, forrásokat és információkat nyújt a családnak, és segít a szükséges szolgáltatásokhoz való hozzáférésben és azok koordinálásában.

A transzdiszciplináris modellhez hasonlóan ennek a modellnek az indoklása azon a bizonyítékon alapul, hogy a szülők és az eredmények jobb eredményeket eredményeznek, és előnyben részesítik a gyermekek és a családok számára az elsődleges szolgáltatót.

Bár sok hasonlóságot mutat a transzdiszciplináris csoportmunka modellel, az elsődleges szolgáltatói modell ennek a modellnek a továbbfejlesztéseként tekinthető, és ezért néhány fontos dologban különbözik a transzdiszciplináris modelltől.

4. Szülőkkel való munka/kapcsolat a szülőkkel, traumás/gyászos időszakot átélő szülővel való foglalkozás

a) Hogyan kommunikáljunk a szülőkkel egyszerű nyelven

Amikor egy fejlődési problémákkal vagy fogyatékkal élő gyermek születik, vagy amikor ezeket a problémákat felfedezik, az kétségtelenül mélyreható hatással van a családra. Ezek a hatások azonban családonként nagyon eltérőek, nemcsak a gyermek problémáinak jellegétől és súlyosságától, valamint attól függően, hogy a többi gyermek számára biztosított támogatáshoz képest mennyire van szükség kiegészítő támogatásra, hanem számos más, a családon belüli vagy kívüli tényező miatt is. Ez mindig egy nagyon nehéz és stresszes helyzet, amely rövid és hosszú távon is hatással van a család életére.

Ilyen körülmények között a szülők a reakciók és az alkalmazkodás különböző szakaszain mennek keresztül, és a sokk és a tagadás első pillanatait után a szülők sokféle érzést és érzelmet élhetnek át. A dühtől, mások és önmaguk hibáztatásától, a depressziótól, a szorongástól, a kudarcotól való félelemtől

kezdve a legtöbb szülő fokozatosan eljut az alkalmazkodás és az eligazodás szakaszába. Gyakran a családok nehéz folyamatba kezdenek, információt és tisztázást, valamint segítséget és különböző megoldásokat keresnek a gyermek problémáira és szükségleteire, és megpróbálnak támogatást találni különböző szakemberektől és különböző szolgáltatásoktól.

Ebben a folyamatban rendkívül fontos szempont a szakember és a szülők közötti első kapcsolatfelvétel. Az, hogy milyen körülmények között történik a bejelentés, hogyan történik az információnyújtás, milyen lehetőséget biztosítanak a szülőknek a kérdések feltevésére, és milyen konkrét iránymutatásokat és perspektívákat közvetítenek a szakember(ek) a szülők felé a gyermek és a család számára a jövőben szükséges szolgáltatásokkal és támogatásokkal kapcsolatban.

Ideje elgondolkodni...

Próbáljon meg visszaemlékezni arra, hogyan kapta az információt, vagy hogyan jutott tudomására, hogy gyermekének fejlődési problémái vagy fogyatékoságai vannak.

Ki volt az első szakember(ek), aki(k) ezt megosztotta(k) Önnel, és milyen feltételek/körülmények között?

Visszatekintve vissza tud emlékezni arra, hogy Ön szerint a szakember a legjobb módon osztotta-e meg Önnel az információkat? És meg tudja-e határozni az adott szakember vagy csapat megfelelő és helytelen hozzáállását?

A szakemberek és a szolgáltatások munkája meghatározó szerepet játszhat mind a gyermek fejlődésében, mind a család és a szülők jólétében és alkalmazkodásában. Amikor a szakemberek szülőkkel végzett munkájáról beszélünk, mire gondolunk? Mit jelent a szülőkkel való munka, és mire szolgál? Hogyan zajlik ez? Fontos, hogy a szakemberek megkérdőjelezzék önmagukat, és tudományos bizonyítékokra támaszkodva hozzák meg döntéseiket annak alapján, hogy hogyan tudnak hatékonyabb segítő gyakorlatot megvalósítani a gyermekekkel és családokkal.

Ez történt az elmúlt évtizedekben. Számos változás történt abban, ahogyan a szolgáltatások és a szakemberek a családokkal és a gyermekekkel, különösen a fejlődési rendellenességgel élő csecsemőkkel és kisgyermekkel dolgoznak. A kutatások és a tudományos eredmények felismerték a család központi szerepét a gyermekek fejlődésében és korai életkorban történő tanulásában. Azt is kimutatták, hogy a leghatékonyabb programok és gyakorlatok azok a beavatkozások, amelyek a gyermekközpontú gyakorlatok helyett a családközpontú megközelítést alkalmazzák. Ha a gyermeknek további támogatásra van szüksége, mi a helyzet a családokkal? Kétségtelen, hogy a családnak is szüksége van támogatásra.

A 70-80-as évek óta a különböző országokban, mint például az Egyesült Államokban és néhány európai országban, az első életévek fontosságának felismerése, valamint a gyermek fejlődésének és nevelésének feldolgozása a politikák, programok és integrált (egészségügyi, oktatási és szociális) együttműködési szolgáltatások (az úgynevezett **koragyermekkori beavatkozás**) kidolgozását eredményezte. Az interdiszciplináris csapatokkal az ECI nem egy korlátozott korai stimulációs program, amelyet közvetlenül a kisgyermekeknek nyújtanak egy vagy több terapeuta által párhuzamosan, kizárólag a gyermek korlátaival vagy hiányosságaival foglalkozva. Éppen ellenkezőleg, ez egy természetes környezetben történő beavatkozás, amely a gyermek és a család rutinjára, érdeklődési körére és szükségleteire épül, nevezetesen otthon vagy hivatalos gondozási és óvodai környezetben. A tudományos bizonyítékok szerint az ECI elvei és gyakorlatai manapság nagyon sajátos jellemzőkkel rendelkeznek, nevezetesen a családközpontú megközelítéssel, amelyet 2 generáción át ható támogatási módszerként ismernek el.

De miért ezek a változások?

Mielőtt a fiatalabb gyermekekkel és családjaikkal kapcsolatos beavatkozási formák változásainak okairól beszélénk, arra kérjük Önöket, hogy gondolkodjanak el a szakemberekkel való kapcsolatokról, és gondolkodjanak el az alábbi mondatokon, megjelölve, hogy melyiket tartják igaznak (igazság) vagy hamisnak (mítosz).

Gondolkodjunk el

Kérjük, olvassa el az egyes mondatokat, és gondolkodjon el azon, hogy **mítosz** vagy **igazság**.

1. A gyermekemmel kapcsolatos döntéseket a szakembereknek kell meghozniuk.

Ez egy MÍTOSZ: A szakembereknek a szülőket megfelelő ismeretekkel és információkkal kell ellátniuk a nevelési és támogatási intézkedésekről, amelyek segítenek a szülőknek abban, hogy megalapozott döntéseket hozzanak gyermekeik érdekében.

2. A szakemberekkel kialakított kapcsolatomban a fő szerepem szülőként/családtagként az, hogy megadjam a tőlünk kért információkat, meghallgassam a szakembereket, és betartsam az általuk adott iránymutatásokat.

Ez egy MÍTOSZ: A szülőknek/családoknak hatékonyan részt kell venniük a gyermek beavatkozási folyamatában. A szakemberek fontos szerepet játszanak a szülők kompetenciáinak és önbizalmának támogatásában és megerősítésében, hogy a gyermek növekedését és fejlődését elősegítő tapasztalatokat és lehetőségeket nyújtsanak a gyermek első életéveiben.

3. A szakemberek és a szülők közötti hatékony kapcsolat biztosítása érdekében a szakembereknek a gyermek szükségletein túlmenően a család különböző tagjainak szükségleteit is azonosítaniuk kell és foglalkozniuk kell velük.

Ez egy IGAZSÁG: Fontos, hogy mind a gyermek, mind a családja életminőségét egészében vegyük figyelembe, anélkül, hogy szem elől tévesztenénk a különböző elemek egyéni igényeit és érdekeit.

4. Általánosságban elmondható, hogy a szülők ismerik legjobban a gyermeket, és jobban megértik reakcióit és viselkedését.

Ez egy IGAZSÁG: A gyermek és szülei között naponta kialakuló kölcsönös interakciók meghatározó szerepet játszanak a gyermek fejlődésében. A szakembereknek támogatniuk kell a szülőket abban, hogy az első években fő gondozóként tudatában legyenek annak, hogy milyen döntő szerepet játszanak a gyermekek tanulásában, fejlődésében és befogadásában.

5. Fontos, hogy a fejlődési problémákkal küzdő kisgyermek és családja egy különböző szakembereket magában foglaló csapat támogatását élvezhesse. E szakemberek közül az egyiknek kell lennie az esetközvetítőnek vagy esetkoordinátornak, és kiemelt kapcsolatban kell állnia a gyermekkel és a családdal.

