**MACSGYOE Konferencia 2018.**

**3. szekció: A család és gyermekjóléti szolgálatok és központok problématérképe**

**Meghívott: Takács Imre, Gál Antal, Szekcióvezető: Vajdáné Homovics Dóra**

A szekciómunkát azzal kezdtük, hogy hét nagy szakmai területet, témát határoztunk meg, majd a résztvevőket ennek megfelelően hét csoportba osztottuk. Az egyes témaköröket a résztvevők ezekben a kiscsoportokban tevékenykedve közösen dolgozták fel, megfogalmazva észrevételeiket, problémáikat, kérdéseiket, megoldási javaslataikat. Minden témához a felkért szakértőink néhány gondolatébresztő észrevételt tettek, így alapozva meg a szakmai munkát. A csoportos munka végén az egyes teamek képviselői ismertették az összefoglalt gondolatokat, illetve lehetőség volt a többi résztvevőnek is a kiegészítések megtételére. A szekciómunka zárásaként, összefoglalásaként üzeneteket fogalmaztunk meg.

Az alábbiakban a feldolgozott témák és a megfogalmazott reagálások:

1. Humánerőforrás:

* nyomasztó és kezelhetetlen a területen a szakemberhiány, mely kiegészül azzal, hogy magas a fluktuáció (az egyes szociális szolgáltatók, intézmények sokszor „egymás elől veszik el” a szakembereket)
* kérdésként merül fel, hogy a szolgáltatásban dolgozó szakembereket hogyan, mivel lehetne a szakterületen „maradásra” biztatni (régebb óta a pályánkon lévő szakemberekre egyfajta „példaképként” tekinthetnénk)
* kevés szociális képzés van, mind a felsőoktatás, mind a továbbképzések vonatkozásában, és ezek kevéssé gyakorlatorientáltak (további javaslat lehet, hogy a felsőoktatási intézmények nagyobb hangsúlyt fektessenek az alkalmasság vizsgálatára)
* életpályamodell kidolgozása nagyon szükséges lenne, annak kiemelése, hogy mit tud kínálni számunkra a szakma
* megbecsülés hiányával szembesülünk, ami anyagi (nagyobb részben), illetve erkölcsi; mindez érezhető vezetői (kormányzati), ellátotti (egyének, családok), illetve társintézményi vonatkozásban
* az országban működő szolgáltatások nem egyenlő leterheltséggel működnek a problémák mélységét illetően, a vonatkozó jogszabály szerint az egy szakmai munkatársra jutó családok számának meghatározása éppen ezért nem mérvadó
* bértáblánk nem logikusan felépített, nem motiváló hatású
* több esetben szakmai feszültség tapasztalható a családsegítő és az esetmenedzser munkatársak között, melynek oka lehet, hogy az új rendszer elindításakor nem álltak rendelkezésre egyértelmű működési szabályok ezzel kapcsolatban; (a résztvevő kollégák megfogalmazták ugyanakkor, hogy sok protokoll és szabályzó anyag segíti a munkát, így nem szükséges ennek a még részletesebb szabályozása, hanem helyi szinten szükséges kezelni ezt)

2. Képzettség:

* szakmai akkreditált továbbképzések vonatkozásában erősen érzékelhető a forráshiány (a korábbi években működő normatíva alapú finanszírozás elvonásával nagy kihívás az intézményeknek a kollégák továbbképzése)
* fontos lenne a továbbképzések vonatkozásában is, hogy túlsúlyban legyenek a gyakorlati jellegű képzések
* kisebb létszámú, vagy egyszemélyes szolgáltatások esetében problémaként merül fel a továbbképzések időtartama alatti helyettesítés nehézsége
* javaslatként merült fel egyéb továbbképzési, képzési igény (melyek szintén a kollégák motiválását szolgálhatják), mint pl. önvédelmi képzés, vagy jogosítvány megszerzésére irányuló képzés
* szociális munkás felsőoktatási képzésben javasoljuk, hogy a szociális munka, családsegítés témaköre nagyobb hangsúlyt kapjon
* a kollégák tereptanári feladatainak anyagi támogatása nem áll egyenlő arányban a befektetett idővel, energiával
* fontos lenne mind a felsőfokú képzésekben, mind a továbbképzésekben nagyobb hangsúlyt fektetni a készségfejlesztési, önismereti elemekre

3. Szakmai munka:

* nagy adminisztrációs terhekkel küzdenek a kollégák, ennek csökkentése, egyszerűsítése lenne indokolt
* minimumgaranciák megfogalmazása lenne szükséges az infrastruktúra vonatkozásában (pl. szolgálati autó, internet ellátottság, épület megfelelő infrastrukturális ellátottsága, stb.)
* a családsegítő és az esetmenedzser kollégák közti feszültség oka sokszor a nem partneri viszony, szükséges lenne tehát a kollégák közti bizalom helyreállítása, visszaállítása; (mindez nem újabb központi szabályozással oldható fel, hanem helyi leszabályozással)
* sok esetben jelent problémát, hogy prevenciós törekvésekre nem, vagy kevés idő jut, és inkább a kríziskezelés képezi a szakmai munka nagyobb részét
* gyakori probléma, hogy az egyéni esetkezelésekre (mely a leghatékonyabb beavatkozási, segítési forma) kevesebb idő jut, egyéb tevékenységek szétaprózzák a kollégák idejét, energiáját (pl. adományosztás, megbeszélések, stb.)

