



Város Polgármestere

2051 Biatorbágy, Baross Gábor utca 2/a. • Telefon: 06 23 310-174/218 mellék
Fax: 06 23 310-135 • E-mail: polgarmester@biatorbagy.hu • www.biatorbagy.hu

Előterjesztés

A Biatorbágyi Családsegítő Központ és Gyermekjóléti Szolgálat átvilágításáról

Tisztelt Képviselő-testület!

A Képviselő-testület a 70/2015. (IV. 30.) határozatával megbízta dr. Révész Magda szociálpolitikust, hogy készítsen el a Biatorbágyi Családsegítő Központ és Gyermekjóléti Szolgálat átvilágításáról egy tanulmányt.

Ez a tanulmány elkészült, és a határozatnak megfelelően a Szociális Szolgáltatástervezési Koncepció kiindulópontja.

A tanulmány az előterjesztés mellékletét képezi.

A vizsgálat során dr. Révész Magda szociálpolitikus a tanulmányban ismertette a megbízás tárgyát és hátterét, majd a legfontosabb jogszabályokat, az alkalmazott módszereket és eszközöket. Részletesen bemutatta az intézményt: a szervezeti dokumentumokat, az infrastruktúrát, adminisztrációt, nyilvántartást és szakmai munkát. Értékelte az intézményben végzett munkát, és megválaszolta a megbízás során feltett kérdéseket.

Legfontosabb vizsgálati megállapításai, melyeket a Szociális Szolgáltatástervezési Koncepció során felhasználhatók:

- a családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást összevonva kell nyújtani,
- a nem járásközpont településektől elkerülnek a hatóság által elrendelt gyermekjóléti gondozási tevékenységek (védelembé vétel keretében végzett kirendelt családgondozás, nevelésbe vétel kapcsán a vérszerinti szülő gondozásával összefüggő feladatok, utógondozás valamint megelőző pártfogás),
- az így létrejövő alapszolgáltatások prevenció-s tevékenységét meg kell erősíteni,
- a járásközpontok fogják működtetni a család- és gyermekjóléti központokat, amelyek módszertani segítséget fognak nyújtani a járásban működő alapszolgáltatásnak,
- a család- és gyermekjóléti központ járásszerte biztosítani fogja a pszichológiai, jogi tanácsadást és a speciális szolgáltatásokat.

Kérem a Tisztelt Képviselő-testületet, hogy az előterjesztésben foglaltakat elfogadni szíveskedjen.

Biatorbágy, 2015. október 14.

Tisztelettel:

Tarjáni István s.k.
Polgármester

Összeállította: dr. Szabó Ferenc aljegyző, Szervezési Osztály

Határozati javaslat

**Biatorbágy Város Képviselő-testülete
.../2015. (X. 29.) határozata**

a Biatorbágyi Családsegítő Központ és Gyermekjóléti Szolgálat átvilágításáról

Biatorbágy Város Képviselő-testülete:

1. megtárgyalta a Biatorbágyi Családsegítő Központ és Gyermekjóléti Szolgálat átvilágításáról készült tanulmányt,
2. a tanulmányt elfogadja, és a Szociális Szolgáltatástervezési Konceptió elkészítéséhez felhasználja.

Határidő: azonnal

Felelős: Polgármester, Jegyző

Végrehajtásért felel: Szervezési Osztály

Szakértői tanulmány

Készítette: dr. Révész Magda

2015. július

KIVONAT

(A vizsgálat személyiségi jogokat érintő részeit ezen anyag nem tartalmazza. Azok megismerése zárt anyag részeként kezelve csak az arra jogosultak számára van lehetőség.)

I. A megbízás tárgyának és háttérének ismertetése	1
II. A vizsgálat során figyelembe vett legfontosabb jogszabályok.....	2
III. Az alkalmazott módszerek és eszközök bemutatása.....	4
IV. . Az intézmény bemutatása	5
a) Szervezeti dokumentumok	5
b) Infrastruktúra, adminisztráció, nyilvántartás	7
c) Szakmai munka	13
V. Az intézményben végzett munka értékelése.....	21
VI. . A megbízásban szereplő kérdések megválaszolása.....	25
Javaslatok	26

I. A megbízás tárgyának és háttérének ismertetése

Biatorbágy Város Önkormányzatának (székhelye: 2051 Biatorbágy, Baross Gábor utca 2/a; képviseli: Tarjáni István Polgármester – a továbbiakban: Megbízó) megbízásából szakértői tanulmányt készítettünk.

A megbízási szerződés alapján elvégeztük a Megbízó fenntartásában működő Biatorbágy Családsegítő és Gyermejjóléti Szolgálat (székhely: 2051 Biatorbágy, Mester u. 2.) működésének átvilágítását, a feladatellátás szakmai színvonalának, a végzett munka szakszerűségének, a munkatársi összetétel megfelelőségének felmérését.

A szakértői tanulmányon belül kiemelt figyelmet szenteltünk a felkérésben szereplő konkrét kérdéseknek:

- Mennyire megfelelő az intézményen belül kialakult együttműködés, együttgondolkodás gyakorlata;
- Az intézményen belül kialakult együttműködések, a nyújtott szolgáltatások mennyiben és mennyire szolgálják az ellátott kliensek érdekeit;
- A szolgáltatások működtetésére fordított költségvetési keret lehetőséget adna-e a jelenleginél hatékonyabb munkavégzésre.

Tanulmányunkban ismertetjük a vizsgálat során szerzett tapasztalatainkat, benyomásainkat. Elkerülhetetlen volt, hogy a tanulmány során egy-egy fontos terület többször, több szempontból is bemutassunk. Arra törekedtünk, hogy a könnyebb követhetőség és érthetőség kedvéért, valamint, hogy egy-egy fejezet önmagában is értelmezhető legyen, több fejezetben

is szót ejtünk az intézmény működésére vonatkozó fontos kérdésekről (pl. az adminisztrációról, az együttműködésről).

II. A vizsgálat során figyelembe vett legfontosabb jogszabályok

- Magyarország Alaptörvénye (2011. április 25.)
- 1991. évi IV. törvény – a foglalkoztatás elősegítéséről és a munkanélküliek ellátásáról
- 1991. évi LXIV. törvény – a gyermekek jogairól szóló, New York-ban, 1989. november 20-án kelt egyezmény kihirdetéséről
- 1992. évi XXXIII. törvény a közalkalmazottak jogállásáról
- 1997. évi XXXI. törvény a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról
- 1998. évi LXXXIV. törvény a családok támogatásáról
- 1998. évi XXVI. törvény a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról
- 2000. évi C. törvény – a számvitelről
- 2003. évi CXXV. törvény az egyenlő bánásmódról és az esélyegyenlőség előmozdításáról
- 2011. évi CXCV. törvény az Államháztartásról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról
- 2012. évi C. törvény – a Büntető Törvénykönyvről
- 2012. évi II. törvény – a Munka Törvénykönyvéről
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- 2015. évi CXXXIII. törvény – egyes szociális- és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról
- 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 112/2006. (V. 12.) Korm. rendelet – a szociális foglalkoztatás engedélyezéséről és a szociális foglalkoztatási támogatásról
- 149/1997. (IX. 10.) Korm. rendelet a gyámhatóságokról, valamint a gyermekvédelmi és gyámügyi eljárásról
- 15/1998. (IV. 30.) NM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó gyermekjóléti gyermekvédelmi intézmények, valamint személyek szakmai feladatairól és működésük feltételeiről
- 1993. évi III. törvény a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról

- 214/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet az Országos Betegjogi, Ellátottjogi, Gyermekjogi és Dokumentációs Központról
- 226/2006. (XI. 20.) Korm. rendelet – a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények ágazati azonosítójáról és országos nyilvántartásáról
- 235/1997. (XII. 17.) Korm. rendelet a gyámhatóságok, a területi gyermekvédelmi szakszolgálatok, a gyermekjóléti szolgálatok és a személyes gondoskodást nyújtó szervek és személyek által kezelt személyes adatokról
- 25/2009. (XI. 13.) SZMM rendelet az Országos Gyermekvédelmi Szakértői Névjegyzékről és az Országos Szociálpolitikai Szakértői Névjegyzékről
- 29/1993. (II. 17.) Korm. rendelet – a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások térítési díjáról
- 316/2012. (XI. 13.) Korm. rendelet a Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóságról
- 36/2007. (XII. 22.) SZMM rendelet – a gondozási szükséglet, valamint az egészségi állapoton alapuló szociális rászorultság vizsgálatának és igazolásának részletes szabályairól
- 368/2011. (XII. 31.) Korm. rendelet az államháztartásról szóló törvény végrehajtásáról
- 369/2013. (X. 24.) Korm. rendelet a szociális, gyermekjóléti és gyermekvédelmi szolgáltatók, intézmények és hálózatok hatósági nyilvántartásáról és ellenőrzéséről
- 63/2006. (III. 27.) Korm. rendelet a pénzbeli és természetbeni ellátások igénylésének és megállapításának, valamint folyósításának részletes szabályairól
- 9/1999. (XI. 24.) SzCsM rendelet – a személyes gondoskodást nyújtó szociális ellátások igénybeviteléről
- 9/2000. (VIII. 2.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást végző személyek továbbképzéséről és a szociális szakvizsgáról
- 92/2008. (IV. 23.) Korm. rendelet a fogyatékos személyek alapvizsgálatáról, a rehabilitációs alkalmassági vizsgálatról, továbbá a szociális intézményekben ellátott személyek állapotának felülvizsgálatáról
- 5052/13. számú egységes javaslat egyes szociális és gyermekvédelmi tárgyú törvények módosításáról

valamint Biatorbágy Város Képviselő-testületének rendeletei közül:

- 7/2009. (10.30.) Az egyes pénzbeli és természetben nyújtott szociális ellátásokról
- 8/2009. (10.30.) Az egyes gyermekjóléti ellátásokról
- 9/2009. (10.30.) A személyes gondoskodást nyújtó ellátásokról
- 13/2008. (10. 03.) Az élelmezési nyersanyagnormákról és a fizetendő térítési díjakról

III. Az alkalmazott módszerek és eszközök bemutatása

1. Dokumentumok, írott anyagok megismerése

- internetről, illetve megkapott anyagokból;
- személyesen;
- adatok, dokumentumok helyszíni vizsgálata

2. Konzultáció

- intézményvezetővel;
- munkatársakkal.