Ez egy IGAZSÁG: A "kulcsmunkás", általában a koragyermekkori szolgáltatások vagy a transzdiszciplináris csoportok szakembere, akit esetközvetítőnek vagy esetkoordinátornak neveznek, kiváltságos szerepet játszik a családdal és a gyermekkel való kapcsolatfelvételben, valamint a csapat többi elemének képviselőjeként.

Hagyományosan, és még napjainkban is, a szülők, amikor kapcsolatot teremtenek a gyermekeiket támogató szakemberekkel, hajlamosak úgy tekinteni rájuk, mint szakemberekre, akik a tudás birtokában vannak. A szülők viszont hajlamosak leértékelni a saját szerepüket és a gyermekükkel kapcsolatos, a mindennapokban megszerzett tudásukat, és kevés önbizalmat éreznek a gyermek igényeinek és szükségleteinek kezelésében.

A tudományos ismeretek fokozatos fejlődése jelentős változásokhoz vezetett a szakemberek munkájában és a gyermekekkel és családokkal kapcsolatos, fontos bizonyítékokon alapuló beavatkozási gyakorlatában:

- A család meghatározó szerepet játszik a gyermek nevelésében és fejlődésében, különösen a korai életkorban.
- A gyermek, valamint a családja és a különböző kontextusok, amelyekben részt vesznek, kölcsönösen befolyásolják egymást.
- A szociális támogató hálózatok közvetlenül és közvetve befolyásolják a család jólétét.

A gyermek sajátos szükségleteinek támogatása mellett a család támogatása és szükségleteinek figyelembevétele is döntő fontosságú. Itt is nagyon fontos, hogy a gyermek és a család életminőségét egészében vegyük figyelembe, anélkül, hogy szem előtt tévesztenénk a különböző elemek egyéni igényeit és érdekeit. Az egész családnak kell a beavatkozás egységét képeznie. Az, hogy a szolgáltatások milyen módon nyújtanak segítséget a családnak, hogyan dolgoznak a szakemberek, és a szülő-szakember kapcsolat minősége meghatározó a család jólétére és következésképpen a gyermek fejlődésére gyakorolt kisebb-nagyobb hatás szempontjából.

A szülő és a szakemberek közötti partnerség kiépítése: családközpontú megközelítés

A szülők és a szakemberek közötti kapcsolatokról elmélkedve nem feledkezhetünk meg néhány fontos kérdésről, mint például a családközpontú gyakorlatok, az együttműködés, a partnerség és a elkötelezettség.

Az a tény, hogy a szülők egy vagy több szakemberrel találkoznak, nem jelenti azt, hogy mindig valódi partnerség jön létre. **A partnerség** minden olyan dolog, ami emberek között jön létre, és "egymás elvárásainak és hozzáállásának közös megértését" feltételezi - ebben az esetben a szülők és a szakemberek között. Továbbá a partnerség úgy írható le, mint ami magában foglalja "az együttműködő kapcsolatokat, amelyeket közös döntéshozatal és célok, kölcsönös tisztelet, egyenlőség, méltóság, bizalom és őszinteség jellemez" (Rouse, E., 2012).

A **családközpontú megközelítés** kiemelkedő helyet foglal el a család és a szakemberek partnerségében és kapcsolataiban, különösen a kora gyermekkori intervenciók keretében.

Mi a családközpontú megközelítés?

A **családközpontú megközelítés** egy átfogó (ökológiai) megközelítés, amelynek célja a családi készségek előmozdítása és megerősítése (empowering), valamint a család támogató hálózatának mozgósítása annak érdekében, hogy közvetlenül és közvetve a gyermekek számára olyan tapasztalatokat és lehetőségeket biztosítsanak, amelyek elősegítik fejlődésüket és életminőségüket. Fontos, hogy ez a megközelítés mind a gyermekek, mind a családok számára előnyös.

A családközpontú megközelítés a családokkal való együttműködés egyik módja annak érdekében, hogy jobban megértsük a családok körülményeit, és segítsük a szülőket abban, hogy eldöntsék, milyen stratégiák felelnek meg leginkább a gyermekeiknek és az egész családnak. A szakemberek közvetítőként működhetnek, támogatva a szülőket a gyermek tanulásának és viselkedésének kezelésében - ez konzultatív együttműködéssel érhető el.

A családokat a gyermekek életében kulcsfontosságúnak ismerik el, és emellett teljes mértékben képesek megalapozott döntéseket hozni. A szakemberek a családok ügynökeiként tekintenek magukra, akik erősítik a meglévő készségeket és elősegítik az új készségek elsajátítását. A beavatkozásoknak prioritásként kell kezelniük a családok kapacitásépítését és erőforrásainak/támogatásainak mobilizálását annak érdekében, hogy biztosítsák az élmények és lehetőségek biztosítását, és

elősegítsék a szülő-gyermek közötti minőségi interakciókat, amelyek hatással lehetnek a gyermek növekedésére és fejlődésére az élet első éveiben.

A szülők és a szakemberek közötti munka megkezdésekor nagyon fontos, hogy **hatékony kölcsönös együttműködést** és **bizalmi családi-szakmai partnerséget** alakítsunk ki.

A szakembernek a családközpontú gyakorlatokkal és annak kulcsfontosságú elemeivel összhangban kell beavatkoznia, mint például:

- A családgondozók bevonása és hatékony részvétele a gyermekkel kapcsolatos teljes folyamatban, az értékeléstől és a beavatkozás tervezésétől kezdve a kidolgozandó és a gyermek és a család mindennapi életébe integrált intézkedésekig;
- Dolgozzon együtt a családdal a célok kitűzésén, és erősítse a szülők döntéshozatali képességét és önbizalmát;
- Egyénre szabott, kulturálisan érzékeny és bizonyítékokon alapuló beavatkozások nyújtása minden család számára.

Ennek keretében a korábban kizárólag gyermekközpontú, egyénre szabott oktatási programot felváltja az **egyéni szabott családtámogatási terv** (*Individualized Family Service Plan - IFSP*), ahol nyilvánvalóan nem feledkeznek meg a fejlődési problémákkal vagy fogyatékkal élő gyermekről.

A szülők és szakemberek közötti munka és partnerség: mi a fő cél?

A csecsemők és kisgyermek szüleivel való munka vagy a kora gyermekkori intervenciók program kidolgozása során a **végző célnak** annak kell lennie, hogy lehetővé tegyünk és megerősítsük a családot, elősegítve a család készségeinek fejlődését és a családi élet fontos aspektusai feletti kontroll érzését. A szakembereknek támogatniuk kell a szülőket abban, hogy megoldásokat találjanak, és jobban megfeleljenek a család és a gyermek szükségleteinek és prioritásainak, csökkentve a családi stresszt. A szülővel végzett munkájuk során a szakembereknek hozzá kell járulniuk ahhoz is, hogy a családok autonómabbá váljanak, és kevésbé fűggenek a szakemberektől (Dunst, Trivette és Deal, 1988).

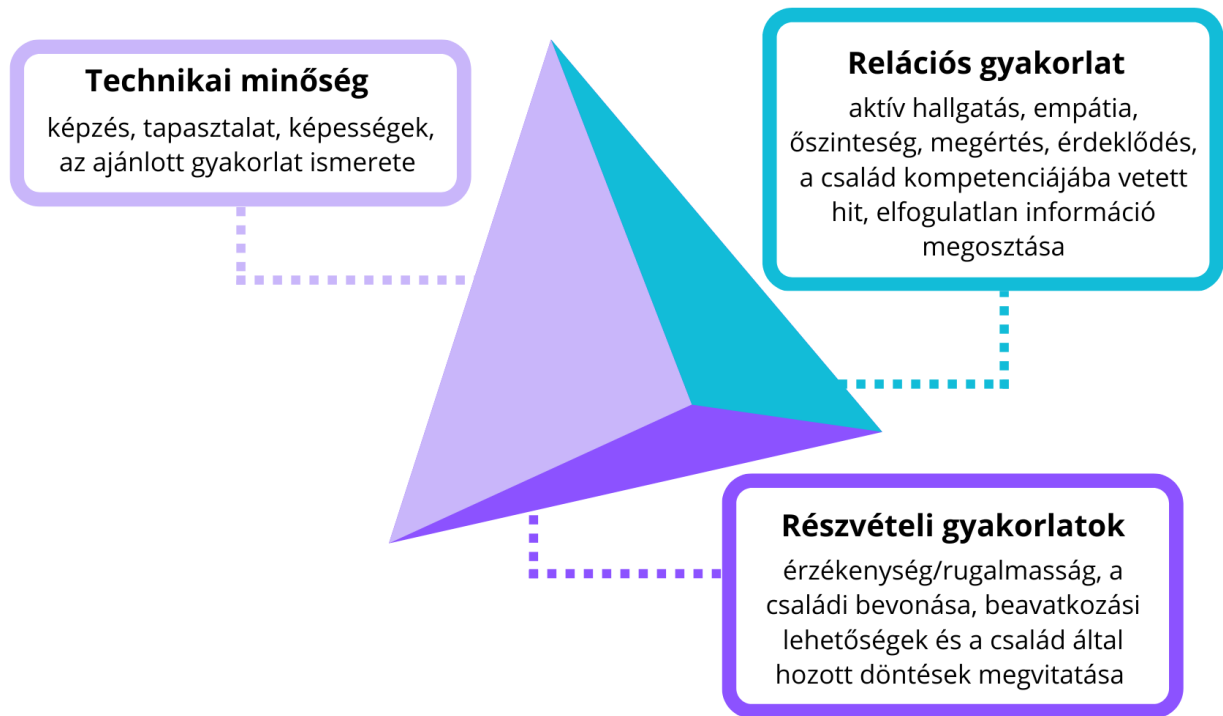
Nem elég csupán korán beavatkozni, hogy a gyermek és a család életminőségében jelentős változás álljon be. A segítő stílusok, a szakemberek és a család közötti együttműködési kapcsolatok, az egyes felek által vállalt szerepek és felelősségek, a szolgáltatások és a közösség szervezése és működése meghatározó tényezők, amelyek hozzájárulnak a korai beavatkozás rövid és hosszú távú hatásaihoz. Az olyan beavatkozások eredményei, amelyekben nincs hatékony szülői részvétel, erősen megkérdőjelezhetők.

