

Budapest Főváros X. kerület
Kőbányai Önkormányzat
Alpolgármestere

**Előterjesztés
a Népjóléti Bizottság részére
a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ szakmai ellenőrzéséről szóló
tájékoztatóról**

Budapest Főváros X. kerület Kőbányai Önkormányzat Képviselő-testülete a 336/2013. (VI. 27.) KÖKT határozatában felkérte a polgármestert, hogy vizsgálja meg a Bárka Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ (a továbbiakban: Bárka) feladatellátására vonatkozóan szakértő bevonásának a szükségességét, és indokolt esetben intézkedjék a szakértő felkéréséről.

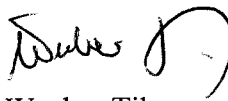
Önkormányzatunk Szabóné Bánfalvi Katalint az Óbudai Családi Tanácsadó és Gyermekvédelmi Központ – Családsegítő Szolgálat szakmai vezetőjét bízta meg a szakértői vélemény készítésével, aki a helyszíni vizsgálatot 2013. augusztus 26-án megkezdte. A szakértői vélemény készítésének célja a Bárka által nyújtott családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás szakmai feladatellátásának felülvizsgálata alapján az intézmény egészét érintő átszervezésre vonatkozó javaslat elkészítése a költséghatékony működés és az eredményes szakmai feladatellátás megvalósítása érdekében.

Önkormányzatunk az alábbi szempontok vizsgálatát kérte:

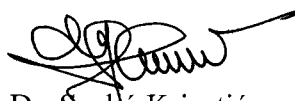
- a) helyzetelemzés, benne a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás munkafolyamatainak részletes bemutatása,
- b) összehasonlítás a fővárosi kerületek lakosság- és az egyes telephelyek szakmai létszám adatai vonatkozásában,
- c) 2013. évi esetszámok és „alvó ügyek” kivezetésének ellenőrzése,
- d) javaslat a párhuzamos feladatellátás kiküszöbölése érdekében kapcsolt munkakörök létrehozásával a szakmai létszám ésszerű csökkentésére,
- e) javaslat az intézmény szerkezeti felépítésére, figyelemmel arra, hogy 2014. január 1-jétől a feladatok bővülnek az egészségügyi alapellátással.

Az elkészült szakértői vélemény az előterjesztés 1. melléklete, amely elemzi a személyi és tárgyi feltételek meglétét, bemutatja a szakmai munka hiányosságait, elemzi az intézményi dokumentációt és foglalkozik a szervezeti kérdésekkel is. Az átvilágítás során feltárt hiányosságok ráirányítják az Önkormányzatunk figyelmét arra, hogy mely területen és miként kell további intézkedéseket megtenni, a megfogalmazott javaslatok pedig a Bárka Kőbányai Humánszolgáltató Központ 2014. január 1-jétől kinevezett intézményvezetőjének nyújtanak majd jelentős szakmai segítséget.

Budapest, 2013. október 1.


Weeber Tibor

Törvényességi szempontból ellenjegyzem:


Dr. Szabó Krisztián
jegyző

„Bárka” Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ

Családsegítő Szolgálat és Gyermekjóléti Központjának szakmai átvilágítása

A Családsegítő Szolgálat szakmai átvilágítására az intézmény Sibrik Miklós utcai telephelyén a Gyermekjóléti Központ Mádi utcai telephelyén került sor. Személyesen beszélgettünk az intézmény vezetőjével, a telephelyek vezetőjével, családgondozókkal, adósságkezelési tanácsadókkal, a pszichológussal és szociális asszisztenssel. Megtekintettük az intézményt, áttanulmányoztuk a rendelkezésünkre bocsátott intézményi dokumentumokat, és átnéztünk – véletlen mintavétellel – néhány kliens-aktát.

Tapasztalatainkról a következőkben számolunk be:

1. Személyi feltételek
2. Tárgyi feltételek
3. Szakmai munka
4. Dokumentáció/adminisztráció
5. Szervezeti kérdések
6. Javaslatok

1. Személyi feltételek

1.1 Családsegítő Szolgálat

A családsegítő szolgálatoknál személyes gondoskodást végző személyekre vonatkozó létszám előírásokat és a képzési minimumelvárásokat az 1/2000.(I.7.)SzCsM rendelet tartalmazza az alábbiak szerint:

A 6. § 1. bekezdése szerint az ellátásban részesülő személyekkel közvetlenül foglalkozó, személyes gondoskodást végző személyek legalább ötven százalékának szakképzettnek kell lennie. A személyes gondoskodást nyújtó szociális intézményben foglalkoztatottnak az adott munkakör betöltéséhez szükséges képzési minimum előírásait a 3. számú melléklet tartalmazza. (szociális munkás, szociálpolitikus, szociálpedagógus).

A személyes gondoskodás egyes formáinak szakmai létszámnormáit a fenti rendelet 2. számú melléklete tartalmazza, eszerint 5000 főre vetítve kell 1 fő családgondozót alkalmazni. Amennyiben az egy egységben dolgozók száma 3 vagy több, vezető családgondozót kell kinevezni. 30.000 lakosonként 2 fő szociális segítő vagy tanácsadó alkalmazását írja elő a jogszabály. A szakmai létszámnorma - a szolgáltatások biztosítása érdekében - a szociális intézményben kötelezően alkalmazandó legkisebb létszámot jelenti.

