

Pillanatkép a családsegítésben és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozók munkakörülményeiről



Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesülete

2013.

Írta és a felmérés alapját összeállította:

Bakosi Tamás szociális munkás

A felmérésben közreműködött, a szerkesztést, a publikálást segítette:

Erdős Zsuzsanna közgazdász-szociálpolitikus

Tartalom

Vizsgálati indítékok	3
Vizsgálati módszer	3
Vizsgálati eredmények	4
Következtetések - Hogyan lehetne jobb?	15

Vizsgálati indítékok

Környezetünk folyamatosan és dinamikusan változik. Az államigazgatás, a közszolgáltatások rendszerében olyan reformok történtek, történnek, amelyek a közszférában dolgozók, így a szociális szolgáltatásban és azon belül a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozók munkakörülményeit és a munkával kapcsolatos attitűdjeit befolyásolják.

Olyan kérdések merültek fel bennünk, mint például:

„Miként képes támogató, segítő, magabiztosságot sugárzó (stb.) személy lenni egy olyan szociális szakember, akinek az egzisztenciája nem biztosított, vagy nem megfelelően biztosított?”

„Hogyan tudjuk az egyébként hosszú távon egészségtelen status quo-t kicsit felborítani? Hogyan tudunk a szakmai érdektelenség helyett a szakmai érdekérvényesítésről beszélni?”

A válaszok persze nem egyszerűek, több tényezősek és bonyolultak, de ugyanakkor alapvető szükségletekről szólnak.

Ezen rövid pillanatkép felvételét fontosnak tartottuk, annak érdekében, hogy pontosabb képet kapjunk a családsegítés és a gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozók elégedettségéről, munkakörülményeiről.

Vizsgálati módszer

Nem volt célunk reprezentatív kutatás elvégzése és/vagy mindent átölelő tudományos munka elkészítése. Célunk egy pillanatkép kialakítása volt a gyermekjóléti szolgálatok és családsegítő szolgálatok munkatársainak véleményéről, jelenlegi helyzetéről.

A vizsgálatot kvantitatív módszerrel, kérdőíves felméréssel vizsgáltuk. A lekérdezés teljes egészében online kérdőívvel történt.

A vizsgálat célcsoportját a családsegítésben és a gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó szakemberek jelentették.

A célcsoport elérésére használtuk a Magyar Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálatok Országos Egyesületének (továbbiakban: MACSGYOE) levelezőlistáját, honlapját és Facebook oldalát; a Szociális Szakemberek levelezőlistáját és Facebook oldalát; a Szociális Szakmai Szövetség Facebook oldalát, ezen túl személyes és szakmai kapcsolatainkat aktivizáltuk és ismerősök elérésével terjesztettük a kérdőív elérhetőségét a legismertebb közösségi oldalakon.

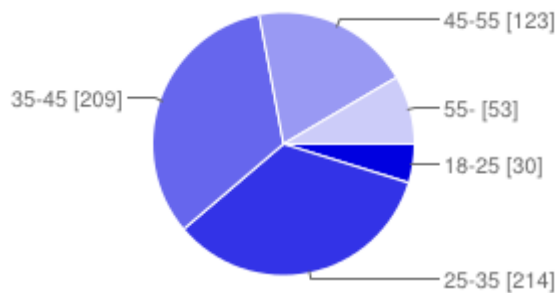
Vizsgálati eredmények

Válaszadók száma: 629 fő

Lekérdezési időtartam: 2013. 04. 02. – 2013. 04. 20.

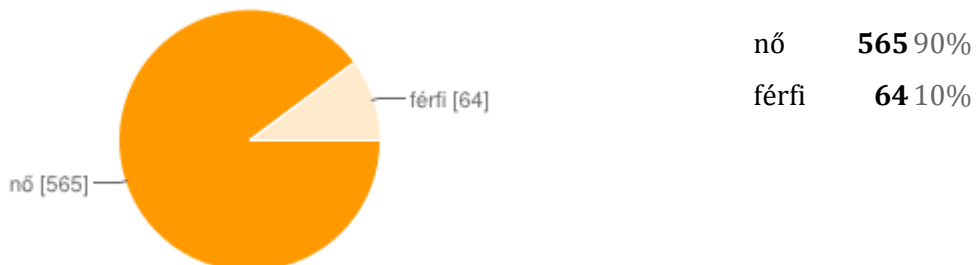
A kérdőívvel a családsegítésben és gyermekjóléti szolgáltatásban dolgozó munkatársak közel 10%-át sikerült elérni. A KSH 2011. évi adatai alapján a családsegítésben 2928 fő, a gyermekjóléti szolgáltatásban 3311 fő dolgozott.

1. Ábra: Életkorok



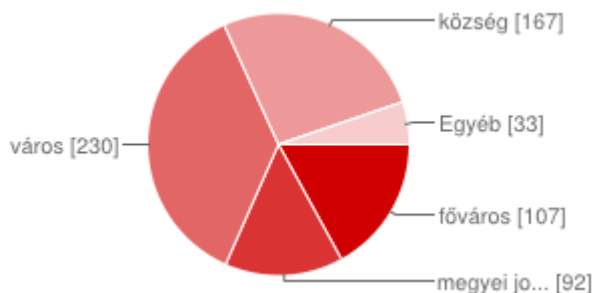
Az életkori eloszlást vizsgálva látható, hogy a legtöbb válaszadó, a 25-35, illetve a 35-45 közötti korosztályból került ki, ez nyilvánvalóan összefügg az internethasználat életkori jellemzőivel.

