

Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye

Gyermekjóléti Központ

Bakosi Tamás

**Az Újpesti gyermekvédelmi jelzőrendszer működése,
hatékonysága, annak fejlődési lehetőségei**

Lektorálta:

Dr. Szarvák Tibor PhD.



Budapest, 2013.

Tartalomjegyzék

Előszó.....	03
I. Fejezet: Vizsgálati indítékok és köszönet.....	04
II. Fejezet: A jelzőrendszerről általában.....	05
III. Fejezet: A felmérés módszere, résztvevő intézmények.....	07
IV. Fejezet: Felmérési eredmények.....	08
V. Felmérési tapasztalatok.....	14
VI. SWOT analízis.....	14
VII. Fejlődési lehetőségek.....	15
Felhasznált irodalom.....	16

Előszó

Elsőként is fontosnak tartom elmondani, hogy a következőkben leíró statisztikai adatokkal találkozhat a kedves olvasó. A vizsgálat további munkafolyamata lehet - és kell, hogy legyen - a kapott adatok, eredmények közti összefüggés vizsgálata. Ezen vizsgálat elvégzése nem megbízásból és/vagy feladatként volt adott számomra, sokkal inkább az egyéni érdeklődésem és eddig kialakult elsőként gyakorlatból fakadó feltételezéseim empirikus tapasztalással, kisebb kutatómunkával való alátámasztása volt a célom.

Írásom célja, hogy a jelzőrendszeri tagok, vezetők, döntéshozók láthassák, hogy a mindennap szorgosan tevékenykedő segítő szakemberek, jelzőrendszeri tagok, szervezetek munkatársai miként is vélekednek a rendszer működéséről.

A kapott eredmények által nem bűnbakot vagy gyenge tagokat kerestem és az eredmények is ezt mutatják. A csak leíró statisztika hátránya lehet, hogy nem vizsgáljuk meg az ok-okozati és a „Miért?” kérdés fontosságát. Tehát a kapott eredmény pillanatkép, mely további elemzést tesz indokolttá. Továbbá nem cél és nem lehet következmény sem az eredmények általi vagy az ebből adódó szakmaközi feszültség és egymásra mutogatás. (Erről az utolsó fejezetben írok.)

Igyekeztem a gyermekvédelemben nem tevékenykedő, a jelzőrendszert alaposabban nem ismerők számára is érthetővé tenni a vizsgálati beszámolót.

Szerző

I. Fejezet

Vizsgálati indítékok és köszönet

Az Újpesti jelzőrendszerrel kapcsolatos vizsgálat elvégzésének ötlete akkor fogalmazódott meg bennem, amikor családgondozóként kezdtem dolgozni a kerületi Gyermekjóléti Központban.

A mai egyre rendszerközpontúbb világban, az egyre összetettebb családi, szociális, társadalmi problémák megoldása megköveteli a hatékonyabb közös munkát, így természetesen a jelzőrendszeri tagok szorosabb együttműködését is. A hatékonyság egyik alapvető igénye az egymásrautaltság, a hatékony, precíz és jól koordinált szakmai munka. Természetesen ennek elengedhetetlen alapja, hogy a jelzőrendszeri tagok jól, egymást elfogadva, egymást megbecsülve, a másik kompetenciáját ismerve és elismerve tudjanak működni.

A kerületben, akár csak a magyar társadalomban egyaránt jelen van a szegénység, amely számos hozadékot, problémahalmazt és sajátosságot hoz magával. A gyermekek ártatlansága – hiszen nem tehetnek arról, hogy hova és milyen körülmények közé születnek – és az őket súlytó nehézségek elfogadhatatlanok. A szegénység leginkább elfogadhatatlan formája a gyermekszegénység. A jelzőrendszer valamennyi tagjának kötelessége és felelőssége ezen javítani, lehetőségeikhez mérten.

Az éves átfogó jelzőrendszeri jelentések és tevékenységi körök leírásában, ismertetésében számos vélemény, javaslat megfogalmazódik. Mégis valamennyi dolgozó, jelzőrendszeri tag elérése szükséges, ha egy átfogó, őszinte, kongruens képet akarunk kapni. Nézetem szerint az egyes egységvezetők véleményezése – ami a demokrácia elvét követve valamennyi dolgozó véleményének összegzésén alapszik – kevés.

Nem célom reprezentatív vagy tudományos munka elkészítése. Célom, hogy adatokkal szolgáljak a jelzőrendszer tagjainak magáról a rendszer működéséről. Célom, hogy megtudjam, hogy mi az amin a jelzőrendszeri tagok változtatnának és miért.

Ugyanakkor köszönettel tartozom azoknak, akik segítettek, engedélyükkel lehetővé tették a felmérés elvégzését. Többek között: Nagy István (alpolgármester), Dr. Molnár Szabolcs (alpolgármester) Dr. Varga József (SZI Főigazgató), Dr. Balogh Szilvia (Gyámhivatalvezető, Kormányhivatal)

Ugyanakkor valamennyi egységvezetőnek, jelzőrendszeri tagnak, akik válaszával segítettek munkámat.