1. Dokumentumok megismerése

Az intézményről sok minden megtalálható az interneten. Áttekinthető, tartalmaz a weboldala (pl. az alapidokumentumok nem tartalmazzák az intézmény nyitva tartását, azonban a weboldalon ez is megtalálható).

Terveink szerint, két alkalommal kerestük volna fel személyesen az intézményt, de a második alkalommal, az intézményvezető egyéb elfoglaltságai miatt, délután nem tudott rendelkezésünkre állni, és munkatársai sem voltak felkészítve arra, hogy szokásos munkaidejükön túl, tovább maradjanak az intézményben. Ezért szükség volt egy harmadik látogatásra.

Az intézményvezető rendelkezésünkre bocsátotta a szervezetre vonatkozó alapidokumentumokat (Alapító Okirat, Szervezeti és Működési Szabályzat, Szakmai Program, Szabályzatok, Beszámolók), melyeket első látogatásunk végén lehetőségünk volt elektronikus másolatban magunkkal vinni, illetve utólag megkapnunk. Lehetőségünk volt betekintést nyerni a munkatársak személyi anyagaiba, a munkacsoportok nyilvántartásaiba, iktatásába, és egyéb, az intézményben működő elektronikusan őrzött adatokba.

2. Konzultáció

Intézményvezetővel

Mind a három alkalommal beszélünk az intézmény vezetőjével, aki tapasztalataink szerint, készségesen válaszolt a feltett kérdésekre, majd lehetőséget nyújtott arra is, hogy egyenként beszélhessünk munkatársaival.

Munkatársakkal

Sikerült személyesen beszélünk minden családgondozóval és az ifjúságsegítővel, valamint a házi segítségnyújtásban dolgozók közül többekkel. A munkatársak készséggel álltak

rendelkezésünkre, beavattak szakmai gyakorlatukba, válaszoltak kérdéseinkre. Megnézhettünk esetenaplókat, gondozási naplókat, egyéni kliensnyilvántartásokat.

IV. Az intézmény bemutatása

a) Szervezeti dokumentumok

Az intézményvezető az alábbi dokumentumokat bocsátotta rendelkezésünkre:

Beszámoló Családsegítés 2013. (word file)

Beszámoló Családsegítés 2014. (word file)

Beszámoló Intézményi 2013. (word file)

Beszámoló gyermekjólét önkormányzat értékelés 2013. (word file)

Gyermekjólét beszámoló 2014. (word file)

Gyermekjólét beszámoló 2014. (excel file)

Gyermekjólét beszámoló önkormányzat 2014. (word file)

Éves beszámoló ifi 2013. (word file)

Gyermekjóléti szolgálat statisztikai adatlap 2013-ra vonatkozóan (word file)

Gyermekjóléti szolgálat statisztikai adatlap 2014-re vonatkozóan (word file)

Házi segítségnyújtás beszámoló 2013. (word file)

Házi segítségnyújtás diagram 2013. (excel file)

Házi segítségnyújtás beszámoló 2014. (word file)

Házi segítségnyújtás diagram 2014. (excel file)

Jelzőrendszeri tagok részvétele a találkozókön 2013. (word file)

Pénzügyi beszámoló 2013. (excel file)

Beszámoló étkezés 2014. (word file)

KSH adatlapok 2013. (4 pdf file)

KSH adatlapok 2014. ((4 pdf file)

Alapító Okirat 2011. (word file)

Alapító Okirat (4 pdf file)

Anyaggazdálkodási szabályzat 1 (pdf file)

Anyaggazdálkodási szabályzat (2 pdf file)

Gépjárműhasználati szabályzat (pdf file)

Gyakornoki szabályzat (pdf file)

Házirend 2012.05.10. (pdf file)

Iratkezelési szabályzat (pdf file)

Működési engedély 2014. március (pdf file)

Munkaruha szabályzat 2014. (word file)

Munkavédelmi szabályzat (pdf file)

Működési engedély módosítás 2014. június (pdf file)

Önköltségszámítási szabályzat (pdf file)

Pénzkezelési szabályzat 1. (pdf file)

Pénzkezelési szabályzat 2. (pdf file)

Postai küldemények és bélyegek kezelése (pdf file)

Selejtezési szabályzat (pdf file)

Tűzvédelmi szabályzat (pdf file)

Szakmai program 2012. (pdf file)

Szakmai program 2015. július 9. (pdf file)

Szervezeti és Működési Szabályzat – módosított 2014. (pdf file)

Szervezeti és Működési Szabályzat 2015. július 9. (pdf file)

Szociális térkép 2008. (pdf file)

Ifjúságpolitikai koncepció 2014. (pdf file)

Tanyagondnoki szolgáltatás bevezetésének indokoltsága (word file)

Az intézmény szakmai egységeinek bemutatása:

- Családsegítés (word file)
- Étkezési megállapodás (word file)
- Gyermekjóléti szolgálat (word file)
- Házi segítségnyújtás (word file)

Házi segítségnyújtás megállapodás 2015. (word file)

Házi segítségnyújtás igénylőlap 2011. szeptembertől (word file)

Ifjúságsegítés (word file)

Jogi tanácsadás (word file)

Mediáció (word file)

Pszichológiai tanácsadás (word file)

Szociális étkeztetés (word file)

térítési díjak (excel file)

Emlékeztetők egyes gyermekek ügyében 2014-ben és 2015-ben tartott esetkonferenciákról (9 word és 2 pdf file)

Jelzőrendszeri tagok beszámolója a 2014-es Éves Tanácskozáshoz

2014-es Éves Tanácskozás dokumentumai (meghívó, emlékeztető, összefoglaló)

Szakmaközi tanácskozások dokumentációja 2014-ben (6 alkalom)

Jelzőrendszeri konferencia emlékeztető 2015.02.25. (word file)

Feljegyzés osztályfőnökökkel tartott megbeszélésről 2015.04.28. (word file)

Éves jelzőrendszeri konferencia emlékeztető 2015.03.25. (word file)

Éves jelzőrendszeri konferencia meghívó 2015.03.25. (word file)

Házasságkötő terem használatára engedély 2015.03.25. (word file)

Meghívó a polgármesternek 2015.03.25. (word file)

Jelzőrendszeri konferencia emlékeztető 2015.05.13. (word file)

Jelzőrendszeri konferencia meghívó 2015.05.13. (word file)

Jelzőrendszeri találkozó jelenléti ív 2015.05.13. (excel file)

Nagyterem használati engedély 2015.05.13. (word file)

b) Infrastruktúra, adminisztráció, nyilvántartás

A Biatorbágyi Családsegítő Központ és Gyermekjóléti Szolgálat 2 telephelyen működik.

Négy alapszolgáltatást, valamint egy önként vállalt szolgáltatást lát el.

A kötelezően ellátandó feladatok:

- házi segítségnyújtás,
- szociális étkeztetés,
- családsegítés
- gyermekjóléti szolgáltatás.

Nem kötelező feladatvállalásként:

- ifjúságsegítés.

A kötelező feladatok ellátására az intézmény székhelye szolgál, amely a város központjában található, a szakorvosi rendelő épületében, közvetlenül a Polgármesteri Hivatal szomszédjában. Az épület újszerű állapotú, tiszta, kellemes benyomást kelt.

Az intézménybe belépve az előtérbe jutunk, ahol egy pici váróhelyiség található, néhány szék és egy íróasztal, ahol az ügyeletes szociális munkás fogadja a személyesen megjelenőket, vezeti a forgalmi naplót, illetve kezeli a telefont.

Az intézményben az alábbi helyiségek találhatóak:

- 1 vezetői szoba,

- 2 interjúszoba,
- 1 szoba az ügyintézőknek,
- 1 nagy szoba a segítő szakembereknek.

A kliensek a rendelőintézet folyosójáról nyíló mellékhelyiséget használhatják. A dolgozók kulcsos megoldással használhatnak mellékhelyiséget, illetve a folyosóról nyíló kis, étkezésre alkalmas helyiséget használhatják.

Az intézményben elegendő telefonvonal és számítógép áll a munkatársak rendelkezésére. A számítógépek hálózatba vannak kötve.

