



SZOCIÁLIS ÉS GYERMEKVÉDELMI FŐIGAZGATÓSÁG  
EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-00001  
„A SZOCIÁLIS ÁGAZAT MÓDSZERTANI ÉS INFORMÁCIÓS RENDSZEREINEK  
MEGÚJÍTÁSA” C. KIEMELT PROJEKT

**A család- és gyermekjóléti szolgáltatók működése a veszélyhelyzet alatt  
című kutatási jelentés összefoglalása**

**Szociálpolitikai Tükör**

EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-0001 kiemelt projekt  
Szociális és Gyermekvédelmi Főigazgatóság  
Székhely: 1132 Budapest, Visegrádi utca 49.  
Postacím: 1132 Budapest, Visegrádi utca 49.  
Honlap: [www.szgyf.gov.hu](http://www.szgyf.gov.hu)

**SZÉCHENYI**  2020



MAGYARORSZÁG  
KORMÁNYA

**Európai Unió**  
Európai Szociális  
Alap



**BEFEKTETÉS A JÖVŐBE**

**A család- és gyermekjóléti szolgáltatók működése a veszélyhelyzet alatt című kutatási  
jelentés**

Kutatást irányította: Busi Zoltán

Munkatársak: Gál Antal, dr. Gyarmati Andrea, Havadi Gergő, Jakab Klaudia, Mózer Péter,  
Papp Krisztina

Készült: a család- és gyermekjóléti szolgáltatás módszertani támogatását végző hálózati  
szakértők bevonásával.

2020. október

## Tartalomjegyzék

Vezetői összefoglaló .....	4
Előzmények .....	5
Kutatás fázisai .....	6
1. Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység a veszélyhelyzet alatt .....	7
1.1. Az óvodai és iskolai szociális segítő humán erőforrás kapacitása .....	7
1.2. Az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységének változása .....	8
2. Alapfeladatok ellátása a veszélyhelyzet idején .....	9
2.1. Az alapfeladatok változásának okai .....	9
2.2. A jelzőrendszeri munka változása .....	12
2.2.1. Jelzőrendszeri munka változásának okai .....	12
2.2.2. A jelzések számát jelzőrendszeri tagok szerinti bontásban .....	13
2.2.3. A gyermekek bántalmazása, hozzátartozói/családon belüli erőszakkal kapcsolatos jelzések számának változása .....	14
2.2.4. Javaslatok az ágazatirányítás felé a gyermekek bántalmazása, családon belüli erőszakkal kapcsolatos jelzések változása témában .....	14
2.3. A külső (pl. szupervízió, megyei szakértővel való konzultáció), valamint belső (team-ülés, esetmegbeszélés) szakmai támogatás értékelése .....	15
3. A veszélyhelyzettel összefüggő plusz feladatok .....	15
3.1. A szolgáltatóknak a jogszabályok által előírt szolgáltatások mellett a vészhelyzettel összefüggő plusz feladatai .....	15
3.2. Tankötelezettség teljesítésének támogatása .....	17
3.3. Tárgyi, technikai felszereltség .....	17
3.4. Védőeszközök ellátottsága .....	18
4. Egyéb észrevétel, javaslat, kérés- akár a kérdőívvel, akár a vészhelyzeti feladatellátással kapcsolatban .....	19
4.1. Kérdőív értékelése .....	19
4.2. A szociális ágazat elismerésének hiánya .....	19
4.3. Védőeszköz-ellátottság problémái .....	20
4.4. A terület szakmai támogatásának véleményezése .....	20
4.5. Feladatellátás jellemzői, nehézségei .....	20
4.6. Alkalmazott munkamódok .....	22
4.7. Javaslatok .....	24

## Vezetői összefoglaló

A kutatás és jelen tanulmány célja a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók veszélyhelyzet ideje alatti feladatai ellátásának vizsgálata fókuszban a feladatellátás változásával, a jelzőrendszer működésével. A COVID-19 járvány első hullámának időszaka alatt a család- és gyermekjóléti szolgáltatók működésének járvánnyal összefüggő változását a kutatáshoz három fázisban vizsgáltuk. Az EFOP-1.9.4-VEKOP-16-2016-00001 „A szociális ágazat módszertani és információs rendszereinek megújítása” c. kiemelt projekt (továbbiakban: kiemelt projekt) által működtetett szakértői hálózat folyamatos segítséget nyújtott a szolgáltatók számára a kérdőívek kitöltésében. A veszélyhelyzet kihirdetését követően ezeket a feladatokat is jórészt online formában tudták megvalósítani. Az élet- és vagyonszorongást okozó veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány megelőzése, illetve következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében elrendelt veszélyhelyzet során teendő intézkedésekről (III.) sz. 46/2020. (III. 16.) Korm. rendelet 2. § értelmében a 70 feletti lakosok ellátása az önkormányzatok kötelezettsége volt. Ezen oknál fogva a települési önkormányzatok humán erőforrás kapacitásait átstrukturálták. Ez jelentősen érintette a család- és gyermekjóléti szolgáltatóknál dolgozókat is.

A köznevelési intézményekben megvalósuló digitális munkarend megvalósulását 1112,5 óvodai és iskolai szociális segítő támogatta. A szükséges informatikai eszközök beszerzése mellett a tananyag eljuttatásában is közreműködtek az érintetteknek és a köznevelési intézményeknek „door to door” (háztól – házig) technikával, továbbá segítettek a technikai készségek elsajátításában.

A család- és gyermekjóléti szolgáltatók alapfeladatai ellátásának formája mind a szolgálatok, mind a központok esetében változott és nagyobb szerepet kapott az online tér használata. Ezt nehezítette, hogy csak 87% rendelkezett számítógéppel/lappal, 40% kamerával, hangszóróval és a szükséges szoftverek teljes mértékű meglétéről is 42% számolt be. Jogi és pszichológiai tanácsadást online a szolgáltatók 5.808 fő részére 15.298 alkalommal nyújtottak.

A jelzőrendszer működése jelentősen módosult, az iskolák, védőnők tekintetében csökkent a jelzések száma és a gyámhivatali megkeresések száma is, köszönhetően a veszélyhelyzet okozta változásoknak. A válaszadók megítélése szerint a veszélyhelyzetet megelőző időszakhoz képest a rendőrségtől és az egészségügyi szolgáltatóktól növekedett a jelzések száma kiemelten a gyermekbántalmazás, a hozzátartozói családon belüli bántalmazás, valamint a felnőttek és családok veszélyeztetettségével összefüggésben (összesen 2.829 jelzés, ebből az említett kategóriák 2609). A szolgáltatók 89%-a számol be jelentős növekedésről! Több javaslatot is megfogalmaztak a válaszadók, mint a családvédelmi koordinációnak a jegyzői hatáskörbe helyezésének újragondolását, mert az lelassítja a beavatkozás menetét, vagy a megelőző távollátás időtartamának növelését. Ezen javaslatok annak érdekében fogalmazódtak meg, hogy a bántalmazottak minél gyorsabb és a tartós megoldásra fókuszáló segítséget kaphassanak.

