

A szociális és gyermekvédelmi ellátórendszer egyes intézményeinek hiányosságai, nehézségei a hátrányos helyzetű járásokban

Első eredmények

LEGNAGYOBB PROBLÉMÁK, NEHÉZSÉGEK, MEGOLDÁSI IRÁNYOK



*Előadó: Panyik Barbara, elemző
(Magyar Máltai Szeretetszolgálat)*

2021. április 27.

1. A kutatásról röviden (célok, módszertan, keretek)
2. Szociális és gyermekvédelmi ellátórendszer legnagyobb nehézségei, megoldási irányok
3. Gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer nehézségei, akadályok
4. Javaslatok, lehetséges irányok

1. A kutatásról röviden (célok, módszertan, keretek)
2. Szociális és gyermekvédelmi ellátórendszer legnagyobb nehézségei, megoldási irányok
3. Gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer nehézségei, akadályok
4. Javaslatok, lehetséges irányok

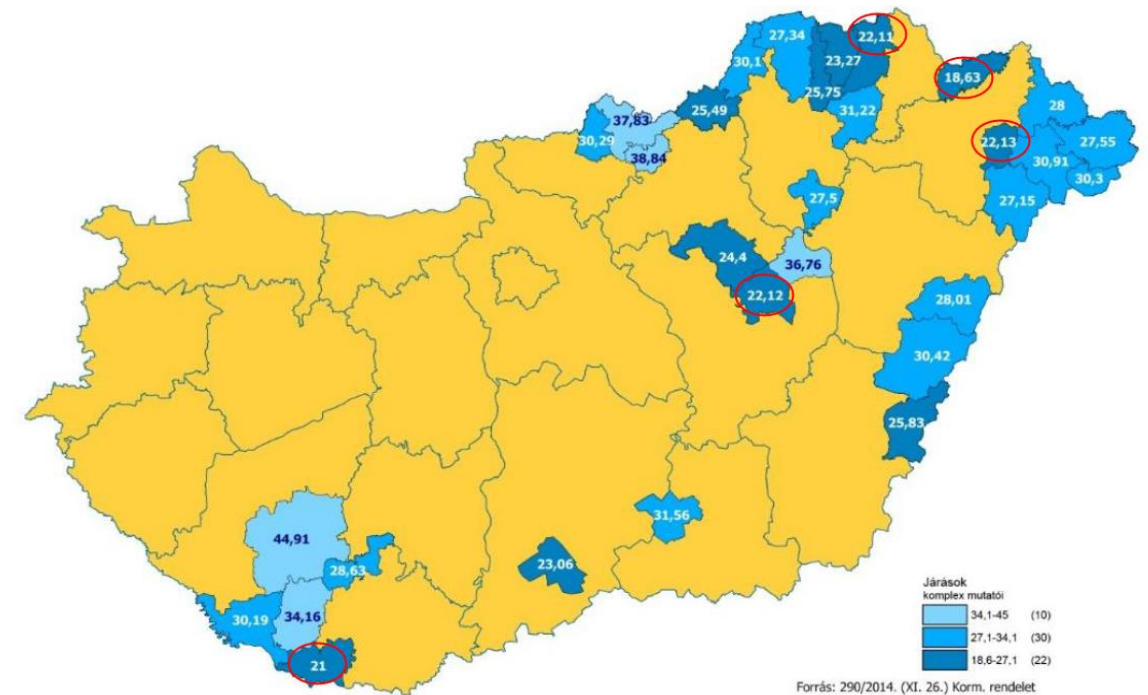
Kutatás célja(i)

- hátrányos helyzetű térségekben a **helyi szociális és gyermekvédelmi ellátórendszer kiemelt szereplőinek** működési módjainak és gyakorlatainak mélyebb megismerése;
- ezeknek a térségek szociális és gyermekvédelmi rendszerének **rendszerszintű problémáinak gyökereinek, működési nehézségeinek feltárása;**
- hátrányos helyzetű járásokban a **hatékony szolgáltatásnyújtást akadályozó tényezők** megismerése;
- **helyi, terepen dolgozó szakemberek** véleményének megismerése;
- **gyakorlatok és szakmai javaslatok** összegyűjtése;
- EFOP-1.5.1-17 **javaslatcsomag** előkészítése, megalapozása.

A kutatás célterülete

Végtelen lehetőség projekt 5 járása:

- Baktalórántházai járás
- Cigándi járás
- Gönci járás
- Kunhegyesi járás
- Sellyei járás



A kiemelt projekt által érintett járások komplex fejlettségi mutatói a 290/2014. (XI. 26.) Korm. rendelet 2. számú melléklete szerint (2015)

Forrás: EFOP-1.4.1-15 Megvalósíthatósági tanulmánya

A vizsgálat során fókuszban tartott szakemberek, intézmények a hátrányos helyzetű járásokban

Fő fókusz: család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok és védőnők

- **helyben elérhető** ellátások és támogató szolgáltatások kiemelten fontosak a hátrányos helyzetű térségekben élők számára
- helyi szolgáltatások közül kiemelt szerepe van a **családsegítésnek és a gyermekjóléti tevékenységeknek**, valamint a gyermekek és a gyermekes családok esetében a **védőnőknek**.
- Ezek az intézmények **jelentős szerepet** töltenek be:
 - a szegénységgel kapcsolatos nehéz élethelyzetek kialakulásának megelőzésében;
 - a hátrányos helyzetű családok és gyerekek esélyeinek növelésében, valamint a felzárkóztatási lehetőségeik biztosításában és erősítésében;
 - a gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer tevékenységében.

A kutatás keretei, módszertan

Előzmények:

- pilot kutatás 2 járásban, 15 szakértői interjú
- jogszabályok áttekintése
- korábbi VL anyagok, beszámolók és diagnózisok vizsgálata, felhasználása

Kutatás jellege: feltáró és leíró jelleg

Célterület: 5 hátrányos helyzetű járás és azok települései

Módszer: kvalitatív és kvantitatív módszer

- interjú adatfelvétel (törzse a kutatásnak)
- kérdőíves adatfelvétel (kiegészítés)

Korlátok: A jelenlegi összegzés az interjúk során megjelenő – kérdőíves eredmények által megerősített - legnagyobb problémákat és nehézségeket tartalmazza, ezek részletes körbejárása a későbbiekben indokolt.