Az intézmény dolgozóinak munkaideje 8-tól 16 óráig tart. (Itt tapasztalható egy pontatlanság: hiszen az intézmény családgondozóinak munkaideje igazodik a nyitva tartáshoz: kedden 18 óráig tart.)

A házi segítségnyújtást végzők munkájukat a gondozott személyeknél végzik. Az intézmény székhelyén minden hónapban legalább egy csütörtökön biztosan megjelennek a team-megbeszélésen. A házi segítségnyújtást végzőktől elvárás, hogy naponta megjelenjenek az intézményben az általuk kiválasztott időpontban.

Az intézmény nyitva tartási rendje egységes az összes szolgáltatás vonatkozásában:

hétfő	10	-	12	és	13	-	16
kedd	8	-	12	és	13	-	18
szerda	8	-	12	és	13	-	16
csütörtök				—			
péntek	8	-	12				

A családsegítésben dolgozók és a gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók munkaidejüket az intézmény területén töltik. Itt (az előre megszabott beosztás szerint) ellátják az előtérügyeletet, fogadják klienseiket, ügyeket intéznek, adminisztrálnak, levelet írnak, stb. Szükség esetén innen mennek családokhoz, megbeszélésekre, tárgyalásokra. Az intézményen kívül töltött idejüket előre tervezik annak érdekében, hogy az intézményben minden időpontban elegendő szakember tartózkodjon.

Az intézményben dolgozó gazdasági, személyügyi ügyintéző a szociális étkeztetés és házi segítségnyújtás adminisztrációját is végző házi gondozóval közös szobában dolgozik.

Az intézményben csütörtökönként nincs hivatalos kliensfogadás. Ezen a napon, legalább havonta egyszer, délelőtt team-megbeszélésre kerül sor, délután pedig minden héten esetmegbeszélést tartanak a családsegítést, illetve gyermekjóléti szolgáltatást végző segítő szakemberek. Az esetmegbeszélésen általában az intézményvezető is részt vesz.

Az intézményben három munkacsoportban folyik a munka. A házi gondozást végzők, a „családsegítősek” és a „gyermekjólétisek” külön munkacsoportba tartoznak, külön működnek. Mindhárom munkacsoport vezetése az intézményvezetőhöz tartozik.

Együttműködésükre vonatkozóan a következők tudhatók:

1. Az intézmény Szervezeti és Működési Szabályzatában az erre vonatkozó mondat így szól: „Amennyiben egy ellátott az intézmény több szolgáltatását is igénybe veszi, akkor a szolgáltatásokban dolgozók kötelesek egymással együttműködni, tevékenységüket összehangolni a Szakmai Program szerint.” A Szakmai Program szerint pedig: „Közös ügyfél esetén a szakma szabályai szerint tevékenységüket összehangolják. Ügyfél átadása indokolt esetben az intézményvezető beleegyezésével írásban és párhuzamosan személyes megbeszélés keretében történhet.”
2. A három munkacsoport külön-külön kliensnyilvántartást vezet, s a nyilvántartások az ellátott (gondozott) személyt jelölik, nem szerepelnek a nyilvántartásokban a szakemberek által ismert családtagok.

A munka szakmai színvonalának ellenőrzését, a házi gondozás, szociális étkeztetés igényfelmérésének megfelelőségét, a levelek javítását az intézményvezető végzi. Bár a Szervezeti és Működési Szabályzatban az szerepel, hogy tervezetten folyik a munkatársak ellenőrzése, tapasztalatunk, s az intézményvezető szóbeli tájékoztatása ezt nem támasztotta alá. Az intézményvezető elmondta, hogy többféleképpen is ellenőriz. A gyermekjólétisek leadják a helyzetértékeléseket, amelyeket vezetőként átnéz. A családsegítősekkel negyedévente beszél a gondozottokról. A gondozási tervekbe gyakran bele is javít. Megbeszéli a családgondozóval, milyen lépéseket érdemes a tervbe beleírni, milyen határidőkkel. Az új munkatársakkal havonta, szükség esetén ügyenként ül le beszélni. Amikor egy-egy segítő szakember összes ügyét ellenőrzi, azt klienslista alapján teszi, közösen beírják

a listába a teendőket, de ilyet mutatni az intézményvezető nem tudott, hisz az a családgondozóknál marad, az alapján végzik el a szükséges javításokat.

A levelek átnézése is az ellenőrzés egy formája. Az intézményvezető az új munkatársak leveleit a számítógépben javítja, a régebbiek kiprintelve adják át leveleiket aláírásra.

A vezetői ellenőrzés így esetleges, és a vezető számára sem áttekinthető, visszakereshető. Az utóbbi években az intézményben megjelenő magas fluktuáció mellett sok az új családgondozó. Munkájuk minőségének megismerése, szükség esetén színvonalának emelése az intézményvezető egyik legfontosabb feladata akkor, ha megfelelő minőségű munkát akar az intézményben garantálni.

A házi gondozást végzők munkacsoportjának van egy – az intézményvezető által is elismert – informális vezetője, aki (csoportvezetői megbízás nélkül) összefogja a csoport munkáját. Ő az, aki segít munkatársainak, ha gondban vannak a szükséglet megállapítását illetően, vagy a gondozás más vonatkozásában.

Az intézmény adminisztrációja igen bonyolult, nehezen átlátható és esetleges.

Iktatás:

A bejövő és kimenő levelek iktatása azon munkatárs dolga, aki alapvetően házi gondozó. Az iktatást kizárólag papíron végzik, ami nehezíti a visszakereshetőséget, miközben a hálózatba kötött számítógépes rendszerbe bekerül a levelek egy része az intézményvezető által előírt határidővel együtt, bár találtunk több olyan, határidős levelet, amely nem jelent meg a számítógépen.

Az iratok megsemmisítése ügyében az Iratkezelési szabályzat nem ad eligazítást, mert nem tartalmaz konkrétumokat. Így fogalmaz: „A selejtezési eljárásba mindazokat az iratokat be kell vonni, amelyek nem maradandó értékűek, levéltári átadási kötelezettséggel nem járnak, melyekre a gazdálkodó szervezetnek ügyviteli szempontból nincs szüksége, a jogszabályban rögzített megőrzési idejüket meghaladták.” Így az intézményvezetőtől informálódunk:

Az intézményvezető kérdésünkre elmondta, hogy intézményükben 5 évig őrzik az iratokat, azután a gondozottakról született összes dokumentumot (az ügynevezett esetenaplót és teljes tartalmát) megsemmisítik. Ez teljes mértékben ellentmond a hatályban levő törvényeknek. A gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvényből idézünk: „139. § (1) A személyes gondoskodásban részesülő személyekről az ellátó személy vagy az intézmény vezetője nyilvántartást vezet.” Majd a 142. § (1) bekezdése így fogalmaz: „Ha törvény másképp nem rendelkezik, a 138. §, a 139. § (1) bekezdése, a 140. § és a 141. §

szerint vezetett nyilvántartásból – a jogosultság megszűnésétől, illetve a gyermek nagykorúságától számított 25 év elteltével – törölni kell az adott személyre vonatkozó adatokat.” Ez a gyermekjóléti alapellátásban vezetendő nyilvántartás ügyében a jogszabály. A Szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. III. törvény ide vonatkozó része pedig így szól: „23. § (1) Ha törvény másként nem rendelkezik, a 18–18/B. §, a 20. § vagy a 20/C. § szerinti nyilvántartásokból a szociális ellátásra való jogosultság megszűnésétől számított öt év elteltével – a szolgálati időre jogosító ellátások kivételével – törölni kell az adott személyre vonatkozó adatokat.” Azaz a szociális ellátások tekintetében az intézményvezető helyesen jár el, azonban a gyermekjóléti szolgáltatás tekintetében teljes egészében jogszabályellenes.

Kliensnyilvántartás:

A családsegítéssel foglalkozó szakemberek állítják össze a családsegítésbe bevont személyek adatait. Ezen adatokból az iktatást is végző munkatárs készít egy klienslistát. Azonban nyilvántartásukban semmilyen formában nem jelenik meg, hogy a segítséget kérő személy kikkel él, lakik együtt, milyen család része. Egy-egy kliens aktája, dossziéja egy vagy több esetnaplóból áll. Egy esetnapló, egy probléma. Tapasztalatunk szerint, a családgondozók sok mindent tudnak a kliensek élettörténetéről, gondjaik, problémáik gyökeréről, családjuk működéséről, de ez az esetnaplóban alig jelenik meg (és a magas fluktuáció következtében ez a tudás „elvész”). Az esetnaplóban a probléma, annak megoldási útja, a megoldás érdekében teendő lépések sora, s a megvalósítás, illetve annak akadályai, az akadályok elhárítására tett kísérletek sora található. De arról keveset mond, hogy a kliensnek „mi a baja”. Mi állhat a működési zavarok, nehézségek jelentkezésének hátterében. Így a kliens által „hozott” probléma ugyan a családgondozó segítségével megoldódhat, azonban arra kicsi az esély, hogy a család működésmódjában tud a segítő szakember tartós változást elősegíteni. Így a szakember keveset tesz annak érdekében, hogy a gondok ne termelődjenek újra a családban.