A veszélyhelyzet alatt a fenntartók jelentős mértékben éltek a szakemberek átirányításának eszközével. A kollégák bevonásra kerültek többek között a 70 év feletti korosztály felkeresésébe, a szociális és a gyermekétkeztetés segítésébe továbbá a házi segítségnyújtás vagy a szociális szakosított ellátások támogatásába. Fontos kiemelni, hogy 3.914 fő házi karanténnal érintett személy részére is nyújtottak szociális segítő tevékenységet. A többlet feladatokból adódóan 149.253 fő részére 935.995 alkalommal nyújtottak szolgáltatást a család- és gyermekjóléti szolgáltatók. A rendkívüli helyzetben a szolgáltatók gyorsan és rugalmasan reagáltak a feléjük érkező kihívásokra. Ezen feladatok ellátása jelentős plusz terhet rótt az

intézményekre tekintettel arra, hogy már a veszélyhelyzet megelőzően is magas 14,8%-os országos volt a munkaerőhiány<sup>1</sup>.

A védőeszközöket a veszélyhelyzet kihirdetését követően saját intézményi forrás terhére próbálták beszerezni az intézmények, később a fenntartók is biztosítottak védőeszközöket.

A nyitott kérdésekre adott válaszok között a válaszadók eltérő indulati szinten fogalmazták meg elkeseredésüket és elégedetlenségüket a tekintetben, hogy bár a veszélyhelyzet ideje alatt munkatársaik rendkívüli erőfeszítéseket tettek, példamutatóan álltak helyt, plusz munkákat is vállalva sokan, gyakran más ágazatok helyett is dolgoztak, mégis az erkölcsi és anyagi megbecsülés teljes hiányát élték meg.

## Előzmények

Magyarország kormánya 2020. március 11-én az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében a 40/2020. (III. 11.) Korm. rendeletével Magyarország egész területére veszélyhelyzetet hirdetett ki. A koronavírus miatt a köznevelési és szakképzési intézményekben új munkarend bevezetéséről szóló 1102/2020. (III. 14.) Korm. határozattal 2020. március 16-tól bevezetésre került a digitális munkarend a köznevelési intézményekben.

Az élet- és vagyonbiztonságot veszélyeztető tömeges megbetegedést okozó humánjárvány megelőzése, illetve következményeinek elhárítása, a magyar állampolgárok egészségének és életének megóvása érdekében elrendelt veszélyhelyzet során teendő intézkedésekről (III.) szóló 46/2020. (III. 16.) Korm. rendelet 2. § értelmében a 70 feletti lakosok ellátása az önkormányzatok kötelezettsége. Ezen oknál fogva a települési önkormányzatok humánerőforrás kapacitásait átstrukturálták.

Prof. Dr. Kásler Miklós miniszter úr 2020. március 20-án jóváhagyta a „*a koronavírus terjedésének megelőzésére és a kockázatok csökkentésére a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók részére*” című útmutatót, amely segítséget nyújt a család- és gyermekjóléti szolgáltatók számára a veszélyhelyzetet érintő operatív feladatok ellátásában.

A kiemelt projekt keretében működő család- és gyermekjóléti szolgáltatás módszertani támogatását végző szakértői hálózat bevonásával nyújtott folyamatos szakmatámogatást. A hálózat 2017-óta vezető szakértő irányításával 20 megyei szakértővel segíti a család- és gyermekjóléti központok és szolgálatok napi munkáját.

A hálózat működés az alábbi célokat valósítja meg:

- A problémás területek azonosítása, a szakmafejlesztés prioritásának megfelelő tervezése érdekében.
- A szakmafejlesztés, módszertan intenzívebb kiterjesztése a szakmai kérdésekben, kiemelten a korszerű szolgáltatói tevékenység megvalósulása érdekében.
- Visszacsatolás a jogszabály alkalmazás gyakorlati tapasztalatairól, módosítási javaslatok megfogalmazása.
- Szakmai támogatást kíván nyújtani az ágazatirányítás döntéshozatali folyamataihoz a szakterületről összegyűjtött információk, javaslatok becsatornázásával.
- Országosan egységes szakmai támogatás, információ-áramlás és tájékoztatás a szolgáltatók számára.

---

<sup>1</sup> Kiemelt projekt keretében megvalósult „Szociális intézmények / szolgáltatók humánerőforrás kapacitásának felmérése” című döntés előkészítő tanulmány 4. számú táblázata (adatszolgáltatás: 2018)

A megyei hálózati szakértők rendszeresen tartanak a család- és gyermekjóléti központok számára workshopot és járási intézmény látogatásokat. A veszélyhelyzet kihirdetését követően ezeket a feladatokat kizárólag online formában tudták megvalósítani. Ezen időszak alatt a megyei szakértők folytonos szakmatámogatást nyújtottak és a felmerülő nehézségeket, kérdéseket közvetlen jutatták el az ágazatirányítás számára.

## Kutatás fázisai

Az EMMI Szociális és Gyermekjóléti Szolgáltatások Főosztályának felkérése alapján 2020. március 20-a és 2020. március 26-a<sup>2</sup> között a kiemelt projekt keretében működő család- és gyermekjóléti szolgáltatás módszertani támogatását végző szakértői hálózat bevonásával az alábbi kérdésekben gyűjtötte össze a gyakorlatokat és információkat.

- A család- és gyermekjóléti szolgáltatók nyitvatartási és ügyfélfogadási gyakorlat milyen módon változott?
- A Rászoruló Személyeket Támogató Operatív Program keretében megvalósuló élelmiszer-csomag osztás ügymenetében, a család- és gyermekjóléti szolgáltatókra tekintettel milyen változás történt?

Második fázisban a veszélyhelyzet megszüntetését követően<sup>3</sup> 2020. július 20-a és 2020. augusztus 10-e<sup>4</sup> közötti felmérés célja annak feltérképezése volt, hogy a család- és gyermekjóléti szolgáltatók a veszélyhelyzet idején:

- Mennyire tudják ellátni az alapfeladataikat?
- Milyen plusz feladatokkal szembesülnek?
- A biztosított védőfelszerelések száma miként alakult?

A kérdőív az ország területén működő összes család- és gyermekjóléti szolgáltató számára kiküldésre került. A család- és gyermekjóléti központok feladatának ellátási kötelezettsége a gyermekek védelméről és a gyámügyi igazgatásról szóló 1997. évi XXXI. törvény (továbbiakban: Gyvt.) 94. § (4) bekezdése értelmében a járásszékhely településen és a fővárosi kerületekben működő önkormányzatok. Magyarországon jelenlegi járások száma 197. A kérdőívet 178 db központ töltötte ki<sup>5</sup>, ami 90,3 %-os visszaküldési aránynak felel meg. A Magyar Államkincstár által üzemeltette Szolgáltatói Nyilvántartás (továbbiakban: MŰKENG) 721 db család- és gyermekjóléti szolgálatot tartalmaz. A kérdőívet 533 db szolgálat töltötte ki<sup>6</sup>, ami 73,9 %-os visszaküldési aránynak felel meg.