Mind a problémák és nehézségek, mind a megoldási irányok kidolgozás és feldolgozás alatt vannak, ezekről közös diskurzus tartása indokolt a későbbi javaslatcsomag összeállítása érdekében.

Módszertan és mintavétel

- Interjú adatfelvétel

Célterület: 5 járás és településinek szakemberei

Adatfelvétel: 2020. május - július

Típus: félig strukturált interjúk

Mintavétel: szakértői mintavétel (kiválasztási szempontok, segítség)

Adatgyűjtés módja: személyes, telefonos és online interjúk készítése (koronavírus helyzet)

Összesen: 69 félig strukturált interjú

- család- és gyermekjóléti központ és szolgálat: 24 db interjú
- területi védőnők: 19 db interjú
- önkormányzat/polgármester: 21 db interjú
- Végtelen lehetőség program szakmai vezetői: 5 db interjú

Módszertan és mintavétel

- Kiegészítő kérdőíves adatgyűjtés

Célterület: 31 járás

Adatfelvétel: 2020. június - július

Típus: kérdőív nyitott és zárt kérdésekkel

Mintavétel: felkéréses 31 járáson belül

Adatgyűjtés módja: online felületen kitölthető kérdőív

Összesen: 278 válaszadó személy

- család- és gyermekjóléti központban vagy szolgálat: 169 fő
- védőnők (területi vagy járási/megyei vezető védőnő): 109 fő
- MMSZ járási GYEP koordinátor: 31 fő

Korlátok: anonimitás + mintavételi eljárás miatt korlátozottan általánosítható eredmények

1. A kutatásról röviden (célok, módszertan, keretek)
2. **Szociális és gyermekvédelmi ellátórendszer legnagyobb nehézségei, megoldási irányok**
3. Gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer nehézségei, akadályok
4. Javaslatok, lehetséges irányok

Hatékony működést akadályozó nehézségek, hiányok és megoldási irányok a hátrányos helyzetű térségekben

1. Finanszírozási nehézségek, akadályok
2. Általános szakember és szakképzett munkaerő hiánya
3. Szükséges képzések, speciális ismeretek hiánya
4. Támogató intézményrendszer, speciális szakemberek hiánya
5. Szociális szolgáltatások leterheltsége, szolgáltatási hiányok
6. Védőnők leterheltsége, szolgáltatási hiányok
7. A hátrányos helyzetű családok számára elengedhetetlen szolgáltatások
8. Dolgozók lelki és mentális egészsége, kiégés kockázata
9. Intézmények infrastrukturális hiányosságai, nehézségei
10. Jogszabályi anomáliák, szabályozási környezet – rövid kitekintés

1. Finanszírozási nehézségek, akadályok - alacsony normatív finanszírozás I.

Járási lakosságához kötött állami normatíva (védőnőknél lakcímek)

- meghatározásra kerülő státuszok száma alacsony a hátrányos helyzetű térségekben
- kijelölt státuszok száma családszámmal nézve is alacsony
- problémák halmozottan vannak jelen, a problémák más típusúak, mint a kevésbé hátrányos helyzetű járásokban → differenciált finanszírozásra lenne szükség
- kötelezően ellátandó feladatok mennyisége folyamatosan nő, a az állami normatíva és a szükséges szakemberek bér fedezete nem követi ezeket a változásokat.

Alacsony működési normatíva - a minimális működéshez is kiegészítés szükséges (központ és szolgálat):

- legtöbb esetben a fenntartónak szükséges valamilyen módon kiegészíteni az állami normatívát
- fenntartónak általában kevés lehetősége van a kiegészítésre (szűkös önkormányzati keretek)
- differenciált lehetőségek a kiegészítésre (települések, önkormányzatok, intézmények)

1. Finanszírozási nehézségek, akadályok - alacsony normatív finanszírozás II.

Család- és gyermekjóléti központokban hiányosságok:

- munkatársak mindennapi utazásainak elszámolása, telefonköltiségek
- az alapvető irodaszerek biztosítása, mindennapi munkavégzéshez szükséges eszközök
- fizetős képzések, szupervízió, szakmai rendezvényre való szükséges utazás és szállás
- speciális szolgáltatásokhoz speciális szakembereket foglalkoztatása (pl. pszichológusok, családterapeuták, jogászok) csak minimum létszámmal és órászámmal

Család- és gyermekjóléti szolgálatokban hiányosságok:

- normatíva már az alapberek fedezésére sem mindig elegendő, többen problémásnak említették a magasabb fizetési kategóriába eső szakemberek bérének kigazdálkodását
- nincs semmiféle egyéb forrás a munkavégzésükhöz, több szolgálat még a munkába járási támogatást és a telefonköltiségeket sem tudja kigazdálkodni
- munkavégzéshez, rendezvények szervezéséhez, foglalkozások tartásához semmiféle (sem anyagi, sem eszközbeszerzési) támogatást nem kapnak

1. Finanszírozási nehézségek, akadályok - alacsony bérek

Szociális bértábla újragondolása, tényleges bérrendezés szükségessége

- több szakmai probléma, hiányosság és szakmai nehézség alapja a rendszer dolgozóinak alulfinanszírozottsága
- sem a központoknak, sem a szolgálatoknak jellemzően nincs mozgástere a szociális bértáblában rögzített bérek kompenzálására (pl.: bónusz, jutalom, egyéb juttatás), átlagosan legalább 30-50 %-os béremelést látnak szükségesnek
- a szociális dolgozók megaláznak tartják a bérek nagyságát (pl.: diplomás embereknek a garantált bérminimumra kell kiegészíteni a bérét, vagy diplomás szakdolgozóként egy szakmunkás bérének megfelelő összegű a bérük)
- a bértábla szerinti bérnövekedés nem reagál megfelelően a több éves szakmai tapasztalatra, és a végzettségre
- magas fluktuáció egyik fontos oka az alacsony bér: többen magasabb fizetés miatt árufeltöltői, vagy eladói pozíció miatt váltottak szakmát, lassan „kiürülnek” az álláshelyek, hátrányos helyzetű térségekben kiemelt probléma

Ezzel szemben a védőnők....