A gyermekjóléti szolgáltatást végző szakemberek is létrehozzák, összeállítják saját kliensnyilvántartásukat. Ebben pedig kizárólag a gyerekek adatai jelennek meg, a szülők, családtagok nem szerepelnek a nyilvántartásban. A testvéreket semmi sem fogja egybe. Még az azonos vezetéknevű gyerekekről sem derül ki, kik a testvérek.

A családsegítő és gyermekjóléti munkatársak olyan forgalmi naplót vezetnek, amelyben szerepelnek az intézménybe bejövő, illetve a családgondozók által meglátogatott kliensek is.

Ebből lehet tájékozódni, mikor melyik munkatárs kit fogadott, illetve kinél volt kinn családlátogatáson.

A házi segítségnyújtásban részesülő személyekről nincs lista, őket a gondozási lapokról lehet „összeszedni”, illetve a központi adatszolgáltatásból készíthető lista tekinthető nyilvántartásnak.

A kliensnyilvántartásokban természetesen sok olyan kliens neve szerepel, aki éppen a jelenben nem veszi igénybe a szolgáltatás, őket „lezárt” kliensként jelölik a nyilvántartásban. Amikor elmegy az intézményből egy családgondozó, s új segítő szakember érkezik, megkapja a lezárt kliensek dossziéját is, ami meglehetősen kiismerhetetlenné teszi kezdetben munkáját, ráadásul nehezen magyarázható.

Emlékeztetők:

A gyermekjóléti szolgáltatásban minden évben legalább 6 szakmaközi megbeszélést kell tartani. Ezt a szolgáltatásban meg is tartják. Minden szakmaközi megbeszélésről készül emlékeztető. A szakmaközi megbeszélések egyben családsegítő jelzőrendszeri megbeszélésnek minősülnek. Az intézményvezető elmondása szerint, nem tudnák elérni, hogy a nagyrészt azonos szakemberek (pedagógusok, egészségügy dolgozók) még egyszer elmenjenek egy hasonló megbeszélésre. Az intézmény szóhasználatában ezeket a megbeszéléseket „jelzőrendszeri találkozó”-nak, vagy „jelzőrendszeri konferenciá”-nak nevezik.

Az éves tanácskozást az intézményben „éves jelzőrendszeri találkozó”-nak hívják.

Az esetkonferenciákról is készülnek emlékeztetők, de ezek színvonala igencsak változó. Találkoztunk olyan emlékeztetővel, ami gyakorlatilag a gondozott gyermek szüleinek szóló feladatkiadás. Olyan emlékeztetőt is láttunk, amelyen a családgondozón kívül összesen egy jelzőrendszeri tag jelent meg (az iskola gyermekvédelmi felelőse), sem a gyermek, sem a szülő nem ment el, így véleményünk szerint, ez nem minősül esetkonferenciának. Két szakember konzultációjáról beszélhetünk. Az érintettek megjelenése az esetkonferencián alapvetően fontos. Így válnak a gondok megbeszélhetővé, így válik lehetővé, hogy az érintettek is részt vegyenek a megoldáshoz vezető lépések közös megtalálásában.

Láttunk olyan esetkonferencia emlékeztetőt is, amely minden szempontból megfelelő színvonalú.

Szakmai team-megbeszélések, belső esetmegbeszélések

Az intézmény csütörtöki programja úgy alakul, hogy minden hónapban legalább egyszer (szükség szerint többször) team megbeszélés van. Ezen ismerteti az intézményvezető a fontos tudnivalókat, megbeszélük ügyes-bajos dolgaikat. Emlékeztető a teamekről nem készül, így az ott született megállapodások nehezen visszakereshetőek. Kérdésünkre az intézményvezető arról számolt be, hogy saját feljegyzést készít a team-megbeszélésekről, s ezt a team-ről hiányzó munkatárs megnézheti. 13 órától pedig minden héten esetmegbeszélés van a családsegítő és gyermekjóléti családgondozóknak. Hétfőnként pedig reggel 9-től 10-ig heti megbeszélést tartanak (szintén a családgondozók részvételével).

c) Szakmai munka

Házi segítségnyújtás, étkeztetés

A házi segítségnyújtás, illetve szociális étkeztetés iránti igényről az intézmény többféle forrásból értesülhet. Az igénylő saját maga, vagy családtagja, esetleg szomszédja telefonon vagy személyesen jelezheti az igény felmerülését. A jelzőrendszer valamely tagja is jelezhet, írásban vagy szóban, például háziorvos, önkormányzat ügyintézője. Ekkor az igénylő lakhelyének területén dolgozó házi gondozó meglátogatja otthonában az igénylőt, elkészíti a szükségletfelmérést és segít beszerezni a szükséges dokumentumokat (háziorvosi vélemény, jövedelemigazolás). A jövedelemigazolás alapján kiszámítja a térítési díjat. Ha a házi gondozó valamiben bizonytalan, segítséget kérhet a rangidős munkatársától, bár ő formálisan nincs kinevezve csoportvezetőnek.

A házi segítségnyújtásban dolgozó munkatársak részt vesznek a havonta tartott intézményi team megbeszélésen. Munkájukat legfőképp terepen végzik, ezen kívül minden nap egyszer megjelennek az intézményben, ahol a tevékenységükhöz kapcsolódó adminisztrációt is elkészíthetik.

Az intézményvezető elmondása szerint, gond, probléma esetén ő maga nyújt segítséget a megoldás megtalálásában, a helyzet rendezésében.

A házi gondozók szóbeli tájékoztatása szerint korábban a házi gondozás minden formája ingyenes volt, mostanra viszont a mentális gondozást kivéve, minden ellátási forma térítésköteles (ennek összege természetesen függ az ellátott jövedelmétől – nagyon alacsony jövedelem esetén térítésmentesen kapja a szolgáltatásokat). Ennek köszönhetően sokan veszik igénybe a mentális gondozást, ami viszont változatlanul ingyenes.

Szabadság, vagy betegség esetén a gondozók a saját eseteiken túl egymás gondozottjait is ellátják, a megállapodásnak megfelelően. Az átnézett gondozási naplók tanúsága szerint,

szabadságolás idején megengedhetetlen mértékben megnövekedik a gondozók munkája, és ezáltal a munkaideje is. Az ilyenkor végzett túlmunka díjazása megoldatlan. A munkatársak ezt természetesnek tartják, de véleményünk szerint, ez akkor sem megengedhető.

Korábban közhasznú foglalkoztatottak segítették a gondozók munkáját, akik az időszakosan (főleg ősszel és télen) felmerülő, nagyobb munkákat elvégezték a ház körül. Például: hó eltakarítása, tüzelő aprítás, kertrendezés. Erre az utóbbi időben nincs lehetőség, így a gondozottaknak saját költségükön kell ezeket elvégeztetniük. Önkéntesek segítenek esetenként, egy-egy speciális helyzetben. (Pl. szociális otthoni elhelyezés előtti várakozási időben, amikor a gondozott hosszabb idejű felügyeletet igényel, mint ami igénybe vehető.)

A házi gondozók egy része saját gépkocsit használ. Számukra az intézmény megtéríti az üzemanyag költséget, az erre vonatkozó szabályok megtalálhatóak az intézmény gépjármű-használati szabályzatában. Ennek dokumentálását szűrőpróbaszerűen ellenőriztük, és megfelelőnek találtuk.

A szociális étkeztetést házhozszállítással oldják meg. Az ellátást végző ugyanakkor besegít a házi gondozók, illetve a családgondozók munkájába is. Szükség esetén az ételszállító gépjárművel reggelente intézi a házi gondozásban részesülők nagyobb bevásárlásait, délutánonként pedig kiviszi a távol lakó családhoz a szakembert, majd megvárja, amíg az végez a látogatással. Mindez szerepel a munkaköri leírásában is.

Az Önkormányzat közbeszerzési eljárás után intézményeibe egy szolgáltatótól rendeli az étkeztetést. Fontos jelezni, hogy az egyházi szolgáltatónál ennél olcsóbb, és az ellátottak véleménye szerint, több és jobb minőségű étkezés vehető igénybe.

Ifjúságsegítés

Ez a szolgáltatás egy másik telephelyen valósul meg, ahol az intézmény létrehozta az „Ifjúsági Közösségi Tér és Információs Pont”-ot. Az épületben, amelyen egy orvosi rendelővel és a Pedagógiai Szakszolgálattal osztoznak, egy nagyszoba, egy kis iroda, számítógép, internet és telefon áll a rendelkezésükre. A telephely nem a legalkalmasabb funkciója ellátására. Az egyetlen klubszoba nem elég tágas, és nem biztosít elkülönülési lehetőséget a kicsiknek a nagyoktól. Van ugyan egy kis kertrész, amit a gyerekek használhatnak, de – mivel ugyanabban az épületben van az orvosi rendelő – itt a gyerekeknek mindig csendesen kell viselkedniük. Nagyon dicséretes, hogy az ifjúságsegítő, az Ifjúsági Közösségi Tér és Információs Pont péntek délutánonként is nyitva van. Így a helyet fel tudják keresni azok a fiatalok is, akik más településen középiskolások, és hét közben délutáni elfoglaltságaik vannak. Tanítási időben hetente három nap délután van nyitva az intézmény,

ahol két munkatárs (egy teljes- és egy részmunkaidős) foglalkozik a megjelenő gyerekekkel. Nyáron minden munkanap nyitva vannak napközben, és ehhez kiegészítő személyzet felvételét biztosította a munkaügyi központ a közfoglalkoztatás keretében. Az átlagos igénybevétel 14-15 fő, de előfordult olyan nap, amikor 20 fiatal jelent meg. Ezen belül – tanév közben – főleg a felső tagozatos és középiskolás diákság veszi igénybe a közösségi szolgáltatásokat. Klasszikus értelemben ún. alacsonyküszöbű ellátást biztosítanak a településen élő gyerekeknek, szabadidős programot szerveznek, segítséget nyújtanak az iskolakeresésben, a tanulásban, a munkavállalásban, de tartanak tematikus napokat, téli- és nyári táborokat. Idén a napközis táborhoz hasonló módon ellátják a rendszeres gyerekvédelmi kedvezményben élő gyerekek felügyeletét, és biztosítják számukra az ingyenes étkezést.