II. Fejezet

A jelzőrendszerrel általában

Nem kívánom sokféle statisztika prezentálását és/vagy nagy tudományos elemzés elvégzését, mindössze az alapok tisztázása érdekében néhány fogalmat, szakirodalmak segítségével közlök.

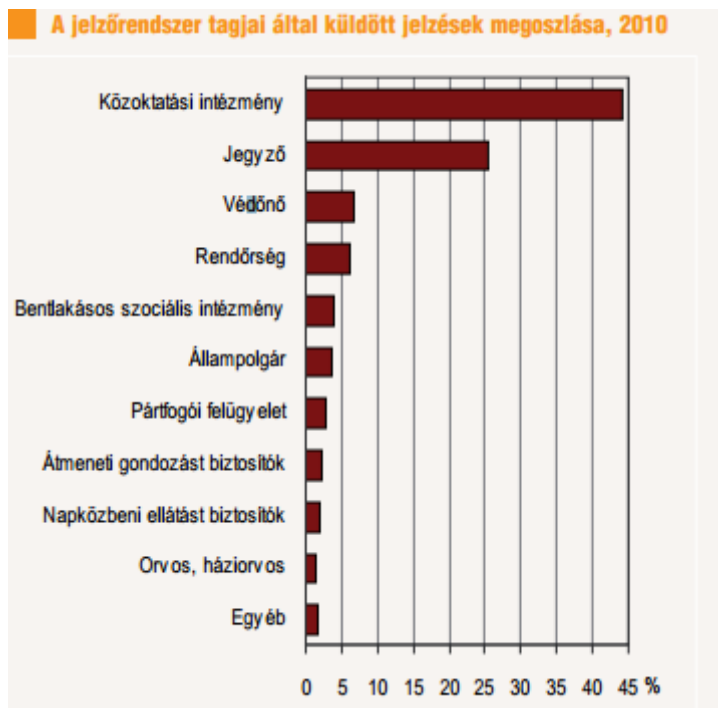
A jelzőrendszer működésének megértését segíti – a laikusok számára is érthetően – a KSH által kiadott statisztika [KSH Statisztikai tükör 2011. , 1.o.] , melyben így írnak a jelenségről:

„A települési önkormányzatok kötelezően ellátandó feladata a gyermekjóléti szolgálat fenntartása, amelynek elsődleges szerepe a családban nevelkedő gyermekek segítése, a veszélyeztetettséget jelentő helyzetek megoldása, a krízisben lévő családok megsegítése. Ennek érdekében a szolgálatok észlelő- és jelzőrendszert működtetnek az alábbi intézményekkel együttműködve:

- egészségügyi szolgáltatást nyújtók (a védőnői szolgálat, a házi orvos, a házi gyermekorvos),*
- személyes gondoskodást nyújtó szolgáltatók (a családsegítő szolgálat, átmeneti otthonok),*
- kisgyermek napközbeni ellátását biztosítók (bölcsődék, családi napközik),*
- közoktatási intézmények (óvodák, iskolák, a nevelési tanácsadók),*
- rendőrség,*
- ügyészség,*
- bíróság,*
- menekülteket befogadó állomások, menekültek átmeneti szállásai,*
- társadalmi szervezetek, egyházak, alapítványok,*
- munkaügyi hatóság.”*

A jelzőrendszer működtetése, annak hatékony megléte tehát elengedhetetlen a hatékonyság elérése szempontjából.

A következő ábra, mely szintén a KSH adatai szerinti, 2010-es, jelzi, hogy a legtöbb jelzés a közoktatási intézményektől érkezett, ugyanakkor a házi orvosi, orvosi jelzések száma jelentősen alacsonyabb.



A jelzőrendszer céljáról a 2010-ben a Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet ezt írta:

„Az állami, önkormányzati, civil és egyházi szervezetek, valamint magánszemélyek észleljék és jelezzék a gyermekek veszélyeztetettségét. A gyermekjóléti szolgálat kompetensen szervezze és koordinálja az észlelő és jelzőrendszer működését, képezze a szociális és gyermekvédelmi ismeretekkel nem, vagy csak töredékesen rendelkező tagokat.

Az észlelő és jelzőrendszer minél több tagjából váljon a helyi gyermekvédelem tevékenyen együttműködő, feladatokat vállaló tagja.” [SZMI 2010, 4. o.]

A Veszprémi Érseki Hittudományi Főiskola munkatársainak egyik tanulmánya, melynek címe: A munkakapcsolat határozza meg a jelzőrendszert ; igen beszédes és figyelemfelhívó.

Szó szerinti idézet:

„ ...az a cél is vezérelt bennünket, hogy felhívjuk a szociális szakemberek figyelmét a kapcsolathálózati megközelítés, mint kutatási módszer fontosságára, vagyis arra, hogy az új lehetőségeket kínál a szociális szféra számára...” [ESÉLY : TÁRSADALOM ÉS SZOCIÁLPOLITIKAI FOLYÓIRAT 5: pp. 11-30. (2011)]

A cél tehát közös, az eszköztár fejleszthető, fontos és lételeme egy jól működő társadalom létének.