- általános elégedettség tapasztalható: védőnők átkerültek az egészségügyi szakdolgozói bértáblába (megnőtt az illetményük), béreket illető elégedetlenség jellemzően nem jelent meg a megkérdezett szakemberek között
- probléma: csak azok részesülnek az illetményemelésben, akik önkormányzati, állami, egyházi fenntartásban dolgoznak. → a vállalkozókat az illetményemelés nem érinti, pedig esetükben is fontos lenne
- normatíva megítélése: nem tapasztalható nagy fokú elégedetlenség, de az önkormányzatokkal való együttműködések, kapcsolatok befolyásolják a védőnői normatíva megítélést.

Lehetséges irányok, megoldások

- a család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok esetében differenciált állami finanszírozás kialakítása a hátrányos helyzetű járások kiemelt támogatása érdekében, mely figyelembe veszi a települések, járások vagy megyék egyéni sajátosságait, szükségleteit és leterheltségét is. Differenciált finanszírozáshoz a járási lakosság szám helyett felmerült lehetséges szempontok:
 - komplex fejlesztési mutató alapján települések/jársók kiemelt támogatása;
 - járási lakosság szám helyett ellátott családok/esetek száma;
 - egyes rendelkezésre álló hivatalos statisztikák figyelembevétele települési/járási szinten (pl. rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesülő, egyes foglalkoztatottsági mutatók stb.)
 - ellátotti problémák szerinti súlyozott támogatási pontrendszer kialakítása;
- a család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok esetében intézményeken belül feladatok szerinti differenciálás bevezetése: státuszok és munkakörök differenciálása a hátrányos helyzetű járásokban, településeken
- védőnői szolgálatok számára magasabb támogatás biztosítása a hátrányos helyzetű járásokban, településeken dolgozók számára, mely figyelembe veszi az ellátott körzetben jelenlévő hátrányos helyzetű családok számát

2. Általános szakember és szakképzett munkaerő hiánya

Egyre kevesebben végeznek...

- szociális munkások és védőnők egyre kevesebben választják ezt a hivatást
- képzési rendszer nem tér ki megfelelően a hátrányos helyzetű és családok problémáira, így a kevés végzett hallgató nagy része nem ismeri/szereti meg ezt a területet

Szakemberek között a hátrányos helyzetű települések kevésbé népszerűek:

- a települések nehezen megközelíthetőek és a munka intenzitása rendkívül megterhelő, és azonos feltételekkel dolgoznak, mint egy jobb társadalmi-gazdasági helyzetű térség dolgozói
- ezeken a településeken más a problémák jellege és mélysége, sokkal nehezebb a munkavégzés napi szinten (pl. mindennapi fenyegetések, kliens oldaláról agresszió, nehéz lelki megoldások stb.).
- a szakképzett, felsőfokú végzettséggel rendelkezők az alacsony bérek, és a munkavégzési nehézségek miatt a hátrányos helyzetű településeken még nehezebben köteleződnek el
- védőnőként végzett fiatalok közül sokan nem is szeretnék vidéki, kisebb településeken dolgozni, vagy hamar kiesnek

Lehetséges irányok, megoldások

- szociális dolgozók számára differenciált bérfinanszírozás a hátrányos helyzetű térségekben dolgozók részére (pl. kiegészítő bérpótlék biztosítása);
- hátrányos helyzetű térségekben dolgozók számára ösztönző foglalkoztatási eszközök bevezetése;
- felsőoktatási képzési rendszer megerősítése - hátrányos helyzetű térségekkel kapcsolatos tudásátadás és terepmunka erősítése;
- szükséges szaktudás és szakemberek helyben való kitermelése:
 - ösztöndíjszerű támogatási rendszerek tanulmányi szerződéssel;
 - képző intézményekkel együttműködések kialakítása.

3. Szükséges szakmai képzések, speciális ismeretek hiánya

Szakmai továbbképzések:

- fontosnak és szükségesnek tartják ma folyamatos képzéseket és tudásszerzést
- nehézség: finanszírozási nehézségek (20-40 ezer forintos részvételi díj) és fizikailag távoli képzések (Budapestre/megyeszékhelyre szükséges utazni)
- igény: minél inkább gyakorlat orientáltak legyenek, és minél kötetlenebb formában valósuljanak meg
- igény: más szolgáltatások jó gyakorlatainak, dilemmáinak megismerésére és átbeszélése tudásátadás mellett

Téma- és tudáshiányok:

- hátrányos helyzetű családok, gyerekek ellátásához szükséges speciális ismeretek hiánya - általános szociális munkával kapcsolatos ismeretek, eszközök és módszerek is gyakran hiányosak, pótolni szükséges
- hiány: különböző viselkedészavarok és agressziókezelési technikák, különböző függőségek, szenvedélybetegségek (felismerés, kezelés, segítség), abúzus különböző formáinak (iskolai, családon belüli és szexuális bántalmazás) felismerésére, annak kezelése
- célcsoport/ probléma részletes megismerése - korai terhesség, alkoholfogyasztó anya, elhanyagoló szülők stb.
- szakemberek felkészítése a kritikus, vagy krízis esetek kezelésére elengedhetetlen lenne

Jelzőrendszeri tagok hiányossága (később részletesen)

Lehetséges irányok, megoldások

- szociális szakemberek körében a hátrányos helyzetű családokkal kapcsolatos ismeretek, eszközök, módszerek átadása, azoknak hangsúlyozása;
- helyi igényekre és szükségekre reagáló képzések szervezése, melyek igényfelmérést követően, gyakorlatorientált formában mélyítik a szakemberek tudását;
- kiemelt témák a szociális dolgozók számára: bántalmazás, családon belüli erőszak felismerése és kezelése, szenvedélybetegségek felismerése és kezelési technikák, adósságkezelési ismeretek, mediációs ismeretek, célcsoportspecifikus tudások;
- jelzőrendszeri tagok számára képzések, ismeretátadások igényfelmérést követően;

4. Támogató intézményrendszer, speciális szakemberek hiánya

Támogató intézményrendszer és speciális szakemberek hiánya

- speciális szolgáltatások nem érhetőek el helyben, gyakran a járásközpontig, megyeközpontig kell utazni
- **szakmai hálózat hiánya:** nem áll rendelkezésre az az intézményi és szolgáltatási hálózat, amely komplexen tudna reagálni a hátrányos helyzetű családok, gyerekek körében felmerülő problémákra
- nincs hová „tovább küldeni” a támogatást, segítséget igénylő családokat és gyermekeket
- **„alibi” szociális diagnózis:** hiába tudja az alapellátás, hogy milyen segítségre és támogatásra lenne szükséges egy családnak vagy gyermeknek, nem áll rendelkezésre az a szolgáltatási struktúra, amely elérhető lenne, és támaszkodhatnak rá bizonyos problémák kezelésében