A vizsgálatkor a családsegítő szolgálatnál összesen 19 fő áll alkalmazásban: 1 fő telephelyvezető családgondozó, aki szociálpedagógus diplomával és államigazgatási főiskolai végzettséggel, valamint szakvizsgával rendelkezik. Rajta kívül jelenleg 11 családgondozójuk van, közülük 5 fő heti 30 órában látja el a feladatot. 3 fő adósságkezelési tanácsadót alkalmaznak, közülük 1 főt heti 30 órában. A csoporthoz tartozik még 2 fő szociális segítő, közülük egyik az adósságkezelők mellett végez asszisztensi feladatokat. Alkalmaznak továbbá 1 fő főállású pszichológust, valamint, 1 fő iskolai szociális munkást. Minden alkalmazott rendelkezik a jogszabályok által előírt szakirányú végzettséggel, valamint az adósságkezelők adósságkezelési tanácsadói tanfolyamot is végeztek. A fluktuáció nem jellemző az intézményre.

Az interneten fellelhető adatok szerint (2012. január 1.) a kerületnek megközelítőleg 81.000 lakosa van, ezen adat szerint összesen 16 fő családgondozót és 5/6 fő szociális asszisztens/tanácsadót kell alkalmazni ahhoz, hogy az intézmény működése a jogszabályoknak megfeleljen.

„Bárka” Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ
Családsegítő Szolgálat státuszai

Munkakör megnevezés	Jelenlegi betöltött státuszok száma	Jogszabály által előírt státuszok száma
Családgondozó (ebből 1 fő vezető családgyógyozó)	10,75 (ebből 1 fő vezető családgyógyozó)	16 (ebből 1 fő vezető családgyógyozó)
Tanácsadó Szociális gyógyító	4,75	5
Pszichológus	1	0
Iskolai szociális munkás	1	0

Fentiek alapján a családgyógyozói létszám alacsonyabb a jogszabályban előírtánál, különösen, ha figyelembe vesszük, hogy a kollégák majdnem fele nem teljes munkaidőben látja el feladatait. Az ilyen nagyarányú részmunkaidős foglalkoztatás a munkavállalók számára egyértelműen családbarát megoldás, figyelembe veszi az egyéni élethelyzeteket, elősegíti a gyermekes anyák reintegrálódását az aktív munkaerőpiacra és az intézményvezetés valamint a kerület vezetőinek szociálpolitikai szempontok iránti elismerésre méltó érzékenységét tükrözi. Ugyanakkor a szakmai munka szervezése, az ügyeleti beosztás, az igénybe vevők számára optimálisan elérhető szolgáltatás szempontjából problémát okozhat.

Azonban a táblázat alapján a pszichológus és az iskolai szociális munkás száma a jogszabályban előírtaknál magasabb.

1.2 Gyermekjóléti Központ

A gyermekjóléti központ a személyes gondoskodást végző személyre vonatkozó létszámelőírásokat a képesítési minimumelvárásokat a 15 / 1998 (IV. 30.) NM rendelet tartalmazza alábbiak szerint.

Gyermekjóléti szolgáltatás, ezen belül a gyermekjóléti központ szakmai létszámirányszámait létszámminimum követelményeit az 1. számú melléklet tartalmazza. Az egyes munkakörökben foglalkoztatott személyek képesítési előírásait pedig a 2. számú melléklet tartalmazza.

„Bárka” Kőbányai Szociális és Gyermekjóléti Központ

Gyermekjóléti Központ státuszai

Munkakör megnevezés	Jelenlegi betöltött státuszok száma/ fő	Jogszabály által előírt státuszok száma 80.000 lakosra vetítve/fő
Intézményvezető/ Egységvezető	1	1
Családgondozó	12	10
Speciális szolgáltatások:		
Utcai szociális munka	3	4
Kapcsolattartási ügyelet	2 fő heti 20 órában	4 fő heti 20 órában
Kórházi szociális munka	3 fő heti 40 óra bontásban (1 fő 20 órában , 1 fő 10 órában és 1 fő szintén 10 órában)	2
Tanácsadók:		
Pszichológus	1 fő	Heti 30 óra
Jogász	Heti 2 óra	Heti 20 óra
Fejlesztőpedagógus/ gyógypedagógus	1 fő	Heti 40 óra
Családgondozó asszisztens	3	4
KEF Koordinátor	1	0

Az interneten fellelhető adatok szerint 2012-ben 81000 lakos élt a kerületben. A táblázatból kitűnik, hogy vannak olyan munkakörök, ahol a jogszabályi előírások nem teljesülnek, illetve vannak olyan munkakörök, amelyek a jogszabályi előírásokon felül teljesülnek.

A 2. számú mellékletben meghatározott képesítési előírásoknak a központban dolgozók megfelelnek

2. Tárgyi feltételek

2.1. Családsegítő Szolgálat

A családsegítő szolgálatra vonatkozó tárgyi feltételeket (az ellátás körülményeit) szintén az 1/2000.(I.7.)SzCsM rendelet tartalmazza az alábbiak szerint: a 4.§-ban előírtaknak megfelelően az intézmény tömegközlekedéssel könnyen megközelíthető, az akadálymentes környezet feltételeinek azonban nem felel meg.

