



SZEKCIÓÖSSZEFOGLALÓK

1. Szociális segítőmunka tapasztalatai

Meghívott: Sikóné Bartos Edina

Szekcióvezető: Takács Imre

Résztevők száma: 112 fő

A következő témakörök kerültek megbeszélésre

1. A központ és szolgálat együttműködése
2. A családsegítés megvalósulása
3. Az alapellátás működése
4. A gyámhivatallal történő együttműködés tapasztalatai
5. A védelembe vétel folyamata
6. A segítők helyzete
7. A család és gyermekjóléti szolgálat alkalmi tevékenységei

1. A központ és szolgálat együttműködése

- A központ diktál, dominanciára törekszik, számin kéri a szolgálatot
- A központ nem tesz semmit hozzá a gondozási folyamathoz (Mechanikusan továbbítja a szolgálat javaslatát, nincs konzultáció a menedzser és családsegítő között)
- A központ nem szervez esetmegbeszélést
- A központ egyáltalán nem látja el a kontroll funkciót, mindent a szolgálat végez
- A gondozási folyamatban nincs változás a korábbiakhoz képest
- Sok a 25 gondozott család
- Nem életszerű a havi 3X-i találkozás
- A szolgálat munkája növekedett
- Kaotikus a helyzet a központokban, ahol mindenki gondoz
- Párhuzamos adminisztráció a szolgálat és központ esetében
- Speciális szolgáltatások nehezen elérhetőek
- Nevelésbe vett családok segítése nehézkes

(Nagyon központ ellenes hangulat alakult ki.)

2. A családsegítés megvalósulása

- Nehezen lehet elkülöníteni az esteket, amelyek összemosódnak
- A családsegítő esetek száma rohamosan csökken



3. Az alapellátás működése

- Rendszerbe ágyazott eszközökre van szükség, nem pályázatos formulára
- A gondozáson kívüli feladatok látványos növekedése
- Egyszemélyes szolgálatok számának növekedése

4. A gyámhivatalokkal való együttműködés

- Hosszúak a folyamatok a központ közbeiktatása miatt
- Szakszerűtlenül működő hivatalok, döntéseiket a saját érzelmeik indukálják
- Nem hívják meg a szolgálatokat

5. A védelembe vétel folyamata

- Tisztázatlan a védelembe vételt megalapozó veszélyeztetettség, ahány ház, annyi szokás
- Lassú, nehézkes folyamat

6. A segítők helyzete

- Érzelmi, lelki túlterheltség, növekszik a kiégés
- Óriási fluktuáció, létszámhiány
- Nyomorúságos anyagi helyzet
- Mindenki készül valahova, máshova

7. Alkalmi tevékenységek

- Mindenki rászokott a környezettanulmányok kérésére, ami nagyon időigényes
- Szünidői étkeztetés intézése sok kapacitást köt le
- Az adminisztráció diszfunkcionális a segítő kapcsolatra (TAJ, stb.)

2. Esetmenedzseri tevékenység tapasztalatai

Meghívott: Bódy Éva

Szekcióvezető: Szabó János

Résztevők száma: 105 fő

Alkalmazott módszer: frontális, interaktív.

Ismertetésre került a Módszertani Hálózat felmérése eredményeként az esetmenedzseri feladatok ellátásának három féle gyakorlata:

1. Az esetmenedzser koordinál, - amennyiben szükséges a segítő tevékenység – azt delegálja az illetékes családsegítőnek. *(Elvárt, javasolt munkaforma.)*



2. Az esetmenedzser koordinál, és egyben a szükséges segítő tevékenységet is végzi. (Jellemzően a budapesti központokra jellemző munkaforma, de kisebb számban vidéki járásközpontokban is jellemző.)
3. Az esetmenedzser koordinál, és egyben a szükséges segítő tevékenységet is végzi annak okán, hogy egyelőre kevés az egyéb elvégzendő munkaforma. (Jellemzően az alacsony lélekszámú és magasabb presztízsű lakókkal rendelkező kerületekben jellemző munkaforma.)

A gyakorlatok felvetése és elemzése után élénk vita bontakozott ki a kétlépcsős rendszer bevezetéséről, az esetmenedzserek feladatairól, azok szükségességéről.

A szekció vita konklúziói:

Hangzottak el az új kétlépcsős rendszer feleslegességét jelző javaslatok, és számoltak be hozzászólók az új kétlépcsős rendszer előnyeiről, hasznosságáról, arról, hogy ennek bevezetésével több idő jut a szolgálatoknál az érdemibb családsegítő feladatok végzésére, rendszerszintűvé vált az egyszemélyes szolgálatok támogatása, bár ebben még van hová fejlődni.