A fiatalok mára már kötődnek az intézményhez, bizalmi kapcsolat alakítottak ki az ifjúságsegítőkkal. Kérdéseikkel, problémáikkal megkeresik őket. Ez nagyon fontos kapocs a többi szolgáltatás igénybevétele szempontjából is. Ez az egység komoly bázisa lehetne az intézmény által nyújtható preventív tevékenységnek. Évek óta újra és újra felmerül, hogy szükség lenne a mindennapi és hosszabb nyitva tartásra, amit egyelőre csak nyáron biztosítanak a plusz munkaerő segítségével. A nyári nyitva tartás (10-17 óráig) inkább a kisebbeknek kellemes. A nagyobbak inkább délután, este mennének, amikor azonban a Községi Tér már nincs nyitva. A kamaszok tanév közben megszokják, hogy este 8-ig ott lehetnek, s éppen nyáron, amikor később sötétedik, szabadabb az időbeosztásuk, nem érhető számukra ez a változás. A státusz bővítésén túl ehhez fejleszteni kellene a városi tömegközlekedést, ami az esti órákban biztosíthatná a gyerekek biztonságos utaztatását.

Gyermekjóléti szolgálat

Jelenleg 3 családgondozó látja el a családokat. Közülük ketten nemrég kezdtek el dolgozni. Gyermekjóléti szakmai tapasztalattal egy fő rendelkezik.

Az intézmény saját klienslistát vezet (excel), amely nem tartalmaz minden olyan személyes- és különleges adatot, amelyre a gondozás során a szakembereknek szükségük van. Ennek következtében nem követhető, hogy mely személyek képeznek egy családot (mint erről már szót ejtettünk: kik laknak együtt, probléma esetén ki az a rokon, akinek a segítségére számítani lehet). Mindezek az információk a családgondozók fejében, illetve esetlegesen a feljegyzéseikben megtalálhatóak. Krízishelyzet vagy váratlan családgondozó-váltás esetén ez komoly problémákat okozhat. Ugyanakkor az sem derül ki a központi nyilvántartásból, ha egy család (egy vagy több tagja) más szolgáltatásokat is igénybe vesz az intézményen belül. Vizsgálatunk során kiderült, hogy a családgondozók mindegyike saját kliensnyilvántartást

vezet. A központi nyilvántartásban nem szerepelnek olyan fontos adatok (pl. telefonszám), amelyek a mindennapi munkavégzést gördülékennyé teszik.

Az esetek elosztását az intézményvezető végzi. Többek információja szerint, az esetek száma alapján választja ki, hogy a bejövő új jelzést melyik családgondozónak adja ki. Nem igazán számít, hogy melyik eset mennyire időigényes gondozási tevékenységet kíván meg. Az intézmény nyitvatartási ideje alatt a családgondozók előre meghatározott terv szerint hagyják el az intézményt. Késő délután kedden találkozhatnak a családgondozók klienssel (akár az intézményben, akár a család otthonában), amikor 6-ig van nyitva az intézmény. Munkaidejük egy részét az előtérbeli ügyeletben töltik. Ügyeleti idejükben telefont, faxot, fénymásolót kezelnek, fogadják az intézménybe betérő klienseket. Beszélnek az új klienssel annak érdekében, hogy megtudják, milyen problémában kér segítséget, majd ennek alapján a megfelelő szakmai egységhez irányítják őt.

A családgondozók egyéni esetkezelést folytatnak. Ügyeik alakulásáról az intézmény vezetőjének tartoznak beszámolni, segítséget tőle, illetve a szakmai team esetszabóval kollégáiktól kaphatnak. Egyéni szupervízió igénye eddig nem merült fel, és az intézményvezető is úgy gondolja, hogy a jelenlegi munkatársak egyikének sincs rá szüksége. Képzett szupervízor által vezetett csoportos szupervízió is volt az intézményben, erről később még szó lesz.

A gyermekjóléti szolgáltatás gondozási munkáját a gyermekvédelmi jogszabályok határozzák meg. A gyermek veszélyeztetettsége esetén a gyerekekkel foglalkozó szakemberekkel, illetve a hatóságokkal való együttműködésük is szabályozott. A gyermekvédelmi jogszabályok rögzítik, hogy a gyermekek körül tevékenykedő szakemberek írásban is kötelesek kommunikálni egymással. Ez azt is jelenti, hogy ha egy gyerek helyzetéről írásos jelzés érkezik, arra írásban kell reagálni (az általános szabályok szerint, 30 napon belül). A hatóságokkal való levelezés konkrét határidőket nevez meg, amelyek lehetnek 30 nap, 15 nap, 8 nap és soron kívül. Ezen kívül a gyámhivatali intézkedések során előfordulnak féléves, egyéves illetve kétéves felülvizsgálati határidők is. Ezek figyelembe vétele a szakmai munka végzése során elengedhetetlen. A határidők folyamatos nyomon követése mindenképpen része kellene, hogy legyen az iktatási rendszernek. Ezzel szemben az intézményben az intézményvezető egy bonyolult email-es rendszert dolgozott ki, ami az iktatástól függetlenül igyekszik kézben tartani a határidők betartását. A levelek – iktatásuk után – hozzá kerülnek, és ő személyesen adja meg a válasz határidejét, mely időpont az adott levélre nem kerül rá, csak a gépbe. Tapasztalatunk szerint, ez esetleges, és jellegéből adódóan viszonylag magas hibaszázalékkal működik.

Megalapozott tapasztalatunk szerint, a határidők betartása akkor garantált, ha a levél iktatásakor, szinte automatikusan rögzítésre kerül a válaszadás határideje, és a válasz megírásakor, iktatásakor vezetődik ki az elvégzendő feladatok sorából. Megállapítható, hogy a gyermekjóléti szolgáltatásban tevékenykedő munkatársak rengeteget adminisztrálnak, amelynek egy része pazarló, hiszen egy praktikusabb, a törvényi szabályozás gyakorlati megvalósításához jobban idomuló nyilvántartás és iktatás jelentősen megkönnyíthetné a családgondozók munkáját. Az aránylag magas fluktuáció miatt különösen fontos szempont az esetek „megöröklésének” gyakorlata. Ha az intézményből távozik egy családgondozó, ügyei a helyére felvett, új munkatárs asztalára kerülnek. Ha van átfedés a két családgondozó munkaviszonyában, akkor megtörténhet az esetek gondos átadása. A távozó kolléga gondoskodhat arról, hogy ügyei folyamatos odafigyelésben részesüljenek, utódja az ő elképzelései szerint tudja folytatni a már megkezdett gondozási folyamatot. Lehetőség van a személyes bemutatásra is, ami jelentősen megkönnyítheti a családokkal való együttműködést. Fontos ugyanakkor hangsúlyozni, hogy ez a gyakorlat, minden jó szándéka ellenére szakmailag megkérdőjelezhető. Túlságosan megterhelő lehet az új munkatárs számára, aki szinte az első munkanapján megkapja a teljes munkaidejét lefoglaló feladathalmazt, miközben sem helyismerete, sem gyakorlata nincs, vagy nem feltétlenül van. Még az adott szakterületen huzamosabb ideje dolgozó szakembernek is szüksége van az új területen bizonyos betanulási időre. Szükséges megismernie a munkahelyét, az ott folyó szakmai munkát, a munkatársakat, helyi sajátosságokat, az együttműködő társintézményeket. Ezzel szemben itt kénytelen rögtön a „mélyvízbe ugrani”, úgy, hogy a mindennapi munkába senki sem vezeti be fokozatosan. Belépésekor azonnal felelősségteljes munkát kell végeznie, miközben nem rendelkezik az ahhoz szükséges ismeretekkel.

A jelzőrendszer működtetése az általában megjelenő problémákkal küszködik, vannak szakemberek, intézmények, amelyekkel, akikkel könnyebb szót érteni, vannak, amelyekkel, akikkel tartósan nehezebb együttműködni. Ugyanakkor arról a sajnálatos tendenciáról számoltak be többen, hogy a jelzőrendszer tagjainak együttműködési készsége gyengülni látszik az utóbbi időben. Ennek egy szegmense az iskolai gyermekvédelem problémája. Az egyes osztályfőnökök szakmai hozzáértése és/vagy elkötelezettsége nem hasonlítható a korábbi helyzetben meglévővel, amikor minden iskolában egy kinevezett személy végezte a veszélyeztetettséggel kapcsolatban felmerült feladatokat. Az intézmény rendszeresen szervez

szakmai találkozók, melyeken aktuális kérdéseket beszélnek meg. Az emlékeztetőkből nem derül ki, hogy ezek a találkozók mennyire hatékonyak.