Hatékony segítő gyakorlatok a partnerség kiépítéséhez

Dunst és Trivette fontos hozzájárulásokat tettek a leghatékonyabb segítő gyakorlatokkal kapcsolatos ismeretek bővítéséhez, és ahhoz, hogy a szakemberek hogyan mozdítsák elő ezeket.

A szerzők a **hatékony segítő gyakorlatok három összetevőjét** azonosították (hivatkozások hozzáadása - Dunst & Trivette, 1987, 1988, citados por Dunst, 1998):

A hatékony segítségnyújtás három összetevője



Source: Dunst, C. J. (1998). Joint responsibility and help giving practices which are effective in the work with families. In L. M. Correia & A. M. Serrano (Org). Parental involvement in early intervention: From child centred practices to family-centred practices (pp. 123-138). Porto: Porto Editora. Adapted and reproduced with the author's permission.

A hatékony segítségnyújtási gyakorlatot jellemző három kulcsfontosságú összetevő kiegészíti egymást:

- **Technikai minőség:** A szakember elméleti és gyakorlati ismeretei arról a területről, amelyen dolgozik, tudja, hogyan válaszoljon a család által felvetett kétségekre és kérdésekre (pl. tipikus gyermekfejlődés; a fejlődési változások azonosítása és felismerése).
- **Relációs/kapcsolati gyakorlatok:** A bizalmi és partnerségi kapcsolat kiépítése, az őszinteség, az empátia és a tisztánlátás biztosítása, valamint minden szükséges információ biztosítása a család számára, a család által megosztani kívánt információk aktív meghallgatása (pl. a szülők részvétele; szükségletek meghatározása; a családi döntések tiszteletben tartása).
- **Részvételi gyakorlatok:** A szükséges információk biztosítása, teret adva a családnak, hogy megalapozott döntéseket hozhasson.

Itt részletesebb információkat talál a hatékony segítő gyakorlatok összetevőiről (Dunst, 2013).

Ajánlott gyakorlatok a koragyermekkori intervencióban. Útmutató szakemberek számára (<https://www.eurllyaid.eu/eciguidebook-englishversion/>)

Szülők és szakemberek partnersége: csapatmunka

Néha a szakemberek és a szolgáltatások (egészségügyi, szociális és oktatási) stresszforrást jelenthetnek. A gyermekek és a szülők naponta szembesülnek és kénytelenek foglalkozni különböző szakemberekkel, különböző terápiákkal, hivatalos oktatási keretek között, egészségügyi szolgáltatásokkal stb. Ez a helyzet természetesen nem könnyű a családi idő és élet megszervezése, illetve a család anyagi lehetőségei szempontjából. Továbbá, mivel több párhuzamos és széttöredezett terápiás támogatás létezik, a különböző szakemberek közötti vélemények és összehangolatlan tevékenységek helytelenné válhatnak, és akár túlterhelést is jelenthetnek, mind a gyermek, mind a szülők számára, pszichésen. Ezért fontos az integrált koragyermekkori intervenciók szolgáltatások biztosítása, olyan interdiszciplináris csapatokkal, amelyek jobb minőségű szolgáltatásokat tudnak nyújtani a gyermekeknek és a családoknak, ahogyan ez néhány országban már létezik. Az ECI-szolgáltatások számos ilyen nehézség leküzdésében segíthetnek.

Az esetmenedzser, az esetkoordinátor vagy az esetközvetítő szerepe (különböző földrajzi helyeken különböző megnevezések is lehetségesek) szintén kulcsfontosságú. Ez egy olyan kulcsszakember, aki koordinálja a családdal és más támogató szakemberekkel vagy erőforrásokkal kapcsolatos intézkedéseket, aki elsősorban közvetlenül a gyermeknél és a szülőknél avatkozik be, mindig a csapat (ECI-csapat, ha van ilyen) háttértámogatásával. A gyermek és a család szükségleteinek figyelembevételével az esetmenedzsert néha egy másik szakember is elkísérheti a házi látogatásai során.

A következő videó **"Az Ön gyermeke, a családja és a kora gyermekkori beavatkozás: Családi nézőpontok"** jól szemlélteti a család és a szakemberek nézőpontjait a hatékony segítségnyújtási gyakorlatokról. Úgy gondoljuk, hogy hasznos lehet az esetmenedzserek családokkal és más szakemberekkel vagy csapatokkal együtt végzett munkája során.

Videó: A gyermek, a család és a kora gyermekkori intervenció: (6:49)



<https://www.youtube.com/watch?v=DbuV4isNLDI>

Néhány kérdés, amely segítheti a családokkal való munkát...

A korábbi információk és a videó tartalma alapján kérjük, fontolja meg, hogy a következő kérdéseket használja a családokkal, hogy azok reflektálhassanak a gyermek és/vagy a család számára rendszeres támogatást nyújtó szakemberekkel kialakított kapcsolatokkal kapcsolatos tapasztalataikra. A családok reflektálhatnak az oktatási és gondozási környezet szakembereivel, illetve más, a gyermeknek és a családnak szintén rendszeres támogatást nyújtó szakemberekkel (pl. terapeuták, gyógypedagógusok, pszichológusok, egészségügyi szakemberek stb.) kialakított kapcsolatokra.

1. A szakember valóban meghallgatja az aggodalmaimat és kéréseimet?
2. A szakember pozitív és egészséges módon tekint a gyermekemre és a családomra?
3. Megadja-e a szakember a szükséges információkat ahhoz, hogy jó döntéseket hozhassak?
4. Válaszol-e a szakember a tanácsadásra vagy támogatásra irányuló kéréseimre?
5. A szakember valóban megpróbálja megérteni a gyermekem és a családom helyzetét?
6. Felismeri a szakember a gyermekem és a családom erősségeit?
7. Segít-e a szakember abban, hogy aktívan részt vegyek a szükséges erőforrások megszerzésében?
8. Rugalmas-e a szakember, ha a családom helyzete megváltozik?
9. Bátorít-e a szakember arra, hogy elérjem, amit magamnak akarok?
10. Érzékeny a szakember a személyes meggyőződéseimre?
11. Támogat-e a szakember, amikor döntést hozok?
12. Elismeri a szakember azokat a jó dolgokat, amelyeket szülőként teszek?

Forrás: Ajánlott gyakorlatok a koragyermekkorai intervencióban. Útmutató szakemberek számára (Dunst, 2013).

Végül segíthet a családoknak elgondolkodni azon, hogyan tudnak hozzájárulni ahhoz, hogy a szakemberekkel kialakított kapcsolatuk jobban a hatékony segítségnyújtás gyakorlatán alapuljon.