A hozzászólásokból vitákból az is kiderült, hogy a központok döntő többsége az átalakulás jelen szakaszában, - a számukra egyébként feladatként előírt – szolgálatoknak nyújtott szakmai támogató feladataiknak nem tudtak megfelelni.

Az esetmenedzseri oldalról a szociális munkások ambivalensen, bizalmatlanul viszonyulnak az esetmenedzseri szerepkörhöz, azt valamiféle szűk korlátok közé szorított, leegyszerűsített és túlkontrollált kiszolgáló tevékenységként élik meg, míg a szolgáltatások oldaláról kompetenciák átvételének és kontrollnak, ami vélemény már önmagában is ellentmondásos!

Megfogalmazódott, hogy a család- és gyermekjóléti központokban előírt esetmenedzseri terhelés mellett fennáll annak a kockázata, hogy az esetmenedzser a segítő-koordináló szerep helyett egy kontrolláló-ügyintéző hatósági szerepbe szorul, miközben a család- és gyermekjóléti szolgálatokban folyó segítő munka mozgástere, kapacitása is szűkül.

Nem segítette a terület eligazodását a kiadott Protokoll sem, amely szemben a kiadott Sztenderddel egy erősen operacionalizált, folyamatszabályozásra törekvő, centralizált eljárás leírása, amelyben a kulcspozícióban lévő esetmenedzser szerepköre „csúszkál” a koordináló, adminisztratív, kontrolláló szerep és a segítő szerep között, úgy véve át az esetviteli felelősséget, hogy közben sérül az esetvitel kontinuitása és sérülhet a segítő kapcsolati bizalom.

További gyakorlati problémaként jelentkezik, hogy a család- és gyermekjóléti központok létrehozása és tevékenységük kialakítása azt implikálja, hogy ott egy



magasabb szintű szakmai ellátás jön létre, és bár a család- és gyermekjóléti szolgálatok munkatársai és az esetmenedzser nincs alá-fölé rendelt viszonyban, munkájuk mégis feltételezi az esetmenedzser erősebb szakmai kompetenciáját, tapasztalatát. Valójában azonban erre a vonatkozó jogszabályokban semmi biztosíték sincs és a mai munkaerő-piaci és ágazati bérhelyzet lehetetleníti is ennek elérését.

Ha a segítő munka eddigi gyakorlatát vizsgáljuk, azt láthatjuk, hogy a családokkal folyó segítő munka gyakorlata és a képzések által közvetített minták is jórészt a tradicionális esetkezelés megközelítését alkalmazták. E megközelítés fontos jellemzője, hogy belül marad a családi erőtéren, és a segítő szemléletétől, felkészültségétől függően hol a segítség pszichológiai oldalára, hol pedig a közvetlen segítség, ügyintézés praktikumára teszi a hangsúlyt. A forrásokkal és támogató hátterekkel folyó munka rendszerint ennek mentén meglehetősen redukáltan, mellérendelt tevékenységként jelent meg, többek között emiatt is erős az idegenkedés ezen „újszerű” megközelítéstől és nagy a bizonytalanság.

Meggyőződésünk, hogy a szekcióban felvetett kritikai és támogató gondolatoknak ösztönözniük kell az ágazati vezetést és a szakmai támogató hálózatot, hogy érdemi szakmai észrevételek mentén tegyenek erőfeszítéseket a hazai családsegítő és gyermekjóléti intézményekben folyó esetmenedzseri gyakorlat észszerű alakítására.

3. Speciális feladatok megszervezése, tapasztalatok

Meghívott: Ráczné Németh Teodóra

Szekcióvezető: Volent Virág

Közreműködők: Bulyáki Tünde, Tóth Katalin szakmafejlesztési szakreferensek
NRSZH

Résztvevők száma: 67 fő

Alkalmazott módszer: frontális, interaktív, kis csoportos

Volent Virág: Rövid összefoglaló bevezető a Központok által ellátandó speciális szolgáltatásokról, a Gyvt. 40/A.§. (2)bek. és a 15/1998. NM. rendelet 22.§ - 27.§-i szerint.