*1. ábra: Család- és gyermekjóléti szolgáltatók kérdőív kitöltésének adatai (szolgáltató)*

---

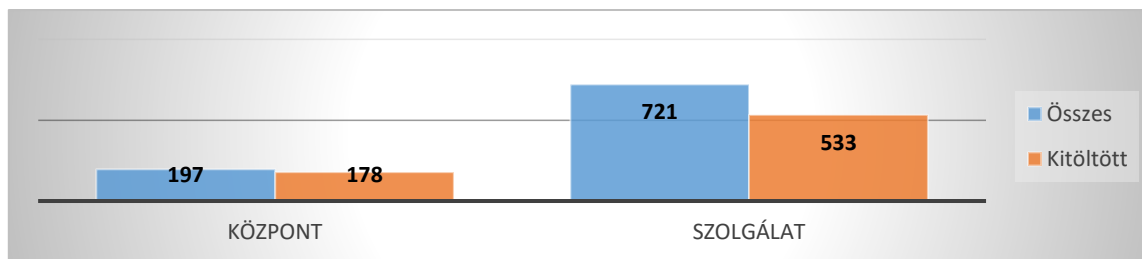
<sup>2</sup> A család- és gyermekjóléti szolgáltatók működésnek áttekintése a veszélyhelyzet kihirdetését követően; áttekintő jelentés (2020.03.26.)

<sup>3</sup> a veszélyhelyzet megszüntetéséről szóló 2020. évi LVII. törvény (hatálybalépés időpontja: 2020. június 18)

<sup>4</sup> a visszajelzések alapján a 2020. augusztus 1-i időpont módosult

<sup>5</sup> a kitöltés során nem volt kötelező minden kérdésre válaszolni, ezért az egyes kérdésekre adott válaszok száma eltérő

<sup>6</sup> a kitöltés során nem volt kötelező minden kérdésre válaszolni, ezért az egyes kérdésekre adott válaszok száma eltérő



Harmadik fázisban az óvodai és iskolai szociális segítők humán erőforrás felméréséhez kerestük meg azon központokat, amelyek nem töltötték ki a kérdőívet 2020. szeptember 22-e és 2020. szeptember 30-a között az alábbi kérdésekkel:

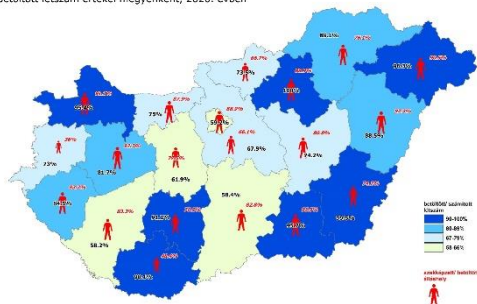
- 2020. május 31-én hány fő főállású segítőtvel folyik az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység?
- A 2020. május 31-én az állományban lévő létszámból hány fő végzettsége felel meg a rendeletben előírt képesítési feltételeknek?

A fenti két kérdésre ezáltal mind a 197 központ adatai rendelkezésre állnak. Ezzel teljes körűvé vált az óvodai és iskola szociális segítők humán erőforrás felmérése.

## 1. Óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység a veszélyhelyzet alatt

2. ábra: Óvodai és iskolai szociális segítők

A betöltött/számított létszám megoszlása illetve a szakképzett/betöltött létszám értékei megyénként, 2020. évben



A 2015. évi CXXXIII. törvény 21. § (2) bekezdése előre vetítette az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenység bevezetését, amely 2018.09.01-i hatályba lépéssel, a Gyvt. 40/A. § (2) bekezdés a) pontjában jelenik meg.

### 1.1. Az óvodai és iskolai szociális segítő humán erőforrás kapacitása

2020 májusára vonatkozó felmérés alapján országosan gyermeklétszám alapján az intézmények 1445,5 fő<sup>7</sup> számított létszámra kapnak finanszírozást a Központok. 1112,5<sup>8</sup> fő szakemberrel végezték az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet. Ebből az 1112,5 főből 899,25 kolléga felel meg a jogszabályban előírt szakmai végzettségbeli feltételeknek, ami 80,8 százalékos arány.

A finanszírozott számított létszám alapján 23%-os munkaerőhiánnyal küzd a terület, annak ellenére, hogy a feltöltöttség folyamatosan növekvő tendenciát mutat.<sup>9</sup> Ami jelentősen meghaladja a család- és gyermekjóléti szolgáltatók 14,8%-os országos munkaerőhiányát<sup>10</sup>.

Elmondható, hogy májusra 59,5 emberrel nőtt az óvodai és iskolai szociális segítő tevékenységet végzők száma.

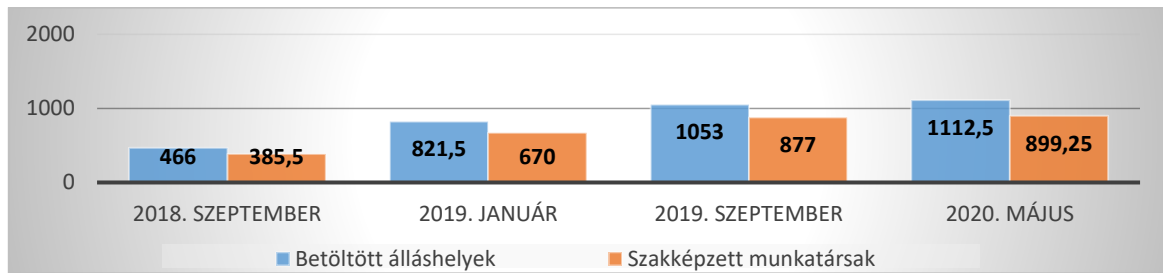
<sup>7</sup> EMMI adatszolgáltatás szerinti gyermekszám alapján számított létszám 0,25; 0,5; 0,75 státuszra számítva

<sup>8</sup> Járásonkénti bontásban a 1. számú melléklet tartalmazza.

<sup>9</sup> Országos szinten 7 központ nem tudott betölteni egy álláshelyet sem

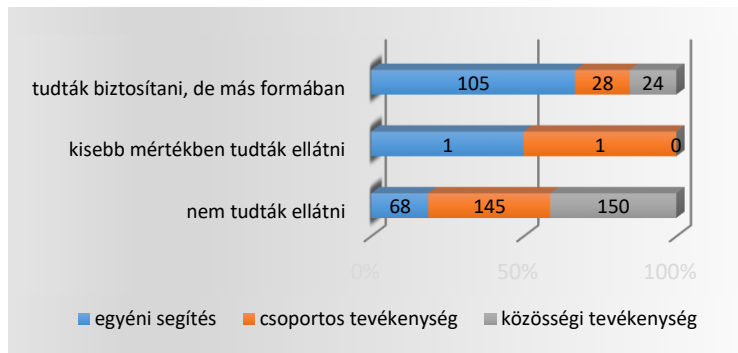
<sup>10</sup> Kiemelt projekt keretében megvalósult „Szociális intézmények / szolgáltatók humán erőforrás kapacitásának felmérése” című döntés előkészítő tanulmány 4. számú táblázata (adatszolgáltatás: 2018)

3. ábra: Az óvodai és iskolai szociális segítők létszámának változása<sup>11</sup> (fő)