A jogszabály szerint a családsegítéshez legalább egy olyan helyiséget ki kell alakítani, ahol a szolgáltatás igénybevételének ideje alatt csak a családgondozó, illetve a tanácsadó, valamint a segítséget igénylő személy, család vagy csoport tartózkodik, és folyamatosan biztosítottak a bizalmas beszélgetés körülményei. Ha a családsegítés keretében több családgondozót, illetve tanácsadót foglalkoztatnak, és nem áll valamennyi személyes gondoskodást végző személy rendelkezésére az előzőekben leírtaknak megfelelő helyiség, az adminisztrációs és ügyintézési tevékenységéhez külön dolgozószobát kell kialakítani.

Az épületben a minimálisan előírt egy interjúszoba rendelkezésre áll, azonban az ott jártunkkor tapasztaltak illetve a forgalmi adatok alapján ez egyértelműen nem elégséges a kulturált, szakmai szabályoknak megfelelő esetkezelésekhez. Megfelelő számú fogadószoba hiányában a családgondozók, adósságkezelési tanácsadók a saját irodájukban, az íróasztaluk mellett fogadják az igénybe vevőket. Ez a gyakorlat több szempontból aggályos: a szükséges bizalmi légkör megteremtéséhez elengedhetetlen körülményeket ilyen módon nem lehet kialakítani. A fogadott személy számára nem biztosított, hogy az általa elmondottakat csak családgondozója hallja (hiszen más személyek is vannak a szobában), ezenkívül a titoktartás is sérülhet, hiszen a családgondozó íróasztalán óhatatlanul elől maradhat másik igénybe vevőjének dossziéja, levelezés, dokumentáció, számítógép képernyőjén nyitva maradt fájl, stb.

A szolgáltatást igénybe vevők számára várakozóhelyiség került kialakításra, ahol rendelkezésre áll álláskereséshez egy számítógép internet-kapcsolattal. Hiányoltuk azonban az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról szóló tájékoztató anyagokat, társintézmények szórólapjait, esetleg a helyi újság néhány példányát, stb. A fenti szóróanyagok rendelkezésre bocsátásával a várakozó kliensek tájékoztatást kaphatnának a különféle lehetőségekről, szolgáltatásokról.

1-1 irodát 3-4 kolléga használ, ami az alapterületüket figyelembe véve elfogadható. Az irodák rendelkeznek számítógéppel, vezetékes telefonnal. Ami kifogásolható a dolgozói irodákkal kapcsolatban, az a kliens-akták tárolása: mind az aktív, mind pedig a lezárt esetek dossziéi az íróasztalokon, nyitott polcokon tornyosultak, annak ellenére, hogy mindezeket zárható iratszekrényben kellene tárolni.

Összességében az egész épületről elmondható, hogy rendezetlenség benyomását kelti több helyen, oda nem illő, használaton kívüli bútordarabokkal (pl. orvosi rendelőben használatos fém ágy) hiányzik az egységes arculat, a kellemes hangulatot árasztó dekoráció. Mindez némi odafigyeléssel, és kevés anyagi ráfordítással kiküszöbölhető lenne.

2.2 Gyermekjóléti Központ

A gyermekjóléti központban a tárgyi feltételek a törvényi előírásoknak megfelelnek. A szolgáltatás igénybevevők részére várakozóhelyiségek és interjúszobák lettek kialakítva. Hiányoltuk azonban a szolgáltatásokról való tájékoztató szóróanyagokat. A szóróanyagok rendelkezésre bocsátásával az igénybevevők tájékoztatást kaphatnának az intézmény által nyújtott szolgáltatásokról.

A családgondozók számára irodák lettek kialakítva. Az irodák rendelkeznek számítógéppel, vezetékes telefonnal.

Összességében elmondható az épület egyes részeiről, hogy a rendezetlenség benyomását kelti. Az épület hátsó részén a bejárati ajtónál fekete szemetes zsákok vannak elhelyezve, tartalmuk nem tisztázott. Az intézményben hiányzik az egységes arculat valamint a kellemes hangulatot árasztó dekoráció.

3. Szakmai munka

3.1 . Ügyeleti és munkarend

3.1.1. Családsegítő Szolgálat

A munkaköri leírásban szereplő információk szerint a családgondozók munkaidejének fele kötött, másik fele kötetlen időrendű.

Az intézmény nyitvatartási ideje lehetőséget biztosít a lakosság számára a délelőtti, és délutáni órákban történő ügyintézésre egyaránt, hetente 2 nap 18 óráig tartanak nyitva.