Hiányzó szolgáltatási igények a hátrányos helyzetű térségekben élők számára:

- fejlesztő szolgáltatások megerősítésére (pl.: fejlesztő pedagógus, gyógypedagógus, gyógytornász, gyógytornász, szurdopedagógia, logopédus, fizioterápia)
- pszichológiai segítségnyújtás (pl.: pszichológus, pszicho-pedagógus, családterapeuta, mediációs szakember)
- szociális ügyintézés, jogi tanácsadás és adósságkezelés

Lehetséges irányok, megoldások

- differenciált bérfinanszírozás a hátrányos helyzetű térségekben dolgozók részére, speciális szakemberek számára kiemelten;
- helyi igényekre reagálva szükséges a speciális szakemberek kapacitását és szükségességét tervezni és biztosítani;
- Pedagógiai szakszolgálat tevékenységeinek és szakembereinek megerősítése: szakemberek és szaktudás kapacitásainak bővítése a járási igényeknek és szükségleteknek megfelelő mértékben;
- kiemelten fontos speciális szakemberek és tevékenységek: pszichológiai tevékenységek, fejlesztő tevékenységek, adósságkezelési tevékenységek;
- komplex ellátórendszer megerősítése, feladatok és kapacitások tervezése a helyi igényeknek megfelelően;
- szükséges szolgáltatások és speciális ismeretek helyben történő biztosításának segítése:
 - szociális intézmények támogatása ezeknek a csoportoknak a kialakításában, utazás támogatása;
 - mozgó csoportok kialakításának támogatása járási/területi szinten;

5. Szociális szolgáltatások leterheltsége - túlterheltség okai

Magas esetszám, összetett problémák

- hátrányos helyzetű járásokban és településeken dolgozó szakemberek túlterheltsége alapvetően a normatív finanszírozási rendszer lakosságszámhoz kötött státuszkijelöléséhez vezethető vissza
- a vizsgált járásokban több esetmenedzser 50 család helyett 60-70 családot, a családsegítők pedig 25 család helyett gyakran 25-40 családot látnak el
- „minőségi” különbség az esetszámokban (pl. iskolai hiányzás, vs. egy családon belüli elhanyagolás, bántalmazás)

Több település - alacsony lakosság számú települések

- nehezebben tudják megszervezni a napi munkájukat, a munkaidejük egy része ingázással és utazással telik el
- több településen több szakemberrel, jelzőrendszeri taggal szükséges a kapcsolatot tartaniuk napi/heti szinten

Adminisztrációs terhek

- túlzott adminisztrációs terhek mind a központok, mind a szolgálatok esetében → ennek csökkentése, optimalizálása mindenképpen indokolt lenne a szociális területen

Pályázatok, mellékállások:

- pályázati tevékenységet gyakran a saját feladatuk kiegészítéseként (pl. prevenció vagy szabadidős tevékenység, amelyhez a pályázat valamilyen eszközöket is tud biztosítani) végeznek, saját munkájuk kiegészítéseként

Lehetséges irányok, megoldások

- differenciált normatívához kapcsolódva differenciált státuszlétszámmeghatározás a hátrányos helyzetű térségekben. Ennek kiemelt célja a magas ellátotti létszámok csökkentése, racionalizálása: esetszámok tekintetében fontos lenne minőségi különbséget tenni az ellátott problémák tekintetében, a rendszernek reagálni kellene ezekre a különbségekre
- esetmenedzserek és családsegítők munkájának összehangolása, kompetenciahatárok és feladatok részletes átbeszélése a párhuzamos munkavégzés és gondozás csökkentése érdekében;
- adminisztrációs feladatok csökkentése:
 - adminisztrációs terhek racionalizálása a szociális területen dolgozók körében
 - többen szükségesnek találnának egy olyan felületet, ahol az éppen aktuális sablonok elérhetőek könnyen szerkeszthető formában
 - egységes adminisztrációs felület létrehozása nyomtatványok szerkesztésére és tárolására (sablonok, automatikus iktatás, felhőben tárolás stb.)
 - a hátrányos helyzetű térségekben dolgozó családsegítők leterheltsége csökkentése érdekében asszisztensek biztosítása
- pályázati feladatok összehangolása az ellátórendszerbeli feladatokkal, párhuzamosság vizsgálata

5. Szociális szolgáltatások leterheltsége - szolgáltatási hiányok I.

Túlterheltség, „tűzoltás” és elaprózódott feladatok

- családsegítő szolgálatok és központok számára a hatályos Gyvt. és a Szt. rengeteg feladatot ír elő, mind a családsegítés mind a gyermekjóléti alapellátásokhoz kapcsolódó **feladatok rendkívül összetettek és sokszínűek**
- szakemberek szerint a hátrányos helyzetű járásokban és településeken gyakran az **alapfeladatokat is nehéz biztosítani** megfelelő minőségben, egyes alapfeladatok akár teljesen ellátatlanul maradnak
- mind a család- és gyermekjóléti központok és mind a szolgálatok munkatársai jellemzően leginkább tüzet oltanak, már „akut” problémákat oldanak meg

Hiányzó szolgáltatások központban: speciális szolgáltatások

- feladatok folyamatosan nőnek, egyre több speciális tudást vagy szakembert igényelnek. Ezeket a változásokat sem a finanszírozás, sem a jogszabályi létszámmeghatározás nem követte
- speciális szolgáltatások közül az iskolai-óvodai szociális munkáshoz és a diagnózist készítő szakemberhez van külön normatíva nevesítve, a többi feladatra külön finanszírozás nem biztosított a központok számára
- problémát jelent az alapműködésben, hogy sokszor nem találnak megfelelő szakembert az alacsony finanszírozás miatt

5. Szociális szolgáltatások leterheltsége - szolgáltatási hiányok II.

Hiányzó szolgáltatás: „minőségi” családgondozás

- magas ellátotti létszám miatt több helyen csak jelzésekre tudnak kimenni a családsegítők, konkrét ügyekben intézkednek
- családgondozás jelentős mértékben háttérbe szorul, nem marad rá kellő mennyiségű idő
- sokszor inkább már csak „szociális ügyintézőként” tudnak funkcionálni
- leterheltség miatt sokszor épp oda nem jutnak el a családgondozók, ahol a legnagyobb szükség és igény lenne a fokozott, kiemelt figyelemnek
- folyamatos minőségi családgondozás lenne a kulcsa a veszélyeztetettséget időbeli felismerésének
- nagyon fontos lenne erre a tevékenységre rászánni a megfelelő mennyiségű időt és kapacitást

Hiányzó szolgáltatások preventív műhelyek, különböző csoportos foglalkozások

- sokszor szinte egyáltalán nem marad idő műhelyekre, felnőtt csoportok és gyerekfoglalkozások tartására
- eszközhiány: a preventív tevékenységnek a nyújtásához minimális forrásra és különböző eszközökre is szükség lenne (pl. társasjáték, főzőklub, stb.)