## 1.2. Az óvodai és iskolai szociális segítők tevékenységének változása

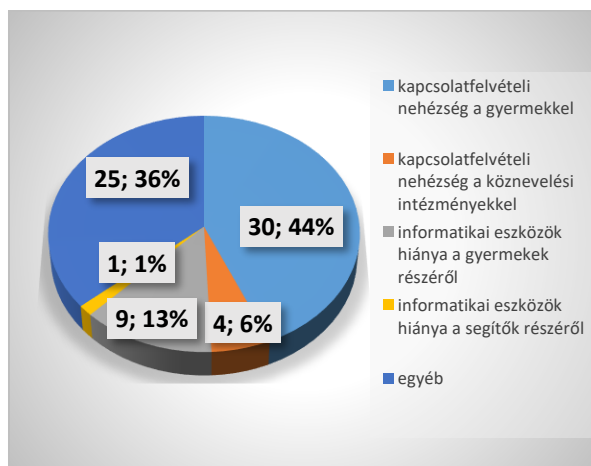
4. ábra: A veszélyhelyzet idején az óvodai-iskolai szociális segítő tevékenység változása (központ) N=174



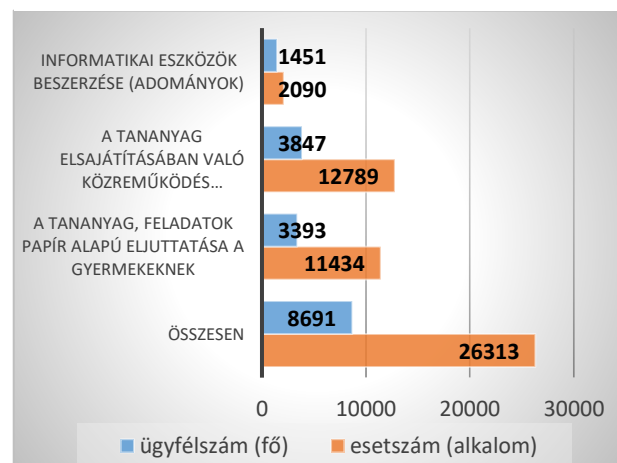
A veszélyhelyzet kihirdetését követően bevezetett korlátozások és digitális tanrend elindítása jelentős mértékben módosította az óvodai és iskolai szociális segítők alap feladatellátását.

A plusz feladatokon túlmenően a digitális tanrend általi kihívásoknak megfelelően, a személyes segítő tevékenység átkerült az online térbe segítve a gyermekek tankötelezettségének teljesítését.

5. ábra: Az egyéni tevékenységet nehezítő komponensek megoszlása N=68



6. ábra: A gyermekek a tanulmányi kötelezettségeiket támogatása N=688



A család- és gyermekjóléti szolgáltatók a digitális tanrend bevezetésének támogatására 8691 fő számára 26.313 alkalommal nyújtottak segítséget. Informatikai eszközök beszerzésére adományok gyűjtésével, 2.090 alkalommal került sor. A tananyag elsajátításához 3.847 főnek 12.789 alkalommal nyújtottak online vagy személyes támogatást. Amennyiben ezen

11 Kiemelt projekt keretében megvalósult „a 2019. szeptember – október hónap elején óvodai és iskolai segítő tevékenység survey típusú kutatási eredmények elemzése” című döntés előkészítő záró tanulmány 1. számú táblázata és a jelen kutatás adatai

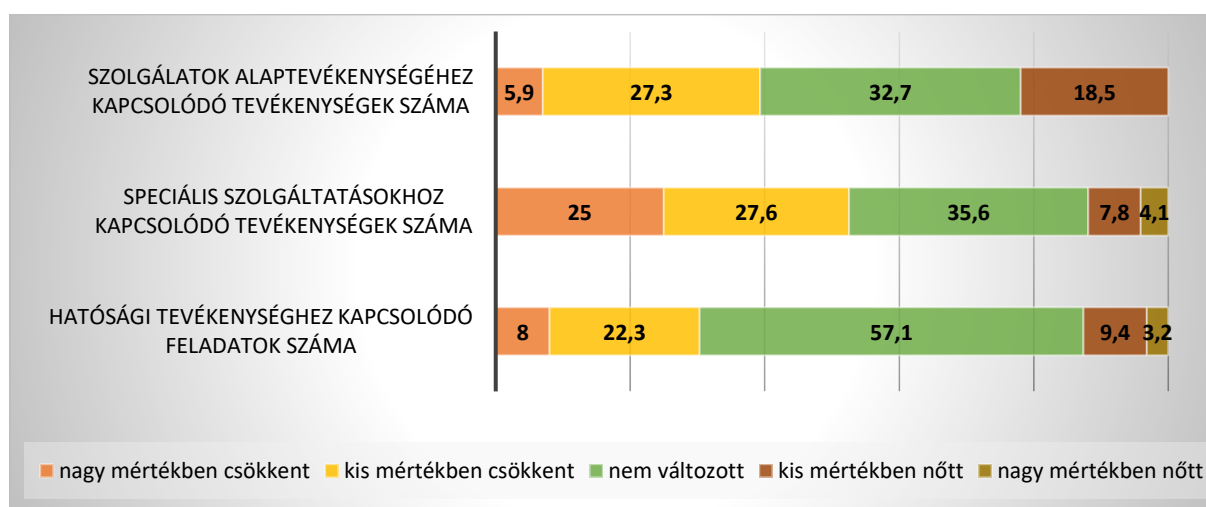


tevékenységek nem vezettek eredményre, a kollégák papír alapon juttatták el a tananyagot az érintetteknek és a köznevelési intézményeknek háztól – házig technikával. Az óvodai és iskolai szociális segítők az alapfeladataikon túlmenően szintén részt vettek a COVID-19 pandémia okán keletkezett többletfeladatok ellátásában.

## 2. Alapfeladatok ellátása a veszélyhelyzet idején

A vizsgálat egyik fontos célja volt, hogy képet kapjunk arról, milyen módon alakította át a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók napi munkáját, az alapfeladataik ellátását a veszélyhelyzet során átalakult intézményi működések, az online oktatásra történő átállás, a szolgáltatások beszűkülése, az életvitel jelentős megváltozása. Arra is kíváncsiak voltunk, hogy az igények és feladatok átalakulásának az okait miben látták és milyen kihívásokat éltek meg munkájuk során, milyen plusz feladatok hárultak rájuk.

7. ábra a felsorolt tevékenységek esetén, tapasztalt változások



### 2.1. Az alapfeladatok változásának okai<sup>12</sup>

#### Szolgálatok válasza alapján<sup>13</sup>

„A legfőbb probléma, hogy ilyen jellegű gondokkal még az emberiség soha nem találkozott, így a kezdeti bénult pánikból kellett aktív részesévé válni mindennek. Ez a bénultság mind a szolgáltatókon, az intézményünkön, a társhatóságokon és magasabb minisztériumi szinten is érezhető volt. Ahogy teltek a napok, hetek úgy indult be ismét minden, s a jelzések, szolgáltatások is egyértelműen aktívak lettek” – fogalmazott az egyik válaszadó.