III. Fejezet

A felmérés módszere, résztvevő intézmények

A vizsgálat elvégzése kvalitatív, kérdőíves módszerrel készült. A válaszadás önkéntes és névtelen alapon valósult meg.

A vizsgálat alanyai, a jelzőrendszer egyes tagjai: védőnők, családgondozók, gyámhivatal munkatársai, iskolai gyermekvédelmi felelősök. Részletesebben a felsorolt intézmények lentebb olvashatóak.

A vizsgálat tárgya: véleményserzés a jelzőrendszeri tagoktól, a jelzőrendszeri működésről.

A felmérésben résztvevő intézmények:

A következőkben felsorolt intézményekben folyt a kérdőíves lekérdezés. Valamennyi intézménynél sikerült a megcélzott csoport 100%-át lekérdezni, ugyanakkor a válaszadók között vezetők is véleményeztek.

- Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye Családsegítő Szolgálat
- Újpest Önkormányzatának Szociális Intézménye Gyermekjóléti Központ
- „SOS” Krízis Alapítvány Családok Átmeneti Otthona
- Újpesti Bölcsődék Intézménye
- Budapest Főváros Kormányhivatala, IV. Kerületi Gyámhivatala
- Budapest Főváros Kormányhivatala, Igazságügyi Szolgálat, Fiatalok Bűnelkövetők Pártfogó Felügyelői Osztálya
- Óvodai dolgozók
- Gyermekorvosok
- Általános iskolák gyermekvédelmi felelősei
- Újpesti Nonprofit Védőnői Szolgálat
- BRFK IV. Kerületi Rendőrkapitányság

