

AZ EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-00001 KIEMELT PROJEKT
„A SZOCIÁLIS ÁGAZAT MÓDSZERTANI ÉS INFORMÁCIÓS
RENDSZEREINEK MEGÚJÍTÁSA”

CSALÁD- ÉS GYERMEKJÓLÉTI SZOLGÁLTATÓK ORSZÁGOS HÁLÓZATA A MINDENNAPOKBAN

2022. FEBRUÁR 16.

Készítette: Gál Antal vezető szakértő

Slachta Margit Nemzeti Szociálpolitikai Intézet EFOP-1.9.4–VEKOP-
16-2016-00001

„A szociális ágazat módszertani és információs rendszereinek
megújítása”

SZÉCHENYI 2020



MAGYARORSZÁG
KORMÁNYA

Európai Unió
Európai Szociális
Alap



BEFEKTETÉS A JÖVŐBE

Hálózat előzményei

- 2012 - megyei módszertani intézmények megszűnése
- 2016 – 2017 Regionális hálózat
MACSGYOE koordinációval, hazai forrásból
- 2017.07.01. EFOP-1.9.4
Család- és gyermekjóléti szolgáltatók
Országos Hálózata

Projektkörnyezet

EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-00001 - Célrendszer

I. Pillér: Szakmatámogató és döntés előkészítő tevékenységek fejlesztése pillér

- Módszertani támogatás és segítségnyújtás a demens ellátásban
- Óvodai, iskolai segítő tevékenység módszertani támogatása –Konzorciumi tag: OH
- **Család- és gyermekjóléti szolgáltatás kibővült feladatkörének módszertani támogatása (1.1 c)**
- „Elsőként lakhatás” standard pályázatos projektek módszertani segítése
- Ajánlások, koncepciók, eljárásrendek készítése
- Kapacitásgazdálkodás tervezése, elemzése
- Nevelőszülői toborzást célzó országos kampány megvalósítása
- Szakmai Koordinációs Fórum kialakítása és működtetése

II. Pillér: OSZIR Rendszerfejlesztések, rendszertámogatás pillér

- Egységes országos szociális nyilvántartási rendszer kialakítása
- Család-és gyermekjóléti szolgálatok bővített tevékenységét támogató rendszerfejlesztés(GYVR)
- Gyermekvédelmi nyilvántartási rendszer (GYVR) bevezetése, integrációja az ÖFR-rel és rendszerfejlesztés
- A Pénzbeli és természetbeni ellátások rendszere (PTR) továbbfejlesztése
- A szolgáltatói nyilvántartás (MŰKENG) továbbfejlesztése
- Igénybevevői nyilvántartási rendszer (Tevadmin-KENYSZI) rendszer továbbfejlesztés
- Vezetői információs rendszer (VIR) továbbfejlesztés
- OSZIR jogosultság kezelői rendszer (IDM) továbbfejlesztés
- Szociális ágazati portál (SZÁP) továbbfejlesztés

III. Pillér: Kutatási és monitoring pillér

- Szakpolitikai kutatási munkaterv kidolgozása
- Szakmatámogató és döntés előkészítő tevékenységek fejlesztését megalapozó kutatások
- Monitoring vizsgálatok, intézkedések hatásvizsgálata
- OSAP adatszolgáltatás felülvizsgálata
- Longitudinális kutatás lebonyolítása – Konzorciumi tag: KSH-NKI

Hálózat HR feltételei

- 20 fő megyei szakértő (19 megye + Budapest)
- A szakértők a terület/megye elismert szakemberei
- Mt-s jogviszony, heti 20 órás időtartamban
- 56 hónapra, azaz 2017.07 hó – 2022.02. hó
(a projekt teljes időtartamára)
- Közlekedési támogatás (kiküldetés)
- 1 fő szakmai vezető és 1 fő vezető szakértő
- Catering a rendezvényekhez

Célcsoport, ellátási terület

- Közvetlen célcsoport: 197 járás, 197 db központ
- Közvetett célcsoport: 722 db szolgálat
- Egyenlőtlen eloszlás:
 - 23 kerület (járás) Budapest
 - 18 járás 1 db megye (Pest)
 - 16 járás 1 db megye (B-A-Z)
 - 10-13 járás 4 db megye
 - 8 – 9 járás 4 db megye
 - 6 – 7 járás 8 db megye

A hálózati megyei szakértői

Család- és gyermekjóléti szolgáltatók országos hálózatának

megyei szakértői 2022.

EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-00001



Szabó János



Vezető szakértő
2016 - 2020

Módszertani támogatás a MVT tükrében

1. Szociális diagnózis bevezetésének támogatása (módszertani kialakítása, szakértői hálózat felállítása, szakértők felkészítése, szakmai támogatása, próbafelvételek elvégzése)
2. Szolgáltatások szervezésével, működésével kapcsolatos támogatás
3. Jelzőrendszer működtetésével kapcsolatos támogatás
4. Család- és gyermekjóléti szolgálat és központ közti feladatmegosztással, járási család- és gyermekjóléti központok szakmai támogató szerepkörével kapcsolatos támogatás
5. Esetmenedzsment folyamatával kapcsolatos támogatás
6. Speciális szolgáltatások biztosításával kapcsolatos támogatás

Szociális diagnózis bevezetésének támogatása

Megvalósulás:

- 2017. felvételi esetmenedzserek toborzása - 197 fő (MVT vállalás 170)
- 197 fő felvétele (pályázat útján) 14 hónapra
- Központokkal együttműködési megállapodások (210 db)
- Képzések: 394 fő
 - Esetmenedzserek felkészítése
 - Szolgálatok családsegítőinek érzékenyítése

Hálózati szakértők feladata 14 hónapra:

- Felvételi esetmenedzserek folyamatos támogatása
 - Szakmai támogatás (diagnózis felvételének segítése),
 - Humánpolitikai koordinációja (szabadság és táppénz jelentések, munkaügyi jelentések stb. gyűjtése, továbbítása)
- Felvett diagnózisok ellenőrzése
- Esetmegbeszélő műhelytalálkozók szervezése (114 db)

Szolgáltatások szervezésével/működésével kapcsolatos támogatás

- **Munkamódszer: Hálózati munka**
- **Célja:**
 - Szakemberek kompetenciáinak fejlesztése
 - Együttműködések javítása
 - Szemléletformálás
- **A hálózati munka előnyei:**
 - A célcsoport közvetlenül elérhető -> gyors.
 - Kétirányú kommunikáció, van visszacsatolásra lehetőség.
 - A szakemberek motiváltsága, elköteleződése fenntartható → a változások aktív részeseivé válnak.
 - a módszertani fejlesztések a „gyakorlat talaján” jönnek létre.
 - Egységes szemléletű módszertan.

A hálózati munka

- **Feladatai:**

- Folyamatos kapcsolattartás a területtel
- Információ-áramlás és tájékoztatás
- Területi problémák azonosítása, problématerkép készítése
- Területi információk, adatok gyűjtése -> Döntéshozatal segítése
- Jogszabály alkalmazás tapasztalatainak gyűjtése
- Területi „egyediségek” kezelése
- Szakmai anyagok véleményezése, kidolgozásában való részvétel
- „Jó gyakorlatok” gyűjtése
- Nyomtatványok, segédanyagok kidolgozása, továbbítása

- **Munkaformái:**

- Országos hálózati találkozók
- Megyei műhelyek
- Járási látogatások (központok)
- Folyamatos elérhetőség, kapcsolattartás biztosítása

