



## 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 és Gyermekvédelmi Szolgálat működésének átvilágításáról**

A Képviselő-testület 2015-ben a SZOMUR Bt.-vel elvégeztette a Biatorbágyi Családsegítő és Gyermekjóléti Szolgálat működésének átvilágítását, a feladatellátás szakmai színvonalának, a végzett munka szakszerűségének, a munkatársi összetétel megfelelőségének felmérését.

A vizsgálat eredményeképpen szakértői tanulmány készült, melyet az Egészségügyi és Szociális Bizottság tárgyalta.

Biatorbágy Város Önkormányzat Képviselő-testülete a 221/2016. (IX. 29.) határozata alapján elrendelte az újabb átvilágító tanulmány elkészítését.

A SZOMUR Bt. a feladatot elvégezte. Az előterjesztés melléklete a szakértői tanulmány.

Kérem a T. Bizottságtól, Képviselő-testülettől a szakértői tanulmány megvitatását.

Biatorbágy, 2016. november 25.

Tisztelettel:

Tarjáni István s.k.  
polgármester

**Határozati javaslat**

**Biatorbágy Város Képviselő-testülete  
.../2016. (XII. 1.) határozata**

**A Biatorbágyi Családsegítő és Gyermekvédelmi Szolgálat működésének  
átvilágításáról**

Biatorbágy Város Képviselő-testülete megtárgyalta, és elfogadta a Biatorbágyi Családsegítő és Gyermekvédelmi Szolgálat működésének átvilágításáról szóló tanulmányt.

**Határidő:** azonnal

**Felelős:** Polgármester

**Végrehajtásért felelős:** Szervezési Osztály

# Szakértői tanulmány

## I. A megbízás tárgya

Biatorbágy Város Önkormányzatának (székhelye: 2051 Biatorbágy, Baross Gábor utca 2/a; képviseli: Tarjáni István Polgármester) megbízásából a 2015-ben készített szakértői tanulmányban megfogalmazott, a szakmai munka színvonalával, szakszerűségével foglalkozó megállapítások vonatkozásában történt változások kontrollját végeztem el a Biatorbágyi Családsegítő és Gyermejjóléti Szolgálatban.

## II. A vizsgálat során figyelembe vett legfontosabb jogszabályok

Ebben a vonatkozásban figyelembe vettem a tavalyi tanulmányban részletezett jogszabályokat különös tekintettel az időközben megjelent jogszabály-módosításokra.

## II. Az alkalmazott módszerek és eszközök bemutatása

- Dokumentumok, írott anyagok megismerése

- internetről, illetve megkapott anyagokból;
- személyesen;
- adatok, dokumentumok helyszíni vizsgálatából.

- Konzultáció

- intézményvezetővel;
- munkatársakkal.

- A kapott anyagok, információk, személyes tapasztalatok összevetése a 2015-ben megismertekkel.

## Dokumentumok

Az intézmény internetes weboldala változatlanul áttekinthető, tartalmaz, de nem az aktuális alapidokumentumok láthatóak. Személyes látogatásomkor ezt megemlítettem az intézmény vezetőjének, aki ígéretet

tett arra, hogy aktualizálják az internetes felületen elolvasható alapidokumentumokat. Ez azóta meg is történt.

Az intézmény személyes felkeresésekor az intézmény vezetője, a családsegítő szakemberek és a házigondozó csoport vezetője is a rendelkezésemre állt. Mindhárom szakemberrel tudtam beszélni.

Az intézményvezető rendelkezésemre bocsátotta az általam kért összes dokumentumot. Így áttekintettem az intézmény új Szervezeti és Működési Szabályzatát, Szakmai Programját, Munkaköri leírásait, Irányító lapját (melyet a Híd Szociális, Család és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ speciális szolgáltatásainak igénybevételekor használnak).

Kérésemre a Szolgálat munkatársa listát készített nekem az intézményben dolgozó közalkalmazottakról, végzettségeikről és kinevezésük kezdőidőpontjáról.

