

ESF-2023-HAJLÉKTALANSÁG

“D3.2” Eredménytermék KÉRDŐÍVEK

HU változat

SOLACE-CEE

Solutions for Overcoming Homelessness
through Integrated Care in the CEE region

(A hajléktalanságból való kivezetés lehetőségei
integrált ellátással Közép- és Kelet-Európában)

projekt szám ESF-2023-HOMELESS 101172625

Terjesztési szint - érzékeny

A teljesítendő dokumentum esedékessége: M9 (2025/06)
A benyújtás tényleges időpontja: M9 (legkésőbb 2025.06.30.)

WP3 – Kapacitásépítés

Dokumentum	Cím	D3.2 – Kérdőívek
	Verzió	1.1
	Elérhető a következő címen	<p><u>Google Drive - Capacity Building mappa</u> fájlnev:</p> <p>D3.2 - Questionnaires SOLACE-CEE - közös</p> <p>D3.2 - Questionnaires SOLACE-CEE EN_final - eredeti</p> <p>D3.2 - Questionnaires SOLACE-CEE BG_final - fordított</p> <p>D3.2 - Questionnaires SOLACE-CEE HU_final - fordított</p> <p>D3.2 - Questionnaires SOLACE-CEE PL_final - fordított</p> <p>D3.2 - Questionnaires SOLACE-CEE RO_final - fordított</p> <p>D3.2 - Questionnaires SOLACE-CEE SK_final - fordított</p>
Szerzőség	Írta	<p>Békási Sándor (MALTAI), Pásztor Endre (MALTAI), Reiter Flóra (DEDO), Viktória Rusňáková (VPR), Savka Savova (HESED), Somogyi Eszter (MRI), Teller Nóra (MRI), Ian Tilling (CI), Alena Vachnová (DEDO/VPR), Julia Wygnańska (NMP)</p>
	Felülvizsgálta	Alena Vachnová (DEDO/VPR)

A dokumentum státusza		
Felülvizsgálta	Dátum	Leírás

Rövidítések, mozaikszavak, általános információk és leírások

A dokumentumban használt rövidítések, mozaikszavak	Leírás
SOLACE-CEE /Projekt	Solutions for Overcoming Homelessness through Integrated Care in the CEE region (Megoldások a hajléktalanság leküzdésére integrált ellátás révén a közép- és kelet-európai régióban)
Koordinátor (CO, COO) = a projekt vezető partnere (LP).	DEDO Alapítvány – Szlovákia
Partner/ek Kedvezményezett/ek (BEN)	VPR - Szlovákia HCSOM - Magyarország HESED - Bulgária NMP - Lengyelország Casa Ioana - Románia MRI – Magyarország
Támogató hatóság (GA/EK)	Európai Bizottság
WP / WG	Munkacsomag(ok) / munkacsoport(ok)
DEDO	Nadácia DEDO - DEDO Alapítvány
VPR	Všetci pre rodinu, n.o. - Mindent a családért civil szervezet
MRI	Városkutatás - Metropolitan Research Institute
MÁLTAI	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (HCSOM) A Máltai Lovagrend Szeretetszolgálata
CI	Casa Ioana Egyesület

HESED	Egészségügyi és Szociális Fejlesztési Alapítvány
NMP	Fundacja Najpierw Mieszkanie Polska Elsőként Lakhatás Lengyelország Alapítvány
IhaSC	Integrált egészségügyi és szociális ellátás
TM & RM	Távgyógyászat és távfelügyelet
TIC	Traumainformált ellátás
ACE	Kedvezőtlen gyermekkori élmények
HFV	Housing First Values (Elsőként lakhatás alapértékek)
HFPF	Housing First Poland Alapítvány (Elsőként lakhatás Lengyelország Alapítvány)
PEH	People experiencing homelessness – Hajléktalanságot megtapasztaló emberek
PTSD	Poszttraumas sztressz szindróma
DD/MM/YYYY	Nap/hónap/év formátum
DD-DD/MM/YYYY	Nap-nap / hónap / év formátum
MM/YYYY	Hónap / év formátum
PUB	Platform a hajléktalanság felszámolásáért

Időzítés és ütemezés Rövidítések

Rövidítések a dokumentumban		Leírás
M9	9. hónap = 6/2025	június 2025
M10	10. hónap = 7/2025	július 2025
M21	21. hónap = 6/2026	június 2026

Bevezetés

Ez a dokumentum áttekintést nyújt a SOLACE-CEE projekt első kilenc hónapja során a résztvevők által összegyűjtött legfontosabb megállapításokról és meglátásokról. A leglényegesebb dolgokat magába foglaló összefoglalóként szolgál, elsősorban az innovációs munkacsoport és az irányítóbizottság tagjainak, illetve a projektmenedzsereknek a munkáján alapul.

Az átfogó megértés érdekében elengedhetetlen volt, hogy a témát különböző nézőpontokból közelítsük meg, figyelembe véve a különböző országok, munkakörnyezetek és célcsoportok korbéli összetételének különbségeit.