Az EMMI koronavírus terjedésének megelőzésére és a kockázatok csökkentésére a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók részére szóló útmutatójának megfelelően, a veszélyhelyzetben az ügyfelekkel való személyes találkozások számát korlátozni kellett. Ezen okból a szolgáltatóknál csökkent a megjelentek száma, valamint a szociális segítségben részesülő családoknál, vagyis a korábban folyamatban lévő ügyekben csökkentek a családlátogatások, a rendszeres kapcsolattartás telefonon, messenger-en, online történt.

Ugyanakkor a válaszadók a jelzések számának növekedését érzékelték, melyekben a jelzett problémák típusa változott.

<sup>12</sup> nyitott kérdések összefoglalása

<sup>13</sup> 489 szolgálat válasza alapján

Az iskolák részéről a gyermekek digitális oktatásban való részvételéhez szükséges eszközök hiányáról, a szülői támogatás hiányosságairól és a kollégiumok bezárásának következtében megemelkedett csavargások, csellengések jelenségéről érkeztek jelzések.

Az oktatási intézmények segítséget kértek a tananyag kiszállításában és az elkészített feladatok összegyűjtésében is a szolgálatok munkatársaitól.

A védőnők a veszélyhelyzet időszakában nem végeztek családlátogatást, így jelzésüket követően, a nehéz élethelyzetben lévő várandósokat és a kisgyermekes családokat is a szolgálat dolgozói látogatták.

Több jelzés érkezett a különélő szülők közötti konfliktusról a kapcsolattartás biztosítása során, emelkedett a lakossági bejelentések száma az idős, egyedülálló személyekkel kapcsolatban.

Emelkedett a családon belüli erőszakról, gyermekek elhanyagolásáról, valamint a fiatakorúak által elkövetett szabálysértésekről szóló jelzések száma.

Kistelepüléseken, az egyszemélyes szolgáltatásoknál a személyes ügyfélfogadás szünetelt, de a megszorodó jelzéseket telefonon a nap 24 órájában és hétvégeken is fogadták a családsegítők.

Nőtt a munkahelyüket elvesztők száma, így nőtt a részükre történő ügyintézés, a támogatások, ellátások igénylése, szervezése.

### **Plusz feladatok**

Az Önkormányzatok lakosság felé irányuló plusz feladatait szinte kivétel nélkül – kisebb településen minden esetben - a család- és gyermekjóléti szolgálatok látták el, így a 65 év felettiek és a házi karanténban lévők számára az ételmiszervásárlást, gyógyszerkiváltást végezték.

Ezen felül számos településen a házi segítségnyújtás feladataiba is aktívan bekapcsolódtak, az új eseteket ellátták. Részt vettek az étkezés házhozszállításában, postai ügyintézésben és a háztartási munkálatokban.

Az Önkormányzati Hivatalok nem fogadtak ügyfeleket, így a feladatokat a szolgálatok vették át. A segélyekhez kapcsolódó ügyintézés teljes körűen ellátták, valamint az Önkormányzat a szolgálat számát jelölte meg a segítségkérés esetén hívható számként, vagy ahol „zöld számot” működtetett, azt a szolgálat telefonjára irányították.

A veszélyhelyzet időszakában jelentősen megnövekedtek a gyermekétkeztetés szervezésével, az étel kiszállításával kapcsolatos feladatok és számos településen nagy mértékben nőtt az RSZTOP csomagok osztásában való közreműködéshez kapcsolódó feladat.

A hagyományosan adományozással foglalkozó szervezetek tevékenysége is szünetelt számos településen, így az adományok gyűjtését, osztását, szállítását is a szolgálatok végezték.

### **Központok válasza alapján<sup>14</sup>**

Általánosságban elmondható, hogy egyes tevékenységi körök végzésében csökkenés volt észlelhető, ugyanakkor a korábbiaktól eltérő munkamódszereket kellett bevezetni és alkalmazni a családokkal való kapcsolattartást illetően, továbbá számos egyéb feladat megoldásában is helyt kellett állni.

A hatósági feladatellátásra vonatkozóan, a családokkal való személyes kapcsolattartás, vagyis a családlátogatások számának csökkenéséről számoltak be legtöbben, melynek elsődleges indokaként a koronavírus terjedésének megelőzésére és a kockázatok csökkentésére a család- és gyermekjóléti szolgáltatást nyújtók részére szóló útmutatóban megfogalmazott személyes kapcsolatfelvétel helyett a digitális eszközökkel vagy telefonon történő kapcsolatfelvételre

---

<sup>14</sup> 177 központ válasza alapján

vonatkozó előírást említették. További indok a családok részéről történő elzárkózás volt a személyes találkozásoktól. Volt, aki így fogalmazott: „Mindenki otthon maradt a városban”.

A legtöbb járásban szüneteltették a tárgyalásokat a gyámhivatalok, eljárások nem indultak, de volt olyan központ is, akik a megnövekedett gyámhivatali megkereséseket említették a felülvizsgálati eljárások, vagy a környezettanulmányok elkészítésére történő felkérések kapcsán. A hatósági feladatokhoz kapcsolódóan csökkent az esetkonferenciák száma, de volt példa az online esetkonferencia szervezésére is.

Az esetmenedzserek a családokkal gyakori telefonbeszélgetések, és/vagy e-mail-ben, messenger-ben történő levélváltás útján tartották a kapcsolatot.

A családok is leggyakrabban telefonon kértek segítséget, nőtt a készenléti telefonra érkező hívások száma.

A jelzések száma jelentősen csökkent a veszélyhelyzet időszakában, melynek elsődleges oka, hogy az észlelő-és jelzőrendszer máskor legaktívabb tagjainak munkavégzése korlátozott volt – kivéve a rendőrséget –, így pl. az önkormányzatok szüneteltették az ügyfélfogadást, a védőnők szüneteltették a tanácsadást, bezártak a bölcsődék, óvodák és az iskolák átálltak a digitális oktatásra.

Az iskolákból érkezett jelzések ezen időszak alatt nem a hatósági beavatkozást igénylő magas számú iskolai hiányzásokról, hanem a digitális oktatásból való kimaradásról érkeztek, melyek megoldása az óvodai és iskolai szociális segítők feladataiban jelentkeztek.

Egyes területeken már a veszélyhelyzet idején nőtt a családon belüli erőszak, a *gyermekelhanyagolás*, gyermekbántalmazás mértéke, melyről gyakran lakossági bejelentések útján értesültek a központok.

A **speciális szolgáltatások** közül a *kapcsolattartás* szünetelt az Útmutatóban foglaltak alapján. Szünetelt a *szociális diagnózisok* készítése és a *mediáció* sem tudott működni.

Nőtt a *készenléti telefonokra* történő hívások száma, melyek nem feltétlenül krízishelyzetről szóltak, hanem sokan kértek munkavállalásban, hivatalos ügyintézésben való elakadásukban segítséget.

A *tanácsadások* más formában történő biztosítására meg kellett teremteni a feltételeket – telefonok, laptopok -, ki kellett alakítani azok munkamódszerét.

A tanácsadások közül, a *jogi tanácsadás* legtöbb helyen folyamatos volt, telefonon működött és gyakran említettek növekedést a megkeresések számában.

A *pszichológiai tanácsadás*, a *családterápia* online formában – skype, zoom, stb. - tudott megvalósulni, de többen nem tudtak átállni a szolgáltatás ilyen módon történő igénybevételeire, vagy a technikai eszközök hiánya, vagy a személyes fenntartásaik miatt.