2. Ábra: Nemek



A nemek közti arányt tekintve válaszadók 90%-ban nők voltak. Ez nem meglepő, hiszen a szociális szakmában a kezdetektől fogva a nők aránya magasabb.

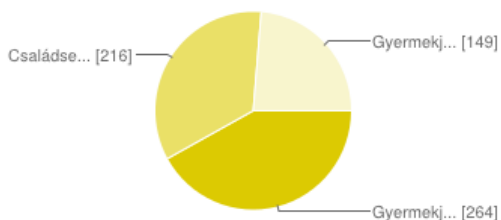
3. Ábra: Település



főváros	107	17%
megyei jogú város	92	15%
város	230	37%
község	167	27%
Egyéb	33	5%

A legtöbb válaszadó munkahelyének települési formái közül a várost jelölte meg (37%), ugyanakkor igen magas számban jelen vannak a községben dolgozók (27%). A fővárosban dolgozik a válaszadók 17%-a.

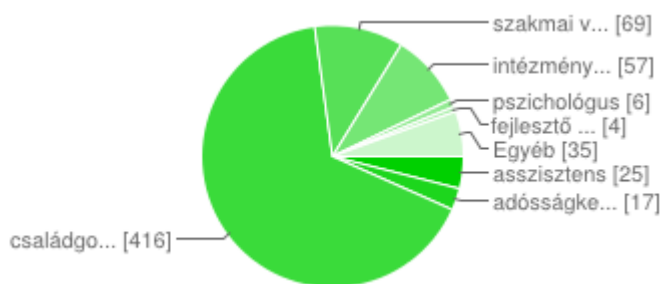
4. Ábra: Munkaterület



Gyermekjólét	264	42%
Családsegítés	216	34%
Gyermekjólét és családsegítés egyidejűleg	149	24%

A válaszadók 42%-a dolgozik a gyermekjóléti szolgáltatásban, 34%-a a családsegítésben. A válaszadók 24%-a között a mindkét területen érintett szakember (asszisztens, pszichológus, családgondozó, stb.)

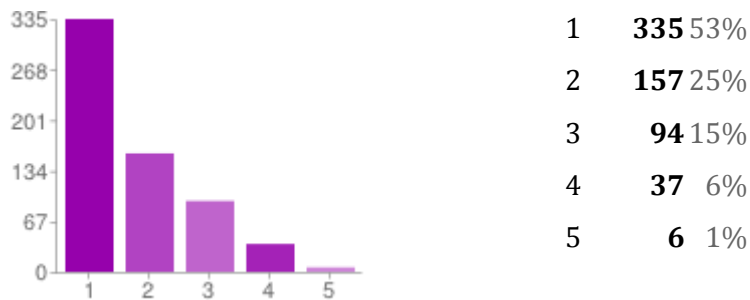
5. Ábra: Beosztás, munkakör



asszisztens	25	4%
adósságkezelési tanácsadó	17	3%
családgondozó	416	66%
szakmai vezető	69	11%
intézményvezető	57	9%
pszichológus	6	1%
fejlesztő pedagógus	4	1%
Egyéb	35	6%

A válaszadók között a legtöbben családgondozói munkakörben dolgoznak (66%). Ugyanakkor az intézményvezetők és szakmai vezetők is igen magas számban adtak válaszokat, a válaszadók 9%-a, illetve 11%-a ezen pozíciót tölti be. Az egyéb munkakörben dolgozók aránya (pszichológus, fejlesztő pedagógus, egyéb) 8% volt.

6. Ábra: Fizetésen kívüli juttatásokkal való elégedettség

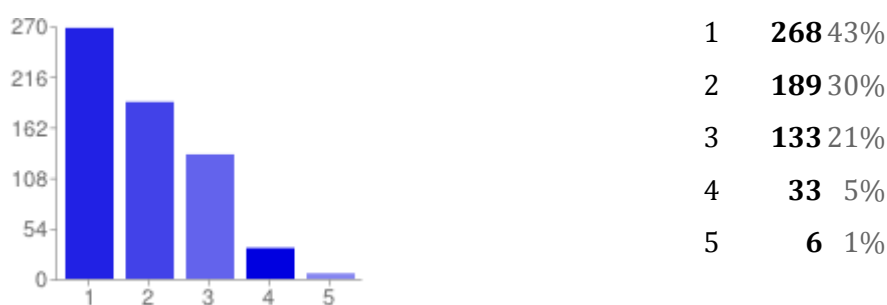


Köztudott, hogy a közalkalmazotti bérek napjainkban nem a legmagasabbak. A családsegítést és a gyermekjóléti szolgáltatást végzők többsége közalkalmazott, ezért a bér és a bérpótlék mértéke a jogszabály által meghatározott keretek közt mozog, így erre vonatkozóan nem tartottuk szükségesnek külön kérdés feltevését, hiszen mindenki számára ismert és az átlagbérral összehasonlítható az ágazatban dolgozók bérszínvonala.