Az innovációs csoport a SOLACE-CEE projekt közös tárhelyén egy erre a célra létrehozott belső könyvtárban gyűjtötte össze a forrásanyagokat. Bár a projekt tartalmának nagy része érzékeny, ez a konkrét, kizárólag saját ismereteinken és a kérdőívek eredményein alapuló teljesítés nem tartalmaz bizalmas információkat. Ezért a célcsoporton belül nyilvános dokumentumnak tekintjük. Megosztjuk a partnerszervezetekkel és a tanfolyamaink jövőbeli résztvevőivel, beleértve az eLearning és a Train-the-Trainer programokat is.

Ez az első eredmény a 3. Munkacsomag: Kapacitásépítés (T3.2) keretében, és a SOLACE-CEE szakértői részvétel új szakaszának kezdetét jelzi. Célja a hajléktalanság területén dolgozó szakemberek számának bővítése. Fontos, hogy ez a munka a projekt innovációs, kommunikációs és menedzsment csoportjának a nézőpontjait és hozzájárulásait egyesítette, összekötve az elméleti, a tapasztalati és a gyakorlati tudásokat.

Sikerként értékeljük, hogy ez az eredmény a DEDO és a MALTAI közös erőfeszítéseként jött létre, megalapozva az elkövetkező eredményeket, mint például a MALTAI D3.1 "Képzések sorozata" (M21, 06/2025) és az MS4 "Az oktatói tanfolyam elindítása" (M21, 06/2025) mérföldkő, valamint a DEDO/VPR replikációs tevékenységeit.

Külön köszönet a HESED-nek a szófiai helyszíni látogatás, a 6. Innovációs munkacsoportülés, valamint a 8. Irányítóbizottsági és a 8. Kommunikációs munkacsoport ülés megszervezéséért az M9-ben (06/2025). Ezek a megbeszélések lehetőséget biztosítottak arra, hogy személyesen megvitassuk az ehhez az eredményhez szükséges lépéseket. Hálánkat fejezzük ki továbbá az MRI-nek, amiért az elmúlt hónapokban végzett igényfelmérésen keresztül megerősítette kapacitásainkat, valamint minden más partnernek, aki értékes meglátásokkal járult hozzá az eddig elért eredményekhez.

SOLACE képzés - előzetes felmérés kérdőíve

Hajléktalanságban élő emberekkel (PEH) dolgozó vagy dolgozni tervező szakemberek számára

1. szakasz: Demográfia és háttér

1. Mi az Ön neme?
 - Nő
 - Férfi
 - Nem bináris
 - Egyéb
2. Mikor született? (ÉV)
3. Mi a legmagasabb befejezett iskolai végzettsége?
 - Általános iskolai végzettség
 - Középfokú oktatás
 - Szakképzés/technikai oktatás
 - Felsőoktatás (főiskola/egyetem)
 - Posztgraduális/szakirányú képzés
 - Egyéb (kérjük, adja meg): _____
4. Mi a jelenlegi munkaköre?
 - Esetmenedzser/esetkezelő szociális munkás/egyéb szociális munkás
 - utcai szociális munkás
 - Egészségügyi személyzet/dolgozó - ápoló
 - Egészségügyi személyzet/munkavállaló - orvos, szakorvos
 - Pszichológus
 - Terapeuta/pszichoterapeuta
 - Addiktológus/addiktológus terapeuta
 - Peer worker/tapasztalati szakértő
 - Munkaerőpiaci mentor / Foglalkoztatási osztály munkatársa
 - A szervezetben/szolgáltatásban/programban /projektben alkalmazott gondozó/vezető/koordinátor
 - A szervezetben/szolgáltatásban/programban/projektben alkalmazott adminisztratív / pénzügyi dolgozó /ügyintéző
 - Kommunikációs munkatárs a szervezetben / szolgáltatásban / programban/projektben
 - Önkéntes
 - Egyéb (kérjük, adja meg): _____
5. Milyen gyakran kerül közvetlen kapcsolatba hajléktalanságban élő emberekkel mint támogatást nyújtó személy?
 - Rendszeresen/hetente egyszer vagy többször
 - Alkalmanként/havonta egyszer
 - Évente néhányszor
 - Eddig nem, a jövőbeni munkám része lesz

6. Részt vett-e korábban az alábbi témakörökkel kapcsolatos képzésen? (Jelölje be az összeset)
- A. Telemedicina és távfelügyelet (TM&RM)
 - B. Integrált egészségügyi és szociális ellátási szolgáltatások (IHaSC)
 - C. Trauma-informált ellátás (TIC)
 - D. Értékek/elvek a válsághelyzetben lévő emberek támogatásában
7. Mióta dolgozik hajléktalanságban élő emberekkel?
- Kevesebb mint 1 éve
 - 1-3 éve
 - 4-6 éve
 - 7+ év
8. Milyen típusú szervezetnél dolgozik jelenleg?
- Központi kormányzati szerv (pl. minisztérium, nemzeti szerv)
 - Önkormányzat vagy önkormányzati ellátás (pl. helyi lakásügyi/szociális ügyosztály, szolgálat)
 - Nem kormányzati vagy jótékonyági szervezet
 - Egészségügyi szolgáltató (pl. kórház, klinika, kiegészítő orvosi csoport)
 - Egyéb (kérjük, adja meg): _____
-