IV. Fejezet

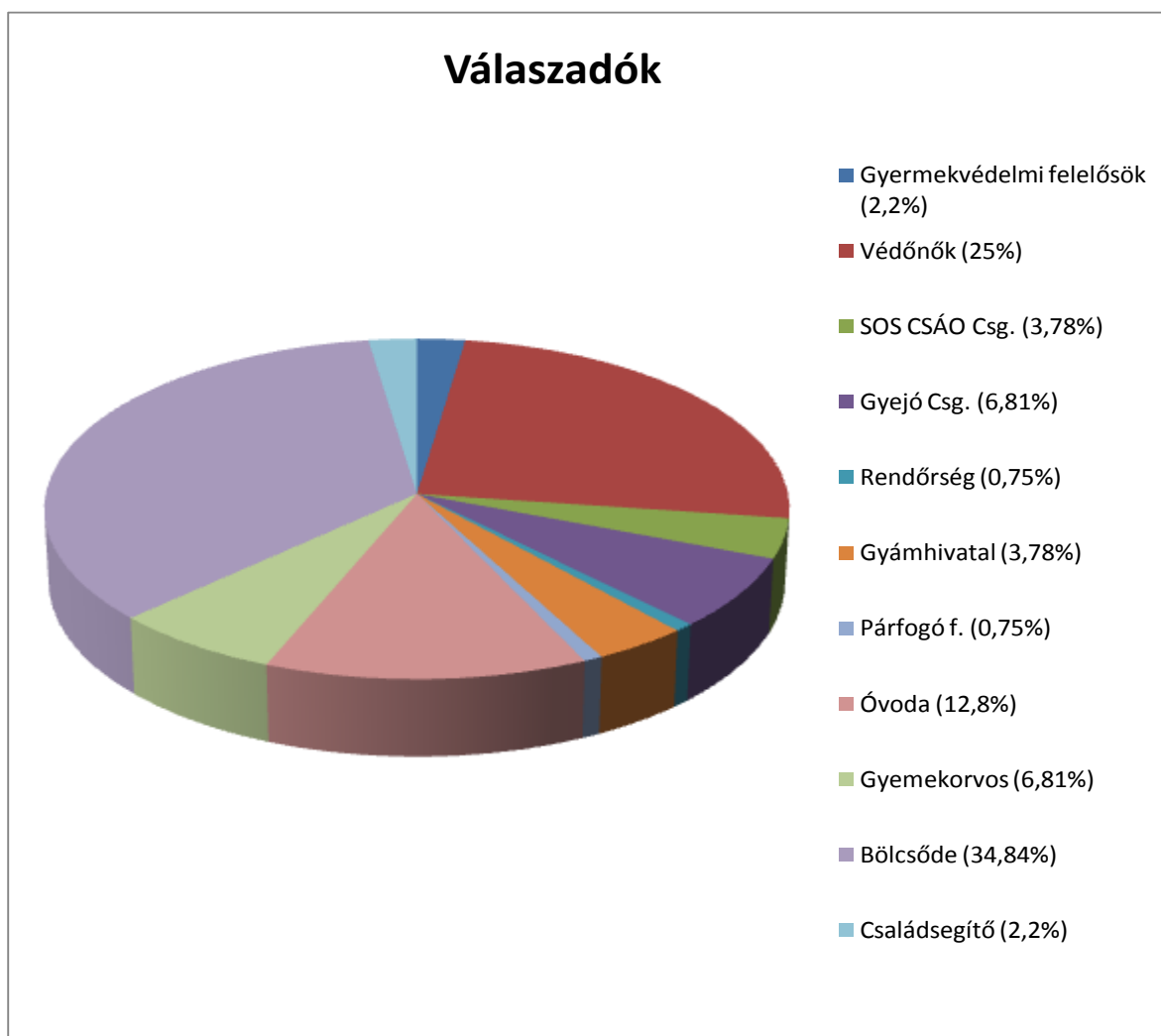
Felmérési eredmények

Vizsgálati eredmények

Lekérdezés időtartama: 2013. május 6 – augusztus 16.

Összes válaszadó: 132 fő

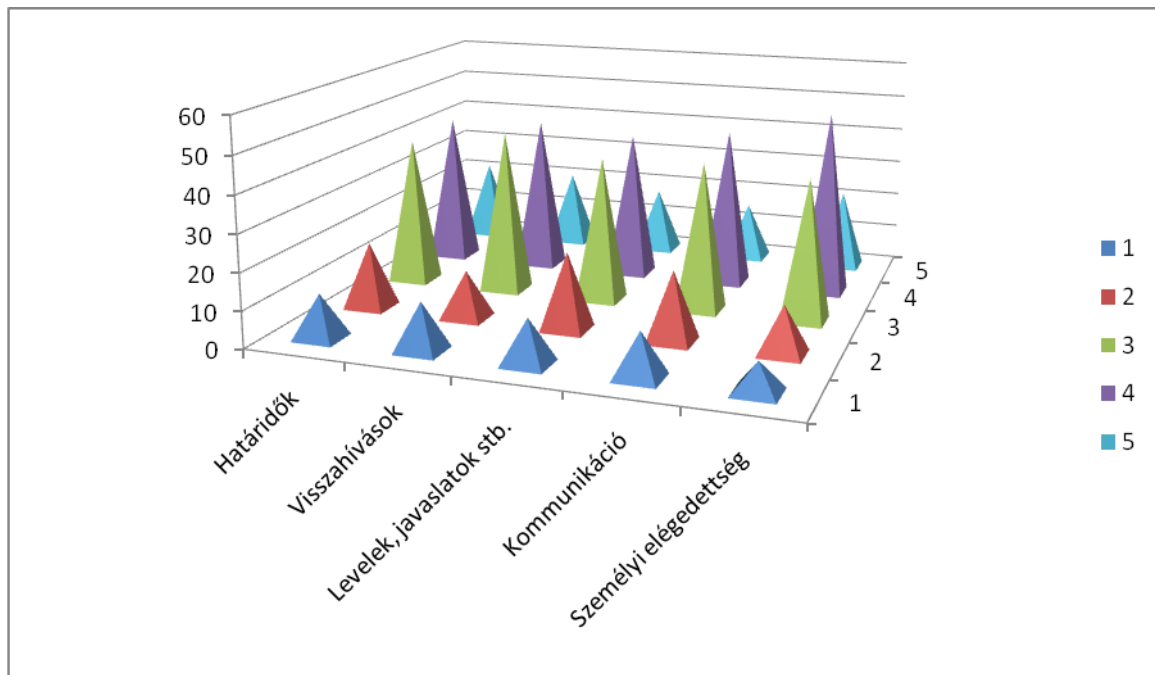
1. diagram: Válaszadók, területi egységekre lebontva



A válaszadók között a legmagasabb számban a bölcsődei dolgozók (34,84%), valamint a védőnők (25%) képviselték magukat, ami köszönhető annak is, hogy a foglalkoztatottak, vagyis a dolgozói

létszám aránya ezen területeknek megfelel. Pártfogóként, valamint bűnyügyi referensként a kerületben csupán ketten dolgoznak.

2. diagram: Elégedettség az alábbi témákban



A válaszadók a leginkább 4-es osztályzatot vagy 3-as osztályzatot adtak a pontozásra bocsátott tevékenységekre. Ugyanakkor az 5-ös osztályzatot, mely a teljes elégedettséget jelezte, kevesen választották. Továbbá látható hogy a levelek, javaslatok elégedettségénél igen magas a 2-es osztályzat is.