A béren kívüli juttatások sok-sok szociális szakembernek gyakran a túlélés eszközét jelenthetik (hetnék) vagy egy esélyt arra, hogy élhetőbb életet élhessenek.

Azonban a válaszadók pontozásában láthatjuk, hogy a megkérdezettek 53%-a teljes mértékben elégedetlen a béren kívüli juttatásokkal. Továbbá jelzésértékű, hogy akik teljesen meg vannak elégedve ezzel, azok mindössze a válaszadók 1%-át teszik ki.

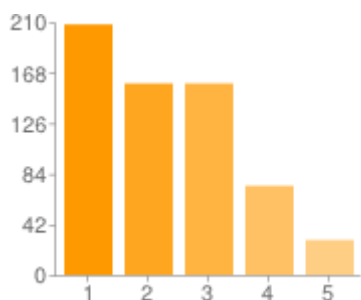
7. Ábra: Szakma önérvényesítő tevékenységével kapcsolatos elégedettség



Láthatjuk, hogy a szakmai önérvényesítő tevékenységgel elégedetlenek a válaszadók, pontosan a megkérdezettek 43%-a jelezte, hogy rendkívül elégedetlen, valamint további 30% akik elégedetlenek.

Ugyanakkor rendkívül érdekes és további kutatások alapja is lehet, hogy vajon az érdekvérvényesítés kinek mit jelent? Ki az, aki meri vállalni önérvényét? Ki az, aki civil és/vagy nem civil mozgalmakban, megmozdulásokban stb. részt kíván venni vagy részt vesz/venne.

8. Ábra: Túlterheltség



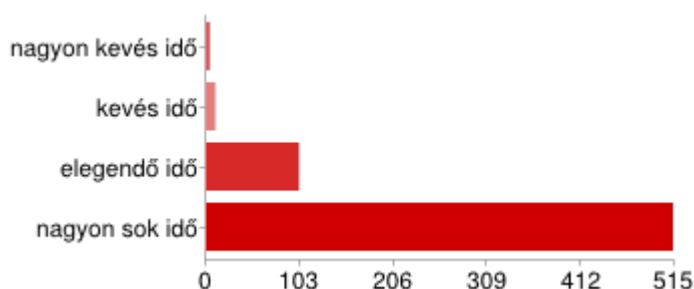
1	208	33%
2	159	25%
3	159	25%
4	74	12%
5	29	5%

Személyes tapasztalataink alapján igen sokszor halljuk, hogy a szakmában dolgozók mennyire leterheltek. Tudjuk, hogy kevés a családgondozó, a tanácsadó stb. Azt is tudjuk, hogy az esetszámok évek óta azonban csak nőnek, aminek számos oka van.

A válaszadásokból is láthatjuk, hogy a megkérdezettek 33%-a rendkívül túlterheltnek érzi magát, ugyanakkor, ezt követi 25%-ék, akik túlterheltnek érzik magukat. Beszédesebb adat továbbá, hogy akik nem érzik magukat túlterheltnek, mindössze 5%.

9. Ábrák: Munkafolyamatokra lebontott idő

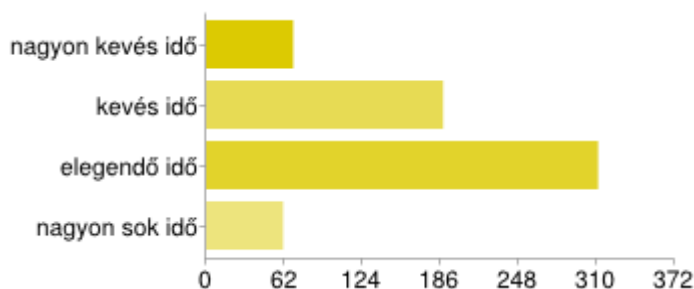
a, kötelező adminisztráció



nagyon kevés idő	4	1%
kevés idő	10	2%
elegendő idő	102	16%
nagyon sok idő	513	82%

Véleményünk szerint, a túlbürokratizáltság jellemző a szociális szférára. A kötelező adminisztráció elvégzésére a válaszadók 82%-a szerint nagyon sok időt fordítanak. Ez máris felveti a kérdést, hogy akkor vajon milyen munkaformára, mennyi idő is marad?

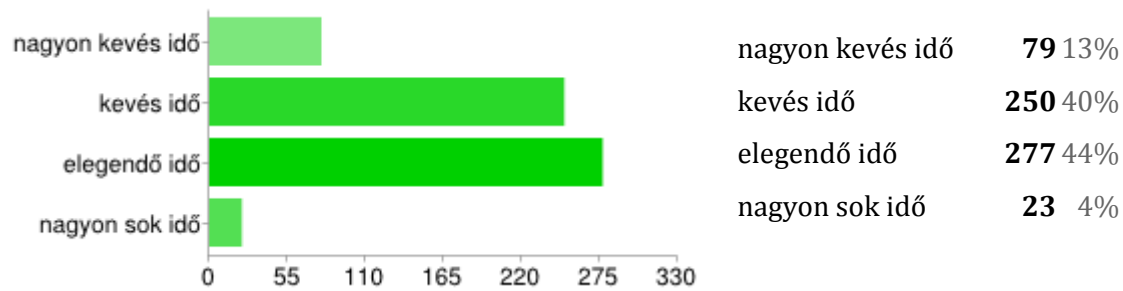
b, családlátogatás



nagyon kevés idő	69	11%
kevés idő	188	30%
elegendő idő	311	49%
nagyon sok idő	61	10%