2.A. szakasz: Általános képzési igények

9. Mennyire érzi magát magabiztosnak az ügyfelei egészséggel kapcsolatos szükségleteinek kezelésében?
- Egyáltalán nem magabiztos
 - Kissé magabiztos
 - Átlagosan magabiztos
 - Nagyon magabiztos
 - Rendkívül magabiztos
10. Kapott-e bármilyen képzést az elmúlt évben a testi egészséggel, mentális egészséggel vagy hajléktalansággal kapcsolatos témákban?
- Igen
 - Nem
- Ha igen, kérjük, sorolja fel a témákat: _____
11. Mely területeken érzi úgy, hogy több képzésre van szüksége? (Jelölje be az összeset.)
- Az egészségügyi rendszerben való eligazodás
 - Mentális egészség/pszichológiai szükségletek
 - Kábítószer-használat kezelése, ártalomcsökkentés
 - Digitális eszközök használata (pl. telemedicina)
 - Trauma-informált megközelítések
 - Koordináció az egészségügyi szolgáltatókkal
 - Krónikus betegségek kezelése
 - Egészségügyi dokumentáció és beutalók
 - Krónikus hajléktalanságban szenvedő emberekkel való munka
 - Egyéb (kérjük, adja meg): _____
-

2.B szakasz: Általános fogalmak ismerete

12. Utasítás: *Kérjük, válassza ki, hogy mennyire ismeri az alábbi fogalmakat.*

Skála:

1 = Soha nem hallott róla

2 = Hallott róla, de nem érti.

3 = Ismeri az alapokat

4 = Jól érti

5 = El tudná magyarázni vagy meg tudná tanítani

Fogalom	1	2	3	4	5
Hajléktalanságban élő személy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Krónikus/hosszú távú hajléktalanság	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A hajléktalanság és a lakhatási kirekesztés európai tipológiája (ETHOS/ETHOS Light)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrált egészségügyi és szociális ellátás (IHSC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elsőként Lakhatás (HF)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elsőként Lakhatás Értékek (HFV) a támogató / pszichológiai munkában?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trauma-informált szolgáltatásszervezés (TIC)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kedvezőtlen gyermekkori tapasztalatok (ACE)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koragyermekkori nevelés/beavatkozás	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Telemonitoring / távfelügyelet (RM)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. szakasz: Speciális képzési témák

3.A. szakasz Telemedicina és távfelügyelet

13. Mennyire ismeri a telemedicinális eszközöket (pl. telefonos vagy videokonferenciák, mobil egészségügyi alkalmazások, e-receptrendszerek, távfelügyeleti eszközök, videohívások, egészségügyi alkalmazások)?
- Nem ismerős
 - Valamennyire ismerős
 - Ismerős
 - Nagyon ismerős
 - Rendszeresen használom őket
14. Ön szerint mennyire lehet hasznos a telemedicina a hajléktalanságban élő emberekkel végzett munkájában?
- Egyáltalán nem hasznos
 - Kissé hasznos
 - Közepesen hasznos
 - Nagyon hasznos
 - Lényeges
15. Milyen akadályokkal szembesül, amikor megpróbálja használni a telemedicinát az ügyfelek körében? *(Jelölje be az összeset)*
- Az ügyfelek nem férnek hozzá az eszközökhöz/internethez
 - A személyzet képzésének hiánya
 - Az ügyfél bizalmatlansága vagy ellenérzései
 - Technikai problémák
 - Nincsenek jelentősebb akadályok
 - Egyéb (kérjük, adja meg): _____
16. Milyen távgyógyítással kapcsolatos feladatokat végez szívesen *(jelölje be az összeset)*?
- Videókonzultációk megszervezése
 - Az ügyfelek felkészítése az eszközök használatára
 - Távfelügyelet támogatása (pl. viselhető eszközök, digitális orvosi eszközök)
 - Kapcsolattartás az egészségügyi szolgáltatókkal digitális eszközök segítségével
 - A fentiek egyike sem
17. Támogatott már valaha ügyfelet távgyógyászati rendelésen?
- Igen
 - Nem
- Ha igen, mi volt az Ön szerepe? _____
18. Mit szeretne leginkább megtanulni a telemedicináról ebben a kontextusban? *(Nyitott kérdés)*
- _____