A 40 órában foglalkoztatott családgondozók 2 ügyeletet adnak: 8-13, 13-17/18 óráig. A részmunkaidősök hetente egyszer ügyelnek. Az ügyeleti idő beosztása többnyire állandó. Az intézmény szóhasználatában az ügyelet azt jelenti, hogy ezek a munkatársak fogadják az újonnan érkező igénybe vevőket. A régi klienseket általában előre megbeszélte időben fogadják, illetve telefonon egyeztetnek. Az adott hétre aktuálisan várható fogadó időket a hét eleji team értekezleten beszéljük meg. Az ügyeleti és fogadó idő, valamint a teamértekezleteken, szupervízióval való részvétel fedi le a munkaidő felét. A kötetlen munkaidőt családlátogatással, eseti gondokságból eredő feladatokkal, szervezőmunkával, társintézményekkel való kapcsolattartással töltik.

Az adósságkezelési tanácsadók hetente 4 fél napot töltenek ügyfélfogadással, időpont előjegyzés szükséges. Munkaidejük felét szintén kötetlen munkarendben végzik.

A pszichológus heti 30 óra kötött munkarendben dolgozik, ebből 22 órát tölt kliens-fogadással (az ügyeleti rend alapján).

A szociális asszisztens heti 30 óra kötött munkaidőt tölt az intézményben.

A munkaköri leírásokban szereplő heti 3-10 óra (munkakörtől és heti munkaidőtől függően) rekreációs idő indoka és tartalma nem értelmezhető számunkra.

Az átláthatóbb, tervezhetőbb munkaszervezés érdekében mindenképp célszerűbb lenne, ha a kollégák ügyfélfogadási ideje egy állandó rendszerű, rögzített rendben történne és nem hétről-hétre ad hoc módon változna. Ezáltal az igénybe vevők is tudnák, hogy mikor kereshetik fel az esetgazda családgondozójukat, aki az előre megadott időpontokba megtalálható az intézményben és rendelkezésre áll. A munkatársak számára is kiszámíthatóbb, jobban szervezhető lenne, ha hosszabb távon is rendszer lenne az ügyfélfogadási idő - terepen töltött idő szempontjából.

3.1.2 Gyermekjóléti Központ

A munkaköri leírásban szereplő információk szerint a családgondozók munkaidejének fele kötött, másik fele kötetlen időrendű.

Az intézmény nyitvatartási ideje lehetőséget biztosít a lakosság számára a délelőtti, és délutáni órákban történő ügyintézésre egyaránt.

Intézményi nyitva tartás

Nap	Ügyfélfogadási idő
Hétfő	15-18 óráig
Kedd	8.30-tól 17 óráig
Szerda	8.30.-17-ig
Csütörtök	14-17-ig
Péntek	8.30.- 13.30-ig

A 40 órában foglalkoztatott családgondozók fél napos bontásokban ügyelnek. Az intézmény szóhasználatában az ügyelet azt jelenti, hogy ezek a munkatársak fogadják az újonnan érkező igénybe vevőket. A régi klienseket általában előre megbeszélt időben fogadják, illetve telefonon egyeztetnek. Az adott hétre aktuálisan várható fogadó időket a hét eleji team értekezleten beszéljük meg. Az ügyeleti és fogadó idő, valamint a teamértekezleten, szupervízióon való részvétel fedi le a munkaidő felét. A kötetlen munkaidőt családlátogatásokkal, különböző hivatalos ügyek intézésével töltik.

Családgondozók

A családgondozók munkaköri leírása túl bonyolult felesleges információkkal tarkított.

Speciális szolgáltatások

A speciális szolgáltatások munkakörét ellátó dolgozók munkaköri leírásában például a kapcsolattartási ügyeletet ellátó kollégák esetében értelmezhetetlen a 20 órából 2 óra felkészülési idő. Az intézményvezetővel történt beszélgetés során az is kiderült, hogy a kollégák az adminisztrációs feladatokat gyakran otthon végzik, amit adatvédelmi szempontból mélyen aggályosnak ítélnék meg.

Tanácsadók

A tanácsadók vonatkozásában a munkaköri leírások a jogszabálynak megfelelőek. Viszont szakmailag hibásnak ítélnék meg azt, hogy az intézményvezető utasítására a kolléga környezettanulmányt készítsen.

A munkaköri leírásokban szereplő 5 óra felkészülési idő indoka és tartalma nem értelmezhető számunkra.

Az átláthatóbb, tervezhetőbb munkaszervezés érdekében mindenképp célszerűbb lenne, ha a kollégák ügyfélfogadási ideje egy állandó rendszerű, rögzített rendben történne és nem hétről-hétre

ad hoc módon változna.

3.2. Team Szupervízió

3.2.1. Családsegítő Szolgálat és Gyermekjóléti Központ

Hétfőnként 9-30-tól 11-ig a szakmai csoport teamet tart, utána körzetenkénti munkamegbeszélés következik, a gyermekjóléti szolgálat családgondozóival közösen (bár mint lentebb részletezésre kerül, közös esetvitel az intézményben nincs). A teameket a telephelyvezető, ill. időnként más, szakvizsgával rendelkező kollégák vezetik.