Az *óvodai és iskolai szociális segítők* tevékenysége az oktatáshoz való hozzáférés akadályainak a leküzdésében volt a legjelentősebb; adományokat gyűjtöttek és osztottak, egyéni segítséget nyújtottak a digitális eszközök használatának elsajátításához, csoportfoglalkozásokat tartottak osztályközösségeknek, pedagógusoknak.

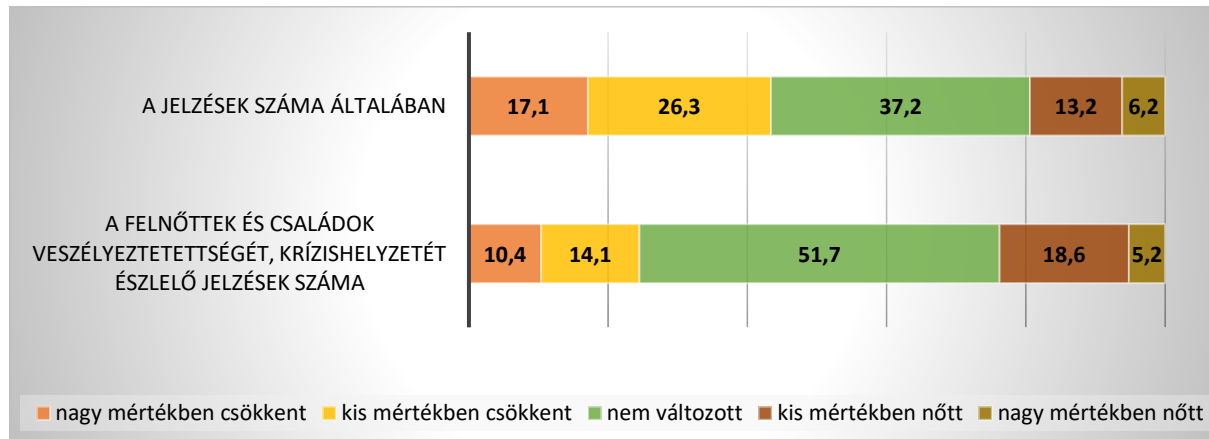
### **Plusz feladatok**

A szolgálatok és a központok, ahol egy intézményként működnek, az önkormányzatok többletfeladatait megkapták, így az idős lakosok számára biztosított ételkészítés bevételeit, gyógyszer kiszállítást, ételhordást, adománygyűjtést és osztást, a gyermekétkeztetést

megszervezését. Volt, ahol a 70 év feletti kórházból kikerült emberek ellátásának a szervezését is a központ végezte. Minden intézményben munkaerő átcsoportosítással tudták megoldani a feladatok ellátását, így minden munkavállaló bekapcsolódott a tevékenységbe.

## 2.2. A jelzőrendszeri munka változása

8. ábra A jelzőrendszeri munka változása (N=689)



A jelzések számának változása tekintetében, 37,2% nem tapasztalt változást, 43,4% kisebb, vagy nagyobb mértékű csökkenést és 19,4% jelzett növekedést. Ennek oka a jelzőrendszeri tagok működésének nehézségei, ezzel a feltárási szakasz jelentős többletmunkát okozott a család- és gyermekjóléti szolgáltatóknak.

Ennek oka, hogy az észlelő-, és jelzőrendszeri tagok korlátozott munkavégzése miatt, a tagoknak nem volt rálátásuk a családok, gyermekek helyzetére, így fogalmazhatunk úgy is, hogy összeomlott a jelzőrendszer. Mindenképp kisebb mértékű volt a működése, hatékonysága.

A felnőttek és családok veszélyeztetettségét, krízishelyzetét észlelő jelzések számában a válaszadók fele (51,7%) nem tapasztalt változást közel azonos mértékben volt tapasztalható a csökkenés (24,5%) és a növekedés is (23,8%).

### 2.2.1. Jelzőrendszeri munka változásának okai<sup>15</sup>

#### Szolgálatok<sup>16</sup>

Jelzések száma jelentősen csökkent, ill. a jelzők tekintetében az arányok megváltoztak.

A mindennapi működés során, a legtöbb jelzés a köznevelési intézményektől érkezik a szolgálatokhoz, azonban a veszélyhelyzet idején az óvodák bezártak, vagy csökkentett létszámmal működtek az iskolák pedig átálltak a digitális oktatásra. A csökkenés okaként tehát megfogalmazták, hogy a pedagógusok a személyes kapcsolat hiánya miatt nem tudták észlelni a gyermekek és családjaik problémáit, nem tudtak jelzést küldeni.

Csökkent a védőnői jelzések száma, mivel családlátogatásokat csak krízis helyzetben végeztek, így nem tudták nyomon kísérni a gondozott családok helyzetét, nem észlelték a nehézségeket, problémákat.

Azonban a **rendőrségi jelzések száma** az előző évek adataihoz viszonyítva **nőtt**, melyek családon belüli erőszakról, gyermekbántalmazásról érkeztek.

<sup>15</sup> nyitott kérdések összefoglalása

<sup>16</sup> 386 szolgálat válaszai alapján

Az Önkormányzattól érkező felkéréseket a pénzbeli támogatások megítéléséhez kapcsolódó környezettanulmányok elvégzésére, jelzéseként kezelték. Ezeknél a kapcsolatfelvételeknél legtöbb esetben valódi segítő tevékenység is megindult a családok komplex segítése céljából. Volt, aki arról írt, hogy nem volt krízis, nem volt probléma a településen, de többen említették a családok, személyek önkéntes kapcsolatfelvételét az intézménnyel, a munkavállalási nehézségek, az anyagi problémák rendezésében való segítségkérés okán.

Az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak home office munkavégzése és a korlátozások miatt, a szakmaközi megbeszélések elmaradtak, az esetmegbeszélések, esetkonferenciák helyett telefonon történő konzultációra került sor.

## **Központok<sup>17</sup>**

A szolgálatokkal egybehangzóan, a központok is a jelzések számának csökkenését írták le, melynek okaként az észlelő-és jelzőrendszer tagjainak az inaktivitását, teljes, vagy részleges leállását, a home office-ban való munkavégzését fogalmazták meg.

A digitális oktatás bevezetéséből adódó problémákról, az oktatásba történő bekapcsolódás hiányáról májusban kezdtek el jelzések érkezni a központokhoz.

Volt, ahol a gyámhivatali megkeresések száma nőtt, a karantén megszegése, a családon belüli bántalmazás miatti veszélyeztetés kivizsgálására történő felkérés okán.

A szakmaközi megbeszélések elmaradtak, esetmegbeszélések konzultáció formájában telefonon zajlott és az esetkonferenciák kis számban tudtak online megvalósulni.

### *2.2.2. A jelzések számát jelzőrendszeri tagok szerinti bontásban*

A vizsgált időszakban minden észlelő- és jelzőrendszeri tag élt jelzési kötelezettségével. Legmagasabb számban a köznevelési intézmények 517 esetben, ezt követően az egészségügyi szolgáltatók 431 esetben, majd az állampolgári jelzések 412 esetben érkeztek a szolgáltatást nyújtók felé. A rendőrség 355 jelzést küldött és az önkormányzatok, jegyzői hatáskört gyakorlók 205 esetet jeleztek.