Országos hálózati szakértői találkozók,

- Negyedévente – Ágazati és módszertani irányítással együtt.
- Tevékenység:
 - Éves munkatervek (országos és megyei) elkészítése
 - Beszámolás (elvégzett tevékenységről, eredményekről)
 - Aktuális feladatok egyeztetése – közös szemlélet alakítása
 - Területi szükségletek/nehézségek, szabályozással megoldható problémák jelzése az ágazatirányítás felé
- Megvalósulás:
 - 2017. 2. félévben 2 alkalom
 - 2018. évben 4 alkalom
 - 2019. évben 4 alkalom
 - 2020. évben 4 alkalom (1 online)
 - 2021. évben 4 alkalom (1 online, 1 vegyes)
 - 2022. évben 1 alkalom

Megyei szakmai műhelyek (workshopok) szervezése

- Kiemelten hasznos, hatékony (és kedvelt/igényelt) módszer
- Évente 7-9 alkalommal (3-4 óra/alkalom)
- Workshopok **résztevői**:
 - Megyei szakértő
 - Járási központok (1-4 fő)
 - EMMI, NSZI (SZGYF) munkatársak (előadók)
 - Család- és gyermekjóléti szolgálatok (változó)
 - Meghívott külső előadók
 - Projektvezetés (alkalmanként)
- **Téma**:
 - Munkaterv alapján + aktualitások
 - Megyei szintű problémák azonosítása -> esetleg javaslatok megfogalmazása
 - Új jogszabályok ismertetése, értelmezése
 - Eredmények, „jó gyakorlatok”
- Változó **helyszín** – „vándor” workshopok (online?)

Szakmai műhelyek eredménymutatói

- MVT indikátor:
 - 4 db műhely/megye/év = össz. 80 db műhely/év
 - 788 fő/év részvétele (4 alk. x 197 fő)
- Megvalósulás: **Átlagban: 8,7 alk./év/megye**

Év	Megyei workshopok száma	Elért járási központok száma	Részvevők száma
2017 2. félév	115	197	2 536 fő
2018. év	186	197	4 351 fő
2019. év	186	197	4 347 fő*
2020. év	149	197	2 576 fő*
2021. év	150	197	3 838 fő
4,5 év összesen:	786 alkalom	197 járás	17 648 fő
Éves átlag	175 alk./év	197 járás/év	3 922 fő/év
Teljesítés %-a	219%	100%	498%

* Részadatok arányosításával számított adat

Járási intézmények látogatása

- **Résztevők:** vezetők, szakmai vezetők, esetmenedzserek
- **Alkalmak:** szükség szerint, de évente min. egyszer
- **Témák:**
 - Központ – szolgálatok együttműködése, feladatmegosztása
 - Helyi jelzőrendszer
 - Területi sajátosságok, problémák
 - Aktualitások (Covid, GYVR, stb.)
- **Helyzetértékelések** évente -> megyei és országos összesítések
- **Megvalósulás:**

Év	Járási látogatások száma	Résztevők száma
2017 2. félév	137	1 304 fő
2018	162	1 782 fő
2019	144	1 272 fő*
2020	176	1 123 fő*
2021	160	1 364 fő
4,5 év összesen:	779 alkalom	6 848 fő
éves átlag	173 alk./év	1 522 fő/év

* Részadatok arányosításával számított adat

Folyamatos kapcsolattartás és tájékoztatás

- **Elérhetőségek formái:** személyes, telefon, email, levelező listák, Zoom stb.
- **Országos cím adatbázis** kialakítása évenkénti frissítése (összes központ és szolgálat adataival)
- **Személyes tanácsadások, mentorálás:**
 - Szakmafejlesztési témában (szoc. diagnózis, KENYSZI, GYVR stb.)
 - Speciális helyzetekben, elakadások, bizonytalanságok esetén (helyi, intézményi, vezetői)
 - Aktuális kérdésekben (pl. jogszabályváltozások, Covid)
- Egy-egy szakértő **4-5 egyedi szakmai megkeresés/hét**
- **Tájékoztatások, disszeminálások**
 - útmutatók, protokollok, tájékoztató dokumentumok, szakmai állásfoglalások, szabályozó anyagok, kutatási tanulmányok -> 262 db,
 - Jogszabályok -> 127 db (a 2020. és 2021. évek adatai)

Problémák azonosítása, problématérkép

- **Adatgyűjtés forrásai:**

- Területi szakemberek jelzései
- Saját tapasztalatok
- Célzott adatgyűjtések

- **Problémák továbbítása:**

- Havi beszámolók (megyei – országos)
- Éves beszámolók (megyei – országos)
- Célzott adatgyűjtés munkacsoportos feldolgozása és továbbítása („A területen felmért szakmai problémák, dilemmák és javaslatok osztályozása” - 2020).