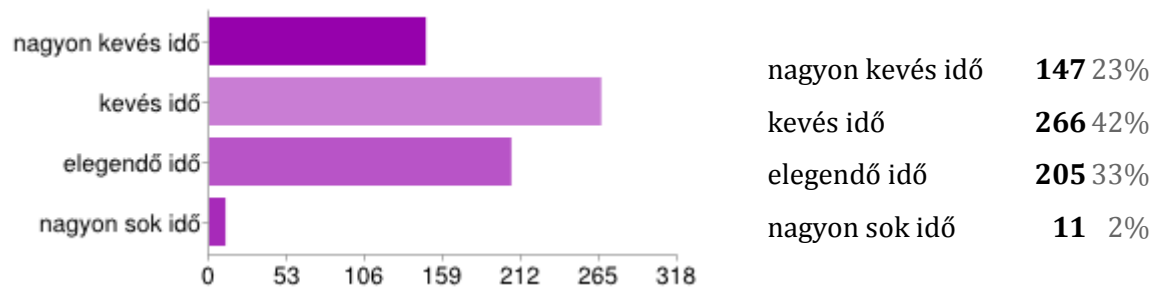
A családlátogatások száma rendkívül nagy hangsúlyt kap bizonyos statisztikai adatsorokban is, hiszen a terület egyik sajátos, de nem egyedülálló munkaformája. A válaszadók többsége (49%) szerint elegendő idő jut a családlátogatásokra. Logisztikai kérdés és feladat, hogy a családgondozó hogyan használja ki a napi munkaidejét, hogyan zsonglőröködik az ügyeleti időn túli idővel például.

c, esetmegbeszélés



Az esetmegbeszélés naponta igen sokszor előfordulhat, hiszen a segítő szakemberek team munkája elengedhetetlen. A válaszadók többsége szerint erre elegendő idő is jut (44%), megy el.

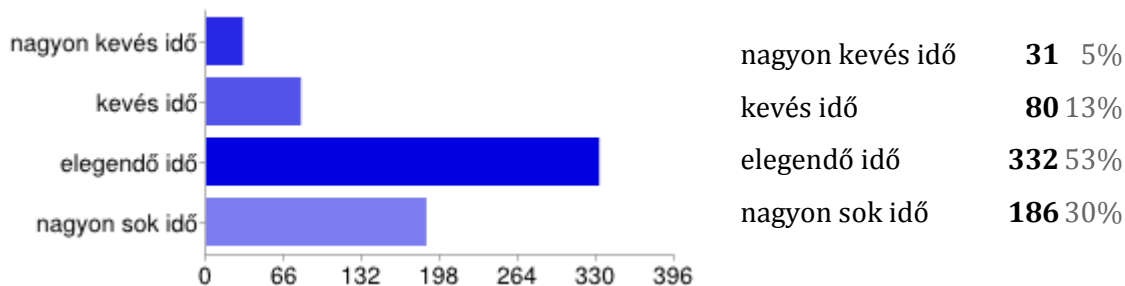
d, esetkonferencia



Az esetkonferencia, a szakmai koordináció egy gyermekjóléti központban például alapvető munkaforma és eszköz. Egy ilyen konferencia megszervezése igen nagy feladat, hiszen egy eset kapcsán a jelzőrendszer érintett tagjainak összehívása, egy összejövetel megfelelő időpontjának megtalálása igen nehéz. Továbbá egy ilyen konferencia nem mindennapos, esetfüggő, de a munka szempontjából igen nagy hasznossággal bír.

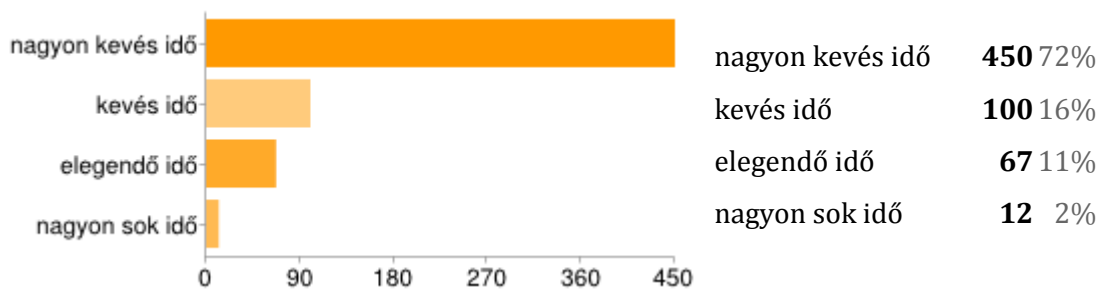
A válaszadók 42%-a szerint – talán a fent említettek miatt is – kevés idő jut az esetkonferenciákra.

c, intézményben fogadás (ügyfélfogadás)



Az ügyeleti idők kihasználtsága, az intézményben való megjelenés az ügyfelek részéről mindennapos, gyakori esemény. A válaszadók szerint (53%) elegendő idő jut az ügyfelek, kliensek fogadására. Az intézményben folyó segítő beszélgetés vagy találkozás egy egészen más aspektusú közös munka, mint például egy családlátogatás, ezért is nagyon fontos.