A „körzetes”, szakmai csoportokat összefogó teamek tartása bizonyos szempontból pozitív, hiszen ez segíti a különböző szakmai csoportok közötti hatékony kommunikációt, egymás munkamódszereinek megismerését és elfogadását. Ugyanakkor mivel jelenleg nincs közös esetük, ez kevésbé bír relevanciával az adott helyzetben. A problémás esetek és esetlezárások megbeszélésére megfelelőbb színtér lehetne a közös családsegítő illetve gyermekjóléti team, ahol minden családsegítő illetve minden gyermekjóléti dolgozó kolléga ott lenne, mert ezáltal nyílna mód az egységes esetkezelési technikák kialakítására, szakmai protokollok megbeszélésére, egyeztetésére, alakítására.

Szupervízió 2 éve van az intézményben, csütörtök délelőttönként, szintén az 1-1 körzetben dolgozók számára külön-külön (az éppen szupervízió részt nem vevő körzet kis-teamet tart), a családgondozóknak kötelező az ezen való részvétel. A fentebb leírtakhoz hasonlóan itt is hasznosabbnak tartanánk, ha a szakmai csoportot egységként kezelnék szupervíziós szempontból is. Szakmailag nem hatékony, ha az ezen való részvételt kötelezővé teszik, hiszen az ott végzett munka a kölcsönös bizalmon, elfogadáson alapul, a szereplőknek késznek kell lenni gondolataik, érzéseik feltárására. Ezt kötelezővé tétellel nem lehet elérni, ugyanakkor a lehetőséget szakmai szempontok alapján használni kívánók kollégák számára is megnehezíti-ellehetetleníti.

Nem megkérdőjelezve, hogy a kerület adottságaiból kifolyólag igen nehéz az ügyfélkör, sokproblémás, nehezen kezelhető családok, egyének adják az igénybe vevők döntő többségét, mégis arányaiban soknak tűnik a két teljes délelőtt, amit csoportmunkára fordítanak az intézmény

3.3. Az esetkezelés gyakorlata

3.3.1 Családsegítő Szolgálat

Az adott időszakban aktívként gondozott esetek száma a következőképpen alakul: 45-50 esetet gondoznak a részmunkaidőben foglalkoztatott kollégák, 60-70 esetet a teljes munkaidősök. Az esetszámok megfelelnek a jelenlegi országos gyakorlatnak, bár természetesen a település jellegétől, a lakosság összetételétől és egyéb helyi adottságtól (pl. az önkormányzat által a családsegítő szolgálat felé delegált egyéb feladatok) ettől helyenként felfelé, máshol lefelé is eltérnek.

Az esetek kezelése a szakemberekkel folytatott beszélgetések és a megtekintett iratanyagok alapján a szakma szabályainak megfelelően történik. A végzett szakmai munka színvonala magas, a családgondozók által nyújtott szolgáltatás a munkatársak magas fokú szaktudását bizonyította, valamint a segítő szakma iránt elkötelezett, empátikus attitűdöt tükrözi. Az esetkezelés kapcsán végzett napi munkájukat az esetenaplóban rögzítik, egyébként pedig minden munkavégzéssel kapcsolatos tevékenységüket a „távozási füzetben” vezetik.

Az igénybe vevőkkel folytatott gondozási feladat részben az intézmény telephelyén valósul meg, részben családlátogatás során, vagy szükség esetén más külső helyszínen végzik feladataikat a családgondozók. Itt szeretném megjegyezni, hogy a szakmai beszámolóban szereplő éves esetszámhoz képest (1935, ebből új 1096) a családlátogatások száma (806) alacsonynak tűnik. Bár semmilyen jogszabály erre nézve nem ír elő kötelezettségét, de a korszerű, magas színvonalon

végzett egyéni esetkezelés gyakorlatában ajánlott lenne, ha legalább az új eset felvételét követően 1 alkalommal a családgyógyozó felkeresné lakóhelyén az igénybe vevőt; ezenkívül természetesen sok olyan kliens van, akihez a gyógyozás során rendszeresen szükséges családlátogatásra menni (idős, nehezen mozgó, beteg, sokgyerekes, stb).

Itt szeretném megjegyezni, hogy a tavalyi évről szóló KSH statisztika és a szakmai beszámoló adatai nem mutatnak teljes mértékben egyezést, az eltérések felderítésének oka azonban nem tartozik kompetenciánkba. Ugyanakkor bizonyosan közrejátszik, hogy a következő fejezetben részletezett forgalmi naplót az intézményben nem szakszerűen vezetik.

A családgyógyozók havi tevékenységükről kimutatásokat és statisztikát vezetnek, klienslista családgyógyozónként rendelkezésre áll.

Az aktákat és a „távozási füzetet” a telephelyvezető rendszeresen ellenőrzi, ennek kapcsán minden esetet átbeszélnek, végigtekintik a szükséges és az eddig megtett gyógyozási lépéseket, az esetlezárás szükségességét.

Amennyiben egy igénybe vevővel több mint egy hónapja nincs a családgyógyozónak kapcsolata, az eset lezárásra kerül. Szakmán belül az általános gyakorlat inkább a 3 hónap inaktivitás utáni lezárás, mert a nagyon akut problémák kivételével gyakran előfordul, hogy néhány hétig nem szükséges a családgyógyozó aktív segítsége kliense életviteléhez, ügyintézéséhez. A gyakori eset lezárás és újranyitás felesleges adminisztrációval terheli mind a családgyógyozót, mind az igénybe vevőt, mind az intézményt.