Ráczné Németh Teodóra és munkatársai kiscsoportos formában (4 csoport alakult) kérték az egyes speciális szolgáltatások feldolgozását az alábbi szempontok szerint:

- Mikor tudták elindítani?
- Milyen munkaformában biztosított? (vásárolt, hány órában)
- Milyen szakember gárdával biztosítja?
- Mely szolgáltatások a jellemzők?
- Mely szolgáltatások hiányoznak?



- Milyen egyéb szolgáltatásokat kínálnak?
- Járászhelyen biztosítják csak, vagy helybe is viszik?
- Tárgyi feltételek
- Javaslatok

A résztvevő kollégák által megfogalmazott tapasztalatok, javaslatok:

Kapcsolattartási ügyelet:

- 2016. 01. 01. – előtt is működtették ezt a szolgáltatást a Központok, kevés olyan intézmény volt, aki most indította be.
- Van olyan intézmény, ahol nehezen tudják biztosítani az ügyeletet, mert a bíróság által kötelezettek sokan veszik igénybe, több órában. A küldő hatóság nem mindig veszi figyelembe azt a szakmai érvet, mely szerint a gyermekeknek és a kapcsolattartásra jogosult feleknek is hosszú távon az érdekét szolgálná, ha a láthatás „kivezetésre” kerülne – természetes közegébe – a Központból.
- Problémaként merült fel az ügyeletet és a megelőző munkát (mediáció) ellátó szakemberek munkabérének kifizetése, finanszírozása. A fenntartó nem minden esetben, vagy nem a jogszabályban meghatározott összegben fizeti ki a munkavégzésért járó díjat.

Javaslat, dilemma:

- Áthárítható – e az ügyeleti díj a szolgáltatást igénybe vevőre, ha azt anyagi helyzeténél fogva tudná finanszírozni. (magas jövedelműek)

Készenléti Szolgálat:

- Fontos lenne, hogy a készenléti telefonszám ingyenesen hívható legyen – ott, ahol ez nem megoldott.
- Dilemmaként merült fel, hogy kell-e a helyszínen segítséget nyújtani? - Ha a probléma jellege megkívánja igen, társhatóság segítségét kérve.
- A rendőrség ebben nem mindig partner, mert nem intézkedik (pl. IH, átmeneti ellátásba utalás; nincs biztonsági gyermekülése).
- Ellátotti jogok, panaszjog gyakorlásának, kérdését veti fel, az a tény, hogy a hívások, a beszélgetések nem rögzítettek. – A feladatot ellátót sem védi.



- Problémaként merült fel az ügyeletet ellátó szakemberek munkabérének kifizetése, finanszírozása. A fenntartó nem minden esetben, vagy nem a jogszabályban meghatározott összegben fizeti ki a munkavégzésért járó díjat. Nem megfelelően értelmezi a készenléti, ügyeleti jellegű munkavégzést. (ha nincs hívás, nem volt munkavégzés)

Javaslat:

- Rendőrség eljárásrendjébe jogszabályi szinten beépíteni a krízishelyzetekben való közreműködést. Ezt várhatóan segíti annak a munkacsoportnak a megalakulása, melyet az NRSZH a jelzőrendszer működésének vizsgálata kapcsán életre hív, más ágazati képviselőkkel együtt.
- Képzés biztosítása a feladat ellátására – speciális kommunikációt igényel a telefonos segítségnyújtás.
- Fenntartó számára egyértelművé tenni jogszabályi szinten, a feladatot ellátó munkatársak díjazását.

Kórházi szociális munka:

- A Központ koordinálási feladatokat végez a tevékenység ellátása során. Változó, hogy hány kórházzal működnek együtt az intézmények, ezt a területi sajátosságok határozzák meg.
- Egy intézménynél kiszervezéssel látják el a feladatot.
- Minden esetben együttműködési megállapodást kötöttek a kórházakkal.
- Jellemzően osztott munkakörben – a feladattal megbízott esetmenedzser/tanácsadó látja el a munkát.
- Általános tapasztalat, hogy jelzést gyermekek esetében megfelelően, hamarabb küldi az eü. szolgáltató, mint időskorúak esetében. Utóbbi esetben el is marad a jelzés; vagy az orvos egyéni döntése, hogy jelez – e.

Jó gyakorlat: Tiszavasváriban ágazatközi együttműködésben szempontrendszerrel dolgoztak ki a veszélyeztetett újszülöttek kiadásával, hazaadásával kapcsolatban, mely az egész járásra kiterjed.

Utcai – lakótelepi szociális munka:

- Időkorlát miatt a résztvevők nem dolgozták fel.