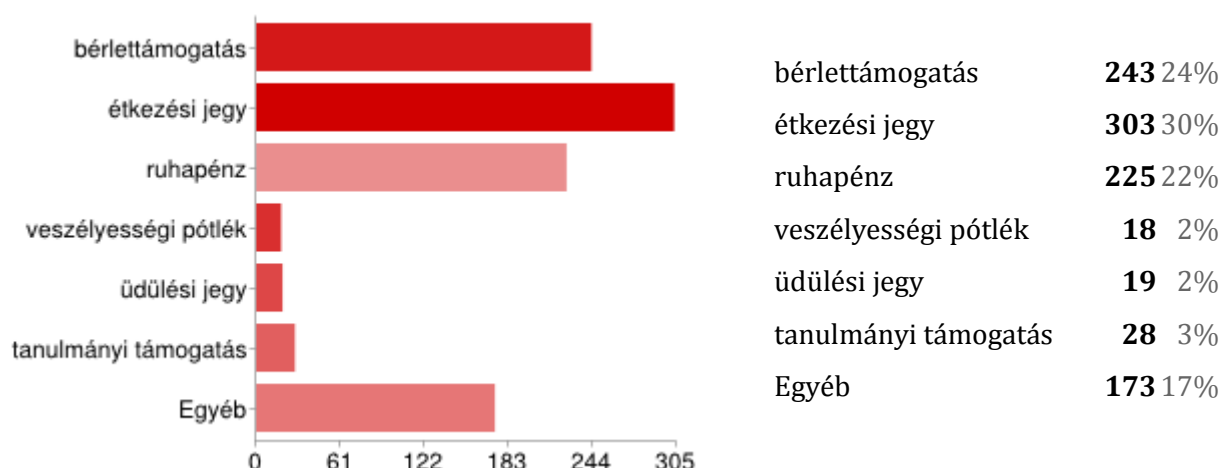
d, szupervízió



A segítő szakemberek kiégésének megelőzése, mind egyéni, intézményvezetői feladat és felelősség. Ma is találkozhatunk és beszélhetünk olyan szakemberekkel, akiknek az intézménye, szervezete nem nyújt, biztosít szupervíziót, annak ellenére, hogy számos uniós projekt keretében hozzáférhető ingyenesen ez a szakemberek számára nyújtott szolgáltatáselem.

A válaszadók jelezték (72%), hogy a szupervízióra nagyon kevés – már ha van lehetőség – idő jut!

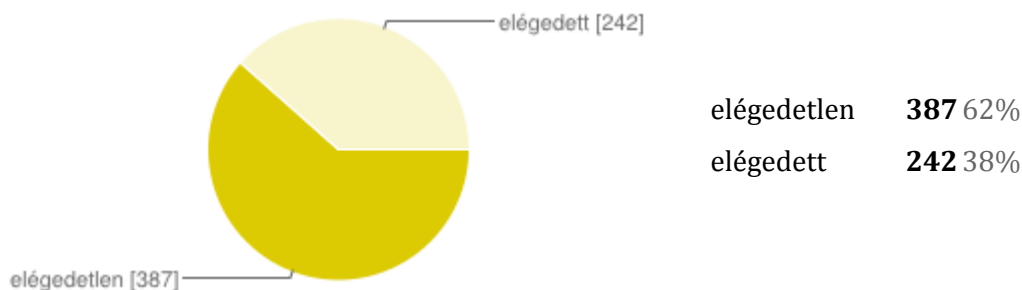
10. Ábra: Juttatások



A juttatásokkal egy korábbi ábra (6. ábra) is foglalkozott. Most azonban a juttatások fajtáit kérdeztük. A legtöbben (30%) az étkezési jegyet adták válaszként, majd ezt követi a bérlettámogatás (24%), és a ruhapénz (22%). Ezek összege nem volt kérdés a vizsgálatban, azonban érdekes eredmények szülehetnek egy ilyen témájú egyéb lekérdezésből.

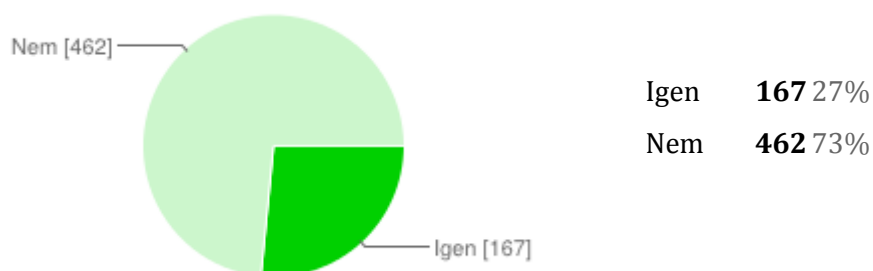
A veszélyességi pótlékot kapó válaszadók, mindössze 2%-ban fordulnak elő. Vajon a családlátogatások, ügyfélfogadások nem rejtnek magukban veszélyeket? Ahányan most olvassák ezen sorokat, adatokat, megannyi veszélyes kategóriába sorolható történetet tudnának mondani?