Mind a munkatársakkal való beszélgetésből, mind pedig a rendelkezésünkre bocsátott szakmai anyagokból kiderült, hogy a család összetételétől, a hozott problémák jellegétől és súlyosságától függetlenül nem fordul elő, hogy egy sokproblémás család gyógyozását a családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti szolgálat közösen végezze. A „kettős gyógyozás” elkerülésének érdekében – téves szakmai elvek mentén – vagy csak az egyik, vagy csak a másik szolgálat viszi az esetet. Szakmai körökben általánosan elfogadott gyakorlat, hogy éppen a család és a gyermek mindenkifelett álló érdekében, a hatékony munkavégzést, a hosszú távú eredmények elérését és a szociális szakma fő célját, a képessé tevés feladatát szem előtt tartva igen sok esetben szükséges, fontos és elengedhetetlen, hogy a kompetenciahatárok betartása és a folyamatos szakmai konzultáció mellett a két szolgálat közösen vigye az esetet.

A legkevésbé érthető ez a módszer azon családoknál, akik kizárólag a gyermekjóléti szolgálat kliensei, ugyanakkor adósságkezelésben vesznek részt. Ezekben az esetekben egyrészt nem biztosított az a fajta szakmai támogatás és segítség az adósságot felhalmozó családoknál, amelyet a családsegítő szolgálat családgyógyozója tud nyújtani (mert a gyermekjóléti szolgálatnak nem feladata, kompetencia határán túlnyúlik, és adott esetben nem is biztos, hogy rendelkezik a megfelelő információkkal). Ezen kívül az ilyen esetekben a családsegítő szolgálat bár esetkezelést végez egy igénybe vevővel/családdal, de mivel nem köthet vele megállapodást és a KENYSZI rendszerben nem rögzítheti – az esetszámot lefelé torzítja.

Az adósságkezelési tanácsadók által végzett szakmai munka a jogszabályi előírásoknak és a szakmai szempontoknak megfelel, esetkezelésük korrekt, az általuk nyújtott szolgáltatás jó színvonalú. Az adósságkezelésbe való bekerülés gyakorlata és módszere átgondolt és szakszerű, jó gyakorlat, hogy a családgyógyozóval való több havi együttműködést követően közösen folytatják le az első interjút, valamint a családgyógyozó részt vesz a találkozásokon, egészen a kérelmek beadásáig.

Az általuk kezelt esetek száma az országos átlaghoz képest magasnak tűnik, bár munkájukat egy asszisztens segíti, így csökkentve a leterheltségüket. Valószínűleg a magas esetszámból következik, hogy a szó szerint vett „tanácsadásra”, vagyis az igénybe vevővel havonta rendszeresen folytatott beszélgetésekre - ahol áttekintik a bevételek-kiadások alakulását, háztartás vezetési tanácsokat adhatnak, a tudatos fogyasztóvá válást elősegíti információkat adnak át, stb. - ritkán kerül sor. Ez azért is sajnálatos, mert az adósságkezelési tanácsadó tevékenységének a lényege – természetesen a felhalmozott tartozás megszüntetésén túl – éppen a tanácsadás keretében megvalósítható tudatformálás, a további eladósodás megelőzés érdekében végzett prevenció.

A munkanélküliekkel foglalkozó családgyógyozó munkájának megismerésére nem nyílt alkalmunk.

Az intézményben a lakosság széles rétege számára biztosítanak lehetőséget a különböző tematikájú, változatos programú csoportokban való részvételre. A csoportfoglalkozásokat az intézmény saját dolgozói vezetik, az erre fordított időt munkarendjükbe beépítik. Érdemes lenne esetleg háztartásvezetéssel, pénzügyekkel (hitelfelvétel, számlák fizetése), olcsó bevásárlási lehetőségekkel kapcsolatos ötletek kicserélésével foglalkozó csoportot létrehozni – akár az adósságkezelés részeként

3.3.2 Gyermekjóléti Központ

Az esetek kezelése a törvényben előírtak szerint történik. A kettős gondozásban leírtakkal kapcsolatban a családsegítő szolgálatnál leírtak szakmai elgondolása itt is megállja helyét.

4. Dokumentáció, adminisztráció

4.1. Családsegítő Szolgálat

Az egyszerűenél több találkozást igénylő együttműködési folyamat esetében az igénybe vevő és a családgondozó között írásos megállapodás jön létre, amely az esetnapló kötelező része. Ki kell tölteni a személyes adatokat tartalmazó nyilvántartási lapot, valamint az új igénybe vevő adatait rögzíteni a KENYSZI rendszerében.

Kötelező dokumentáció:

Forgalmi napló (1/2000.(I.7.) SzCsN rendelet 31§(3)bekezdés a),c) pont, 7. számú melléklet D),E) pontok szerint

Nyilvántartás (egyszeri segítségnyújtás esetén: Szt. 20. § (5) bekezdés a) pont szerint nem kell vezetni, egyéb esetben: Szt. 20. § (2) bekezdés a)-f) pontja /szolgáltatás megkezdése előtt/, (4) bekezdés a)-c) pontja vezetendő /szolgáltatás megkezdése után/, elektronikusan is vezethető + TAJ szám szabály Szt. 20. § (7) bekezdés: amennyiben az ellátásban részesülő személy Társadalombiztosítási Azonosító Jellel nem rendelkezik, ennek tényét kell a nyilvántartásban rögzíteni.)