Egyéb „problémás” területek:

- szociális diagnózis készítése – nincs hatása, értelmetlen (nem reagál a rendszer a hiányosságokra)
- az óvodai és iskolai szociális munka – minimális hatása van, elaprózódik
- Krízishelyzetek: hiányzik a szaktudás és az eszközrendszer a problémák hatékony segítése és megoldása érdekében

Lehetséges irányok, megoldások

- központ speciális szolgáltatásainak átgondolása szükséges, helyi igényeknek és hiányosságoknak megfelelően szükséges differenciálni a kötelezően biztosítandó szolgáltatásokat, és szakembereket;
- hátrányos helyzetű térségek intézményeiben csökkenteni szükséges az ellátotti létszámokat;
- család- és gyermekjóléti szolgálatok esetében családgondozás, prevenciós foglalkozások és műhelyek erősítése;
- szociális diagnóziskészítés folyamatának vizsgálata szükséges, azok figyelembevételével szükséges helyi igényeknek megfelelő szolgáltatások kialakítása, létrehozása.

6. Védőnők leterheltsége és túlterheltsége, szolgáltatási hiányok I.

Magas fokú leterheltség - dupla körzetek, helyettesítés

- a hátrányos helyzetű térségekben és településeken magas a helyettesítéssel ellátott körzetek aránya
- legtöbb védőnő helyettesítésben is vállal körzeteket, mely jelentős leterheltséget jelent számukra
- több járásban tartósan betöltetlen körzetek is vannak - helyettesítéssel sem találnak szakembert
- több település ellátása: általánosan mondható 2-5 település lakosságának ellátása, de az aprófalvas térségekben ez lehet akár 4-7 település is

Nagy mennyiségű adminisztráció

- folyamatosan nő a kitöltendő dokumentumok, adminisztrálandó papírok száma (dupla körzetben ez még hangsúlyosabb)
- adminisztrációs program: folyamatosan új, és nem jól működő programokat kell használniuk, legtöbbször a „Stefánia” program általános hozzáférhetőségét tartanák szükségesnek (ez jelenleg külön fizetős program)

Időigényes (kötött) feladatok:

- státuszvizsgálatok lebonyolítása (nem feltétlenül lenne szükséges minden vizsgálat)
- tetvességvizsgálatok intézményekben (illetékes járási hivatal végezhetné helyette)
- iskolai mérések, oltások, azok megszervezése és adminisztrációja

6. Védőnők leterheltsége és túlterheltsége, szolgáltatási hiányok II.

Minőségi családlátogatás hiánya:

- kötelező látogatások sokszor rövidek
- a hátrányos helyzetű családok esetében indokolt lenne a hosszabb látogatási idő és az anyák és csecsemők egyéni segítése és védőnői támogatása.

Prevenációs foglalkozások, iskolai és óvodai prevenációs foglalkozások

- magas fokú leterheltség miatt ezek száma egyre csökken, folyamatosan háttérbe szorul
- hátrányos helyzetű családok esetében kiemelten fontos és indokolt lenne

Kompetencia lehatárolásból adódó problémák

- szűrések: szűrések az orvosok feladatai, nem az ő kompetenciájuk
- beutalók: sokan már a háziorvosi beutaló kikérésekor kiesnek rendszerből, ugyanis sokan inkább el sem mennek a háziorvos a vizsgálatra jogosító beutalóért. Ehhez kapcsolódóan többen javaslatként fogalmazták meg, hogy hátrányos helyzetű településeken segítség lehetne, ha a védőnők küldhetnének közvetlenül gyerekeket ortopédiára vagy logopédushoz.

Lehetséges irányok, megoldások

- státuszvizsgálatok szükségességének és gyakoriságának újragondolása, gyakoriságának racionalizálása (rugalmasság);
- hátrányos helyzetű térségekben iskolai és területi védőnői ellátás különválasztása;
- adminisztrációs terhek csökkentése:
 - védőnői asszisztensek biztosítása a védőnői szolgálatok számára a hátrányos helyzetű térségekben (több helyen pályázatból biztosítják, vagy az önkormányzat biztosít közfoglalkoztatotti keretből);
 - védőnők számára megfelelő adminisztrációs informatikai eszköz biztosítása, többen a Stefánia program használatának támogatását javasolták;
- egyéni gondozás erősítése, hátrányos helyzetű családok és gyermekek kiemelt támogatása;
- preventív programok és előadások szerepének erősítése, támogatása.

7. A hátrányos helyzetű családok számára elengedhetetlen szolgáltatások – ami eddig kimaradt

- több hangsúlyt kellene fordítani a prevenciós szemlélet erősítésére, programokra
- alapvető higiéniai, tisztálkodási tématerületek körbejárása kiemelten szükséges
- célcsoportspecifikus érzelmi, kötődési témák kiscsoportos / műhelyes feldolgozása szükséges
- szexuális felvilágosítást már alsó osztályban (de felső osztályokban mindenképp), valamint már terhesség előtt és alatt is el kellene kezdeni a felnőttek, fiatal felnőttek felkészítését a gyermeknevelési ismeretek átadására, a szülői szerepek és kompetenciák erősítésére
- hátrányos helyzetű családokat folyamatos (napi) és következetes jelenléttel kell támogatni és segíteni
- szolgáltatások, speciális szakemberek helyben való elérhetőségének elősegítése, különös tekintettel a pszichológiai tevékenységek, adósságkezelési támogatások, valamint különböző fejlesztő szakemberek elérhetőségének biztosítása kiemelt
- kiemelt jelentőségű a kríziskezelés

Lehetséges irányok, megoldások

- hátrányos helyzetű járásokban differenciált feladatellátási kötelezettség kialakítása a helyi igényeket és a felzárkózást segítő tevékenységek figyelembevételével;
- a hátrányos helyzetű térségekben kiemelten szükséges szolgáltatások biztosításának egységes kialakítása:
 - egyes tevékenységek ellátásához civil/egyházi részvétel erősítése;
 - külön pályázati források erre a célra történő lehívása;
 - szolgáltatások már meglévő intézményrendszerbe beépíthetősége (pl. eszközkölcsönzés védőnők, szolgáltatók számára);
- külön forrás biztosítása „krízisalap” finanszírozására;
- eszközkölcsönzési lehetőségek kialakítása ellátórendszeren belül, jó gyakorlatok terjesztése.