1. Kiemelt válaszok: Min változtatna a jelzőrendszer hatékonyabb működése érdekében?

„... Közös sémákat dolgoznék ki...” (ifjúságvédelmi felelős)

„...több közös családlátogatás, több személyes találkozás...” (védőnő)

„... oda-vissza jelzés, új esetekben is, konkrétan...” (védőnő)

„...az orvosi titoktartási esküt betartva nyugodtan lehetne konkrétan a családok életét is befolyásoló együttműködés...” (védőnő)

„A személyes találkozókat, intézménylátogatásokat gyakorítanám. A személyes kommunikáció gördülékenyebbé tenné a munkát...” (SOS családgyongozó)

„Kompetenciahatárok betartása, pontosabb szakmai ismeretek...” (Gyámhivatali ügyintéző)

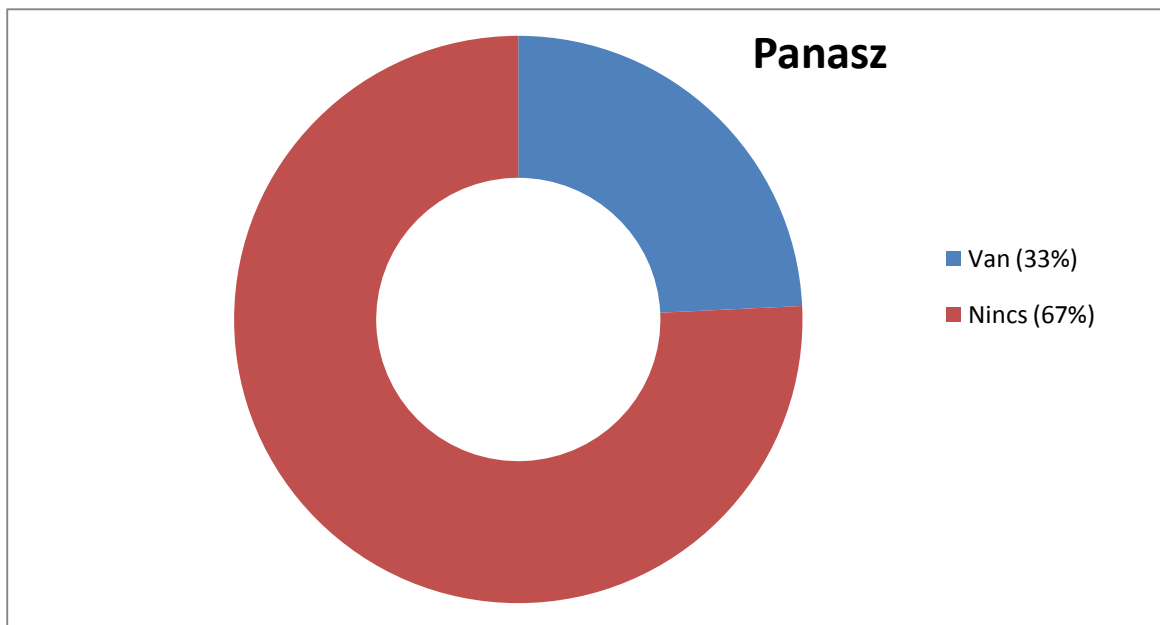
„...Bürokratikus terhek csökkentése...” (pártfogó felügyelő)

„Nem feladatom, ezt a vezetőjüknek kell tudni...” (gyermekorvos)

„Közvetlen kapcsolattartás, több esetmegbeszélés...” (gyermekorvos)

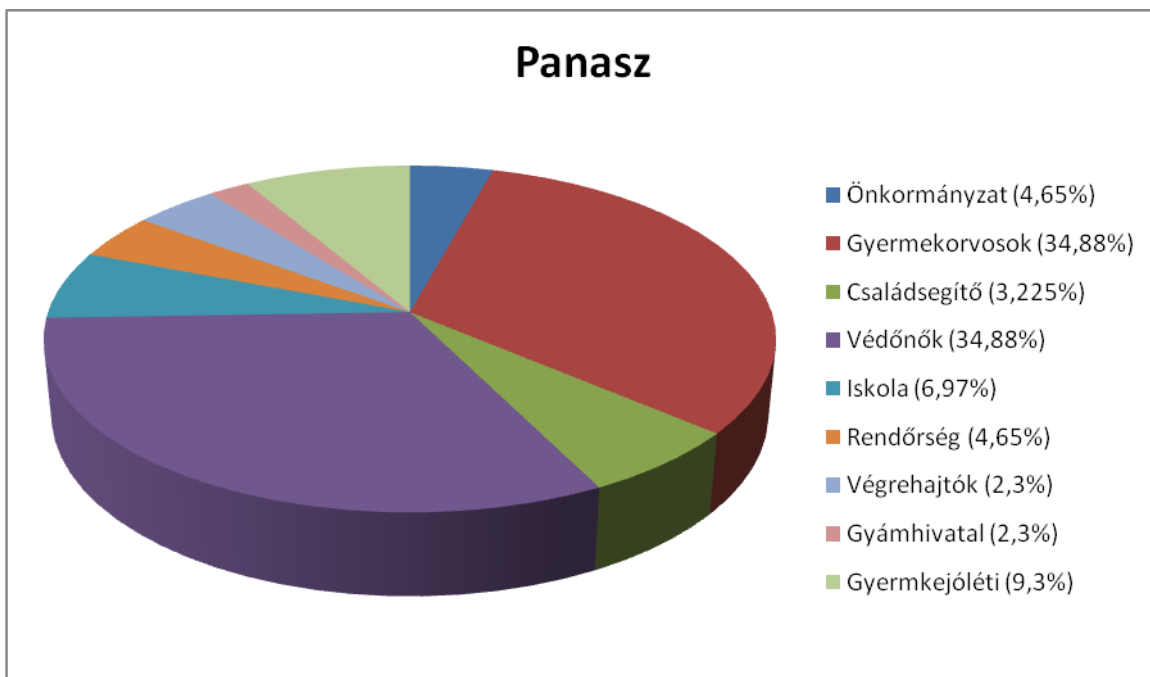
A válaszadók között igen sokan jelezték, hogy a közös családlátogatások, a gyakoribb érdemi esetmegbeszélések hatékonyabb segítséghez vezethetnek. Ugyanakkor felmerült még többeknél a kompetencia határok tisztázása, betartása, valamint a bürokrácia megléte. Kiemelném, az utolsó előtti véleményt, mely erősen elgondolkodtató, miszerint egy gyermekorvos nem tartja feladatának a gyermekvédeli jelzőrendszer működését, abba való beavatást.