Esetnapló (egynél több találkozást igénylő segítségnyújtás esetén, 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 31. § (3) bekezdés b), c) pont, 7. számú melléklet szerinti tartalommal)

Megállapodás (esetnapló része, 1/2000. (I.7.) SzCsM rendelet 32. § (1) bekezdés szerinti tartalommal alakszerűsége szabály nincs)

KENYSZI (Nyr. 13/B §) – Az együttműködési megállapodás megkötésének dátumával a szolgálat a szolgáltatásra vonatkozó igényt nyilvántartásba veszi.

A fent felsorolt kötelező dokumentációk – a nyilvántartási lap kivételével – az intézményben megtalálhatóak, azokat a jogszabályi előírásoknak megfelelő formában és tartalommal vezetik.

A forgalmi naplóba kizárólag az új igénybe vevőket rögzítik, nem a napi forgalmat, bár minden, a szolgálatot felkereső ügyfél, valamint a szociális munkás által külső helyszínen felkeresett kliens ellátását is rögzíteni kellene. Ennek következtében nehezen lehet átfogó, teljes és korrekt képet kapni az intézmény napi forgalmáról, a beérkezők problémájáról, családlátogatások számáról, stb. Ugyanakkor a munkatársak elmondták és meg is mutatták, hogy minden családgondozó saját maga vezeti a hivatalos forgalmi naplónak egy egyszerűsített változatát, kivonatát, amit havonta összesítnek, és számítógépen rögzítenek, így az adatok összességében valamilyen módon mégiscsak rendelkezésre állnak. Azonban ez a rendszer bonyolult, mindenkire többlet terhet ró, magában hordozza a többszörös rögzítés miatti pontatlanság, adatok elveszésének lehetőségét – ezen kívül

nem felel meg a jogszabálynak sem.

4.2. Gyermekjóléti Központ

A Gyermekjóléti Központ munkatársai a 235/1997 (XII.7.) Korm. rendelet által előírt dokumentumokat megfelelően vezetik. Azonban javasoljuk a „Gyermekeink védelmében” című adatlap számítógépen való vezetését és a IX. számú adatlap más helyen való tárolását.

5. Szervezeti kérdések

5.1 Családsegítő Szolgálat és Gyermekjóléti Központ

Az intézmény és a családsegítő és a gyermekjóléti szakmai csoport vezetése a rendelkezésünkre bocsátott dokumentációk (Szervezeti és Működési Szabályzat, munkaköri leírások, szakmai program, szakmai beszámoló) szerint nehézkes, áttekinthetetlen, életszerűtlen, nem egyértelműek a kompetenciahatárok, a feladat-elosztás gyakorlata. Egy családsegítő családgondozó számára felettes szerepet tölt be: a csoportvezető, a vezető családgondozó, a telephelyvezető, a szakmai egység vezető és az intézményvezető. Ilyen módon nehezen átlátható, hogy egy adott problémával kihez kell fordulni, kinek a feladata bizonyos utasításokat kiadni. Az ilyen többszörös vezetésű csoport munkája hatékonyságából jelentősen veszít, és a szakmai hibák vétésének a lehetőségét is nagyban magában hordozza (pl. nem volt egyértelmű számunkra, ki adhat utasítást egy konkrét esettel kapcsolatban, ki, mikor vezeti a csapatot, ír alá egy szakmai tartalmú levelet vagy engedélyez egy számla kifizetést.) Az intézményvezetővel folytatott beszélgetés során megtudtuk, hogy bár a vezetőség igen sok tagú, feladataik között átfedések találhatók, a kompetenciák nem egyértelműek, vezetői team – ahol a feladatok kiosztására, a problémák megbeszélésére, nézőpontok egyeztetésére, stb. sor kerülhetne - utoljára októberben volt. Itt jegyezném meg, hogy a szervezeti és működési szabályzatban megtalálható a „szakmai egység vezető” feladatkör, azonban ilyen személy, pozíció létezéséről sem a beszélgetések során nem esett szó semmilyen iratban, aktában nem találtuk nyomát. A szociális szférában az ilyen nagyságú szakmai csoport esetén jellemzően „szakmai vezetőnek” nevezett önálló munkatárs látja el a csoport szakmai irányítását, ellenőrzését, vezeti a csapatot, konzultál a családgondozókkal a problémásabb esetekről, írja alá a keletkezett leveleket, ellenőrzi az aktákat, stb. Ezeknek a feladatoknak a többségét jelenleg az intézményben „telephelyvezetőnek” nevezett munkatárs látja el – a lehetőségeihez és körülményeihez képest magas színvonalon -, mindemellett ugyanannyi esetet gondoz, mint a beosztott családgondozók, emellett gondnoki-gazdasági ügyintézői feladatokat is ellát. A három munkakör egybeomlása szakmailag helytelen, magas színvonalú munka nem várható el ilyen többszörös leterheltség mellett.