A nyitott kérdésekre adott válaszok a fenti számoknak ellent mondanak, mivel a szolgáltatásban dolgozók úgy érezték, hogy kevés jelzés érkezett a köznevelési intézményektől, de ennek oka valószínűsíthetően az, hogy a megszokott jelzésekhez képest, ez a szám kevés lehet.

A kérdőívben megadott összes jelzések száma: 2.829 eset volt, amelyből legmagasabb számú a gyermekbántalmazás, a hozzátartozói családon belüli bántalmazás, valamint a felnőttek és családok veszélyeztetettségének jelzéséről.

A problémátípusokat tekintve, a gyermekek bántalmazásáról 404, a családon belüli erőszakról 540, valamint a felnőttek és családok veszélyeztetettségéről 1.665, mely az összes jelzésen belül: 92,22% volt.

Legmagasabb arányú, a felnőttek és családok veszélyeztetettségének észlelése, az önkormányzatok, jegyzői hatáskört gyakorlók jelzéseiben: 71,21%, az állampolgártól érkezett jelzéseken belül: 68,20%-ban. Az egészségügyi szolgáltatók jelzéseiben belül: 67,05%-ban és a köznevelési intézmények jelzéseiben: 45,84%-ban fordultak elő.

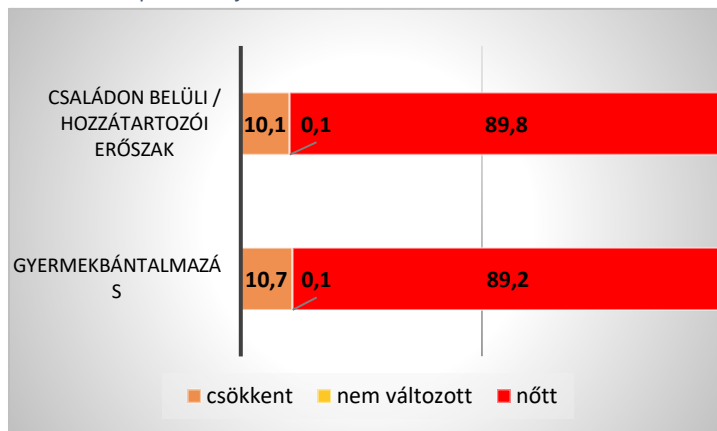
Ezek a jelzések tartalmazzák az egyedül élő idős emberek segítségre utaltságát, a krónikus betegek ellátás iránti szükségletét és a családok létbizonytalanságát, a megélhetési nehézségekből adódó helyzeteket.

---

<sup>17</sup> 139 központ válaszai alapján

### 2.2.3. A gyermekek bántalmazása, hozzátartozói/családon belüli erőszakkal kapcsolatos jelzések számának változása

9. ábra: A gyermekek bántalmazása, hozzátartozói/ családon belüli erőszakkal kapcsolatos jelzések számának változása N=685



A növekedés mértéke mindkét esetben közel azonosan magas növekedést mutat. A gyermekbántalmazásnál: 89,2%, a családon belüli erőszak esetében a válaszadók 89,8%-a jelölt növekedést. A jelzések növekedése mellett a jelzőrendszer tagjaival történő kommunikáció nehézsége okán a problémák megoldására szolgáló eszközrendszer szűkült. Ezzel jelentősen nőtt a család- és gyermekjóléti szolgáltatókon a feladatellátási teher.

### 2.2.4. Javaslatok az ágazatirányítás felé a gyermekek bántalmazása, családon belüli erőszakkal kapcsolatos jelzések változása témában<sup>18</sup>

A feltett nyitott kérdésre 194 intézmény fogalmazott meg javaslatokat 73 központ és 121 szolgálat. A válaszok tételesen megtalálhatóak a 3. számú mellékletben.

#### Jogszabályi változtatásra tett javaslatok:

- A Btk. és a Gyvt. összehangolása szükséges a gyermek veszélyeztettségének meghatározásában (Btk. 208.§).
- Szükségesnek ítélik a kollégák a Btk.-ban is bevezetni a zéró tolerancia elvét a gyermek bántalmazására vonatkozóan.
- A családon belüli erőszak során történő rendőri intézkedésekkor az eljáró rendőr hatáskörének a bővítése: legyen joga meggyőződni arról, hogy a lakásban tartózkodók-e kiskorú, tanúja, vagy elszenvetője volt-e az eseménynek.
- Pontosítani szükséges az eljáró hatóságok, szervek számára, hogy milyen esetben, milyen formában kell, hogy jelzésüket megküldjék a szolgálatok, központok felé.
- Fontosnak tartják a válaszadók a szakemberek védelmének jogszabályi garanciáinak beépítését.
- Többen javasolták a zárt adatkezelés megszüntetését, mert tapasztalatuk szerint lassítja a felderítés folyamatát és gyengíti a bizalmi kapcsolat kialakulását a családdal.
- 2020. januárjában a családvédelmi koordináció jegyzői hatáskörbe került. Az eddigi tapasztalatok alapján ez lelassítja a beavatkozás menetét. Javasolt, a jogkör gyámhatóságokhoz való visszahelyezése.
- Többen tettek javaslatot arra vonatkozóan, hogy az agressziót elkövetőknek kötelező terápiás eljáráson kelljen részt venniük.
- Szükségesnek ítélik a kollégák a távortartás idejének meghosszabbítását, hogy az áldozatoknak több idejük legyen rendezni helyzetüket, feldolgozni traumáikat.

#### További javaslatok:

Legtöbbször a társadalmi érzékenyítés fontosságát említették, melyhez média kampányokat javasoltak a közvélemény és az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak az érzékenyítésére. Plakátok,

<sup>18</sup> nyitott kérdések összefoglalása

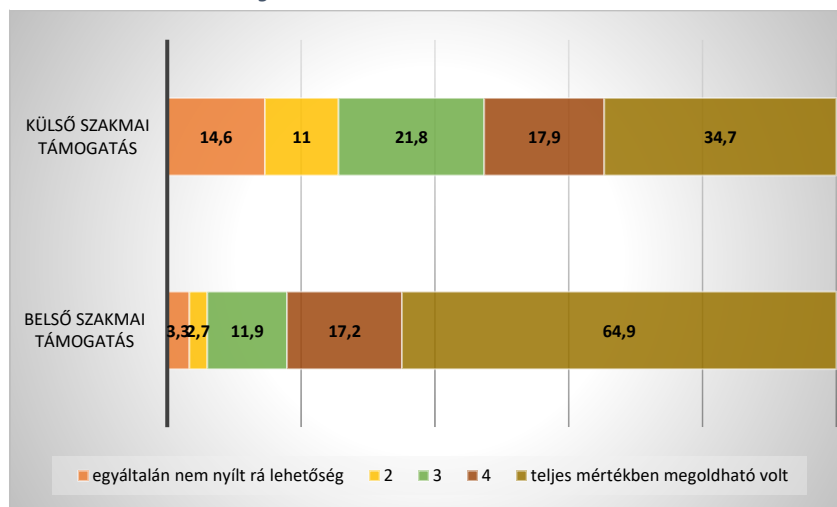
rövid videó filmek, szóróanyagok terjesztésével tudják elképzelni a szakemberek a hathatós szemléletformálást.