Az intézményvezető ezeken kívül a konzultáció alatt másolatban átadta a tavalyi tanulmány nyomán 2016. január 14-i dátummal készített cselekvési tervet, az intézményi dolgozók elégedettségének mérésére született kérdőív eredményének összesítőjét és a 2016. május végén tartott csapatépítő tréning tanulságait tartalmazó írást (amelynek eredeti példánya az intézmény dolgozójának falán van elhelyezve).

Az intézményben lehetőségem volt minden, általam kért dokumentumot megnézni. Így megismerkedtem az intézmény által használt nyilvántartó programmal (Jakabnet), illetve az iktatáshoz használt software-rel (készítette a Jómagam Bt.). Megnéztem néhány gondozási dossziét, esetkonferenciáról, illetve szakmaközi megbeszélésről készített emlékeztetőt.

### III. Az intézmény

Az intézmény működését a 2016. januárjában bevezetett változások alapvetően megváltoztatták a családsegítés és gyermekjóléti szolgáltatás vonatkozásában. A két szolgáltatást úgynevezett családsegítő-k végzik az alapszolgáltatások ellátásával. Elkerült azonban a Szolgálattól a konkrét hatósági együttműködést igénylő feladatok sora (védelembe vételi

javaslat, védelembe vétel esetén egyéni gondozási-nevelési terv elkészítése, javaslattétel családból való kiemelésre, családjukból kiemelt gyermekek ügyében helyzetértékelés készítése stb.). E feladatokat 2016. januárjától a Budakeszin működő család- és gyermekjóléti központ látja el. E tekintetben óriási lemaradásokat tapasztaltam. A járási család- és gyermekjóléti központ eddig nem tudta megújítani a védelembe vett gyermekekre vonatkozó egyéni gondozási-nevelési terveket, így a gyerekek ügyeiben a családsegítő szakemberek még a 2015-ös tervek alapján dolgoznak. Hangsúlyozom, ez gyermekvédelmi szempontból ugyan aggályos, de nem a biatorbágyi intézmény hibája.

A tavalyi vizsgálatkor tapasztaltakkal összehasonlítva:

➤ alapdokumentumok

Az alapdokumentumokban néhány pontatlanságon kívül nagy hibát nem találtam.

▪ Szervezeti és Működési Szabályzat

– 8. pont (3. oldal)

„104042 Család- és gyermekjóléti szolgálat” helyett család- és gyermekjóléti szolgáltatás-t kellene írni, hisz a besorolás magára a tevékenységre, nem a szervezetre vonatkozik.

– Általános szabályok (7. oldal)

Az általános szabályok elsősorban a házigondozásra, nagy nehézségek árán a felnőttek segítésére (korábbi néven: családsegítés), de nagyon nehezen alkalmazható a gyermekjóléti szolgáltatásra. Pl: „A szolgáltatás megszűnik: az igénybevevő általi lemondással, az igénybevevő halálával, a rászorultság megszűnésével, a térítési díj nem fizetésével, az együttműködés hiányával.” A gyermekjóléti szolgáltatásban a jelzés nyomán induló együttműködés esetén a szakmai szabályok alapján a szolgáltatás csak a kliensek halálával, vagy elköltözésével „szűnik meg”. Egyéb esetben a szolgáltatás nem automatikusan szűnik meg, hanem azt megszüntetjük a feltételek teljesülése esetén (pl. ha a

gyerekkel kapcsolatos gondok megoldódtak, vagy egyéb gyermekvédelmi intézkedés nyomán nincs gondozási feladatunk a továbbiakban, stb.).

- 11. oldal

„Az alkalmazottaknak évente legfeljebb két alkalommal az intézmény szupervíziós csoporton történő részvételt biztosít.” Ez információ szerint a gyakorlatban nem így van. A konzultáción az intézményvezető és a házigondozók csoportvezetője egyaránt arról számolt be, hogy ebben az évben 10 alkalommal vehettek részt szupervízió a munkatársak.