3. diagram: Van-e olyan szervezet, intézmény, jelzőrendszeri tag, akikkel elégedetlen?



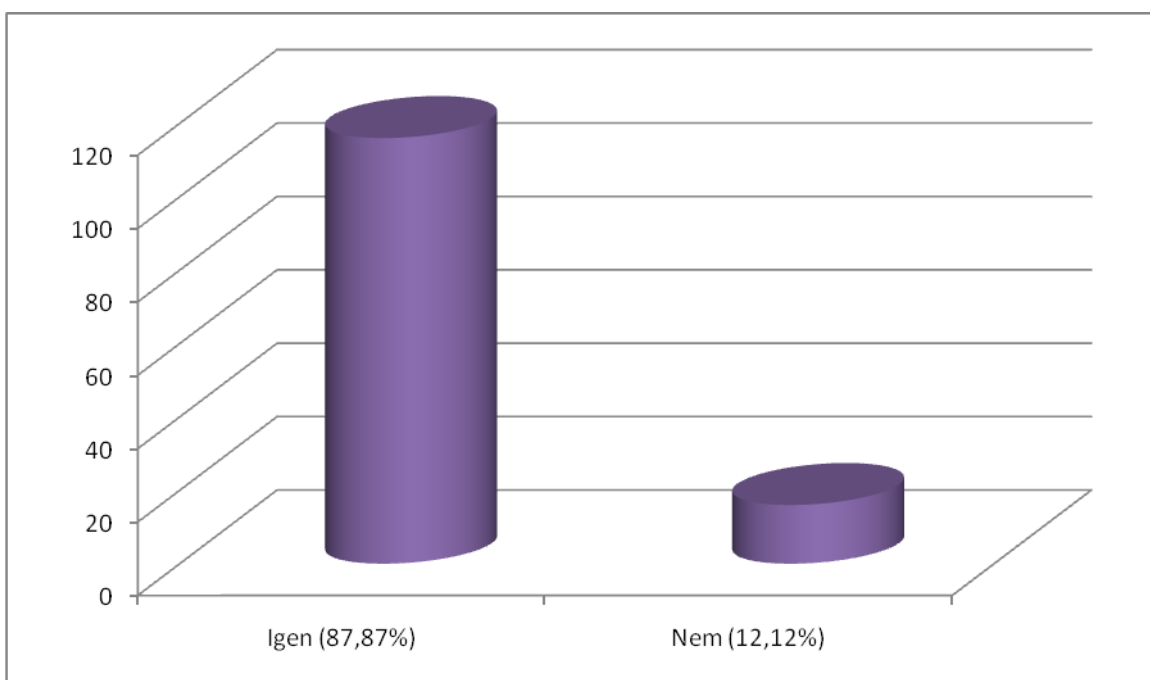
A válaszadók nagy többsége (67%) jelezte, hogy nincs problémája egyetlen jelzőrendszeri taggal sem. Azonban a maradék 33% igen beszédes adat. A következő pontban összegeztem, hogy mely szervezetekre érkezett a legtöbb panasz.

3/b. Elégedetlenség megnevezése



A legtöbb panasz a gyermekorvosokra, és védőnőkre érkezett a válaszadók szerint, hiszen a válaszadók – akik jelölték, hogy van akivel elégedetlenek a rendszerben (lásd: 3. diagram) – 34,88%-a jelölte a védőnőket és ugyanennyien a gyermekorvosokat. Ugyanakkor a jelzőrendszer koordinálását végző Gyermekjóléti Központ is kapott panaszos válaszadást (9,3%). A végrehajtók, mint szervezet megnevezése igen fontos, hiszen a kilakoltatás – moratórium lejárta – időszakában igen sok jelzés érkezik a jelzőrendszer felé lakásukat elhagyni köteles családokról. Kérdés persze az is, hogy vajon ezen szervezettel kik és milyen kapcsolatba lépnek, vagyis kik állnak kapcsolatban a végrehajtókkal.