11. Ábra: Szakmai továbbképzésekkel kapcsolatos elégedettség



Ma megannyi szakmai továbbképzésből választhat a tanulni vágyó és kötelezett szakember. Azonban a válaszadók 62%-a nem elégedett. Fontos, hogy vajon a creditszerzés mellé kapjunk hasznos és megfelelő, használható új és vagy „rég-új” információkat.

12. Ábra: Szakmai fejlődéssel kapcsolatos elégedettség

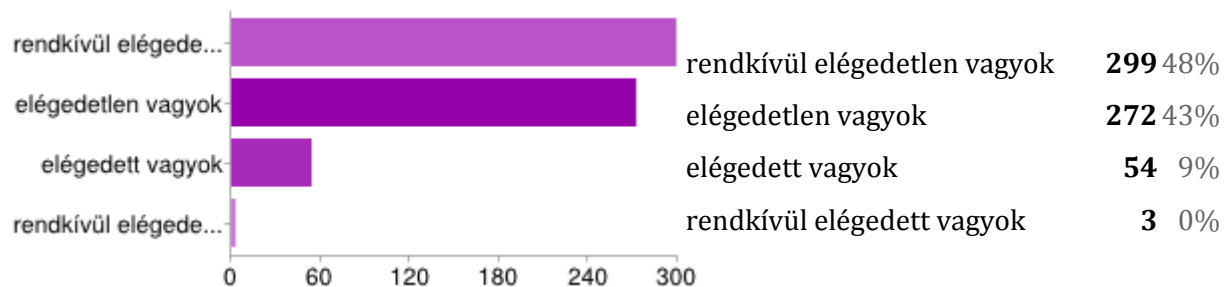


A szociális szféra – mint köztudott – nem a karrierre vágyó embereknek megfelelő szintér. A szakmában azonban hiányoznak vagy kevesek a lépcsőfokok, amiket egy szakember bejárhat, elfoglalhat. Ennek színesítése feltétlenül szükséges, kidolgozása esély lehet egy színesebb szféra megvalósítására.

A válaszadók 73%-a nem érzi szakmai fejlődésének és előrelépésének lehetőségét.

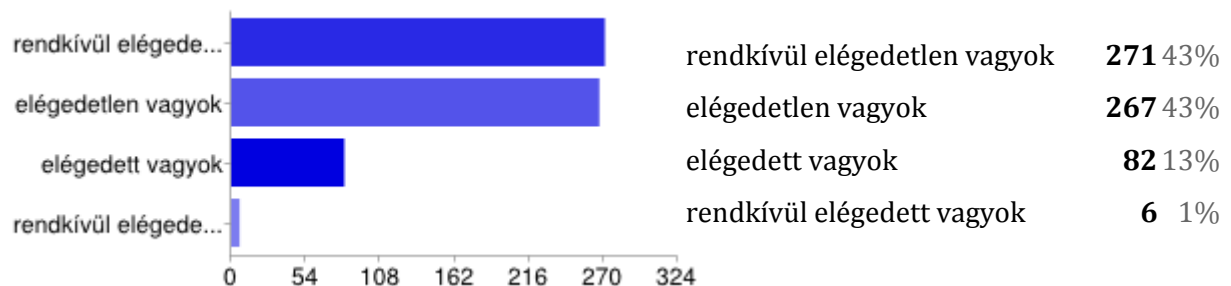
13. Ábra: Elégedettségérés

a, fizetés



Vajon hogy tud segíteni egy segítő, amikor ő is gyakran – tapasztalataink szerint – létfenntartással küzd. Kérdésünkre, hogy mennyire elégedettek a válaszadók a fizetésükkel 48% mondta azt, hogy rendkívül elégedetlen, valamint 43%, hogy elégedetlen. A fizetéssel elégedett munkavállalók aránya 0%!

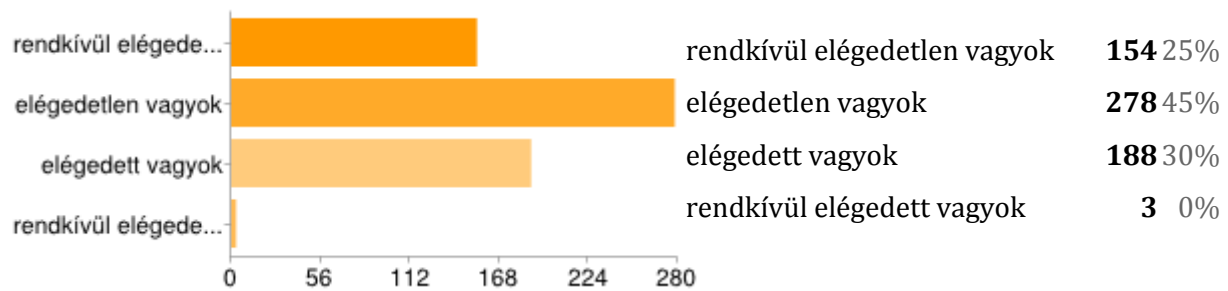
b, szakmai presztízs



Sok kutatás, vizsgálat, szakdolgozat foglalkozik a szociális szakma megbecsülésével, presztízsével. Ma is gyakran nehézséget okoz például egy szakmában nem jártas embernek, ha a szociális munka fogalmának meghatározásával próbálkozik vagy a gyermekjóléti szolgálatok feladat körét szeretné jellemezni.