Családsegítő Központ

A családsegítő központban jelenleg 2 szociális munkás dolgozik, kapacitásától függően besegít az intézményvezető. Egyikük tapasztalt munkatárs, ő hosszú ideig egyedül volt, a másik státuszt csak nemrégiben sikerült betölteni. Munkaidejük egy részét ők is az előtérbeli ügyeletben töltik. Ügyeleti idejükben telefont, faxot, fénymásolót kezelnek, fogadják az intézménybe betérő klienseket. Beszélnek az új klienssel annak érdekében, hogy megtudják, milyen problémában kér segítséget, majd ennek alapján a megfelelő szakmai egységhez irányítják őt.

Az intézmény klienslistája a családsegítésben is létezik, ugyanazokkal a jellemzőkkel, mint a gyermekjólétben. A családtagokat nem együtt tartják nyilván, így fordulhat elő, hogy egy család több tagja külön dossziézámon, néha különböző családgondozók által gondozott. Ez a hiba is könnyedén kiküszöbölhető lenne a fent már leírt nyilvántartás és iktatás alapján. Az is sajátos gyakorlat az adminisztrációban, hogy egy-egy esetnapló nem tartalmazza a központ munkatársa által írt kimenő levelet, csak az arra kapott választ. Az esetnapló feljegyzései kézzel íródnak és azokból sokszor nem derül ki, hogy a családgondozó mit tett, pl. milyen leveleket írt az ügyben. A legfontosabb, személyes információk csak a gondozók memóriájában léteznek, ami nem teszi lehetővé a megfelelő színvonalú helyettesítést, esetátadást.

Itt is jellemző, hogy az új belépő szinte azonnal "mélyvízbe" kerül, a betanulásnak ebben a csoportban sincs elfogadható protokollja. (Nyilván megnehezíti a dolgot, hogy összesen két önálló családgondozónak kell ellátnia az egész települést.)

Az esetek száma magas, az igénybevevők jellemzően szociális, életvezetési problémákkal keresik fel az intézményt, gyakran megvárva, amíg komoly krízishelyzetbe kerülnek.

Közös jellemzők:

A párhuzamosan futó esetek menedzselése egyénileg zajlik. Az öt (plusz az intézményvezető) családgondozó ismeri a települést. A központon belüli munkatársakkal való együttműködés igen szoros, az információkat átadják, az eseteiket közösen beszélnek meg, a nehézségekben egymás segítségére vannak. Általánosságban megállapítható, hogy ha mindkét egység nyújt szolgáltatást egy családnak, akkor a gyermekjóléti szolgálat a meghatározó, és amellet veszik

igénybe a családsegítő szakember segítségét az egyes családtagok. Ezekben az esetekben a munkatársakra van bízva az információk folyamatos megosztása. Szabadság esetére a helyettesítést saját erőből oldják meg, a családgondozó egy füzetbe írja le, távolléte alatt melyik esetében milyen változás várható, illetve milyen teendőre van szükség. A helyettesítő munkatárs aztán ugyanabba a füzetbe írja be, mi történt, ő mit tett. Ez így elfogadható, bár jóval áttekinthetőbb lenne, ha számítógépen vezetnék.

A szakmai ellenőrzést az intézményvezető végzi, gyermekjólétiben az esetek gondozási terveinek félévenkénti felülvizsgálatával párhuzamosan, családsegítőben negyedévente. A munkatársak a jelentősebb döntések előtt (pl. hatósági intézkedés kezdeményezése) konzultálnak az intézményvezetővel. Csoportvezetők nincsenek kinevezve, így ez a felelősség az intézményvezető vállán nyugszik. A munkatársak mindkét intézményegységnél kötött munkaidőben dolgoznak. Munkaköri leírásuk szerint, 20-20 órát töltenek az intézményben és a terepen. A gyakorlat evvel szemben az, hogy a családgondozók reggel 8-ra bemennek az intézménybe, s az előre megírt látogatási rendnek megfelelően az intézményből mennek terepre, majd visszatérnek az intézménybe, ami – bár a vezető által így jól nyomon követhető a munkatársak munkavégzése – nem minden esetben szolgálja az igénybevevők érdekeit. Célszerűbb lenne kialakítani azt a gyakorlatot, hogy a családgondozó maga dönthesse el, mikor hol van nagyobb szükség a munkájára.

Mint már korábban jeleztük, a különböző szakmai egységekben nincs csoportvezető. Ennek következtében, bár kialakult valamilyen informális hierarchia, a rangidős munkatársnak csak szakmai felelőssége van, a „rendelkezésre álláshoz” szükséges plusz kedvezmények (pl. kevesebb eset) nem illetik meg.

Az intézményvezető 2015. május 31-ig megbízta egy munkatársát a vezető helyettesi feladatokkal. Személyes problémákra hivatkozva ezt a megbízást nem hosszabbította meg, így jelenleg nincs helyettese. Távollétében pedig alkalmanként bízza meg egy-egy munkatársát, hogy az intézmény ügyeiben távollétében eljárjon. Ez semmiképpen nem szerencsés helyzet. Egy általános helyettes nem csak a beosztottak, hanem a vezető számára is nagyon fontos. Elkerülhető lehetne a vezető túlzott megterhelése, az intézmény arculata színesedhetne, és többek között elősegíthetné az innovációt. A vizsgálat során többen többféle magyarázattal szolgáltak a fent vázolt helyzetre.

Egy évben két alkalommal töltenek egy-egy napot szervezetfejlesztéssel. Tavasszal profi tréner segítségével, ősszel egy kirándulás keretében építik stábjukat. Szupervízió tekintetében az intézmény a csoportosan igénybe vehető szakmai támogatást részesíti előnyben. Egyszer szükséges volt egy több alkalomból álló szupervíziós tréning igénybe vétele. A még jelenleg is az intézménynél dolgozó munkatársak egybehangzó véleménye szerint, ez akkor sokat segített számukra a felmerült problémák feldolgozásában. Ezeken az alkalmakon az intézményvezető nem vett részt. Bár kívülállóként, de ő is pozitív benyomásokról számolt be.

A település egyéb szociális szolgáltatást nyújtó intézményeivel megfelelő az együttműködésük, erre vonatkozóan különösebb panaszt nem hallottunk.

A meginterjúvált munkatársak mindegyike beszámolt az intézményben jellemző, bizonytalan hangulatról. Úgy tapasztaltuk, hogy a régebben az intézményben dolgozó munkatársak máig hordozzák magukban a korábbi személyes jellegű összetűzések feszültségeit függetlenül attól, hogy ők maguk résztvevői voltak-e az akkori összefeszüléseknek, vagy sem.

V. Az intézményben végzett munka értékelése

Az intézmény működésének vizsgálata során egyetlen törvénysértéssel találkoztunk. Az intézmény iratkezelési szabályzata korrekt, de csak a szociális törvényhez igazodik. A gyermekvédelmi törvény rendelkezése szerint, a jogosultság megszűnése, vagy az ellátott gyermek nagykorúságát követően még 25 évig kell a vele kapcsolatos adatokat kezelni, csak azután lehet (és kell) azokat törölni. (Amint azt az intézmény bemutatása c. fejezetben bővebben kifejtettük.)

A megvizsgált szervezeti dokumentumok, szabályzatok többé-kevésbé megfelelnek a törvényi és szakmai elvárásoknak. Pontatlanságot azonban többet találtunk.

- Az illetékesség meghatározása az SzMSz-ben és a Házirendben.

„Az intézmény illetékes Biatorbágy közigazgatási területén lakóhellyel, vagy tartózkodási hellyel rendelkező személyek, továbbá az életvitelszerűen Biatorbágy közigazgatási területén tartózkodó hajléktalanok tekintetében, akik az intézményhez problémájukkal fordulnak, és akik a probléma megoldásában együttműködnek az intézménnyel.” (SzMSz 2015)

„Az intézmény szolgáltatásait a Biatorbágyon lakóhellyel, ennek hiányában tartózkodási hellyel rendelkező magyar, vagy az Európai Unió valamely tagállamának állampolgára veheti igénybe” (Házirend 2012)

Ezzel szemben az irányadó jogszabályok szerint, az intézmény illetékessége a gyermekjóléti szolgáltatás vonatkozásában:

„4. § (1) A törvény hatálya kiterjed

a) a (3) bekezdésben foglalt eltéréssel Magyarország területén tartózkodó magyar állampolgárságú, valamint - ha nemzetközi szerződés másként nem rendelkezik - a letelepedett, bevándorolt, illetve befogadott jogállású, továbbá a magyar hatóságok által menekültként, oltalmazottként, illetve hontalanként elismert gyermeke, fiatal felnőttre és szüleire;

b) a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek beutazásáról és tartózkodásáról szóló törvény (a továbbiakban: Szmtv.) szerint, a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyre, amennyiben az ellátás igénylésének időpontjában az Szmtv.-ben meghatározottak szerint, a szabad mozgás és a három hónapot meghaladó tartózkodási jogát Magyarország területén gyakorolja, és a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló törvény szerint, bejelentett lakóhellyel rendelkezik;

c) a menedékjogról szóló törvény szerint, arra a tizennyolcadik életévét be nem töltött menedékjogi kérelmet benyújtó külföldi gyermekre, aki jogszabály vagy szokás alapján felügyeletért felelős nagykorú személy kíséréte nélkül lépett Magyarország területére, vagy a belépést követően maradt felügyelet nélkül, mindaddig amíg ilyen személy felügyelete alá kerül - feltéve, hogy az illető gyermek kiskorúságát a menekültügyi hatóság megállapította.