19. Támogatott már valaha hajléktalanságban élő ügyfelet a távgyógyászati rendelés során?
- Igen
 - Nem
- Ha igen, mi volt az Ön szerepe?
- Csak az ütemezés és a beállítás
 - Támogatta az ügyfelet a hívás során
 - Tolmácsolta vagy elmagyarázta az információkat a konzultáció után
 - Egyéb: _____
20. Az alábbi távgyógyászati feladatok közül melyeket látta el? (Válassza ki az összeset)
- Távkonzultáció (telefon vagy videó) megszervezése
 - Segített az ügyfélnek felkészülni a távkonzultációra
 - Segítséget nyújtott az eszközök vagy alkalmazások használatában
 - Támogatta a távfelügyeletet (pl. digitális eszközök, viselhető eszközök).
 - Elektronikus kommunikációt használt az egészségügyi szolgáltatókkal való kapcsolattartásra.
 - A fentiek egyike sem
21. Páciensként vagy szakemberként mely tevékenységekkel kapcsolatban volt eddig tapasztalata?... (Válassza ki az összes relevánsat)
- Orvosi időpontot foglalt e-mailben
 - Orvosi időpontot foglalt alkalmazáson keresztül
 - Konzultált orvosával telefonon
 - Konzultált egy orvossal e-mailben
 - Online pszichológiai konzultáción vagy terápiás ülésen vett részt
 - E-receptet kapott (betegként)
 - Szakmai gyakorlatában használta az eReceptet (EESZT felhő alapú receptet állított ki)
22. Ön szerint mennyire hasznos a telemedicina a hajléktalanságban élő emberek ellátásában?
- Egyáltalán nem hasznos
 - Kissé hasznos
 - Közepesen hasznos
 - Nagyon hasznos
 - Elengedhetetlen

23. Milyen akadályokkal szembesül a telemedicina alkalmazása során a hajléktalanságban élő ügyfelekkel? (Válassza ki az összeset)

- Az ügyfelek nem férnek hozzá az eszközökhöz vagy az internethez
- A digitális készségek hiánya (ügyfél vagy személyzet)
- Az ügyfelek bizalmatlansága vagy ellenérzései
- Nyelvi vagy kommunikációs akadályok
- Technikai infrastrukturális problémák
- Nincsenek jelentősebb akadályok
- Egyéb (kérjük, adja meg): _____

24. Hasznos lenne-e az e-recept funkció az Ön praxisában?

- Egyáltalán nem
 - Valamennyire
 - Igen, határozottan
 - Már hatékonyan használom
-

3.B szakasz

Integrált egészségügyi és szociális ellátás hajléktalanságban élő ügyfelek számára

25. Rendszeresen együttműködik-e az egészségügyi szolgáltatókkal?
- Igen
 - Néha
 - Nem
26. Hogyan értékelné, mennyire ismeri az integrált ellátási modelleket (pl. multidiszciplináris csoportok, közös gondozási tervek)?
- Nagyon kis mértékben
 - Kis mértékben
 - Közepesen
 - Nagy mértékben
 - Nagyon nagy mértékben
27. Mennyire ismeri a hajléktalanságban élő emberek általánosan tapasztalt egészségügyi és szociális kihívásait?
- Nem ismeri
 - Tisztában van néhány problémával
 - Ismeri a legtöbb kihívást
 - Jól ismeri és tapasztalt ezzel kapcsolatban
28. Az alábbi állítások közül melyik jellemzi a legjobban a hajléktalanságban élő emberek integrált ellátását?
- Minden szolgáltatás nyújtása egy épületben
 - Az ágazatok közötti szolgáltatások koordinálása
 - Az ügyfelek számára sürgősségi ellátáshoz való hozzáférés biztosítása
 - Minden ügyfélhez egy esetkezelőt rendelnek
 - Biztosítani, hogy az ügyfél/ügyfél hozzáférjen minden olyan szolgáltatáshoz, amelyre szüksége van/amit igénybe akar venni
29. Mennyire érti világosan más szakemberek (pl. ápolók, szociális munkások, mentálhigiénés szakemberek, kortársak) szerepét az integrált ellátásban?
- Egyáltalán nem világos
 - Valamennyire világos
 - Többnyire világos
 - Nagyon világos
30. Munkája során együttműködik-e más ágazatokkal (pl. egészségügy, mentálhigiéné, lakhatás, szociális ellátás, rendészet)?
- Soha
 - Ritkán
 - Néha
 - Gyakran vagy rendszeresen