4. diagram: Hasznosnak tartja-e az évközi és évente megrendezett jelzőrendszeri konferenciákat?



Az évente több alkalommal megrendezett évközi jelzőrendszeri konferenciákat, megbeszéléseket, valamint az éves jelzőrendszeri onferenciákat a válaszadók 87,87%-a hasznosnak tartja. Fontosnak tartom, hogy aki nem tartja fontosnak – vagyis ezt a választ adta, 12,12% - milyen okból vélekedik így. A következő pontban olvashatunk erről bővebben.

4/B.: Kiemelt válaszok

„... későn érkezik meg az értesítés, nem mindig jutunk el...” (védőnő)

*„... a meghívó nem érkezik meg időben, túl általános és az óvodákról kevés szó esik...”
(óvodapedagógus)*

Néhány válasz érkezett – a kiemelteken kívül is- a meghívók késéséről, nem megérkezéséről, ami fontos jelzés lehet a koordináló szervnek.

„...nem minden valósul meg, amit megbeszélünk” (családgondozó, Gyejő)

„...mert hiányos a részvétel, nem feltétlenül javul tőle az együttműködés...” (családgondozó, Gyejő)

A hatékonyabb kommunikáció, a tervezés és megvalósítás nagyobb hangsúlyt kell, hogy igényeljen, ezen komment alapján.

„...mert konkrét fejlesztésről sosem esik szó...” (családgondozó, Gyejő)

„...túl sablonszerű...” (gyámhivatali ügyintéző)

Valóban lehetséges, hiszen a szervezetek, intézmények beszámolója, statisztikai adatok közlése okozhatja ezen az érzés kialakulását a résztvevőkön.

„...bár jobb lenne, ha a rendszer valódi minősítésével foglalkoznánk...” (óvónő)

Az ott elhangzottak vajon nem elég hitelesek? Talán vezetők általi kimutatások? Valódi minősítés? Elgondokodtató.

„...nem tudok róla, hogy van ilyen, számomra haszontalan...” (gyermekorvos)

„...igen, de nekünk nincs és nem is volt...” (családgondozó, családsegítő)

Ezen két válasz igen megrendítő volt számomra. Talán nem is fejténém ki...

2. Kiemelt válaszok: Mit gondol? Mi a legnagyobb probléma jelenleg a kerületben, ami a gyermekvédelem területéhez tartozik? Miben látja a megoldást?

„...Anyagi és lakhatási problémákból adódó fiatalkori bűnözés, gyermeknevelési problémák...” (családgondozó, Gyejő)

„...A gyermekvédelmi területen dolgozók, illetve jelzőrendszeri tagok ösztönzése (anyagi, természetbeli juttaások stb....” (családgondozó, Gyejő)

„...Sajnos a családgondozók nagyon magas esetszámokkal dolgoznak, státusz bővítést, létszám bővítést a fenntartó nem tervez mivel nincs rá anyagi fedezete...” (családgondozó, Gyejő)

„Nem a szervezettséggel van a probléma, hanem azt gondolom, hogy nem minden terület veszi komolyan a jelzőrendszer fontosságát. Az eredményes munkához önkéntesek bevonása segíthet.” (kisgyermeknevelő, bölcsőde)

„Segélyezési rendszer lassú, a családoknak gyakran azonnali anyagi segítségre van szükségük...” (kisgyermeknevelő, bölcsőde)

„A szülők munkanélkülisége, illetve ha nem is akarnak dolgozni, az probléma. Viszont így is megélnék, mert a háló eltartja őket ruhával, étellel, pénzzel, tehát visszafogja a munkakedvet, és kiöli a gyerekekről való gondokodás, felelősség érzését. Nem hasznos a túlzott gondoskodás és a szoros szociális háló.” (gyermekorvos)

„...szorosabb személyes kapcsolattartás...” (gyermekorvos)

„...A szülők, családok anyagi, szociális helyzete...” (óvodapedagógus)

„...bizonytalan anyagi helyzet, kilátástalanság, érdektelenség egyes családoknál. A munkahelyteremtés és szigorúbb elvárások a segélyezések esetén...” (óvodapedagógus)

„...fluktuáció a szakmában...” (pártfogó felügyelő)

„...munkanélküliség, anyagi ellehetetlenülés, lakhatási problémákból adódóan a gyermekek nem megfelelő ellátása, gondozása...” (gyámhivatali ügyintéző)

„...A probléma- véleményem szerint – az is, hogy nincs elegendő szakember, aki a tényleges gyermekvédelmi feladatot ellátja...” (bűnmegelőzési előadó, rendőrség)

„...A magam részéről problémaként élem meg a lakáspályázatok hiányát a kerületben...” (családgondozó, SOS.)

„...túlterhelt nevelési tanácsadó, terápiára szoruló gyermekek segítése nem megoldott...” (gyermekvédelmi felelős)

„...egymásnak tartandó továbbképzések és egymás munkájának megismerése...” (védőnő)

„...információáramlás gyorsítása...” (védőnő)

V. Fejezet

Felmérési tapasztalatok

A vizsgálat elvégzésének kezdetén tartottam a kissé bürokratikus engedélykéresektől az esetleges visszautasításoktól. Csalódnom kellett, kellemesen.