A szupervíziós alkalmak száma költségvetés-függő. Nem is volna érthető, hogy a Szervezeti és Működési Szabályzat miatt maximálná e hasznos, a szakmai munka minőségét javító lehetőséget.

- 16. oldal

A munkáltatói jogok kiscím alatti részben a munkaviszony megszüntetéséről szóló mondatok pongyolák és fölöslegesek. Ha valaki nem tartja be, ami a munkaköri leírásában szerepel, ezek nélkül a mondatok nélkül is felmerül a munkáltatói szankció kérdése. Ráadásul a figyelmeztetés (főleg a szóbeli) nem egyértelmű jogi kategória. Át kellene gondolni, kell-e ide ez a két mondat.

- Szakmai Program

- 10. oldal (1. bekezdés)

A házigondozásnál a panaszjogról szól a rész: „Panasz esetén a megállapodásban foglaltakat is be kell tartani.” Át kellene fogalmazni ezt a mondatot.

- 12. oldal (a pont: családgondozás rész)

„szakmai módszerek használatával tárjuk fel az **egyén** helyzetét, megállapodást kötünk a nehézségek felszámolására, cselekvési tervben részletezzük a tennivalókat a felelősség

megjelölésével és a lehetőségek feltárásával,...". Az „egyén” szót javítani kellene, vagy legalább kiegészíteni a „család” szóval, hisz amennyiben van a gondjával jelentkező egyén körül család, akkor a család helyzetét kell feltárni.

- 14. oldal (Egyéni esetkezelés, családgondozás 4. bekezdés vége)

„Ha az együtt nem működés 18 év alatti személyt is érint, akkor a veszélyeztetés vizsgálata megtörténik és ennek mentén folytatódik a családgondozás, más szakemberek bevonása, a család- és gyermekjóléti központtal való együttműködés.” Ez a mondat ugyan igaz, de csak szakemberek számára értelmezhető. Arról van ugyanis szó, hogy ugyanúgy, mint felnőtteknél, lezárható a gondozás, ha van ugyan gyermek a családban, de nem veszélyeztetett, és a segítő folyamat lezárása sem hozza őt veszélyeztetett helyzetbe. Ráadásul kimaradt a gondolatból a válsághelyzetben lévő várandós anya gondozása. Az ő esetében előfordul, hogy nincs a családban gyermek, de a születendő magzatot a segítő folyamat lezárása veszélyeztetné. Ebben az esetben sem zárható le a családdal való foglalkozás.

- 15.oldal (a szöveg 2. sorában)

Nem tudni, honnan került a szövegbe az „egyrészt” szó. Ki kellene húzni.

- 17. oldal (1. mondat)

„A központi nyilvántartási rendszerbe (KENYSZI) adatszolgáltatást az ezzel a munkaköri leírásában megbízott alkalmazott szolgáltatathat.”

Az intézményvezető tájékoztatása szerint a KENYSZI-be való adatszolgáltatást néhány munkatárs végzi. Evvel szemben minden, klienssel foglalkozó munkatárs munkaköri leírásában

szerepel. Érdeemes volna a Munkaköri leírásokat a valóságnak megfelelően javítani.

Itt jegyzem meg, hogy a Munkaköri leírások elkészítésénél figyelni kellene arra, hogy amikor egy Munkaköri leírás átírással kerül, az új dokumentum végére be kell írni, hogy amikor ez a Munkaköri leírás hatályba lép, a régi hatályát veszti.