31. Mennyire ismeri a szolgáltatások közötti beutalási vagy átirányítási eljárásokat (pl. szociális ellátás az orvosi ellátáshoz, szociális ellátás a lakhatáshoz, lakhatási támogatás az orvosi ellátáshoz)?
- Nem ismerem
 - Valamennyire ismerős
 - Ismerős
 - Nagyon ismerős és tapasztalt
32. Részt vesz-e multidiszciplináris ellátási tervek készítéséhez?
- Nem
 - Alkalmanként
 - Gyakran
 - Igen, rendszeresen és magabiztosan
33. Részt vesz-e a kórházi elbocsátás vagy kezelés utáni ellátás folyamatosság biztosításában?
- Nem
 - Ritkán
 - Igen, néha
 - Igen, rendszeresen
34. Mennyire magabiztosan támogatja az egészségügyi és szociális ellátórendszerekben való eligazodásban az ügyfeleit?
- Nem magabiztos
 - Valamennyire magabiztos
 - Magabiztos
 - Nagyon magabiztos
35. Felkészültnek érzi magát arra, hogy kiálljon a hajléktalanságban élő ügyfelek integrált ellátásszervezésének megteremtéséért?
- Egyáltalán nem
 - Csekély mértékben
 - Igen, a legtöbb esetben
 - Igen, teljes mértékben
36. Milyen gyakran befolyásolják negatívan a széttagolt szolgáltatások a hajléktalanságban élő ügyfelek eredményességét?
- Soha
 - Alkalmanként
 - Gyakran
 - Nagyon gyakran
37. Nyújt-e a szervezete bármilyen képzést vagy útmutatást az integrált ellátással kapcsolatban?
- Nem
 - Nem biztos benne
 - Igen, korlátozottan
 - Igen, rendszeresen

38. Az integrált ellátás alábbi összetevői közül melyek képezik az Ön jelenlegi gyakorlatának részét? *(Jelölje be az összeset)*
- Az ellátás-gondozás közös tervezése
 - Közös elektronikus nyilvántartás
 - Esetkonferencia
 - Egy helyszínen szervezett szolgáltatások (pl. lakhatás + egészségügy)
 - Egészségügyi szolgáltatásokhoz való irányítás
39. Melyek az integrált ellátás fő akadályai az Ön munkája során? *(Jelölje be az összeset)*
- Rossz kommunikáció a szolgáltatások között
 - A szerepek tisztázatlansága
 - Idő- és erőforráskorlátok
 - Az egészségügyi szakemberekkel való kapcsolatteremtés hiánya
 - Szervezeti vagy belső szabályzatok diktálta korlátok
 - Az ügyfelek megbélyegzettnek érzik magukat, és nincsenek tisztában a szolgáltatások igénybevételéhez fűződő jogaikkal.
 - Egyéb: _____
40. Mennyire támogatja szervezetük az integrált ellátási gyakorlatokat?
- Egyáltalán nem
 - Kissé
 - Mérsékelten
 - Nagyon jól
 - Kivételesen jól
41. Milyen készségek vagy ismeretek segítenék Önt az egészségügyi rendszerrel való integráció javításában? *(Nyitott kérdés)*
-

3.C. szakasz Traumatudatos ellátás

42. Mennyire mozog otthonosan a traumával kapcsolatos témakörben?
- Semennyire
 - Valamelyest
 - Eleget tud ahhoz, hogy felismerje a trauma alapvető hatásait
 - Sokat tud, beleértve a trauma hosszú távú hatásairól is
43. Hallott már az ACE (Adverse Childhood Experiences) keretrendszeréről?
- Nem
 - Igen, de nem ismerem a részleteket.
 - Igen, tudom, mit mér
 - Igen, használom a munkám során
44. Ön szerint maga a hajléktalanság olyan élmény, amely traumát okozhat?
- Nem
 - Nem vagyok benne biztos
 - Lehetséges
 - Igen, határozottan
45. Mennyit tud arról, hogy az emberek által esetlegesen átélt nehéz élmények milyen hatással lehetnek a fizikai és mentális egészségükre?
- Semmit
 - Egy kicsit
 - Eleget ahhoz, hogy felismerjem az alapvető hatásokat
 - Sokat, beleértve a hosszú távú hatásokat is
46. Mennyire ismeri a nehéz élethelyzetek, a trauma, a trauma kezelése és a traumatudatos ellátásszervezés közötti különbségeket?
- Semennyire
 - Valamelyest
 - Eléggé ahhoz, hogy felismerje az alapvető hatásokat
 - Nagyon, beleértve a hosszú távú hatásokat is
47. Ön szerint kinek kellene alkalmaznia a trauma-tudatos ellátásszervezést a munkája során?
- Csak pszichológusoknak/terapeutáknak
 - Csak a traumával közvetlenül foglalkozó munkatársaknak
 - Minden olyan szakembernek, aki sérülékeny csoportokkal dolgozik
 - A szervezetben mindenkinek, beleértve a támogató személyzetet is
48. Milyen gyakran módosítja a kommunikációs stílusát, hogy elkerülje a szorongás kiváltását a kliensekben?
- Soha
 - Néha
 - Gyakran
 - Mindig