5. Amit az esetmenedzsernek tudnia kell

Kommunikáció

T u d á s	Hogyan működik a kommunikációs folyamat
	A kulturális különbségek kommunikációra gyakorolt hatásának megértése
	A gyermekek és a szülők jogai
	Szakmai támogatási rendszerek és az ezekben meglévő szabályozások

	Rendszeres és sikeres kommunikációs eszközök
	Különböző kommunikációs stílusok
	A verbális és nonverbális kommunikáció jelentősége
	A kommunikáció akadályai és azok leküzdése
K é p e s s é g e k	Különböző nyelvi regiszterek használata
	A mentor és a tanítvány közötti konfliktuskezelés
	Közvetítés
	Kommunikáció a hatóságokkal és az iskolával mint intézménnyel
	Szervezeti
	Vezetés
	Társkereső
	Felügyelet
	Rugalmasság
	Konfliktuskezelés
	Saját nonverbális kommunikációjuk tudatosítása
	Ellenőrizze, hogy az üzenetet megértették-e
	Aktív hallgatás

	Empátia mutatása
	A nonverbális kommunikáció megértése
	Segítség másoknak üzeneteik megfogalmazásában
	Változásmenedzsment
	A beszédmodot a hallgatóhoz igazítja
A t t i t ű d	Empátia

b. Rugalmasság

T u d á s	Kapcsolat a gondolkodásunk és az érzéseink között
	Az ellenőrzés belső és külső fókusza
	Alternatív/pozitív gondolatok megtalálásának segítésére szolgáló stratégiák
	A változás lehetőségét jelző verbális (hangszín és szóhasználat) és nonverbális (szemkontaktus, testbeszéd) jelzések tudatosítása és megértése
	Pozitív megküzdési stratégiák
K é p e	Előre látja a problémákat vagy helyzeteket
	Objektíven szemléli a dolgokat

S s é g e k	Elfogadja az építő jellegű kritikát
	Felismeri és szabályozza saját érzelmeit
	A megfelelő pillanatokban segítséget kér
	Önálló munkavégzésre képes
	A problémától a megoldás felé tereli a vitát
	Beszélgetés és megosztás az érzelmekről és/vagy helyzetekről
A t t i t ű d	Kitartás
	Optimizmus
	Proaktivitás
	Kritikus gondolkodás
	Önhatékonyság

c. Csoportirányítás

T u d á s	Csoportdinamika: szerepek a csoportban (az agresszor, a bohóc, a visszahúzódó, az elismerést kereső)
	Különböző vezetési stílusok
	Különböző stratégiák a csoport motivációjának fenntartására (dinamikus foglalkozások, egyéni/csoportos feladatok stb.)

	A csoporttal való munka előnyei és kihívásai
	Saját szerepének megértése a csoportban
	A csoport hatékony működéséhez szükséges feltételek/szabályok
K é p e s s é g e k	Közvetíti a csoporton belüli kommunikációs utakat
	Kényelmes környezetet teremt, ahol a csoport szabadon kifejezheti véleményét és érzéseit
	Kezeli a különböző embereket, attitűdöket és véleményeket
	Képes egy csoportot motiváltan tartani
	Stílusváltás a csoport dinamikájához való alkalmazkodás érdekében
A t t i t ű d	Vezetés
	Kreativitás
	Dinamizmus
	Az emberekkel való bánásmód egyszerűsége
	Bizalom

d. Konfliktuskezelés

	Konfliktuskezelési stratégiák
--	-------------------------------

T u d á s	Stresszkezelési technikák
	A konfliktus különböző szintjei (intrapersonális, interperszonális, csoporton belüli, szervezeten belüli, csoportközi és szervezetközi)
	A konfliktus különböző okai/forrásai (kapcsolat, a gyermekek tanulásával kapcsolatos különböző nézőpontok, a szerepek tisztázásának hiánya)
	A konfliktus mint a fejlődést elősegítő pozitív dolog
	Tárgyalási készségek
K é p e s s é g e k	Elfogadja a különböző embereket, véleményeket és helyzeteket
	Figyelmesen megfigyel és meghallgat
	Azonosítja a konfliktusban szerepet játszó érzéseket és érzelmeket.
	Nyugodt és semleges marad konfliktushelyzetben
	Előre látja a konfliktust, képes a tényszerű információkra összpontosítani ahelyett, hogy az érzelmek befolyásolnák
	Segít másoknak megoldani egy konfliktushelyzetet
	Önszabályozó érzelmek
A t t i t ú d	Nyugalom
	Asszertivitás
	Önbizalom

	Önhatékony
	Pártatlanság
	Együttműködés

e. Gyermekfejlődési tudatosság

T u d á s	Az agy fejlődése
	Kognitív fejlődés
	A stressz és a trauma gyermekkori fejlődésre gyakorolt hatásának megértése
	Szociokulturális fejlődés
	Tanulási módszerek
K é p e s s é g e k	A tanulási támogatást a fejlesztési igényeknek megfelelően tervezi meg
	Meghatározza a változás szakaszait
A t t i t	Személyközpontú
	Érzékeny a változásra

ű d	
----------------	--

f. Érzelmi intelligencia

T u d á s	Mindfulness, azaz “tudatos jelenlét” (reflektálás a napra, eseményre, személyre)
	Szülői stílusok
	Önmenedzsment
	A személyes érzelmi kiváltó okok tudatosítása
	Szociális problémamegoldás
	Társakkal kapcsolatos szociális kérdések
	Pozitív érzelmek
	Etnikai és kulturális különbségek
	Kapcsolatmenedzsment
K é p e s s é g e k	Érzékeli és megérti az érzelmeket
	Újrakeretezi az énképet
	Empatikus
	Introspects
	Az érzelmek kezelése és szabályozása (megküzdési készségek)

	Elfogadja az érzelmi megjelenítést
	A pozitív érzelmeket ünnepli
	Reagál a gyermek igényeire
	Megoldja a problémákat
A t t i t ű d	Öntudatosság
	Önmenedzsment
	Asszertivitás
	Önmotiváció
	Társadalmi tudatosság

g. Folyamatos önfejlesztés

T u d á s	Hol található és jelentkezhet a készségfejlesztő képzésekre
	Saját erősségek és gyengeségek ismerete
	Az önfejlesztés és az élethosszig tartó tanulás fontosságának tudatosítása
K é p e	Automatikus elemzések önmagukban
	Kritikusan gondolkodik saját teljesítményéről

S S É G E K	Felismeri és vállalja a felelősséget saját döntéseiért, hibáiért
	Megérti saját erőforrásait és gyengeségeit, és az önfejlesztésen dolgozik
	Visszajelzéseket kér és azok alapján cselekszik
A T T I T Ú D	Önismeret és önreflexió
	Motiváció a tanulásra és fejlődésre
	Proaktivitás
	Kíváncsiság

6. Valós példák inspirációként

• Az esetmenedzser szerepe a korai fejlesztésben és terápiákban

1. Boldi egy 2,5 éves kisfiú. A fejlődési vizsgálatok azt mutatják, hogy minden területen (motoros koordináció, manipuláció, nyelv és szocializáció) vannak lemaradásai/hiányosságai, de nagyon kedves, élénk és vidám gyermek. Epilepsziában szenved, amelyre gyógyszeres kezelést kap. Van egy öccse.

Szülei, egy fiatal pár, tele vannak kétségbeeséssel és bizonytalansággal. Nagyítóval figyelik Boldi minden mozdulatát. Olyan helyen és olyan módon élnek, hogy bármit megtehetnének Boldi fejlődéséért, a lehetőségek tárháza veszi őket körül, mégis félnek és bizonytalanok: mindent megadnának gyermeküknek, de nem akarják túlterhelni. Csatlakozzanak egy korának megfelelő közösséghez, adják-e napközibe a gyermeküket a szocializáció és a nyelvi fejlődés érdekében, vagy tegyenek meg érte mindent otthon, hogy elkerüljék az esetleges fertőzéseket? Az orvosi konzultációk elsősorban a gyógyszerek beállításával és adagolásával foglalkoztak. Boldi azonban napról napra változott, a maga módján, a maga tempójában fejlődött. Minden nap újabb és újabb kérdések merültek fel a szülőknél...

2. Liza nem szereti, ha hozzáérnek, ezért a környezet számára gyakran ok nélkülinek tűnő dühkitörései után sokáig nem lehet megnyugtatni. Emiatt nem szívesen mennek vele sehova, bármikor képes "hisztizni", amitől a család retteg, a környezet pedig sok ellentmondásos "jósándékú" megjegyzést tesz. A változások traumatikusak. Nagyon modálisan beszél, nagyon szelektív szókinccsel, összetett mondatokban. Kisebb testvére gyakran nem érti húga reakcióit. Amikor azonban Lizának nincs problémája, szívesen vonja be öccsét szerepjátékokba. A dühkitörések azonban hirtelen jönnek, és gyakran előfordul, hogy valamelyik testvér, többnyire Liza, a nagyszülőknél tölti a napot, a család pedig egy boldog, közös hétvégéről álmodik.