8. Dolgozók lelki és mentális egészsége, kiégés kockázata

Dolgozók lelki és mentális egészsége

- általános fáradtság tapasztalható - a munkába való belefáradás, motivátlanság és fásultság is megjelent
- szubjektív (ön)megítélésük szerint többen tapasztalják magukon a kiégés különböző jeleit egy-egy nehezebb időszakban
- legnagyobb nehézségek: az alacsony bérek, szociális szakma és szféra meg nem becsültsége, a szociális rendszer eredménytelensége, túlterheltség, általános eszköztelenség, tehetetlenség
- súlyos probléma: egy-egy szakmai krízishelyzet esetén nincs hová fordulniuk a szakembereknek, a fenntartók jellemzően nem tudnak saját forrásból megfelelő szakmai segítséget nyújtani a dolgozók számára.

A kiégés kockázatának csökkentése:

- sokféleképpen gondolkodnak a szakemberek (pl. egyéni, csoportos stb.)
- központokban és a centralizált szolgálatokban jellemzően a folyamatos szakmai kommunikáció segít (pl.: munkatársak egymás segítése, meghallgatása, közös gondolkodás, rendszeres közös eszmegbeszélések)
- kisebb településeken dolgozóknak nehezebb: számukra az egyéni szupervízió, a településen jelenlévő támogató szakemberek, valamint szakmai műhelyek segítenek
- igény: szupervízió, különböző csapatépítő tréningek, a szakma vagy a település ellátórendszerének tagjai közötti műhelyek, továbbképzések, eszmegbeszélések; több szabadnap vagy rekreációs tevékenységek támogatása indokolt

Lehetséges irányok, megoldások

- állandó és rendszeres egyéni / csoportos szupervízió biztosítása;
- közös csapatépítő tréningek, szabadidős rendezvények szervezése a kiégés kockázatának csökkentése és az együttműködések erősítése érdekében;
- intézményvezetők motiválása csapatmegbeszélések, csapatépítők biztosítására;
- településeken jelenlévő szakemberek közötti kommunikáció, együttműködés erősítése, szakmai műhelyek szervezése járási szinten a védőnők támogatása érdekében;

9. Intézmények infrastrukturális hiányosságai, nehézségei

Szociális terület és intézmények:

- vegyes az elégedettség, jellemző az általános beletörődés és az „azzal főzünk, ami van” elv
- közlekedési nehézségek: autóhiány, utazási támogatás hiánya, kerékpár és motor hiány – védőnők esetében kiemelt probléma
- informatikai eszközökkel való felszereltsége változó (pályázati forrásból tudnak eszközparkot frissíteni)
- alapvető irodaszerek, mappák, papírok hiánya (csak a minimum)
- szakmai feladatok elvégzéséhez szükséges plusz eszközök beszerzésére (pl. társasjátékok, foglalkozásokhoz vízfesték, tempera stb.) problémás
- több helyen jelent problémát a terápiás szoba kialakítás, iroda helyiség állapota nagyon változó (pályázati felújítás)

Védőnők:

- hasonlóak a problémák, jellemzően ők is pályázati forrásokból tudták beszerezni a fejlesztéshez szükséges eszközöket
- különböző szűrővizsgálatokhoz szükséges eszközök hiányát emelték ki (pl. hallásvizsgáló gép)
- a védőnői tanácsadónál nagy kontraszt tapasztalható a védőnői körzetek között: több helyen pályázati forrásból újítták fel /szerezték be a szükséges eszközöket, máshol viszont tanácsadó állapota kritikus

A családsegítők és a védőnők közül többen megfogalmazták, hogy sajnos nem áll rendelkezésükre **olyan forrás, vagy adománykészlet, amelyből krízis** (vagy speciális igény) **esetén szabadon tudnának segíti** a rászoruló családoknak.

Lehetséges irányok, megoldások

- szolgálati autó, kerékpár, autó biztosítása a dolgozók számára egyéni igények alapján, ezek beszerzéséhez pályázati lehetőségek biztosítása;
- alapvető munkavégzéshez szükséges informatikai eszközök biztosítása, azok beszerzéséhez pályázati lehetőségek bővítése (pl. laptop, telefon, fénymásoló, tablet stb.);
- alapvető munkavégzéshez szükséges irodaszerek biztosítása, azokra forrás biztosítása a fenntartók számára (pl. fénymásolópapír, mappák, lefűzők stb.);
- krízishelyzetekre megoldáskeresés:
 - o eszközkölcsönzők létrehozása összehangolása;
 - o direkt adományok kérése, együttműködések erősítése karitatív szervezetekkel;
 - o elkülönített kisebb összegű forrás biztosítása krízishelyzetek kezelésére;

10. Jogszabályi anomáliák, szabályozási környezet röviden

- általánosságban a szociális és gyermekvédelmi terület jogszabályi rendelkezéseit, azok elvi tartalmát és kijelölt irányait megfelelőnek gondolják a megkérdezettek → probléma: a nagy fokú leterheltség miatt lehetetlen minden feladatot a jogszabályok szerint, magas minőségben elvégezni
- sokkal nagyobb hangsúllyal kellene az alapellátást és a prevenciót jogszabályi szinten megerősíteni
- jelenleg a rendszer sokszor a szakellátás felé tereli az eseteket (pl. hazagondozásban nem motiváltak a nevelőszülők, kiemelés után kevés a támogatás a családba való visszakerülésre), ezen több szakember szerint alapvetően változtatni kellene jogszabályi szinten
- sokszor tehetetlen a rendszer a családon belüli bántalmazások kezelésének esetében, vagy a szenvedélybetegséggel kapcsolatos családi konfliktusok kezelésében
- hiányos az óvodai, iskolai szociális munkához kapcsolódó protokoll, a jelzőrendszer tagjaira vonatkozó eljárásrendek, és a gyámhivatalok eljárásrendje (néhol hiányos, a meglévőt pedig disszeminálni kellene)
- ágazatok közötti joghézagok és harmonizáció fontos lenne
- szükséges lenne rendszerszinten végiggondolni a különböző felzárkóztató programok és pályázatok helyét és szerepét az ellátórendszer feladataihoz és intézményrendszeréhez kapcsolódva