– 17.old (3. bekezd)

„A szolgálatnál jelzésre, telefonon vagy levélben történő igénybejelentést követően, a gyámhivatal, a központ megkeresésére ... a szolgálat munkatársa ... személyes egyeztetés után személyes találkozást kezdeményez a problémával hozzá forduló illetve jelzett személlyel.” Gyermek ügyében jelzett probléma esetén nem a jelzett személlyel veszi fel a családsegítő szakember a kapcsolatot, hanem valamelyik szülőjével, törvényes képviselőjével. Az utána következő néhány bekezdés pedig egyáltalán nem vonatkozik a gyermekjóléti alapszolgáltatásra, hisz ott nem jogosultról, s nem szociális ellátásról van szó. Ezeket a bekezdéseket át kellene írni. Az átíráskor a kötelezettségek felsorolásának harmadik nyuszifülét nyelvhelyességi szempontból is át kell fogalmazni („nyilatkozni arról, hogy a szociális ellátásra való jogosultság feltételeit és a jogosult, továbbá a közeli hozzátartozója személyazonosító adataiban beállott változásokat haladéktalanul közli az intézmény vezetőjével.”)

– 21. oldal

A felsorolásból kimaradt a család- és gyermekjóléti központ, amely 2016-tól fontos együttműködő partnere a Szolgálatnak.

#### ➤ Nyilvántartások

Az intézmény nagy lépést tett a kliensnyilvántartás vonatkozásában. A megvásárolt JAKABNET nyilvántartási rendszer átlátható, jól használható segítséget jelent a

családsegítő szakemberek számára mindennapi adminisztrációjukban. Tapasztalatom és a csoportvezető elmondása szerint még messze nem használják ki a programban rejlő lehetőségeket. Ezen nem is lehet csodálkozni, hiszen nem oly rég kezdték el használni. Ráadásul vannak olyan régebbi beidegződések, melyek azt eredményezik, hogy a program bizonyos részeinek kitöltése jelenleg munkájuk duplikációját jelenti. (Jelenleg családlátogatáskor a családsegítő szakembernek rövid kézírásos összefoglalót kell írnia a családlátogatás tartalmáról, melyet még ott alá kell íratnia egy családtaggal. Ha a programba is beírja tapasztalatait, az duplikáció.)

A program keretében lehetne tölteni a „Gyermekeink védelmében” elnevezésű adatlaprendszer adatlapjait, ez jelenleg még nem valósult meg az intézménynél.

A kliensnyilvántartási rendszerben sajnos nem szerepelnek a házigondozásban, illetve az étkezésben részesülő személyek. Az ő nyilvántartásuk egy külön táblázatban történik.

➤ Iktatás, levelezés, adminisztráció, határidők

Az iktatás vonatkozásában is nagyot lépett előre az intézmény. Az intézmény által használt program sokat egyszerűsít a tavaly megismert adminisztrációs rendszeren. Változatlanul nem megoldott a határidők kezelése.

A beérkező leveleket az intézmény vezetője kapja meg, nézi át és osztja ki. Ha nincs az intézményben, a családsegítők csoportvezetője az ügyekben kapott sürgős teendőt igénylő leveleket még az intézményvezető megérkezése előtt kiosztja. A beérkező megválaszolandó levelek jellemzően nem kapnak határidőt. Ha a vezető fontosnak tartja, a levelek átnézésekor megkéri az iktatással megbízott munkatársat, hogy adjon határidőt a levélnek.

Tájékoztattam a kliensnyilvántartásban az intézmény által használt JAKABNET rendszerről. Információm szerint ennek a

cégeknek van iktató software-je is. Érdeemes volna a céggel tárgyalni, hátha meg tudnák oldani a két rendszer összefogását. Ez sokat könnyítene az adminisztráción, és mindenképpen csökkentené az óhatatlanul előforduló hibázások valószínűségét.

➤ Munkatársak, vezetés

Az előző vizsgálat óta az intézmény új típusú munkatársat, szociális asszisztenst foglalkoztat. Ez lehetővé teszi, hogy az ügyfelek fogadását, információnyújtást, fénymásolást stb. ne a családsegítő szakemberek végezzék, hanem az előtérben erre a feladatra felkészült szakember tevékenykedhessen.

Az intézmény munkatársai lényegében két munkacsoportot alkotnak. A házigondozók csoportjának kinevezett vezetője az a segítő szakember, aki korábban a házigondozók informális vezetője volt.