3. Domi, a 4 éves kislány egy vidéki tanyán él, ami egy paradicsom a többi gyerek számára: állatok, növények, szabad tér. Bár a szomszédja messze lakik, egyetlen társasága az óvodában van. Ez a környezet megvédi Domit a közösség "megpróbáltatásaitól", hiszen Domi ügyetlenül kommunikál, és szinte semmit sem beszél. Szülei kétségbeesésükben állandóan beszélgetnek vele, és örülnek, amikor Domi végre hangot ad ki, bármi legyen is az. Az óvodai beszoktatás nagyon nehéz volt, és még most sem mondhatja, hogy jól érzi magát a korosztálya közösségében. A szülei érzik a magányát és a boldogtalanságát.

4. Dani, egy 4 éves kislány, későn, 3 éves kora után kezdett el beszélni, valamint a beszéde és a kifejezése dadogásszerű. Sokszor nem értette a hozzá intézett tempójú, összefüggő beszédet, és nehézségei voltak a hozzá intézett feladatok, utasítások, kérések teljesítésében. A gyerekek sem tudtak vele kapcsolatot teremteni, mert sem ők nem értették Danit, sem Dani nem értette őket. A korábban kedves és érdeklődő kislány egyre zárkózottabbá vált. Valószínűleg állandóan szembesülve nehézségeivel, egyre inkább gyűlölte a világot, amely megannyi kudarcot és bizonytalanságot jelentett számára. Ellenállása és dacossága még nehezebbé tette a vele való kommunikációt és a közös tevékenységeket. Dani vizsgálatról vizsgálatra, diagnózisról diagnózisra, tanácsról tanácsra járt a szülőkhöz, de minél többet próbáltak segíteni, annál erősebb lett Dani ellenállása.

Mind a négy eset valós, és közös bennük a szülők odaadása, figyelme, bizonytalansága és tehetetlensége. A szülők kérése a szakemberekhez: mondják meg, milyen terápiára van szüksége gyermeküknek, milyen rendszerességgel, a megfelelő fejlődés eléréséhez. Mit tehetnek ők, a szülők ebben a folyamatban, hiszen a gyermek a nap nagy részét velük tölti otthon. Fontos az is, hogy legyen terápia, és ha több terapeuta is foglalkozik a gyermekkel, akkor legyen egy közösen kidolgozott koncepciójuk, hogy egy koherens rendszer álljon össze.

Az orvostudomány és a gyógypedagógia bizonyos területeiről már olyan mélyreható ismereteink vannak, hogy lehetetlen teljes mélységükben megismerni őket. Vagyis nem valószínű, hogy ugyanaz a terapeuta végez mozgás- és nyelvterápiát, vagy hogy a kiegészítő terápiaként ajánlott zeneterápiát vagy az állatasszisztált terápiát egy kifejezetten erre a területre szakosodott kolléga végzi.

Ebből következik, hogy kell egy szakember, egy terapeuta, aki ismeri az esetet, a gyermeket és a környezetét, és aki tisztában van a rendelkezésre álló terápiákkal is. Természetesen a kommunikációs és nyelvi hiányosságokkal küzdő gyermekek esetében jó, ha van logopédus, mint támogató szakember, az epileptikus kisgyermek esetében pedig elengedhetetlen a gyermekneurológussal való kapcsolat. Az országban elérhető alapvető terápiák ismerete szintén fontos egy ilyen "esetmenedzseri" szerepkörben dolgozó szakember számára. Ezek közé tartoznak: mozgásterápiák, szenzoros befogadásra irányuló terápiák, nyelvi fejlődésre és kommunikációra irányuló terápiák és foglalkozásterápiák.

I. Mit várnak el az esetmenedzsertől a korai fejlesztés során?

- Ismerje az intézményi és szakmai erőforrásokat és létesítményeket a környezetben.
- Ismerje a korai fejlesztés során alkalmazott terápiákat, azok céljait és módszereit.
- Tartsa a kapcsolatot a beteg környezetével, beleértve a családtagokat, tanárokat és orvosokat.
- Fejlődépszichológiai ismeretekkel rendelkezik, és ismeri a fejlődés alapvető mérföldköveit a nyelvi, motoros, szociális és manipulatív-játékos fejlődési területeken.

II. Hogyan működik egy ilyen hálózat?

A jó munkához koherens és komplex gondolkodásmódra van szükség. Amint a fenti esetek is mutatják, sok bizonytalan, kétségbeesett szülő van, akik az ellátórendszeren belül szakemberről szakemberre, egyik módszertani terápiáról a másikra ugrálnak. Azt teszik, amit az orvos vagy a szakember javasol,

sok esetben erejüket és anyagi lehetőségeiket meghaladva. Ilyen esetekben az esetmenedzsment megközelítés hatékony lehet.

Az első találkozón az esetmenedzser megismeri a családot, a gyermeket és a fő problémát. Az első találkozások során az esetmenedzser felvázolja az eset előzményeit, a család és a gyermek történetét, eddigi működésüket és lehetőségeiket. Az esetmenedzser megfigyel és jegyzeteket készít. Ideális esetben mindezeket a találkozókat egy olyan csapat vezeti, amely később nyomon tudja követni a gyermek fejlődését. A terapeuta nagyon is részt vesz a terápiás folyamatban és a család életében, jó, ha egy objektív szakember áll rendelkezésre, aki időről időre figyelemmel kíséri a folyamatot.

A környezet megismerésével egyidejűleg nagyon fontos a gyermek megfigyelése is. Ajánljuk az általunk összeállított "Megfigyelési kritériumokat". A szempontrendszer tartalmazza a közösségi környezetben történő megfigyelést, ami azért fontos, mert egy gyermek viselkedése nagyon eltérő lehet egy közösségben és egy kétszemélyes helyzetben. A hatékony ellátás érdekében szükséges a kapcsolattartás a gondozóintézményben dolgozó szakemberekkel is, ezért ajánlott, hogy az esetmenedzser látogassa meg a gyermek intézményét, hogy megfigyelje a gyermek játékát, kommunikációját, beilleszkedését, közösségi viselkedését.

E megfigyelések után közös megbeszélésre van szükség a szülőkkel. Ha a csapat terápiás ellátást javasol, akkor szükség lesz egy reflexióra: a javasolt terápiás módszereknek és a helyi lehetőségeknek megfelelően. Nagyon fontos figyelembe venni, hogy a terápiás módszereknek nem a hiányosságokra, hanem a meglévő készségekre és képességekre, az erősségekre kell épülniük, amelyeket a gyermek fel tud mutatni.

Néhány hónappal a terápiák megkezdése után (amelyekre heti rendszerességgel kerül sor) az esetmenedzser szervez egy nyomon követési találkozót. Ezen a találkozón mindenkinek jelen kell lennie, aki minőségi időt tölt a gyermekkel: szülőknek, nagyszülőknek, szakembereknek, terapeutáknak. Ezen a találkozón meg kell beszélni a gyermek jelenlegi képességeinek szintjét, azaz a kiinduló állapotot, különös tekintettel arra, hogy mi az a szint (erősségek, kedvenc tevékenységek), amelyre lehet építeni. Ki kell térni arra, hogy mi a következő fejlődési mérföldkő, a következő konkrét cél, és az eléréséhez szükséges tevékenységek, foglalkozásra és családtagokra lebontva.

A fejlődést a megfigyelési kritériumok alapján a munka megkezdése után 6 hónappal egy ellenőrző látogatás során ellenőrzik.

Az eredményeket a szülőkkel folytatott megbeszélésen értékelik, akik mindenekelőtt elmondják a szülőknek, hogy mit látnak sikerként, mit problémaként és nehézségként, és hogyan látják gyermekük fejlődését. A felmerülő nehézségeket meg kell beszélni, és a szülőknek konkrét segítséget kell kapniuk. Szükség esetén a terapeutáknak is be kell kapcsolódniuk ebbe a beszélgetésbe, akik szintén tudnak ötleteket adni a felmerülő nehézségek leküzdésére.

A fejlődési mérföldkő elérését követően a célt és a környezet és a támogató csoport kapcsolódó feladatait újra kell gondolni. Ennek megszervezése az esetmenedzser egyik feladata.

Sok esetben az esetmenedzser lehet a gyermek fő terapeutája. De az is előfordulhat, hogy egyszer csak a szervezésért és a kapcsolattartásért felel, máskor pedig részt vesz a terápiás munkában.

III. A terápiás ellátás ideális helye egy egységbe szervezve

Koordinált munka legalább 4 helyiségben: mozgásterápiás szoba, szenzoros befogadás-terápiás szoba, játékkerápiás szoba és egy kevésbé ingergazdag szoba.

A mozgásterápiás termek felszereltségét a szakirodalom eléggé részletesen ismerteti, nem megyek bele a részletekbe.

A szenzoros szoba különböző tapintási, vizuális ingerekkel és foglalkozásterápiás eszközökkel van felszerelve, ezeket a berendezéseket a szakirodalom is részletezi.

A játékerápiás szobában elsősorban szituációs és szerepjátékhoz szükséges játékok: babakonyha, babaház babákkal és bútorokkal, kisautók, kockák, kézzel fogható méretű műanyag állatok, bolti játékok, kockák, néhány kipakolás és összeszerelési játék, párosítás játékok.