- **Állásfoglalások kérése**

- a veszélyhelyzeti intézkedések kapcsán az óvodai és iskolai szociális segítők feladatellátása;
- a gyermekjóléti szakemberek bele tartoznak-e az oltási terv II. ütemében meghatározott „szociális ellátásokban dolgozók” körébe;
- a szakvizsgázott és vezetőképzéssel is rendelkező vezetők képzési kötelezettsége.

Problémákkal érintett témakörök (Hálózati gyűjtés – 2021)

- Szakemberhiány, fluktuáció
- Finanszírozási anomáliák
- Szakemberek kiszolgáltatottsága, veszélyeztetése
- Ügyvédek bevonódása a segítő folyamatokba
- Engedély nélküli hangfelvételek készítése
- Tolmácsok hiánya/szükségessége a feladatellátásban
- Jelzőrendszer diszfunkciói
- Gyámhatóságokkal való együttműködés
- Iratkezelés és adatvédelem
- Szolgáltatási hiányok és ellátási nehézségek
- Kapcsolattartási ügyelet
- Óvodai és iskolai szociális segítség
- Szociális diagnózis
- GYVR bevezetésének nehézségei
- Veszélyhelyzethez kapcsolódó problémák

Hálózati kutatások, adatgyűjtések

Célja: döntéshozatal segítése, terület monitorozása

- Járásközpontok HR és infrastrukturális feltételeinek országos vizsgálata
- Készenléti ügyelet ellátásának országos vizsgálata
- „Szociális diagnózis” feladat ellátásának HR és szakképzettségi mutatóinak vizsgálata (2018, 2019, 2021)
- Óvodai-, és iskolai szociális segítő tevékenység HR és szakképzettségi mutatóinak vizsgálata (2018, 2019, 2021)
- Kapcsolattartási ügyelet ellátásának HR és infrastrukturális feltételeinek országos vizsgálata
- A járásközpontok és szolgálatok gyámhatóságokkal történő együttműködésének vizsgálata
- Védőnői szolgálatokkal való együttműködés vizsgálata
- A család- és gyermekjóléti szolgáltatók működése a veszélyhelyzet alatt
- Ügyfelek jogi képviseletének gyakorisága a család- és gyermekjóléti segítő munkában
- Ügyfelek által tanúsított verbális és fizikai agresszió megjelenéséről, gyakoriságáról - Előzetes felmérés 2021
- A család- és gyermekjóléti szolgáltató területen dolgozó, közfeladatot ellátó személyekkel szembeni agresszív magatartási formák, munkahelyi biztonságát veszélyeztető tényezők és előfordulási gyakoriságuk vizsgálata - 2022
- Az óvodai- és iskolai szociális segítők részvétele bűnmegelőzési programok megvalósításában,
- Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység jó gyakorlatait tartalmazó eseteírások gyűjtése
- Nyári táboroztatási tapasztalatok, gyakorlatok gyűjtése,

Szakmai anyagok véleményezése

- A meglévő protokollok, útmutatók felülvizsgálata 2017-18 folyamán
- Útmutató a utcai (lakótelepi) szociális munkához;
- Útmutató a konfliktuskezelési eljárások lehetőségei családsegítőknél, esetmenedzsereknek
- A Készenléti szolgálatok működését támogató útmutató
- Dokumentációs vonalvezető
- Protokoll a kapcsolattartási ügyelet működéséről, működtetéséről
- Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység módszertani útmutatója.