49. Figyelembe veszik-e az érzelmi és fizikai biztonságot a szolgáltatások megtervezésekor vagy nyújtásakor?
- Soha
 - Alkalmanként
 - Általában
 - Mindig
50. Milyen ismeretekkel rendelkezik azzal kapcsolatban, hogy az ellátásszervezési irányelvek vagy rutinok (pl. szigorú szabályok, büntetések) újra traumatizálhatják az ügyfeleket?
- Ezen a területen nincs ismeretem
 - Valamennyi tudással rendelkezem ezen a területen
 - Elég sok tudásom van ezzel kapcsolatban
 - Nagyon is tudatában vagyok ennek, és a munkám során odafigyelek erre.
51. Mennyire érzi hajlandónak magát, hogy módosítson a napi ellátásszervezésen vagy eljárásokon, hogy jobban támogassa a trauma által érintett egyéneket?
- Nem
 - Csak különleges esetekben
 - Ha szükséges
 - Igen, mindig, ha szükséges
52. Mennyire biztos abban, hogy felismeri a trauma jeleit egy ügyfélnél (pl. bezárkózás, szorongás, elkerülés)?
- Nem magabiztos
 - Kissé magabiztos
 - Magabiztos
 - Nagyon magabiztos
53. Ha egy kliens traumatikus élményt oszt meg Önnel, felkészültnek érzi-e magát a megfelelő válaszreakcióra?
- Egyáltalán nem
 - Egy kicsit
 - Igen, némi bizonytalansággal
 - Igen, teljesen magabiztosan
54. Vannak-e gyakorlati eszközei vagy stratégiái az újratraumatizáció kockázatának csökkentésére?
- Nem
 - Ismerek néhány alapvető megközelítést
 - Rendszeresen használok stratégiákat
 - Másokat is kiképezek ezekre a stratégiákra
55. Hogyan érzi magát olyan ügyfelekkel, akik traumával kapcsolatos viselkedést mutatnak?
- Kellemetlenül érzem magam
 - Valamelyest kellemesen
 - Kellemesen
 - Messzemenően kellemesen

56. Mennyire érzi úgy , hogy a szervezete támogatja a trauma-tudatos ellátásszervezést (pl. képzéssel, szupervízióval, eljárásokkal segíti)?
- Egyáltalán nem
 - Csekély mértékig
 - Igen, mérsékelten
 - Igen, teljes mértékben támogatott
57. Milyen gyakran alkalmazza a trauma-tudatos megközelítéseket munkája során?
- Soha/ritkán
 - Néha
 - Gyakran
 - Mindig
 - Nem tudom, hogy ez mit jelent
58. Mely trauma-tudatossággal kapcsolatos elveket ismer a legjobban? *(Jelölje be az összeset)*
- Biztonság
 - Megbízhatóság és átláthatóság
 - Társak támogatása
 - Együttműködés és kölcsönösség
 - Lehetőségek és választási lehetőségek
 - Kulturális, történeti és nemi szempontok
 - Nincs
59. Melyek a legnagyobb kihívások a trauma-tudatos gondozás gyakorlása során az Ön környezetében? *(Jelölje be az összeset)*
- A hivatalos képzés hiánya
 - Időnyomás
 - Szervezeti kultúra
 - A traumához mint betegséghez való leegyszerűsítő hozzáállás
 - Másodlagos traumatizáció vagy kiégés
 - Klinikai támogatás/felügyelet hiánya
 - Az ügyfelek bizalmatlansága vagy elzárkózása
 - Egyéb: _____
60. Kapott valaha hivatalos képzést a traumatudatos gondozásról?
- Igen
 - Nem
- Ha igen, miről szólt a képzés? _____

61. A traumatudatos gondozás mely területein szeretne leginkább további képzést?

(Jelölje be az összeset)

- A traumára adott válaszreakciók felismerése
- De-eszkalációs technikák
- Traumaérzékeny környezet kialakítása
- Trauma és szerhasználat
- Öngondoskodás és a helyettesítő trauma kezelése
- Komplex PTSD-vel vagy fejlődési traumával való munka

62. Kérjük, osszon meg egy példát , amikor a traumatudatos elveket alkalmazta vagy alkalmazhatta volna munkája során: *(nyitott kérdés)*

3.D szakasz . Értékek/elvek a krízishelyzetben lévő emberek támogatásában (Etikai irányelvek a kiszolgáltatott helyzetben lévő emberek támogatására / Housing First értékek)

63. Melyik a három legfontosabb érték/irányelv, amely az Ön mindennapi munkáját meghatározza? Kérjük, írja le:

64. Mennyire fontosak ezek az értékek az ügyfelekkel folytatott személyes munkájának hatékonysága szempontjából?

- Egyáltalán nem fontos
- Fontos
- Nagyon fontos
- Kiemelkedően fontos

65. Az alábbi értékek közül melyeket tartja FONTOSnak a hajléktalansággal küzdő emberek támogatásában? Kérjük, szánjon egy kis időt az érték leírásának elolvasására.