Az alacsony ingerültségű szoba használható csecsemőfejlesztésre és nagyobb gyermekek logopédiai terápiájára, valamint olyan gyermekek számára, akiknek nehézséget okoz a sokféle inger, és könnyen elfáradnak az ingerek tengerében.

Amint az "eset" ismert, az esetmenedzser meghatározza, hogy melyik szoba és melyik terapeuta végezzen terápiát a szobán forgó gyermeknek és családnak, és milyen gyakorisággal. A terápiák különböző eszközökkel, de ugyanazért a célért dolgoznak, ez biztosítja a következetességet és a komplexitást, ez biztosítja a terápia hatékonyságát. Fizioterapeutákkal, mozgásterapeutákkal, logopédusokkal, beszéd- és nyelvterapeutákkal, logopédusokkal, kommunikációs szakemberekkel, orvosokkal vagy pszichológusokkal és mindenekelőtt a családdal tartja a kapcsolatot.

A Magyarországon elérhető korai beavatkozási módszerek bemutatása elsősorban azért történik, hogy rávilágítsunk az esetmenedzser munkájának fontosságára és sokszínűségére. Egy szülő számára lehetetlen eligazodni a sokféle terápia között, és még az egészségügyi asszisztensektől sem várható el, hogy ismerjék az adott körülmények között elérhető összes fejlesztési módszert.

b. Az esetmenedzser feladata a gyakorlatban, konkrét esetekkel illusztrálva

1. James egy 2 éves kisfiú. Beiratkozáskor egyáltalán nem beszél, mindent az "e" dallamhanggal ejt ki. Minden iránt érdeklődik, meghallgatja a kéréseket, meghallgatja a nevét. Szeret vezetni, ezért hangoskodik, amikor tolja a kocsit, beteszi a babát, vagy elviszi a kockákat. A babakonyhában is szeret aktívan tevékenykedni, a babát a sütőbe rakni és a tányérra tenni. A felnőttet bevonja a játékába, de nem ismétli a szavakat. Szemkontaktust teremt és tart, megosztja örömét és sikerét. Kevésbé hajlandó építőjátékot játszani, de be tud kapcsolódni. Nagy mozgásai harmonikusnak tűnnek, de bizonytalan és óvatos. Mozgásfejlődése jól halad, bár lábai erősen befelé dőlnek, ami megnehezíti számára a tartás és az egyensúly megtartását. A közösségben hajlamos másoktól elszigetelten viselkedni, amit a gondozók szorongásnak tartanak.

2. Figyelme rendkívül kiszámíthatatlan, néhány másodpercet tölt egy játékkal. Inkább csak a polcokat pakolja le. Bármit meglát, felkapja, aztán hagyja, és továbbáll. Képes a játékban részt venni, felnőtt irányításával folytatja a tevékenységet, egyszerű mozdulatokat utánoz (becsukja a felugró ajtót), de nem érti a játék összefüggéseit (az ajtó kinyílik, mert elfordította a gombot, majd amikor becsukja, megpróbálhatja újra kinyitni). Motoros koordinációja épen tűnik, de az irányítás és a tervezés jelentős hiányosságokat mutat. Nem jár, szinte állandóan fut, ezért sokat esik. A hangos hangokkal, színváltásokkal és erős tapintási ingerekkel járó játékokat kedveli, a búzadobálást vagy a vízben való csobbanást csak nagy nehezen tudja abbahagyni. Az elemi utasításokat nem követi, egy tevékenységet utánoz, miután megmutatták neki, hogyan kell csinálni, de hamar abbahagyja, nem figyel az eredményre, nem motiválja a megoldás öröme.

3. Zénó kedves, csendes fiú. 2,5 éves. 2 éves koráig egyáltalán nem beszélt, most szavakat mond, ritkán kétszavas mondatokat, és nem tudja kifejezni a gondolatait. Kétszemélyes helyzetekben elfogadja, sőt örömmel fogadja a felnőttek utasításait és irányítását. Amikor választási kérdést tesznek fel neki, a második változatot ismétli, még akkor is, ha az első tételt kérdezik tőle. Közösségben egy nála idősebb vagy magabiztosabb gyermekhez ragaszkodik, és utánozza annak cselekedeteit. Sok esetben nem érti tetteinek következményeit, vagy csak a mozdulatokat tanulja meg. Alkalmanként megszorítja vagy megharapja a mellette álló vagy ülő személy karját. Legtöbbször ok nélkül. Amikor a társa sírni kezd, nem megy el, és nem reagál a sírásra. Nem szeret mesét hallgatni. Szeret lógni, és tágra nyílt szemmel, szinte csodálkozva nézi a világot. A vizsgán igyekszik minden feladatot elvégezni, megérti és teljesíti a

világos utasításokat. Visszateszi a játékokat a helyükre, még akkor is, ha a felnőtt nem kérte erre, és akkor is, ha kifejezetten megkérte a fiút, hogy hagyja a játékokat az asztalon.

4. Azért jöttek, mert nem beszél. Sokáig ragaszkodik az anyjához. Több vizsgálaton is voltak mostanában, Árpi viselkedését az édesanyja úgy fordítja le, hogy "fél". Árpi nem hallgat a nevére, rángatja az anyja kezét, ki akar menni az ajtón, de nem tudja, mit tegyen, hova menjen. Szívesen nyitja és csukja az ajtót, vagy fel- és lekapcsolja a villanyt, de nem néz fel a lámpára, amikor az felgyullad vagy kialszik. A játékok csak addig érdeklik, amíg le nem veszi őket a polcról. Szívesen játszik a kanállal vagy játékkal úgy, hogy húzogatja vagy a szeme előtt lóbálja. Nem a tartalommal játszik, hanem vizuális örömet szerez egy színes játék mozgatásából, függetlenül annak tartalmától vagy funkciójától. Nem jár közösségbe. Veszélyérzet nélkül mozog. Szülei nem tudnak viszonyulni hozzá. Nem tudja kifejezni akaratát, nem kér és nem fogad el segítséget.

Mind a 4 megkésett beszédfejlődésű gyermeket ugyanoda utalták be.

Mind a 4 esetben azonban a beszédfejlődés késése más okokra vezethető vissza. Mivel az okok különbözőek, nem lehet ugyanazt a terápiát vagy terápiákat alkalmazni, és a környezetnek is fel kell készülnie arra, hogy ugyanazt a megközelítést alkalmazza.

A történet egyszerű lehetne: beszédindító logopédiai terápiára van szükség mind a 4 esetben. Miben különböznek, és hogyan illeszkedik ez az esetmenedzser munkájába?

1. Amikor az első értékelésre két szakember részvételével kerül sor, céljuk a gyermek problémája mögött álló valószínűsíthető eltérés leírása. Mik a gyermek erősségei, gyengeségei és érdeklődési köre.

2. A terapeutának munkája során mindenekelőtt a leírt célt kell szem előtt tartania, akár mozgásterápiát, akár szenzoros befogadást, akár beszéd- és nyelvi játékterápiát alkalmaz. A cél és a feladat egy - egy gyermek esetében ugyanaz, a terápiás eszközök és a szemlélet némileg eltérhet. Például egy nem beszélő gyermeknél az utánzás lehet a cél, akkor minden terápiában ezt a célt kell előtérbe helyezni. Bármilyen módszert is alkalmaz a terapeuta, a megállapított fejlesztési célnak kell a középpontban állnia.

3. Az esetek fényében:

James már eljutott a szimbólumok használatának szintjére. Kommunikációja az életkorának megfelelő. Motoros koordinációja és irányítása bizonytalan, és a mozgása ügyetlen. A motoros hiányosságok a beszédképző szerveket érintik. Beszédfejlődési késését valószínűleg ez a rendellenesség okozza. Az esetmenedzser olyan terápiákat biztosít számára, amelyek javítják a motoros készségeit, de egyelőre még lehetővé teszik számára, hogy szabadon és kreatívan, egyelőre nem verbálisan fejezze ki magát. A beszéd- és nyelvterápiának szerepe van a motoros ügyességben.