Részvétel munkacsoportokban

- **SZGYF 2018-as munkacsoportjai**
 - Készenléti szolgálat;
 - Konfliktuskezelés/mediáció;
 - Utcai (lakótelepi) szociális munka;
 - Kórházi szociális munka;
 - Alapellátás - szakellátás együttműködése;
 - Eszköztár gyűjtemény.
- **Az SZGYF – Hálózat közös munkacsoportjai:**
 - A területen felmért szakmai problémák csoportosítása, további feladatok meghatározása, azok ütemezése.
 - Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységhez összegyűjtött jó gyakorlatokat tartalmazó esetleírások feldolgozása.
- **a Hálózat saját munkacsoportjai**
 - „Home office lehetőségei a család- és gyermekjóléti szolgáltatásban”,
 - „A család- és gyermekjóléti szolgáltatók működése a veszélyhelyzet alatt” kutatás eredményeinek feldolgozására

A megyei szakértők értékelése (a Hálózat erényei)

- **Legnagyobb erénye, hogy VAN -> nagy hiányt pótol**
- **Valós támasz, mert:**
 - Gyors és közvetlen információforrás
 - Konzultációs lehetőség, közös értelmezési felület
 - Rendszeresség és folyamatos rendelkezésre állás (egyéni esetekben is)
- **Standardizál:** Egységes szemlélet, elvek, eljárások
- **Hatékony megyei együttműködések jöttek létre:**
 - Bizalomra épülő szakmai és emberi kapcsolatok
 - Jó gyakorlatok gazdát cserélnek
 - Problémák azonnali kezelése
 - Egymás megerősítése
- **Közvetítő szerepe** az ágazatirányítás - terület között
 - Az alulról jövő javaslatok megfontolása, befogadása -> ösztönző
 - A döntések valós igényekre támaszkodhatnak
 - Gyakorlati szakemberek bevonása (pl. szakmai anyagok készítése, véleményezés)
- **Szakmafejlesztés elősegítése, menedzselése**
- **Struktúra:**
 - minden központ elérhető (de területi egyenlőtlenségek)
 - ellenőrző funkciót elkerültük -> bizalmi kapcsolatok

A terület szakembereinek értékelése a Hálózatról

- **Nélkülözhetetlenek ítélték**
- **Van egy rendszer, van egy személy, van egy biztos szakmai pont:**
 - akitől segítséget vártak, kértek kaptak
 - akire bármikor számíthattak
 - aki gyorsan reagált, mindig kaptak választ
 - akitől napi aktuális információkat kaptak,
 - aki képviselte a területet
 - aki még egyéb ügyekben is segített (munkáltatói, költségvetési stb.)

"Jó, hogy van kihez forduljak kérdéseimmel és Te mindig segítesz"

- **Szakmai „pezsgést” hozott => és szakmai megerősödést**
 - kötelezés nélkül, önkéntes részvétel a szakmai műhelyeken
 - megismerhették egymást „közelről” (vándor workshopok)
 - egyenrangú párbeszéd és team munka,
 - együttgondolkodás - szakmai dilemmák közös feloldása,
 - Jó gyakorlatok megismerése, cseréje
 - Egymástól való tanulás: „Te hogyan is csinálod?”
 - Közös összefogások, saját szakmai anyagok
 - Nagyon jó horizontális kapcsolat alakult ki
 - központok között,
 - központok-szolgálatok szintjén is

Összegzés

- A Hálózat egy **szakmai sikersztori** (szerintem)
- **Hozzávalók:**
 - Jól átgondolt projekterv (területi igényekre reagáló)
 - Támogató és befogadó ágazati irányítás
 - Elkötelezett, elismert hálózati szakértők és projektvezetés
 - Fogékony területi szakemberek
 - És még: hit, pénz, idő, kitartás ...

**Köszönet mindenkinek, aki
megálmodta, támogatta, megvalósította!**

Köszönöm megtisztelő figyelmüket!