(2)

(3) E törvény szerint kell eljárni az (1) bekezdésben meghatározott személyeken kívül a Magyarország területén tartózkodó nem magyar állampolgárságú gyermek védelmében is, ha az ideiglenes hatályú elhelyezésnek, a nevelési felügyelet elrendelésének vagy a gyám kirendelésének az elmulasztása a gyermek veszélyeztetettségével vagy elháríthatatlan kárral járna. Magyarország területén a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező és szokásos tartózkodási helyet létesítő gyermek védelmét szolgáló eljárás során e törvény rendelkezéseit kell alkalmazni, feltéve, hogy a házassági ügyekben és a szülői felelősségre vonatkozó eljárásokban a joghatóságról, valamint a határozatok elismeréséről és végrehajtásáról, illetve az 1347/2000/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2201/2003/EK tanácsi rendelet vagy nemzetközi szerződés eltérően nem rendelkezik.

(4) Magyarország területén kívül tartózkodó magyar állampolgárságú gyermek és fiatal felnőtt, valamint szülei gyámügyében e törvényt akkor kell alkalmazni, ha nemzetközi szerződés vagy más jogszabály szerint a személyes joguk az irányadó.” (1997. évi XXXI. Tv.)

A szociális ellátások tekintetében érvényes jogszabály szerint:

„3. § (1) E törvény hatálya – a (2)–(3) bekezdésben foglalt eltérésekkel – kiterjed a Magyarországon élő

a) magyar állampolgárokra,

b) bevándoroltakra és letelepedettekre,

c) hontalanokra,

d) a magyar hatóság által menekültként vagy oltalmazottként elismert személyekre.

(2) E törvény hatálya a 7. § (1) bekezdésében meghatározott ellátások tekintetében az (1) bekezdésben foglaltakon túlmenően kiterjed az Európai Szociális Kartát megerősítő országoknak Magyarország területén jogszerűen tartózkodó állampolgáira is.

(3) E törvény hatálya kiterjed

a) a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek beutazásáról és tartózkodásáról szóló törvény¹⁰ (a továbbiakban: Szmtv.) szerint a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyre, amennyiben az ellátás igénylésének időpontjában az Szmtv.-ben meghatározottak szerint a szabad mozgás és a három hónapot meghaladó tartózkodási jogát Magyarország területén gyakorolja, és a polgárok személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló törvény szerint bejelentett lakóhellyel rendelkeznek.” (1993. évi III. törvény)

A fentieket tekintve itt is elmondható, hogy az intézmény működését szabályozó alapdokumentumok inkább a szociális törvényhez igazodnak, mint a gyermekvédelmi törvényhez.

– Következő pontatlanság:

„Az intézmény vezetőjét Biatorbágy Város Képviselő-testülete nevezi ki határozatlan időre, pályázat útján.”(SzMSz 2015)

Tóth Attila intézményvezetői kinevezése határozott időre, 2015. december 31-ig szól.

Az intézményi alapdokumentumokból tudatos munkaszervezés, feladatorientáltság, határozott célkitűzések olvashatók ki. Ezzel szemben a gyakorlat több területen is eltér a leírtaktól.

– Ellenőrzés:

„Az intézmény vezetője végzi a megtervezett szakmai ellenőrzést, aminek tapasztalatait az ellenőrzött dolgozóval egyénileg, szükség szerint team-megbeszélésen kell megtárgyalni. A megbeszélések végén a döntést az intézmény vezetője hozza meg. Az intézmény vezetője az ellenőrzési jogosultságát átadhatja a szakmai egység megfelelő képesítéssel és gyakorlattal rendelkező dolgozójának.

Az ellenőrzés módszerei: - személyes látogatás munkavégzés közben
- írásos dokumentumok vizsgálata
- beszámoltatás szóban, írásban.” (SzMSz 2015)

A gyakorlatban az intézményvezető – elmondása szerint – nem készít ellenőrzési tervet, de odafigyel arra, hogy a családsegítő munkatársait negyedévente ellenőrizze; a gyermekjóléti családgondozók helyzetértékeléseit átnézz; a házi segítségnyújtásban részesülőkkel rendszeres időközönként személyesen beszélgessen. Az ellenőrzésekről készített emlékeztető a családgondozó birtokában marad, így az nem segíti a vezető munkáját.

– „Az intézmény közalkalmazottait a négyévenként maguk közül megválasztott közalkalmazotti képviselő képviseli munkajogi kérdésekben.” (SzMSz 2015) Az intézményvezető kérdésünkre azt válaszolta, jelenleg nincs megválasztva ilyen személy.

– „Az intézményvezetőt a kinevezett intézményvezető helyettes, illetve akadályoztatása esetén az intézményvezető által megbízott hasonló szintű végzettséggel rendelkező közalkalmazott helyettesítheti.” (SzMSz 2015) Evvel szemben 2015. június 1-seje óta nincs kinevezett intézményvezető helyettes.

– Az alapidokumentumok szerint, a szakmai egységek közötti esetátadás, ill. közös esetkezelés jól átgondolt és világos.

„Ha egy ügyfél több szolgáltatást is igénybe vesz, akkor az érintett szakemberek kötelesek egymással egyeztetni, a feladatokat megosztani és összehangolni. Az ügyfél ill. az eset átadása írásban történik, a szakmai egységek közt.” (SzMSz 2015)

A valóságban ugyanakkor nehezen áttekinthető és nem minden esetben felel meg a szakmai elvárásoknak. Egy konkrét ügyre rákérdezve kiderült, hogy a családot a gyermekjóléti szolgálat gondozza, a gyermekek védelembe vétel alatt állnak, a kirendelt családgondozó (gyermekjóléti) küldte az édesapát a családsegítő központhoz, majd az egyéni gondozási-nevelési tervben is vállalta az apa az együttműködést, álláskeresés céljából. A családsegítő családgondozójánál korábban egy alkalommal már megjelent az apa, a védelembe vétel után viszont – nyilvántartásuk szerint – egyszer sem. Ebben az esetben is azt tapasztaltuk, hogy a munkatársak munkája nincs összehangolva, valamint, hogy fontos információk vesznek el. Emellett úgy látjuk, hogy a munkatársak a gondozottakról szóban rengeteg információt

osztanak meg egymással, amelyek viszont nem válnak építőelemeivé a tudatosan tervezett, professzionális segítő munkának. Ennek egyik megnyilvánulási formája, hogy még a gondozott személyek sem azonosak a két szolgáltatásnál: a gyermekjóléti kliensnyilvántartása csak a gyermek adatait tartalmazza, míg a családsegítőnél a gyermek egyáltalán nem jelenik meg a listában. Nincsenek összekötve a családok tagjai, nem lehet átlátni egy család összetételét, struktúráját.

Itt jutottunk el összefoglalónk szakmailag legkritikusabb pontjához: a komplex családgondozás hiányához.

A gyermekjóléti szolgálat foglalkozik a gyermekkel, miközben a gyermek érdekében értenie kellene az őt körülvevő egész családot. A gondozási folyamatba be kellene vonni – szükség szerint – a közelebbi család, távolabbi rokonság tagjait is, amennyiben azok enyhíteni tudják a gyermek veszélyeztetettségét.

A családsegítésben a felnőtt kliens egy-egy problémája megoldásában nyújtanak segítséget, miközben nem látják az adott klienst körülvevő múltat, a kliens családjának dinamikáját, nem tudják felmérni a rejtett erőforrásokat, így kevésbé hatékonyan tudnak a szociális munka legfontosabb alapelveinek, a képessé tevésnek megfelelni.

VI. A megbízásban szereplő kérdések megválaszolása

Mennyire megfelelő az intézményen belül kialakult együttműködés, együttgondolkodás gyakorlata?

Az együttműködés alapidokumentumokban lefektetett elvei megfelelnek a szakmai szabályoknak. Ugyanakkor, amint azt már többször jeleztük, a gyakorlat sokszor, sokféle módon eltér a leírt elvárásoktól. A szakmai stábon belüli együttműködés esetleges, személyes kapcsolatokon alapul, kevésbé érezhető, hogy a közös szakmai építkezést szolgálja.

Az intézményen belül kialakult együttműködések, a nyújtott szolgáltatások mennyiben és mennyire szolgálják az ellátott kliensek érdekeit?