- Kapcsolat - biztonságos tér megteremtése mindkét fél számára, hogy kifejezhessék szükségleteiket és céljaikat.
- Lakhatás - a lakhatást jogként kezeljük, nem pedig a támogatási folyamat előfeltételeként vagy végeredményeként.
- Döntések - az ügyfél életével és céljaival kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartása.
- Gyógyulás - a fizikai, mentális és szociális jólét felé tett minden egyes lépés megbecsülése.
- Megfelelő támogatás - az ügyfél számára az egészségügyi diagnózisnak és céloknak megfelelő, egyénre szabott, multidiszciplináris és folyamatos támogatás biztosítása.
- Közösség - az ügyfelet a helyi közösség tagjaként kezeli, aki teljes mértékben jogosult minden szolgáltatásra.
- egyéb: _____

66. Mely értékeket tartja a LEGFONTOSABBnak a hajléktalansággal küzdő emberek támogatásában? Válassza ki a 3 legfontosabbat:
- Kapcsolat - biztonságos tér megteremtése mindkét fél számára, hogy kifejezhessék a szükségleteiket és céljaikat
 - Lakhatás - a lakhatást jogként kezeli, nem pedig a támogatási folyamat előfeltételeként vagy végeredményeként.
 - Döntések - az ügyfél életével és céljaival kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartása.
 - Gyógyulás - a fizikai, mentális és szociális jólét felé tett minden egyes lépés megbecsülése
 - Megfelelő támogatás - az ügyfél számára az egészségügyi diagnózisnak és céloknak megfelelő, egyénre szabott, multidiszciplináris és folyamatos támogatás biztosítása.
 - Közösség - az ügyfelet a helyi közösség tagjaként kezeljük, aki teljes mértékben jogosult minden szolgáltatásra.
 - egyéb: _____

67. Mennyire érzi magát felkészültnek/képzettnek az értékek alkalmazására az ügyfelekkel végzett mindennapi munkájában?

1 = Egyáltalán nem, soha nem hallott ilyen értékről

2 = Hallottam már ilyen értékről, de nem tudom, hogyan alkalmazzam azt

3 = Úgy érzem, hogy bizonyos mértékig felkészült vagyok az alkalmazására

4 = Teljesen felkészültnek érzem magam az alkalmazására

AZ ÉRTÉKEK	1	2	3	4
Biztonságos kapcsolat megteremtése	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A lakhatás jogként való kezelése	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Az ügyfél döntéseinek tiszteletben tartása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A felépülés felé tett minden egyes lépés megbecsülése	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Integrált szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Az ügyfelet a közösség teljes jogú tagjaként kezeli.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Egyéb: _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

68. Mely értékek alkalmazása terén van szüksége további képzésre az ügyfelekkel való munkája során?
- Kapcsolat - biztonságos teret teremteni mindkét fél számára, hogy kifejezhessék szükségleteiket és céljaikat.
 - Lakhatás - a lakhatás jogként, nem pedig árként vagy a támogatási folyamat végeredményeként való kezelése.
 - Döntések - az ügyfél életével és céljaival kapcsolatos döntéseinek tiszteletben tartása.
 - Gyógyulás - a fizikai, mentális és szociális jólét felé tett minden egyes lépés megbecsülése.
 - Megfelelő támogatás - az ügyfél számára az egészségügyi diagnózisnak és céloknak megfelelő, egyénre szabott, multidiszciplináris és folyamatos támogatásra biztosítása.
 - Közösség - az ügyfelet a helyi közösség tagjaként kezeli, aki teljes mértékben jogosult minden szolgáltatáshoz. egyéb: _____
69. Milyen gyakran motiválja ügyfeleit a támogatásban való részvételre a lakhatási helyzetük javításával, pl. jogcím rendezése, lakhatás színvonalának javítása vagy önálló élettér biztosítása révén?
- Soha
 - Néha
 - Gyakran
 - Mindig
 - Nem biztos benne, hogy ez mit jelent
70. Milyen gyakran ad tanácsot az ügyfélnek, hogy mit tegyen, mert úgy érzi, hogy tudja, mi a megfelelő támogatás a számára?
- Soha/ritkán
 - Néha
 - Gyakran
 - Mindig
 - Nem biztos benne, hogy ez mit jelent
71. Milyen helyzetben dönt az ügyfél kezeléséről anélkül, hogy megkérdezné az engedélyét? Kérjük, írja le:
-