A családsegítő szakemberek munkacsoportjához tartoznak az ifjúságsegítéssel, illetve majd januártól a játszóházat működtető szakemberek is. A csoportvezető fiatal szakember, aki az összes családsegítő közül a legrégebben (csaknem két és fél éve) dolgozik az intézményben. Személyes találkozásunkon hozzáértő, rátermett, megfontolt szakembernek tűnt.

A csoportvezetők komoly vezetői felhatalmazásokat kaptak. Ők azok, akik összefogják, segítik és ellenőrzik a hozzájuk tartozó szakemberek munkáját. Ők azok, akik mentort választanak az új betanuló munkatársak mellé. A családsegítő csoport vezetője a levelek aláírásával kapcsolatosan is jelentős felhatalmazásokat kapott. A csoportvezetők tartják a csoporton belüli operatív megbeszéléseket. A csoportvezetők mellett saját maguk által választott helyettesek működnek (egyelőre kinevezés nélkül).

Az intézményvezető létrehozott egy ügynevezett vezetői team-et. A vezetői team tagjai: az intézmény vezetője, a két csoportvezető és a két csoportvezető-helyettes. Ősszel indult el a

megbeszélések sora. Mind az intézményvezető, mind a két csoportvezető elégedett a jelenlegi helyzettel.

A családsegítő csoport vezetője egyben az intézményvezető helyettese jól átgondolt és leírt felhatalmazásokkal.

➤ Ellenőrzés

A szakemberek munkáját a csoportvezetők ellenőrzik.

A házigondozók csoportvezetője rendszeresen átnézi a házigondozók által vezetett tevékenységnaplókat.

A családsegítők csoportvezetője nézi át, javítja ki és írja alá a családsegítők által írt leveleket. Amennyiben különleges ügyről van szó, tájékoztatja az intézményvezetőt is (előfordul az is, hogy az intézmény vezetője írja alá ezeket a leveleket). A csoportvezető feladata a családsegítők munkájának ellenőrzése.

Úgy tűnik, az ellenőrzések új rendszere rendben működik.

➤ Dossziék

A házigondozók által vezetett adminisztráció az elmúlt évihez képest nem változott.

A családsegítő szakemberek által vezetett dossziék közül megnéztem néhányat. Mindent rendben találtam.

➤ Emlékeztetők

Néhány emlékeztetőt átnéztem. Itt is rendben találtam mindent.

➤ Team-ek, szupervízió, szervezetfejlesztés

Legalább havi egy alkalommal van az intézményben minden dolgozó részvételével megtartott team. Az operatív megbeszéléseket heti, illetve kétheti rendszerességgel csoportonként tartják.

Az intézményben 10 alkalommal szupervíziós csoporton vesznek részt a házigondozók és a családsegítők. Hét alkalom után a résztvevők kérésére a két dolgozói csoport szétvált. Azóta – mindenki megalázkodására – külön szupervízióon vesz részt a két munkacsoport.

2016. májusában egész napos szervezetfejlesztő, csapatépítő tréningen vettek részt a munkatársak. E program végén közösen fogalmazták meg a tréning tanulságait. Az erről írt kilenc pontos összegzést a dolgozó falára helyezték és azóta is „használgák” az ott megfogalmazottakat.

➤ Egyéb változások

A személyes konzultáción a tavalyi vizsgálat nyomán (illetve után) történt újdonságokról számolt be az intézményvezető.

– Cselekvési terv

A vezető megmutatta nekem a vizsgálat nyomán általa összeállított cselekvési tervet a vezető megjegyzéseivel, a megvalósult pontok melletti „pipával”. A táblázatból szépen kiolvasható, milyen sok változás történt az intézményben.

A – feltehetően a –Biatorbágyi Önkormányzat Képviselőtestülete számára 2016. január 14-i dátummal készült „Cselekvési terv” utolsó bekezdésében foglaltakat itt nem kívánom kommentálni.