Az engedélyek beszerzésére elég hamar megtörtént, majd elindulhatott a lekérdezés. A különböző egységek vezetői igen kedvesen és közvetlenül, főként nyitottan fogadták a felmérési igényeimet, valamint a válaszadók is készséggel álltak rendelkezésemre.

A lekérdezésekkor – vagyis amikor személyesen találkoztam a válaszadókkal – rendkívül izgalmas kérdésfeltevések, szakmai tanácskozások voltak. Természetesen ezen alkalmakkor nem maradhatott el a közös esetek megbeszélése.

Nagy örömet leltem egyes kollégák elhivatottságában, küzdelmi erejében. Hiszen olyan gyakran lehetetlennek tűnő helyzetekben képesek cselekedni, segíteni, amelyek már-már embertpróbálóak.

Tapasztalataim szerint a kérdezettek valamennyien szívügyüknek tekintik a kerületi jelzőrendszer hatékonyságának növelését és az abban való aktív részvételt.

VI. Fejezet

Mini SWOT analízis

<p><u>Erősségek:</u></p> <p>Multidiszciplína</p> <p>Magas terepóra</p> <p>Magas kvalifikáltság</p> <p>Terepviszonyok (közlekedés stb.)</p>	<p><u>Gyengeségek</u></p> <p>Túlterheltség</p> <p>Átláthatatlan rendszer</p> <p>Létszám</p> <p>Fizetések, juttatások</p>
<p><u>Lehetőségek</u></p> <p>Klienskör és civilek hatékonyabb célzása</p> <p>Közös érdekképviselet</p> <p>Továbbképzések</p> <p>Hatékonyabb és érdemi koordináció</p>	<p><u>Veszélyek</u></p> <p>Konzultáció, jelzés hiánya</p> <p>Rossz vezetői attitűd</p> <p>Motívatlanság / érdektelenség</p> <p>Alacsony megbecsülés</p> <p>Gyenge érdekérvényesítés</p>

VIII. Fejezet

Fejlődési lehetőségek

A kerületi jelzőrendszer működése jónak mondható, ahogyan a fenti adatok is mutatják. A további fejlődés kívánt célként kitűzött.

Javaslatok:

- Könnyed találkozások, hasznos esetmegbeszélési témák.
- Lehetőség és indokoltság szerint több közös családlátogatás.
- „Egymásramutogatás” mellőzése. (Ami azért olykor előfordul, de célra nem vezet.)
- Kompetenciák világos megalkotása, kialakítása annak elfogadása és alkalmazása. (Országszerte indokoltnak látom.)
- A kilakoltatásokkal kapcsolatos késői jelzések megérkezése, a kilakoltatás elhalasztásának késő jelzése. Szorosabb együttműködés a végrehajtókkal.
- „Nézd meg mi hol és mit dolgozunk!” – A jelzőrendszeri tagok egymás intézményébe való ellátogatása.
- Több és sűrűbb közös program. – Olyan rendezvények, melyeken a közös kliensek, esetek megszólításra kerülnek, valamint olyan területek is rendeznek közös programokat, amelyek „nem általánosak”.
- Hatékonyabb, közös fellépés a jobb érdekképviselet reményében.
- „Légy kíváncsi rám.” - Közösségépítő rendezvények, programok, tevékenységek a jelzőrendszeri tagoknak. (kirándulások, szabadidős programok dolgozóknak)
- „A tudás hatalom!” – Tudományos konferenciák szervezése a gyermekvédelmi jelzőrendszer tagjainak, egységeinek közösen.
- „Hallassuk a hangunkat!” – Olyan rendezvények, megbeszélések szervezése, ahol a kerületi és/vagy fővárosi, akár országgyűlési politikusok is meg vannak hívva. Egy közös párbeszéd kezdeményezése, ahol a felmerülő, a gyermekvédelmet érintő kérdések megvitatásra kerülnek.
- „Publikáljunk együtt!” – Nyitott sajtó megnyerésével közös szakmai írások megjelentetése. Havonta egy-egy más – de mégis gyermekvédelmi területen dolgozó – szakember írása. (pl. védőnő és családgondozó stb.)

Felhasznált irodalom

- KSH – Gyermekvédelmi jelzőrendszer 2010. ; Statisztikai tükör, Budapest (2011.)
- Szociálpolitikai és Munkaügyi Intézet: Gyermekjóléti Szolgáltatás és a jelzőrendszer működtetése (2010.), Budapest
- Bakosi Tamás – Pillanatkép a családsegítésben és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozók munkakörülményeiről (2013.) Macsgyoe, Budapest
- Dávid Beáta – Magvas Mária: „A munkakapcsolat határozza meg a jelzőrendszert” Az észlelő és jelzőrendszer működése Veszprémben (Esély, 2011/5, Budapest)