Tapasztalataink szerint, a segítő szakemberek saját, szűk területükön igyekeznek tisztességes, a kezelt probléma megoldását szolgáló tevékenységet folytatni. Ám az intézményben ezek a „segítő szálak” nem állnak össze komplex segítségnyújtássá. Ennek a problémának az elemeit tanulmányunkban korábban többszörösen is részleteztük. (Pl. kliensnyilvántartás, iktatás, esetkezelés, stb.) Mindez az egész intézmény működésének hiányossága. Semmiképpen nem minősíti a benne dolgozó segítő szakemberek szaktudását, munkára motiváltságát, rátermettségét.

A szolgáltatások működtetésére fordított költségvetési keret lehetőséget adna-e a jelenleginél hatékonyabb munkavégzésre?

A kérdésre egyértelmű igennel tudunk válaszolni. Az intézményvezető tájékoztatása szerint, a költségvetési keret éppen elegendő a jelenlegi működés biztosítására. Az előzőekben részletezett kifogásaink korrigálása túlnyomórészt nem jár plusz kiadással, mégis jelentősen hozzájárulhatna a szolgáltatások hatékonyabb működéséhez.

Javaslatok

1. Szükséges lenne egy, a törvényi és szakmai elvárásoknak megfelelő számítógépes kliensnyilvántartás és iktatási program bevezetése. Lehetővé válna, hogy az adott személyen keresztül feltérképezhető legyen egy egész család struktúrája, problémái, gondozási státusza, valamint az esetükben létrejött iratanyag. Fontos, hogy egy adott család egy közös azonosítószámon szerepeljen, és kiderüljön, hogy kik tartoznak össze. A házi segítségnyújtás egy-egy személynek nyújtott szolgáltatás, (bár itt is fontos feladat a családtagok feltérképezése, bevonásuk az ellátásba), de mind a gyerekjóléti, mind a családsegítő komplex családgondozást végez, (illetve kellene, hogy végezzen) így még azokat a családtagokat is érdemes a nyilvántartásban megjeleníteni, akik a család életében rendszeresen részt vesznek, bár a családdal nem laknak együtt. Ez már csak azért is elengedhetetlen, mivel a várható törvényi változások szerint, 2016 januárjától a két nagy szolgáltatást: a családsegítést és a gyermekjóléti alapellátást a jövőben összevonják, és Biatorbágnak várhatóan közös szolgálatot, ún. család- és gyermekjóléti szolgálatot kell majd működtetni.

2. A házi gondozók időszakos túlmunkájának ellentételezése szükséges lenne. A munkavédelmi szabályok nem engedik meg, hogy egy munkavállaló folyamatosan, akár több

héten keresztül, minden munkanapon többet dolgozzon a napi 8 óránál. Nem jelentene megoldást az sem, ha a szabadságolások idején lerövidítenék az egy gondozottra jutó időt, mivel így sérül az igénybevevő szükségletei alapján megítélt, szerződésben rögzített (és kifizetett) gondozási idő.

Emellett érdemes volna a fenntartó Önkormányzatnak azt is meggondolni, hogy a méltánytalanul alacsony családgondozói béreket nem tudná-e némi helyi pótlékkal kiegészíteni.

3. egy új munkatárs felvétele és betanítása komoly feladatot kellene, hogy jelentsen az intézmény számára. Nem csak az igénybevevők felé tartozik a szolgáltató felelősséggel, az újonnan belépő munkatársat sem szabad ilyen fokú megterhelésnek kitenni. Sokat gondolkoztunk azon, hogy ilyen alacsony létszám mellett hogyan lehetne biztonságossá tenni az új dolgozók felkészítését az önálló munkavégzésre. A jó módszer megtalálása az egész stáb feladata. Kiindulásul felvetünk egy lehetőséget. Talán jó megoldás lehetne, hogy a kilépő munkatárs megmaradt, ténylegesen aktív ügyeit osszák szét a maradó kollégák között, akik az ügyek jelentős részét, (a rendszeres esetmegbeszéléseken elhangzottakból) egyébként is ismerik. Az újonnan belépő egy régi kolléga mentorálása mellett tanulhatná meg a helyi gyakorlatot. Így az új munkatárs felkészülten, fokozatosan kezdhet el önállóan gondozni, és bár valamivel később, de érezhetően enyhítené, a betanulási idő után, a többi munkatárs leterheltségét.

4. Több dolog is a családgondozók munkakörébe tartozik, ami – hagyományosan – asszisztensi feladat lehetne. Ezek közül elsősorban az előtéri ügyeletet emeljük ki, aminek során az ügyeletes családgondozó kezeli a bejövő hívásokat, faxot fogad, vezeti a forgalmi naplót, miközben a személyesen megjelenő klienseket fogadja. Megfontolandónak tartanánk egy asszisztensi végzettségű munkatárs felvételét, aki az intézmény nyitvatartási idejében előterezhetne, vezetné az iktatást, kliensnyilvántartást, jegyzetelne az esetkonferenciákon, jelzőrendszeri találkozókön. Egyébként is pazarlásnak tűnik egy felsősokú végzettségű családgondozó előtérbe ültetése.

5. Mindenképpen fontos lenne kijelölni az intézményvezető általános helyettesét. Ez egyrészt megkönnyíthetné a vezető munkáját, másrészt kedvező lenne a stáb felépítése szempontjából is. Segíthetné a vezetőt a döntések meghozatalában, a változások előkészítésében, a munkatársakkal való kapcsolattartásban és kommunikációban. Ugyanakkor elkerülhetetlen

egy komolyabb szervezetfejlesztés beiktatása és megvalósítása. A jelenlegi stáb továbblépéséhez és fejlődéséhez elengedhetetlenül szükséges, hogy a korábbi konfliktusok, feszültségek napirendre kerüljenek és feldolgozódjanak. Ehhez elkerülhetetlen külső – elfogulatlan és pártatlan – szakember segítségének igénybevétele. Az ellentétek újratermelődésének megelőzése szempontjából pedig fontos volna, ha az intézményvezető (bárki is legyen az) rendszeresen részt venne vezetői szupervízió.

6. Hangsúlyozzuk, hogy rendkívül dicséretes és példaértékű a település ifjúságmegtartó törekvése. Biatorbágyon folytatott beszélgetéseink során gyakran előkerültek a fiatalokkal kapcsolatos problémák és gondok. Mivel nincs a településen középiskola, a továbbtanuló gyerekek mindegyike naponta eljár a településről. Az ő megtartásuk tényleg kiemelkedően fontos a település jövője szempontjából. E célt szolgálja a jelenleg is működő Ifjúsági közösségi tér és információs pont. Az ifjúság megtartásához, az általunk megkérdezett összes szakember szerint, és a mi véleményünk szerint is bővíteni kellene a jelenlegi szolgáltatást, úgy térben, mint időben. Érdeemes volna megvizsgálni, hogy nincs-e olyan használható ingatlan a településen, amely méltóbb helyet biztosíthatna a fiataloknak. A nyitvatartási időnél pedig figyelembe kellene venni az igénybevevő fiatalok korosztályi szükségleteit (pl. hétfélig programok). Ez a felvetés összhangban van a 2016 januárjától életbe lépő törvényi változásokkal, melyekben mindenképpen hangsúlyt kap az alapszolgáltatás prevenció funkciójának megerősítése.

7. Több vonatkozásban is előkerültek a külterületen lakók gondjai (pl. ellátási, utazási nehézségek). Szakmai szempontból alátámasztható lenne a felmerülő szükségletekre való adekvát válaszadás: a hiányzó szolgáltatások külterületre való eljuttatása, illetve az ott lakók beutaztatásának támogatása. Az intézményvezető tájékoztatása szerint, a tanyagondnoki szolgáltatás komoly segítséget jelentene a gondok enyhítésében. Ez rövidtávon megoldást jelenthetne, de az önkormányzat feladata és kompetenciája döntést hozni abban a kérdésben, hogy felvállalja-e a külterületeken élők életminőségének javítását. Természetesen avval a tudattal, hogy ebben az esetben még több lakót vonz ezekre, a jelenlegi infrastruktúra szempontjából, alacsony színvonalon ellátott területekre.

Várható változások

Az Országgyűlés 2015. július 13-án elfogadta a 2015. évi CXXXIII. törvényt, amelyben körvonalazódnak a szociális és gyermekvédelmi területen várható változások. A részletes,

alacsonyabb szintű jogszabályok még nem készültek el, így ma még pontosan nem látható, hogy milyen strukturális és szakmai változtatásokat kell a szolgáltatásokat fenntartó és működtető önkormányzatoknak végrehajtani.

Ami ma már tudható:

A családsegítést és a gyermekjóléti alapszolgáltatást összevonva kell nyújtani.

A nem járásközpont településektől elkerülnek a hatóság által elrendelt gyermekjóléti gondozási tevékenységek (védelembe vétel keretében végzett kirendelt családgondozás, nevelésbe vétel kapcsán a vérszerinti szülő gondozásával összefüggő feladatok, utógondozás valamint megelőző pártfogás).

Az így létrejövő alapszolgáltatások prevenciós tevékenységét meg kell erősíteni.

A járásközpontok működtetik a család- és gyermekjóléti központokat, amelyek módszertani segítséget fognak nyújtani a járásban működő alapszolgáltatásnak.

A család- és gyermekjóléti központ járásszerte biztosítani fogja a pszichológiai, jogi tanácsadást és a speciális szolgáltatásokat.