1. A kutatásról röviden (célok, módszertan, keretek)
2. Szociális és gyermekvédelmi ellátórendszer legnagyobb nehézségei, megoldási irányok
3. **Gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer nehézségei, akadályok**
4. Javaslatok, lehetséges irányok

1. Jelzőrendszer feladatainak és szabályozásának rövid bemutatása

Jogszabályi környezet: jelzőrendszer tagjairól, feladatairól a Gyermekvédelmi törvény (2. és 17. §) és a Szociális törvény rendelkezik (64. §) + protokollok állnak rendelkezésre

Célja: A családok segítése, a gyermekek védelme, a gyermek családban történő nevelkedésének elősegítése, valamint a gyermekek veszélyeztetettségének megelőzése

Tagok: egészségügyi int., oktatási int., szociális int., önkormányzati, rendőrség, bíróság, gyámhatóság, intézmények, magánszemélyek stb.

Jelzések: A jelzőrendszer tagjai kötelesek jelzéssel élni a gyermek veszélyeztetettsége esetén gyermekjóléti szolgáltatást nyújtó intézmény felé, valamint hatósági eljárást kezdeményezni a gyermek bántalmazása, súlyos elhanyagolása vagy egyéb veszélyeztető ok esetén.

Általános értékelés: a szabályozási keretek és elvek jók és maga a jelzőrendszer bár „működik, de lenne min változtatni a hatékonyabb működés érdekében”.

2. Jelzőrendszeri tagok helye és szerepe

Család- és gyermekjóléti szolgálat kiemelt szerepe

- szerepe kiemelt, ő jogszabályban is meghatározott feladata a veszélyeztetettséget észlelő és jelző rendszer működtetése (és koordinálása), valamint a tagok részvételének elősegítése a megelőző rendszerben.
- a gyermekvédelmi jelzőrendszer helyi működését jelentősen befolyásolja a családsegítő szolgálat és az ott dolgozók települési beágyazottsága, személyes, sok esetben informális kapcsolatai, valamint személyisége és habitusa
- fontos kiemelni, hogy ami az egyik településen működik, az a másikon nem biztos, hogy hatásos lesz (pl. szakmai egyeztetések minden héten, jelzőrendszeri tagok bevonása és összehívása, meglepetésszerű látogatások stb.)
- a hátrányos helyzetű járásokban több helyen tapasztalható, hogy a családsegítő kollégák nagy fokú leterheltsége és a feladatok elaprózódása miatt kevés idő és energia marad a jelzőrendszer helyi szervezésére - különösen igaz ez akkor, ha a családsegítő nem helyben vagy a környező településeken él.

Védőnők kiemelt szerepe

- a jelzőrendszer működtetésében a védőnők szerepe szintén kiemelt: a védőnők a jelzőrendszernek azon tagjai, akik a családok otthonába már a gyermekek születése előtt betekintést nyernek, így hamar megláthatják a gyermekek potenciális veszélyeztetettségét és a családokon belüli problémákat
- azokon a településeken, ahol szoros együttműködés van a védőnő és a szolgálat munkatársai között, jellemzően aktívabban és hatékonyabban működik a jelzőrendszer

2. Jelzőrendszeri tagok helye és szerepe

Oktatási intézmények (óvoda és iskola):

- aktivitásuk változó, szerepük kiemelt lenne: napi szinten látják a gyerekeket, és elsőként érzékelhetik az otthoni problémákat (pl. családon belüli bántalmazás, abúzus, elhanyagolás, depresszió stb.)
- az oktatási intézmények nem mindenhol érzik kellően saját feladatuknak a jelzőrendszeri aktív részvétel → részvételük és szerepük erősítése mindenképp indokolt
- szaktudáshiány: fontos lenne a dolgozókat segíteni a problémák felismerésében és beazonosításában, ezek az ismeretek és tudások jelentősen tudnák növelni a hatékony jelzések megtételét.
- az oktatási intézmények megerősítésére jó irányynak ítélik meg az iskolai és óvodai szociális munkások jelenlétét, főleg azokban az intézményekben, ahol a problémák halmozottan fordulnak elő

Egyéb fontosnak ítélt tagok:

- orvosok, házi orvosok – jellemzően nehezen bevonhatóak és mozgósíthatóak. Jellemzően a leterheltség, és a bizalomvesztési félelmek tartják vissza őket a jelzések megtételétől
- önkormányzatok és a rendőrség aktív(abb) bevonása is fontos és indokolt lenne, különösen a hátrányos helyzetű településeken és térségekben

3. Hiányzó jelzések és azok okai

- **Rendszer ismeretének a hiánya:** tagok sokszor nincsenek tisztában azzal, hogy milyen helyzetekben lenne jelzési kötelezettségük, milyen problémákat kellene egyáltalán felismerniük. Általános probléma, hogy sok tag nem érti a rendszer preventív funkcióját
- **Túlterheltség:** több jelzőrendszeri tag csak a szükséges, és jogszabály szerint egyértelműen előírt jelzések teszi meg (pl. iskolák esetében igazolatlan hiányzások) túlterheltség és az adminisztrációs kötelezettségek miatt.
- **Problémák felismerésének hiánya:** sokszor a tagok nem ismerik fel a bántalmazás, a szexuális abúzus, a szenvedélybetegség vagy más függőségek, elhanyagolás és veszélyeztetettség jeleit, ezért nem teszik meg a szükséges jelzéseket a családsegítők felé
- **Félelem a következményektől, bizalomvesztéstől:** Sokszor a jelző intézmények tartanak a jelzések következményeitől (pl. óvoda tart attól, hogy elviszik a gyermeket máshová, háziorvos tart attól, hogy átmennek máshoz stb.), nem kockáztatják a családokkal való viszony megromlását, bizalomvesztést. (bizalmatlanság)
- **Félelem a család „bosszújától”:** a kisebb településeken dolgozó szakemberek félnek attól, hogy visszajut a családhoz jelző személye, és a jelzésüknek akár személyes „bosszú” lehet a következménye (bizalmatlanság)
- **Félelem a felelősségtől:** bizonyos jelzések megtétele nagy felelősséget jelent egyes tagokra nézve, ezért a felelősséget hárítva több esetben csak szóban, informálisan jelzik a problémákat.
- **Közömbösség, érdektelenség:** sokszor egyszerűen belefáradtak a tagok a jelzések megtételébe, nem látják feltétlenül azoknak az eredményét, sokszor nincs továbblépés