Jogi tanácsadás:



- 2016. 01. 01. – előtt is működtették ezt a szolgáltatást a Központok, kevés olyan intézmény volt, aki most indította be.
- Nagyon változó az ellátási óraszám pl. heti 3 óra, heti 40 óra
- Jellemzően megbízási szerződéssel foglalkoztatják a jogászt.
- A járásszékhelyen vehető inkább igénybe; kistélepülésről a szolgáltatást igénybe vevőt hozza be; de helyben is biztosított.

Pszichológiai tanácsadás:

- 2016. 01. 01. – előtt is működtették ezt a szolgáltatást a Központok, kevés olyan intézmény volt, aki most indította be.
- Jellemzően megbízási szerződéssel foglalkoztatják a pszichológust (az óradíj 5000.- 10.000.- Ft. között mozog), de van főállású is.
- A várakozási idő elérheti a 1,5 – 2 hónapot is, mellyel sérülhet az ellátást igénybe vevő joga.
- A szolgáltatás biztosítását a helyi sajátosságok, településszerkezet határozzák meg.
- **Nagyon fontos lenne a közoktatási intézményekben is pszichológusok foglalkoztatása, mert egyre többen vennék igénybe.**

Családkonzultáció, családterápia, családi döntéshozó konferencia:

- Családkonzultációt, családterápiát be tudták indítani a Központok.
- Osztott munkakörben látják inkább el - esetmenedzser vagy tanácsadó.
- Megbízási szerződéssel is foglalkoztatják a szakembereket (az óradíj 7000.- 10.000.- Ft. között mozog), családterápiás ülést majdnem mindig 2 fő végzi. – Intézményi költségvetést megterheli.
- A járásszékhelyen vehető inkább igénybe; kistélepülésről a szolgáltatást igénybe vevőt hozza be.
- Családi döntéshozó konferencia nagyon kevés helyen ismert, működtetett.

Egyéb speciális szolgáltatásokat is biztosítanak a Központok (felsorolásra került csak):



Logopédia, fejlesztőpedagógiai, konduktív tanácsadás, művészetterápiás foglalkozások

4. Jelzőrendszeri működés tapasztalatai

Meghívott: Erdős Zsuzsanna

Szekcióvezető: Földessy Judit

A jelzőrendszeres szekcióban 51 fő vett részt. A résztvevők a jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos - egyébként az átalakításhoz nem köthető - tipikus problémákat sorolták fel:

- egyes jelzőrendszeri tagok - különösen háziorvosi, házi gyermekorvos, köznevelési intézmény passzivitását,
- a jelzőrendszeri tagokkal való kapcsolatépítés problémáit
- a zárt adatkezelésből adódó anomáliákat.

A jelzőrendszer működtetésével kapcsolatban kiadott útmutatókat, protokollokat ismerik, azonban kiemelik, hogy a jelzőrendszeri tagok nem érzik magukra nézve kötelezőnek.

A résztvevők kiemelték az egyházi fenntartású köznevelési intézmények elzárkózását a jelzések elől, ugyanakkor jó gyakorlatként említették a Biztos Kezdet Gyermekházakat, akikkel kifejezetten jónak mondható az együttműködés.

A szekcióvezetők kiemelték a jelentőségét annak, hogy a jelzőrendszer működtetésében kiemelt szerepe van az intézmények közti együttműködési kultúrának, a személyes kapcsolatoknak. Az együttműködés javítható azzal, ha a család- és gyermekjóléti szolgálat, valamint – központ próbál időszakosan szakmai rendezvényeket szervezni a jelzőrendszeri tagok részére, továbbá ha folyamatos érzékenyítésük és korrekt tájékoztatásuk biztosított.

A szervezetközi együttműködési kultúra javítására a jövőben induló EFOP projektek (EFOP 1.4.2., EFOP 3.2.9, EFOP 1.9.2. stb.) biztosítanak anyagi erőforrásokat, illetve a jelzőrendszeri tagok saját ágazati EFOP projektjei keretében is indulnak célirányos képzések.

A szekció résztvevői üdvözlik a T/12477-es számon az Országgyűlés elé benyújtott törvényjavaslatot, amely más ágazatok jogszabályában tesz pontosításokat, szigorításokat a jelzőrendszer működésére vonatkozóan.

A résztvevők a fentiekben túl kiemelték, hogy a szakmai létszám feltételeikben súlyos hiátusok vannak, amelyeket csak érdemi bérrendezés tudna orvosolni.