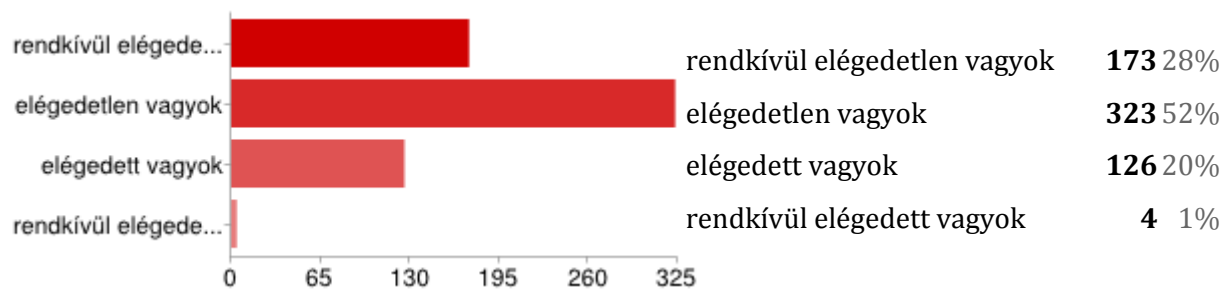
A válaszadók 43%-a rendkívül elégedetlen a szakma presztízsével, továbbá másik 43%-a elégedetlen. Vajon kinek a feladata a szakma ismertségének, presztízsének erősítése? Vagy a szakmai megbecsülés mely formája lehetne igazán célravezető? Magasabb fizetés, nagyobb médiafigyelem vagy magasabb, nívósabb kitüntetések osztása?

c, országos szociális szakmai szervezetek tevékenységével kapcsolatos elégedettség



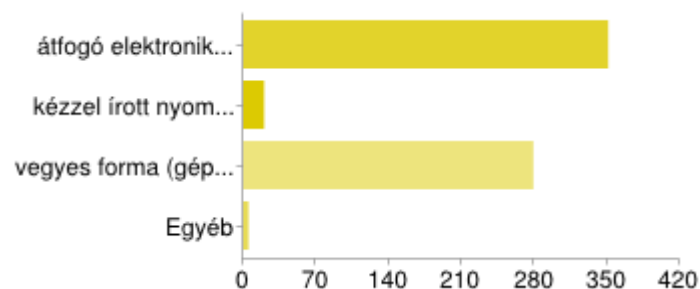
Az országos szakmai szervezeteknek egy tükörként szolgálhat a fenti diagram. A válaszadók 45%-a ugyanis elégedetlen ezen szervezetek tevékenységével. További kutatás lehetne, hogy pontosan mit várnának el a szervezetektől a szakemberek. Például magasabb érdekképviselést, alacsonyabb tagdíjat, helyi képviselést, több információt, stb.

d, Szolgáltatás ágazati helyzetével



A válaszadók 52%-a elégedetlen az általa nyújtott szolgáltatás ágazati helyzetével. Vajon ez mennyire ösztönöz vagy gátol a mindennapi munkában? Továbbgondolandó.

14. Ábra: Adminisztrációs formák



átfogó elektronikus rendszer (szoftver, internetes felületen használható szoftver)	351	54%
kézzel írott nyomtatványok	20	3%
vegyes forma (gépielt és kézzel írott)	279	43%
Egyéb	5	1%

Igen nagy kérdés, hogy vajon mi könnyítené meg a mindennapi adminisztrációs terheket, mely kimutatható a 8/a. ábrából is. A legtöbben (54%) Az átfogó elektronikus rendszert látnák megfelelőnek, melyre vannak kezdetleges próbálkozások. 43%-a a válaszadóknak a „vegyes formát” részesítené előnyben, mely ma meg is valósul, hiszen ebben van kézzel írandó és gépelni való egyaránt.

A technika fejlődése szinte megköveteli az egységes elektronikai rendszer alkalmazását, valamint olyan lehetőségeket is adna, mellyel például családmobilitást is soron követhetünk, amennyiben például a családok tartózkodási helyei megadottak a rendszerben. Ugyanakkor ma már a szakemberek többségének nem okoz problémát a számítógéphasználat vagy az internet alkalmazása (kor eloszlás érdekes, 1. ábra), amennyiben mégis, az helyileg kezelendő.

Persze a munkaforma megválasztásánál fontos, hogy mennyire növeli vagy csökkenti a dolgozók kötelező adminisztrációs tevékenységét.

15. „Mely dolog, tényező az, amin változtatna a jelenlegi szakmai, szervezeti rendszeren, működésén és miért?” kérdésre adott válaszok

A válaszok közül néhány – szelektálás eredményeként – lett megemlítve, hiszen a 629 válaszadó által adott válaszok igen tartalmasak és terjedelmesek.

„A szociális területet kissé „ mostoha gyermekének” tekinti az állam. Kevés az érdekképviselőnk, úgy érzem, kevésbé tudjuk érvényesíteni jogainkat és védelmünket. A közalkalmazotti bértábla évek óta nem változik, így diplomásan is alul vagyunk fizetve, s mivel a minimálbér emelkedik, bérünk már majdnem annyi, mint egy középvégzettségűnek. Béren kívüli juttatást egyáltalán nem kapunk, nincs ruhapénz és kafeéria sem. A továbbképzések annyira magas összegűek, hogy nem tudjuk kifizetni, ezért a kötelező kreditpontokat sem tudjuk összegyűjteni. Köszönöm, a lehetőséget, hogy leírhattam.”