Panni fejlődési eltérései több területet is érintenek. Az esetmenedzsernek kapcsolatot kell tartania a gyermekneurológgal, a gondozóintézménnyel, a tanárokkal, a terapeutákkal és a családjával. Olyan terápiára van szüksége, ahol az érzékszervi csatornák a lehető legnagyobb számban és erősségben vannak jelen. A szenzoros inklúziós terápia alapján a mozgásfejlődés mindhárom szintjére: tervezés, szabályozás és koordináció, a játékterápiába ágyazott nyelvi fejlesztés és a kognitív fejlesztés mindhárom szintjére szükség van a kezdetektől fogva. A közösségben az epilepsziás gyermekek ellátása különös figyelmet igényel, különösen azért, mert velük kiemelt figyelemmel kell foglalkozni, de soha nem szabad őket kizárni a csoportból, még a legnagyobb jóindulattal sem ("tudom, hogy ez nehéz neked, ezért nem kell most csinálnod" helyett olyan helyzeteket kell teremteni, ahol a gyermek a többiekkel együtt végezheti. Ezeket az apró, de fontos gyakorlatokat az esetmenedzsernek a terapeutákkal együtt meg kell tanítania a pedagógusnak és az asszisztensnek, aki Panni segítője a csoportban. Az eltérő fejlődési igényű és eltérő bánásmódot igénylő gyermekek ellátása nem valószínűsíthető meg szakmaközi egyeztetés nélkül. Ezen foglalkozások megszervezéséért is az esetmenedzser a felelős.

Zeno legfontosabb feladata, hogy megtanulja érzékelni a kauzalitást, az emberi beszédet információként használni, és szimbólumrendszerét eszközként használni. Ezek a feladatok az érzékszervi befogadás és a kommunikáció területét érintik, és nem a beszédindítás és -fejlesztés hagyományos logopédiai eszközeinek használatával járnak. A terápiák intenzitása és koordinálása az esetmenedzser feladata lesz. Zenónak szüksége lesz egy közösségi segítőre, akinek a képzése szintén az esetmenedzser feladata lesz. Mivel Zénó egy jó tanulási képességekkel rendelkező fiatal fiú, valószínű, hogy a terápiák gyorsan eredményeket fognak elérni. A további feladatok, célok, a terápia módszere és gyakorisága szintén az esetmenedzser felelőssége.

Árpi komplex támogatást igényel. A kommunikáció, a motoros koordináció, a szabályozás és szervezés, az érzékszervi befogadás mind-mind érintett Árpi fejlődési elmaradásában. Itt fontos megtervezni, hogy kezdetben melyik lesz a fő fejlesztési terület, majd milyen rendszerességgel és intenzitással lehet beépíteni a következő fejlesztési területet. hogyan segíthet a környezet, és hogyan találhatunk Árpi számára megfelelő támogató közösségi ellátóhelyet. Az esetmenedzser összehozza a terapeutát, a szülőket és a családot, valamint a pedagógusokat a felsorolt területekről. Havi rendszerességgel konzultációkra van szükség, hogy meghatározzák a következő fejlesztendő célt, megtalálják a megfelelő eszközöket és az időbeosztást - mindezeket a folyamatokat szintén az esetmenedzser koordinálja.

c. Esetmenedzser az intézményi munkában

Johanna egy 9 éves kislány. Értelmi szintje az értelmi fogyatékoság határán van, gondolkodása fekete-fehér és nagyon konkrét, ezért nehézségei vannak a számolással és az olvasással, amelyekhez szimbólumokban kell gondolkodnia. Az autizmusra jellemző gondolkodási stratégia mögött azonban egy nagyon kedves, jól szocializált viselkedés bontakozik ki, megosztja örömeit és sikereit. Segítséget is kér, de nem tudja megfogalmazni, hogy miben kér segítséget. Az iskolában szorong, nehezen sajátítja el a tananyagot, állandó megerősítésre van szüksége, és sajátos gondolkodásmódja miatt a más gyerekek számára hasznos gyakorlati oktatási segítség nem működik nála.

Tanárai együttműködőek és támogatóak a szülőkkel és a terapeutákkal, de Johannának állandó nehézségei vannak az iskolai tananyag elsajátításában – amire nyilvánvalóan szüksége van.

Ilyen esetekben is elkerülhetetlen az esetmenedzser segítsége. Kik ők és mit csinálnak?

Ő...

- a gyermek kapcsolattartója az integrált iskolában, az integráló iskola nevelőtestületének tagja.
- biztosítja és ellenőrzi az összes olyan szolgáltatást, amelyre a fogyatékos gyermeknek az integrált oktatás során szüksége van.
- az integrált nevelés kezdetétől kezdve a szülőkkel és a gyermek fejlődését valamilyen tevékenységgel támogató külső szakemberekkel tartja a kapcsolatot.
- rendszeres megbeszéléseket és közös fórumokat szervez a különböző fejlődési rendellenességgel küzdő gyermekek kortárs közössége számára. Ezek a megbeszélések vonatkozhatnak egy konkrét problémára vagy egy előre megtervezett témára.
- nyomon követi a gyermek fejlődését és szükség esetén változtatások végez: Az integrált oktatásban részesülő, fejlődésben elmaradt gyermekek folyamatos nyomon követésének része a rendszeres formális és informális értékelés. Ezeket az esetmenedzsernek is naprakészen kell tartania. Ezeket az értékeléseket minden esetben a szülőkkel, a kollégákkal és adott esetben a speciális gyógypedagógiai

programok külső szakembereivel közös megbeszéléseken végzik. Szükség esetén az intézmények pedagógusai módosíthatják az oktatási és/vagy támogatási programokat.

Az "esetmenedzser" általában egy speciális oktatásban végzett szakember. Adott esetben, ha a gyermeknek szüksége van rá, egyénileg is foglalkozik a különböző fejlődési igényű gyermekekkel. Fontos azonban szem előtt tartani, hogy az egyéni támogatás célja mindig a hiányosságok megszüntetése, és az, hogy a gyermek rugalmasan beilleszkedhessen annak az osztálynak/csoportos közösségnek a tanulási folyamatába, amelybe bekerült.

d. A fogadó intézmények és az esetmenedzser kapcsolata

Mint fentebb említettük, az esetmenedzser az iskola/óvoda szakmai csapatának tagja. Ez különösen fontos azokban az esetekben, amikor a gyermek életkora vagy a fejlődés üteme miatt intézményváltásra van szükség. Ezekben az esetekben az esetmenedzser az eredmények és folyamatok értékelése alapján ajánlásokat tesz a tanárok és a szülők számára. Természetesen részt vesz minden olyan megbeszélésen, amely befolyásolhatja a döntéseket.

Az esetmenedzser:

- Koordinálja a szülők és a tanárok közötti rendszeres találkozókat a gyermekek tanulási programjával kapcsolatban.

- Minden egyes integrált gyermek egyéni befogadási programmal rendelkezik, amelyet az esetmenedzser irányít. Az ő felelőssége, hogy a találkozókra szerzett új információkat és döntéseket felhasználja a gyermek beilleszkedési programjának frissítéséhez. Fontos, hogy minden esetben biztosítsuk, hogy a programban részt vevő személyek teljes mértékben tisztában legyenek az integrált oktatási program elemeivel, és ugyanazokat az elveket vallják.

e. Hogyan segíthet az iskolai támogatás egy integrált oktatási rendszerben

A teljesség igénye nélkül bemutatunk néhány példát az ismert jó eredményekre:

1. Mentorálás: A mentorálásnak számos formája létezik világszerte, különböző intézményekben, különböző célokkal. A mi esetünkben egy eltérő fejlődésű gyermek integrált közösségben történő támogatásáról van szó. Fontos azonban felvázolni a fejlődési eltérés típusát és mértékét. Egy tanulási nehézségekkel küzdő gyermek esetében a felnőtt támogató szerepe akkor lehet hatékony, ha szoros kapcsolatot alakít ki a gyermek, a szülő és az adott tantárgyat tanító pedagógus között.

Ebben az esetben a szülők az oktatás kezdetétől ismerik a mentort, és közösen megbeszélik a gyermek képességeit és nehézségeit.

A támogatás történhet az osztályteremben vagy alkalmanként egy külön erre a célra kialakított helyiségben. Ha a mentor jó kapcsolatot alakított ki a gyermekkel, ideális esetben a gyermek különböző kommunikációs csatornákon keresztül megkeresi a mentort, és segítséget kér a nehéz feladatok megoldásához vagy megértéséhez. A tantárgyat tanító tanár rendszeresen konzultál a mentorról, és együtt készítenek egy támogatási tervet, a tantervnek megfelelően és a gyermek sajátos nehézségeit figyelembe véve.

A mentornak olyan személynek kell lennie, aki speciális oktatásban jártas, és akinek rendelkezésére kell állnia a gyermek állapotára, képességeire és készséghiányaira vonatkozó valamennyi adatnak.

A mentort a tanárnak tájékoztatnia kell a tanév során sorra kerülő értékelő és ellenőrző "tesztekéről", és fel kell készítenie a támogatást igénylő tanulót ezekre az eseményekre. Azt a kérdést, hogy a mentor személyesen részt vesz-e az értékelési feladatok elvégzésében, mindig közösen kell eldönteni.

Figyelembe kell venni a tanulási nehézség típusát és a gyermek fejlődését. A döntésről a szülőt tájékoztatni kell, vagy előfordulhat, hogy a döntést a szülővel közösen hozzák meg.