72. Mit tesz, ha az ügyfél alkohol vagy/és más pszichoaktív anyag hatása alatt jelenik meg a kezelésre/megbeszélésre? Több válasz is adható.
- A saját tapasztalata és a beszélgetés alapján értékeli a befolyásoltság mértékét és a lehetséges viselkedésformákat.
 - Megköveteli meg az alkoholszondás teszt/drogvizsgálat elvégzését.
 - Javasolja, hogy menjen el valahová, és jöjjön vissza, amikor kevésbé lesz ittas állapotban
 - A kezelést /megbeszélést mindenképpen megtartja
 - A kezelést/megbeszélést mindaddig nyújtja, amíg az ügyfél nem erőszakos és kommunikatív.
 - Elutasítja a kezelést/rendelést ezen alkalommal
 - Ideiglenesen kizárja a szolgáltatásból/programból
 - Véglegesen kizárja el a szolgáltatásból/programból
 - A jövőbeni kezelést/megbeszélést a detoxikálásban és/vagy terápiában való részvételhez köti.
 - Egyéb: _____
73. Mikor érhető el a kliensek telefonhívására vagy üzenetküldésére?
- Egész nap és éjjel 24/7
 - Munkaidőben
 - Krízishelyzetben éjjel-nappal 24/7
 - Az ügyféllel egyeztetett időpontokban
74. Mikor áll rendelkezésre személyes találkozókra az ügyfelekkel?
- Egész nap és éjjel 24/7
 - Munkaidőben
 - Krízishelyzetben éjjel-nappal 24/7
 - Az ügyféllel egyeztetett időpontban
75. Azért támogatja az ügyfelet, mert (annyi választ jelölhet meg, amennyit csak akar):
- azt szeretné, hogy az ügyfél jobban érezze magát
 - azt szeretné, hogy az ügyfél jobban megfeleljen a társadalmi normáknak
 - úgy érzi, hogy meg tudja változtatni az ügyfél életét
 - jó embernek tartja magát
 - a kliens fontos Önnek, mint ember
 - azt akarja, hogy az ügyfélnek legyen valakije, akire számíthat.
 - azt akarja, hogy az ügyfélnek legyen tere arra, hogy szabadon megossza az érzéseit
 - azt szeretné, ha az ügyfél jobban tudatában lenne szükségleteinek és problémáinak.
 - Ez az Ön feladata
 - Ön egy nagyszerű ember
 - Más: _____
-

4. szakasz: Képzési preferenciák

76. A képzés preferált formája: *(Jelölje be az összeset, amelyik alkalmazható)*

- Személyes workshopok
- Élő online ülések
- Önálló online modulok
- Nyomtatott anyagok/kézikönyvek
- Esetalapú tanulás
- Hosszabb távú szakmai gyakorlat a szakmai csapatnál
- Érintett kollégák tapasztalatmegosztása

77. Egy képzés preferált időtartama:

- 1 óra
- 2-3 óra
- Fél nap
- Egész napos
- Több üléses tanfolyam
- Hosszabb távú tanulásban való részvétel/gyakornokság, pl. egy hónaptól több hónapig

78. Mi motiválja Önt arra, hogy részt vegyen egy képzési programban? *(Jelölje be az összeset)*

- Készségek fejlesztése
- Tanúsítvány megszerzése
- Személyes érdeklődés
- A munkáltató által megkövetelt
- Karrierépítés
- Az ügyfelek jobb kiszolgálásának szükségessége
- Egyéb (kérjük, adja meg): _____

79. Milyen típusú képzési megközelítést részesít előnyben?

- A. Az elméleti és tudományos háttér megerősítésére összpontosító képzés
- B. Gyakorlati, gyakorlatias képzés
- Az elmélet és a gyakorlat A+B kombinációja

Kérjük, indokolja meg, hogy miért (nem kötelező): _____

80. Kérjük, ossza meg, mennyire tartja fontosnak a következő kihívásokat. Kérjük, gondoljon a jelenlegi munkakörülményeire.

Instrukció:

Kérjük, jelölje meg, hogy az alábbi kihívások mindegyikét mennyire tartja fontosnak az Ön szolgálatának jelenlegi körülményei alapján.

Skála:

1 = Egyáltalán nem fontos

2 = Kevésbé fontos

3 = Közepesen fontos

4 = Nagyon fontos

5 = Abszolút fontos

NR = Nem releváns a szolgáltatásunk szempontjából

Kihívás	1	2	3	4	5	NR
A személyzet nyitottsága az ügyfelek igényeihez való alkalmazkodásra (pl. rugalmasság a rutinfeladatokon túl).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Az egészségügyi igényekre képzett személyzet hiánya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A szociális ellátási szükségletekre képzett személyzet hiánya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A személyzet küzd az új feladatokkal vagy technikai megoldásokkal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A mentális egészséggel és érzelmi támogatással foglalkozó személyzet hiánya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
A gondozási tervek formálisak maradnak, és nem igazodnak az ügyfelek integrált szükségleteihez.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fizikai térbeli korlátok (pl. magánélet, biztonság, traumaérzékeny környezet).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Más ügynökségekkel/szolgáltatókkal való együttműködés hiánya	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elég képzett szakember van, de kerülik a PEH-val való együttműködést.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

81. Egyéb észrevételek vagy javaslatok a jövőbeli képzésekhez? (Nyílt végű)

Ha a dokumentum bármely része nem világos, vagy ha további segítségre vagy tanácsra van szükség,

kérjük, forduljon a projektmenedzsment csoporthoz: SOLACE@nadaciadedo.sk

További iránymutatások az EK portálon is megtalálhatók:

[Finanszírozás és pályázatok \(europa.eu\)](https://european-council.europa.eu/eu-portal)

Az Európai Unió finanszírozásával. A kifejtett nézetek és vélemények azonban kizárólag a szerző(k) sajátjai, és nem feltétlenül tükrözik az Európai Unió vagy az Európai Bizottság véleményét.

Sem az Európai Unió, sem a támogatást nyújtó hatóság nem tehető felelőssé ezekért.

A teljesítendő dokumentum minőségi felülvizsgálatát a hivatalos QAA végezte.