4. Szervezeti keret:

* Sok esetben jelent problémát a hatékony szakmai munkában, hogy a családsegítő munkatársak „függő” viszonyban vannak az önkormányzattól, így a kliensek érdekeinek képviselete is problémássá válik; sokszor a munkatársak és az önkormányzati kollégák jó munkakapcsolata, személyes kapcsolata szükséges a beavatkozások sikerességéhez
* a 2016-tól elindult új rendszer több esetben eredményezett a folyamatokban adminisztrációs többletterheket, illetve értelmezési nehézségeket mind a társintézmények, hatóságok, mind a kliensek esetében
* kérdésként merült fel, hogy az új rendszer bevezetésével megvalósult-e a szolgáltatás hatóságmentesítése, és ezzel párhuzamosan csökkent-e a kliensekben a függőség, a kiszolgáltatottság érzése;
* szintén megfogalmazódott a kezelhetetlen szakemberhiány illetve a fluktuáció, valamint ezekkel összefüggésben a helyettesítés problémája (további nehezítő tényező – amit itt is megfogalmaztak a kollégák – hogy az egyéb tevékenységek energiát, időt vonnak el az egyéni segítségnyújtástól, és felmerült a profiltisztítás igénye)

5. Szabályozás, adminisztráció:

* a szakmai szabályozók későn jelentek meg és erősen túlszabályozzák a folyamatokat (sokszor átfedéseket is tartalmaznak, így rövidítés, ésszerűsítés lenne szükséges)
* hatalmas adminisztrációs terhekkel kell megküzdeni, ami sokszor a szakmai munka rovására megy (az ellenőrzések is az adminisztrációra helyezik a hangsúlyt, így a szakmai munka ezen keresztül mérettetik meg)
* az adminisztráció több ponton tartalmaz azonosságokat, felesleges részeket, így ésszerűsítés, egyszerűsítés lenne indokolt (adminisztráció vezetésére számítógépes program bevezetése is szerencsés lenne)
* az iratselejtezés átgondolt és ésszerű szabályozására szükség lenne
* több esetben előfordul, hogy az önkormányzat olyan feladatokat (pl. szünidei gyermekétkeztetésben részesülők személyes kiértesítése) testál a szolgáltatásokra, melyek időt és energiát visznek el a tényleges, hatékony szakmai munkától
* az új GDPR szabályozás indokolatlanul sok és felesleges terhet ró a kollégákra
* többször előfordul, hogy a havi háromszori találkozás a klienssel/családdal a szolgáltatás vonatkozásában nem kivitelezhető, ehelyett az összegzés készítése a gondozási folyamatokról lenne célravezetőbb

6. Célcsoport:

* mélyszegénységben élő klienseinknél az anyagi értelmű szegénység mellett további probléma a szociális kompetenciákban, értékekben jelentkező különbségek (ez a célcsoport felülreprezentált az ellátásban, többségében a kríziskezelés felé tolódik a hangsúly, a prevenciós elemek kisebb arányban vannak)
* középréteghez tartozó kliensek/családok esetében felmerülő probléma, hogy többször jelzésre jelennek meg az ellátórendszerben, és ez a motivációt is negatívan befolyásolhatja. Sokszor továbbá stigmaként élik meg a kapcsolattartást.
* felsőréteghez tartozó kliensek esetében leggyakoribb problématípus a válás és az ezzel összefüggő problémák (két utóbbi társadalmi csoportnál a diszkréció és a titoktartás szerepe (elvártsága) még jobban felértékelődik)
* célcsoport összetételét időnként befolyásolja, hogy a kliensek vándorolnak a munkahelyek után, így az új lakóhelyeiken nem tudják elérni természetes támaszaikat, ezért keresik fel az ellátórendszert
* szintén problémát jelent az elnéptelenedő falvakban, hogy kicserélődik a lakosság, ez egy új kihívás a segítésben
* 18 év alatti várandós anyák nagy számban jelennek meg az ellátórendszerben
* a célcsoportunk vonatkozásában kb. 30%-ban önkéntes az igénybevétel, míg 70%-ban kötelező együttműködésben dolgozunk
* képzések, továbbképzések tartalmának kibővítésére is szükség van, a megváltozott célcsoporti összetétel miatt (új témák pl. családon belüli erőszak)

7. Szolgáltatási struktúra, nem közvetlen kliensmunka

* szükséges az indirekt munka, de kevés idő jut rá (okok: szakemberhiány, adminisztrációs leterheltség, helyettesítési nehézségek, speciális szolgáltatások működtetése, pályázatírás, megvalósítás, adományszervezés, szabadidős programok, prevenciós programok, tárgyalásokon, megbeszéléseken való részvétel)

Megfogalmazott üzeneteink, kéréseink, jövőbeni törekvéseink:

1. Béremelés és az életpályamodell kidolgozása
2. Adminisztráció csökkentése, ésszerűsítése
3. Minimum garanciák beépítése az ellátásokba
4. Profiltisztítás (energiát és időt felemésztő egyéb tevékenységek leépítése)
5. Kliensmunka fejlesztése
6. Kezelhetetlen szakemberhiány feloldása
7. Magasabb szakmai létszámok
8. Szolgáltatások és Központ közti feszültségek csökkentése helyi szintű kezeléssel
9. Továbbképzések, képzések fejlesztése
10. Túlszabályozottság csökkentése a protokollok, szabályzók vonatkozásában