2. Tanulási klub: Jó eredményekkel tudjuk támogatni a tantárgyspecifikus fejlődési elmaradást vagy a megkésett fejlődési pályát a tanulási klubokban, ahol 2-3 hasonló képességű és hasonló nehézségekkel küzdő gyermek számára biztosítunk tanulási klubokat.

Ezekben a klubokban a tanulók kis csoportjai az érintett tanulók szintjének megfelelő tantárgyat tanulnak. A klub anyagát a klubot vezető tanár - lehetőleg egy speciális oktatásra szakosodott tanár - a tantárgyat tanító tanárral együtt előzetesen nagyon gondosan előkészíti. Bizonyos helyzetekben egy szakképzett asszisztens is bevonható. A klubokban a tanítás módszere, intenzitása és a tantárgyakhoz való hozzáállása változó. A tanterv nem különbözik az osztálytermi tantervtől.

A klubokban a diákok az osztálytársaikkal egy időben figyelemmel kísérik a fejlődésüket, de az anyag mennyisége és mélysége az eltérő képességeikhez igazodik.

A tanulmányi klubok kialakításakor fontos figyelmet fordítani a rugalmasságra, hogy a diákok esetenként elhagyhassák a tanulmányi klubot, és egy mentor segítségével az osztályteremben folytathassák a tanulmányaikat. A klub mérete nem lehet kötött, hanem ugródeszkát kell biztosítani a rászoruló gyermekek számára.

3. Tanácsadás, tanácsadói támogatás: Viselkedési, alkalmazkodási és figyelemzavarral küzdő gyermekek számára, un. Iskolán kívüli - iskolán kívüli - csoportos vagy egyéni foglalkozásokat szerveznek az integratív oktatást nyújtó iskolák. Ezek a foglalkozásokon a gyerekek játékos, terápiás tevékenységeken keresztül tanulnak stratégiákat, helyzetfelismerést, problémamegoldó és problémamegoldó készségeket, amelyek célja a konkrét nehézségeik felismerése és enyhítése. Ezek a foglalkozások az iskolai környezetben zajlanak, és az iskola szervezi és tartja őket.

A résztvevőket a szülők kérése, a tanárok ajánlása vagy az iskolával együttműködő speciális szolgálatok javaslata alapján választják ki. Vannak olyan esetek, amikor e lehetőségek kombinációja áll rendelkezésre. Ezek az igazán optimális helyzetek. A közös munka elengedhetetlen a cél, az agygyermek sikeréhez. Ez a támogatási forma nagyon szoros és konszenzusos együttműködésen alapul. A foglalkozást egy speciális igényű tanár vagy egy iskolapszichológus vezeti, aki speciális szakértelemmel rendelkezik ezeken a területeken.

A szülőkkel és az oktatási intézmény teljes csapatával való rendszeres kapcsolattartás segíthet a támogató szolgáltatás ezen formájának biztosításában.

A portugál példa

A koragyermekkorai intervenció Portugáliában elfogadott politikái és gyakorlatai, különösen 2009 után, a Nemzeti Koragyermekkorai Intervenció Rendszer (SNIP) létrehozásával (281/2009 sz. törvényerejű rendelet), összhangban vannak a szilárd tudományos bizonyítékokkal, és nemzetközileg elismert bevált gyakorlatok. Konkrétan összhangban vannak a 2005 óta a Különleges Nevelési Igényekkel és Inkluzív Oktatással Foglalkozó Európai Ügynökség (EASNIE, <https://www.european-agency.org/>) által különböző európai országok részvételével, valamint a Koragyermekkorai Intervenció Európai Szövetsége (EURLY AID, <https://www.eurlyaid.eu/>) által meghatározott ECI-modellekkel. Az ECI-politikákról és -gyakorlatokról a következő pontban (8. pont) és az alább említett Útmutatóban olvashat bővebben.

"Ajánlott gyakorlatok a koragyermekkorai intervencióban: A Portugáliában a Portugál Korai Gyermekkorai Intervencióért Egyesület - Associação Nacional de Intervenção Precoce (ANIP, <https://www.anip.pt/>) és portugál munkatársai gondozásában készült "Útmutató szakemberek számára", amelyet később az Eurlyaid lefordított portugálról angolra és számos más európai nyelvre

(pl. magyar, lengyel, ukrán, orosz stb.). Ez az Útmutató hasznos eszköz kíván lenni az ECI szakemberek, valamint a szülők számára, és egyszerre szolgálja, hogy megkönnyítse a minőségi gyakorlatok előmozdításának és irányításának feladatát a korai beavatkozási rendszer minden szintjén.

Kiemeljük az ECI-modell kulcsfontosságú összetevőit és azokat a gyakorlatokat, amelyek a hatékonysághoz való fontos hozzájárulást jelentik:

- Ágazatközi együttműködés és integrált szolgáltatások - a különböző minisztériumok/ügynökségek (egészségügyi, oktatási és szociális) szakemberei transzdiszciplináris ECI-csapatokban dolgoznak;
- A transzdiszciplináris csapatmunka - a csapat egyik szakemberét esetkoordinátornak vagy esetközvetítőnek nevezik ki, és ő az, aki közvetlenül beavatkozik a gyermek és szülei (otthoni látogatások), valamint az oktatási intézmények más gondviselői között. Ez a kulcsszakember mindig a csapat háttértámogatásával jár el, és a családdal együttműködve kiemelt szerepet játszik az Egyénre szabott családi szolgáltatási terv (IFSP) tervezésében és végrehajtásában. Így az esetmenedzserhez hasonló szerepe lehet akár a családdal és a gyermekkel, akár más szakemberekkel.
- Nagy hangsúlyt fektet a családok kapacitásépítésére (családközpontú megközelítés).
- A gyermek és a család természetes környezetében és rutinjaiban történő beavatkozás, nevezetesen otthon vagy hivatalos gondozási és óvodai környezetben.

Az együttműködés és az integrált beavatkozás nem könnyű folyamat, de a transzdiszciplináris csapatmunkához hasonlóan ez az alapja a hatékony korai beavatkozási szolgáltatásoknak, amelyek a gyermekek és családok szükségleteire reagálnak. Valódi elkötelezettséget és folyamatos erőfeszítést igényel a felelős ügynökségek, csoportok és szakemberek között.

A Nitzan coaching megközelítése a szülők esetmenedzserre válásának támogatására

A Nitzan megközelítés azon a feltételezésen alapul, hogy a gyermek sikerének kulcsa a szülők kezében van. Ők képesek segíteni magukat és gyermekeiket otthon, az iskolában és a társadalomban. A tanulmányok azt mutatják, hogy az értelmi fogyatékos gyermekek szüleinek támogatása a szülők kompetenciaérzetének erősödését eredményezi. Ez hozzájárul gyermekük sikeréhez. Jelentőségteljes, pozitív eredményeket hoz a gyermekek, a család és a társadalom számára, amelyben élnek.

Nitzan Israel egy különleges modellt dolgozott ki a szülői coachingra, amelyet Maly Danino, a "The Parent as a Coach" című könyv szerzője dolgozott ki. A fő cél az, hogy a szülők saját gyermekeik esetmenedzserévé válhassanak.

A coaching egy olyan felhatalmazó folyamat, amely a szülő önreflexióját és önkorrekciónak használja a saját tempójának megfelelően, miközben a coach gondos meghallgatást és elfogadást biztosít, anélkül, hogy ítélné vagy kritizálna.

A folyamat lehetővé teszi az eredmények és a mérhető előrehaladás értékelését. A szülő a coaching folyamat során olyan ismeretekre és készségekre tesz szert, amelyek segítségével a gyakorlatok és a gyakorlás segítségével hatékonyabban tud cselekedni gyermekével. A szülő megtanulja felismerni a viselkedési mintáit, amelyeket a válságok és konfliktusok kezelésére használ, és segít javítani a kapcsolatokat az élet minden területén.

A coaching foglalkozásokat a tanulási nehézségekre szakosodott szakemberek vezetik, 12 egyéni találkozó keretében, amelyekre hetente egyszer kerül sor, egy-egy találkozóra másfél óra jut.

Nitzan coaching megközelítése a következőket biztosítja:

- A képességek és erősségek azonosítása és fejlesztése
- Hatékony viselkedési minták fejlesztése és kialakítása
- A fogyatékkal élő gyermekkel való együttműködés és a szakmai támogatás koordinálásának jobb képessége
- A családon belüli és a szakemberekkel való hatékony konfliktuskezelés és válságkezelés eszközei
- A társalgási készség fejlesztése a bensőséges és felhatalmazó kommunikáció alkalmazásával
- A családi kapcsolatok javítása

<https://eng.nitzan-israel.org.il/home/nitzan-services/parents-coaching.aspx>