5.2 .Családsegítő Szolgálat

Az aktív korú munkanélküliekkel foglalkozó családgondozó a szervezeti és működési szabályzat szerint a családsegítő szolgálathoz tartozik, ugyanakkor ott-jártunkkor a megkérdezett vezetők nem tudták megmondani, hogy ki látja el szakmai irányítását, ki írja alá az általa elkészített dokumentációt, leveleket (annyit tudtak, hogy helyileg a LÉLEK-pontban dolgozik).

Szintén szervezeti-szervezési kérdés, hogy a szükségesnél kevesebb szociális segítő dolgozik az intézményben – bár a jogszabály alapján számuk elegendő – viszont asszisztens hiányában családgondozó ül a pultban, ami a „munkaerő pazarlása”. A pultos asszisztens feladatát egy jól képzett, megfelelő személyiségű és felkészültségű szociális segítő el tudná látni. Ugyanakkor megtudtuk, hogy környezettanulmányok végzését gyakran a családgondozók helyett a szociális segítőkre bízzák (vagyis felcserélik a szerepeket és feladatokat).

Megfelelő segítség hiányában a családgondozók, adósságkezelési tanácsadók saját maguk iktatják a leveleiket (párhuzamosan több iktatókönyve is van az intézménynek) és postázzák oly módon, hogy egy, a pultban lévő dobozba rakják – ami részben szintén a szakmai munkájuktól veszi el az

idejüket, másrészt viszont a központi iktatásnak nincs felelőse, ez a hiányosság több problémát is felvethet. Amennyiben egy levél elveszik, vagy késve érkezik a címzetthez, nehéz megtalálni, hogy ki, mikor, hol hibázott. Ennek különösen nagy lehet a jelentősége, ha egy kötelezettségének nem tesz eleget az igénybe vevő, vagy az adminisztrációs hiba miatt esik valamilyen számára igénybe vehető támogatástól, stb.

6. Javaslatok

6.1 Személyi feltételek:

A szakmai létszámok rendezése, a rendeleteknek megfelelően.

6.2 Tárgyi feltételek:

Interjúszobák kialakítása. Zárható iratszekrények beszerzése. Rendeztlenség megszüntetése a különböző telephelyeken.

6.3 Szakmai munka:

1. Munkarend átszervezése.
2. A teamek és szupervíziók jelenlegi gyakorlatának átgondolása.
3. Szakmailag indokolt volna a családlátogatások gyakoriságának növelése a családsegítő szolgálat vonatkozásában.
4. Mindenképpen szükséges átgondolni annak gyakorlatát, hogy felmerülő igény, szükséglet és szakmai indokok megléte esetén sem nyújt egyszerre szolgáltatást a gyermekjóléti és családsegítő szolgálat, holott az ezt elősegítő közös teamek része a szervezet kultúrájának.
5. Az adósságkezelés során a személyes tanácsadás fontosságának hangsúlyosságát kiemelni.
6. Az otthoni adminisztráció megszüntetése.
7. Az asszisztens által készített környezettanulmányok eltörlése.
8. Tájékoztató anyagok készítése.
9. Kompetenciák tisztázása.

6.4 Szervezeti kérdések:

1. A vezetői szintek számának csökkentése, a kompetenciák és feladatok újragondolása és rögzítésével a szakmai munka színvonala, hatékonysága, átláthatósága jelentősen nőne.
2. A szakmai munkát segítő technikai, kisegítő munkatársak alkalmazása a szakirányú feladatok végzésére a családsegítő szolgálatnál. (asszisztens, gondnok, iktató-postázó, gazdasági ügyintéző).
3. Az integrált intézmény nagyságából, a feladatok összetettségéből, a szolgáltatások sokszínűségéből adódó egyeztetések mindenképp megkövetelnék, hogy legalább kéthetente

a szakmai csoportok irányítói számára az intézményvezető megbeszélést tartson abból a célból, hogy a vezetők számára világossá váljon az intézmény szakmai irányelvei.

4. Ezen kívül elengedhetetlen az intézmény dolgozói számára legalább félévente nagy team tartása az intézményvezető irányításával.
5. A két telephely fogadóidejének egységesítése.
6. Mindkét telephelyen családsegítő és gyermek jóléti csoport létrehozása.

6.5 Dokumentációk Iratkezelés

Elengedhetetlen :

1. Az SZMSZ aktualizálása (jelenleg nem fedi a gyakorlatot)
2. A munkaköri leírások egységesítése és a munkaköri leírásokban megjelenő 5 óra felkészülési idő eltörlése.
3. A munkanapló bevezetése.
4. Forgalmi napló törvényi előírásoknak megfelelő vezetése.
5. Az éves KSH statisztika és a szakmai beszámoló adatainak egyeztetése.
6. A macis adatlapok számítógépen való vezetése.
7. A levelek iktatási rendjének gyökeres átalakítása. Az iktatás központosítása.

Összegzésként elmondható, hogy a szolgálat és a központ a gondok és a hiányok ellenére alapvető feladataikat ellátják.

Budapest, 2013-09-10

Szabóné Bánfalvi Katalin
Szakértő