„...Nagyobb társadalmi elismertség, ismertség kellene a szakmának; ne csak akkor kerüljenek a családgondozók a „képernyőre” ha valami családi tragédia történik...”

„... magasabb fizetést, mert nem lehet megélni belőle...”

„... hatékonyabb érdekérvényesítést helyi és országos szinten...”

„Azt érzem még mindig nem sikerült elérnünk a szakma presztízsét. Leterheltségünk nagyon magas, ezzel megakadályozzuk a minőségi munkavégzést. Minimális juttatásnak is örülnénk. Egyre magasabb a pszichiátriai betegek száma, akik a szolgálatnál megjelennek, Kórházakkal való együttműködés jó, de amikor már elhelyezésről lenne szó, akkor ők már a gondnokság alá helyezést javasolják, ezeknek a száma is megsokszorozódott. Ezen is javítani kellene.”

„Kevesebb települést, jobb közlekedési feltételekkel. Több időt egy helyen, ahol szükséges.”

„Kevesebb település, hatékonyabb családgondozásra lenne megfelelő. Hosszabb ideig történő településen való tartózkodás, utazási feltételek változása, prevenciós célú rendezvények leginkább a központi helyen biztosított. A családgondozók által ellátott települések számát maximalizálnám, az ügyszámot csökkenteni kellene, a magas ügyszám a munka rovására megy.”

„Jelenleg bizonytalan az iskolai gyermekvédelmi munka jövője,pedig egyre nagyobb szükség van a munkánkra.”

„A fenntartók ellenőrzését szigorítanám, mivel alapvetően hibás hozzáállással közelítenek a gyermekvédelmi feladatokhoz, a szakma társadalmi megbecsültségét ez nagyban befolyásolja

Erősíteném az intézményvezetők, szakmai vezetők szerepét.

A szociális képzés átalakítását üdvözlöm, és sokkal többet foglalkoznék a tereptanári szerepkörrel, a feladat megvalósítását értékelném és elismerném”

„Szükségesnek tartanám az ellátható gyermekek számának a limitálását, ugyanis folyamatosan emelkedik a gondozott kiskorúak száma, ami a leterheltség fokozódását eredményezi. A feladatok ellátása csak túlmunkával oldható meg, ez pedig hosszú távon kiégéshez vezet. A hatékony családgondozás csak kisebb gondozotti létszám mellett valósítható meg.”

„Az adminisztrációs tevékenységet csökkenteném, mert az nagyon sok időt elvesz az érdemi munkától. Miért nem elég csak a forgalmi naplóba dokumentálni a történeteket, hiszen ott is van esetleírás rész, miért kell még külön feljegyzést vezetni. Ez nagyon sok időt elvesz.

Valamivel nagyobb hangot adnék a szolgáltatásoknak, akár médián, akár újságokon keresztül, hiszen sokan még a mai napig sem tudják mi is az a szociális munka és mi a feladata a családgondozónak, vagy a szociális munkásnak. Mi vagyunk azok, akik napi szinten találkozunk a családokkal és meg kell vívnunk a harcot velük és a gyermekekkel. Nekünk kell konfrontálódni, felvállalni a velük szembeni intézkedéseket és ezáltal ellenségként kezelnek minket. Lehetne egy kicsit megbecsültebb, elismertebb a szakma, hiszen mi végezzük a "piszkos" munkát, és most itt nem akarok megsérteni senkit.

A háziorvosokat kötelezni kellene arra, hogy vegyenek rész aktívan a jelzőrendszer működésében, mert tapasztalataim szerint ők azok akik teljesen kivonulnak ebből a rendszerből. Soha nem vesznek részt semmilyen jelzőrendszeri megbeszélésen, esetkonferencián, szakmaközi rendezvényeken a hivatalos meghívás ellenére sem. Jelzést soha nem küldenek, pedig számos esetről van tudomásunk, amivel ők kerülnek először kapcsolatba és szereznek tudomást róla.

Most ennyi jutott hirtelen eszembe.

Köszönöm a lehetőséget.”

Következtetések - Hogyan lehetne jobb?

Attól, hogy tudjuk és látjuk, hogy a szakma elégedetlen nem leszünk előrébb. Megoldási javaslatok sokasága, melyet például a vizsgálati eredmények 15. pontjában (ami ezen sorok között nem teljes) írtak le a válaszadók.

- magasabb érdekérvényesítés (személyi – és szervezeti szinten, helyi és országos szinten)
- politikai elit figyelemfelkeltése, annak nyitottsága
- szakmai presztízs növelése a közmédia felhasználásával, magasabb fizetéssel, nívódíjak kiosztásával stb.
- fizetési, juttatási minimumok megszabása, elérése
- alapvető munkafeltételek, munkaeszközök, infrastruktúra biztosítása

A vizsgálat elvégzése után, az eredmények láttán bizton állíthatjuk, hogy a válaszadók, - merjük mondani, hogy a szakma – elégedetlen a jelenlegi helyzetével.

Változtassunk együtt!