– Csapatépítő tréning

A közösen eltöltött idő önmagában is fontos eleme egy munkahelyi közösség összekovácsolásának. De ha saját csapatukat építik külső szakember irányításával, akkor a nyereség megtöbbszöröződik. A dolgozó falán elhelyezett, közösen megfogalmazott tanulságok alapján az valószínűsíthető, hogy jó munkát végeztek ezen a programon.

– Elégedettségi kérdőív

A vezető átadta nekem a név nélkül kitöltött kérdőívek kiértékelését. Egyértelműen kiderült, hogy a munkatársak elégedetlenek a munkabérükkel, de ez nem a vezető kompetenciája. Az intézményvezető hívta fel a figyelmemet arra, hogy a kérdések zöménél az a jellemző, hogy 2-3 munkavállaló lényegesen negatívabban válaszolt a többiekénél. Ezt a vezető úgy kommentálta, hogy ha 1-2 ember rosszul érzi magát a munkahelyén, avval is foglalkozni kell.

#### IV. Az intézményben végzett szakmai munka értékelése

A házigondozók munkacsoportjának munkája a tavalyi vizsgálat óta nem változott. Akkori vizsgálatunkban egy lényeges gondról: a nyári szabadságolások idején végzett díjazás nélküli pluszmunkáról számolt be az akkor még informális csoportvezető. A mostani utóvizsgálaton kiderült, hogy 2016-ban a házigondozók különdíjazásban részesültek a pluszmunka idejére.

A családsegítők munkája 2016 januárjától megváltozott. A védelembe vett és a szakellátott gyerekek iratanyagait át kellett küldeni a járási gyermekjóléti központba (Híd Szociális, Család és Gyermekjóléti Szolgálat és Központ, Budakeszi). A család- és gyermekjóléti központ kezdeményezésére a védelembevételi ügyeket felül kellett volna vizsgáltatni a Budakeszi Gyámhivatallal. A gyámhivatalnak a védelembe vett gyerek ügyének vitelére a központ esetmenedzserét ki kellett volna neveznie, új egyéni gondozási-nevelési tervet kellett volna készíteni, s ebben került volna megfogalmazásra a biatorbágyi családsegítő szakember feladata. Ez a folyamat azonban nem valósult meg (a csoportvezető tájékoztatása szerint a központ munkaerőhiánnyal küzd, és nagy csúszásban van). Így a védelembe vett gyerekek és családjaik gondozása (a központból kapott ideiglenes felhatalmazás alapján) még a régi rend szerint zajlik.

A szakellátásban levő gyerekek vérszerinti szüleinek gondozását is a központ esetmenedzserei határoznák meg, de ebben a vonatkozásban sem működik még megfelelően a járási család- és gyermekjóléti központ. Mivel Biatorbágyon (a csoportvezető tájékoztatása szerint) nincs olyan szülő, akivel együtt lehetne működni annak érdekében, hogy gyermeke hazagondozható legyen, ez jelenleg nem jelent gondot.

A gyermekek és családok gondozása a munkacsoportban megfelelő színvonalúnak tűnik.

#### VI. Összefoglalva

Az utóvizsgálaton az intézmény jelentősen pozitívabb képet adott, mint tavaly.

Legjelentősebb változást a vezetői gyakorlatban tapasztaltam. Az intézmény vezetője megosztja a vezetői feladatokat, így zökkenőmentesebb lett a munkavégzés, szakszerűbb a munkatársak összefogása, a napi munka segítése, ellenőrzése.

A vezető által választott csoportvezetők szakmailag megfelelőek, már a tavalyi vizsgálat során is meggyőzőek voltak mindketten.

A szakmai munkát kiszolgáló adminisztrációs rendszeren van még mit javítani, de az előrelépés itt is jelentős.

Budapest, 2016. november 24.

dr. Révész Magda  
gyermekvédelmi szakértő  
nyilvántartási szám: GY-60/2013