4. Hatékony működést segítő tényezők - együttműködések, kommunikáció erősítése

A jelzőrendszer hatékony működtetéséhez elengedhetetlen a településeken **jelenlévő szakemberek együttműködése, folyamatos** kapcsolata

- települési szakmai és szakmaiközi műhelyek, egyeztetések tartása elengedhetetlen,
- kapcsolatok erősítése miatt fontos lenne több közös program, képzés, közösségformáló rendezvény, esetleg csapatépítő rendezvény is, melyek megszervezésére gyakran nem marad kapacitása a családsegítő kollégáknak

Javaslatok, megoldási irányok:

- szakmaiközi együttműködések erősítése a jelzőrendszer hatékonyabb működése érdekében;
- jelzőrendszeri tagok közötti együttműködések erősítése települési szinten;
- települési jelzőrendszeri tagok számára tematikus képzések, műhelymunkák szervezése, közös gondolkodás, közös problémamegoldás erősítése;
- szakmai kapcsolatok erősítése a jelzőrendszeri tagok között, folyamatos kapcsolattartás biztosítása;
- egyértelmű formális és informális jelzési útvonalak kidolgozása és folyamatos beépítése a rendszerbe, ehhez kapcsolódóan a munka kapcsolatok folyamatos ápolása, mélyítése;
- jelzőrendszeri tagok számára találkozási, kapcsolatki alakítási lehetőségek biztosítása a központ részéről.

1. A kutatásról röviden (célok, módszertan, keretek)
2. Szociális és gyermekvédelmi ellátórendszer legnagyobb nehézségei, megoldási irányok
3. Gyermekvédelmi észlelő- és jelzőrendszer nehézségei, akadályok
4. **Javaslatok, lehetséges irányok**

A kutatás során megfogalmazott lehetséges irányok, megoldások I.

- Szociális finanszírozási rendszer újragondolása, **differentiált finanszírozási rendszer** kialakítása (ezt kiegészítve dolgozók számára külön motivációs rendszer kidolgozása) a hátrányos helyzetű járásokban szolgáltatásokkal való kiegészítése céljából, kiemelt feladatfinanszírozás támogatása;
- Szociális ellátórendszeren belül **párhuzamosságok megszüntetése**, szociális és gyermekvédelmi intézmények **alapfeladatainak definiálása** (kiemelten családsegítői feladatok és a központ speciális feladatai);
- **Preventív szemlélet erősítése** (jogszabályok szintjén), prevenciós tevékenységek (pl. felnőttek képzése, életvezetési, gyermeknevelési előadások, közösségi szolgáltatások) rendszerszintű megerősítése a hátrányos helyzetű járásokban, kiegészítő támogatásokkal, szakemberekkel, pályázati lehetőségekkel;
- **Családlátogatás/családgondozás rendkívüli megerősítése** a hátrányos helyzetű térségekben felzárkóztatás érdekében;
- **Kríziskezelés erősítése** a hátrányos helyzetű járásokban a megfelelő szakemberek biztosításával, valamint krízisalap elérhetősége, térségi működtetése;

A kutatás során megfogalmazott lehetséges irányok, megoldások II.

- **Veszélyeztettség és védelembe vétel megelőzésének erősítése** minden ellátórendszeri tag esetében, egységes módszertan kidolgozása a jelzőrendszeri tagok közötti együttműködések megerősítésére, képzések biztosítására;
- **Speciális és helyi hiányosságokra reagáló szolgáltatások** biztosítása a hátrányos helyzetű járásokban (pl. fejlesztő csoport, kríziskezelés, krízisintervenció stb.). Ez történhet „**mozgó csoportokon**” (fejlesztő/támogató/kríziskezelő) keresztül a helyi igényeknek és hiányoknak megfelelően, ezek működtetési modelljének kidolgozása, jogszabályi/financiális megtámogatása;
- Térségi szintű **eszközkölcsönzési vagy forgó rendszer kialakítása védőnők és család- gyermekjóléti szolgálatok számára** a szükséges eszközök biztosítása és elérhetősége érdekében;
- Krízishelyzetek kezelése a **lakosság számára biztosított eszközkölcsönzési rendszer kialakítása** - adományok és igények térségi szintű összehangolása a támogató szervezetek között;
- Adminisztrációs terhek csökkentése érdekében a **megfelelő informatikai programok biztosítása** mind a szociális területen dolgozók, mind a védőnők számára;

A kutatás során megfogalmazott lehetséges irányok, megoldások III.

- **Adminisztrációs terhek csökkentésére** modellprogram kidolgozása, különböző jó gyakorlatok és példák tapasztalatainak összegyűjtése és értékelése, adminisztrációs kötelezettségek szakmai értékelése, racionalizálása;
- **Fejlesztések, fejlesztő tevékenységek kibővítése** a hátrányos helyzetű járásokban, kiemelten a **Pedagógiai szakszolgálat megerősítése**, annak hatékonyságának és működésének felülvizsgálata a hátrányos helyzetű járásokban;
- **Hosszútávú, felzárkóztató programok össze- és ellátórendszer feladataihoz hangolása.** Felzárkóztató programok tapasztalatainak feldolgozása, hosszútávú programok kidolgozása és megvalósítása;
- **Helyi és térségi szolgáltatási háló feltérképezése és megerősítése** a hátrányos helyzetű térségek esetében, ennek megfelelően speciális fejlesztési irányok kidolgozása (pl. szociális diagnózis eredmények figyelembevétele térségi szinten, ezek alapján alapszolgáltatások, átmeneti ellátások fejlesztése, térségi fejlesztési programok összehangolása);
- **Jogszabályi nehézségek tematikus összegyűjtése** 1-1 problématerülethez kapcsolódóan.

Köszönöm a figyelmet!

ELÉRHETŐSÉG:

PANYIK.BARBARA@MALTAI.HU