Többen hangsúlyozták az észlelő- és jelzőrendszer tagjainak folyamatos továbbképzését, melyen a különböző szakterületek képviselői közös részvétellel tudnának fejlődni jelzőrendszeri szerepükben. Ezzel a módszerrel valósulhatna meg a közös fogalomhasználat kialakulása, az egységes szemlélet létrejötte.

Az ellátórendszer hiányosságaként említették a védett házak számának alacsony voltát, ill. a területi lefedettség hiányait, valamint a traumák feldolgozásában jártas pszichológusoknak a csekély számát.

### 2.3. A külső (pl. szupervízió, megyei szakértővel való konzultáció), valamint belső (team-ülés, esetmegbeszélés) szakmai támogatás értékelése

10. ábra: A szakmai támogatás változása



A külső szakmai támogatásra a válaszadók 14,6%-ánál egyáltalán nem volt lehetőség, feltehetően az infrastruktúra teljes körű hiánya miatt. 11%-ban a személyes kapcsolattartáshoz képest csökkenést tapasztaltak, ugyanakkor 17,9%-ban emelkedést jelöltek meg. 21,8%-nál nem okozott változást a veszélyhelyzet és 34,7%-nél teljes mértékben megoldható volt a kapcsolattartás, mely

összességében a válaszadók több mint a fele.

A belső szakmai támogatás teljes mértékben megoldható volt, ezt a válaszadók 64,9%-a jelezte vissza, sőt 17,2%-uk növekedést tapasztalt, míg 11,9% szerint a veszélyhelyzet nem hozott változást. Csökkenést csupán 2,7%-ban jeleztek. Ezek az adatok a szakmai csoportok erős együttműködésére utalnak!

### 3. A veszélyhelyzettel összefüggő plusz feladatok

A kérdőív két nagy témakört érintett, amelyből az egyik olyan tevékenységeket sorolt fel, amik egyrészt a meglévő szolgáltatási elemek megnövekedett kapacitásigényeit elégítették ki, másrészt közvetlenül a vészhelyzet új szükségleteire reagáltak.

A másik témakör célzottan a gyerekek tanulási kötelezettségeinek teljesítésében nyújtott segítséget mutatja be.

#### 3.1. A szolgáltatóknak a jogszabályok által előírt szolgáltatások mellett a vészhelyzettel összefüggő plusz feladatai

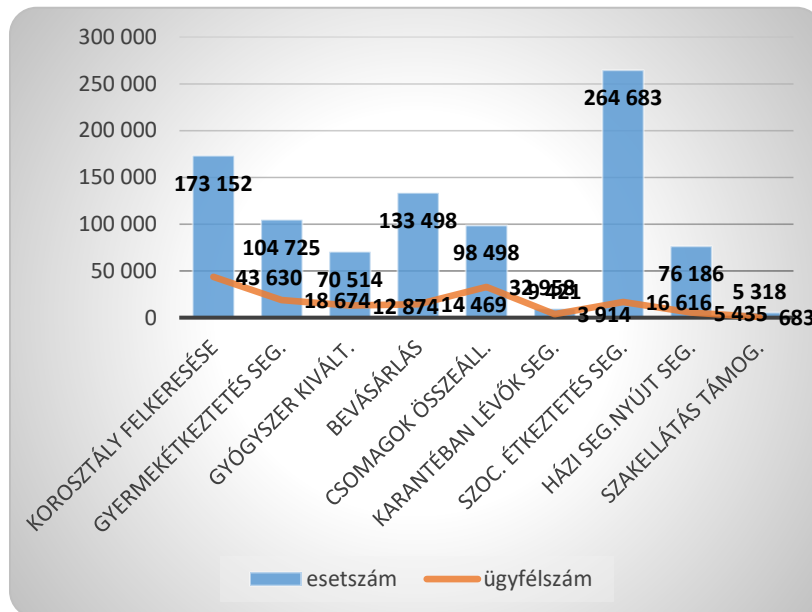
Az első témakörhöz tartozó szolgáltatások a kutatás első fázisában a szolgáltatók által jelzett tevékenységek alapján kerültek összeállításra

A veszélyhelyzet kihirdetését követően összesen 149.253 fő részére 935.995 alkalommal nyújtottak szolgáltatást a család- és gyermekjóléti szolgáltatók. Természetesen ezen

esetszámok sem térben, sem szolgáltatástípus tekintetben nem egyenletesen oszlanak szét. Ha rangsort állítunk, akkor

- a kliensek ellátása esetében az első helyre a veszélyeztetett korosztály felkeresése, a második helyre a csomagok összeállítása, míg harmadik legtöbbször nyújtott tevékenység a gyereketkeztetésben való segítségnyújtás volt.
- Az esetszámot tekintve a rangsor: első helyen szociális étkeztetésben való segítségnyújtás; második a korosztályok felkeresése; harmadik veszélyeztetett korosztály számára bevásárlás.

11. ábra: A veszélyeztetett összefüggő plusz feladatokat eset- és ügyfélszám szerinti megoszlása (Forrás: veszélyhelyzet felmérés (2020))



A rangsorok közöttkülönbség arra az egyszerű összefüggésre is felhívja figyelmet, hogy egy ügyfelet különböző intenzitással (gyakorisággal) láttak el. E tekintetben a szolgáltatások közül két ellátástípus kiemelkedik. Ez a két tevékenységi kör a szociális étkeztetés segítése, valamint a házi segítségnyújtás támogatása, mivel az egy ügyfélre jutó esetszám számottevő, az első esetben nem egészen 16, míg a második esetben 14 alkalom. Amennyiben ehhez hozzávesszük, hogy az

esetszám/ügyfélszám tekintetében a harmadik legnagyobb érték a veszélyeztetett korosztály számára történő bevásárlás (átlagosan valamivel több, mint 9 alkalom) e szolgáltatástípusok jellemzően az idős korosztály számára nyújtottak segítséget.

A középértékeket nézve, általánosságban az állapítható meg, hogy jelentős eltéréseket találunk a különböző szolgálatok között<sup>19</sup>. Az átlag- és medián értékek közötti jelentős távolságok arra hívják fel a figyelmet, hogy a leterheltség között számottevő különbségeket tapasztalhattunk. Ezek a különbségek inkább idősekre fókuszáló ellátások között állnak fenn, méghozzá úgy, hogy egyes szolgáltatások között igen jelentős, míg más tevékenységek esetében kicsi a középértékek közötti távolság. Azaz vannak olyan szolgáltatások (pl. a karanténnal érintett személyek felkeresése és szükséges ellátásában való közreműködés), amelyek nyújtásában majdnem mindenhol szerepet vállaltak a család- és gyermekjóléti szolgáltatók. 3.914 fő esetében nyújtottak segítséget a hatósági házi karanténnal érintettek számára. Ennek ellenkezője is igaz, vannak olyan szolgáltatások (pl. a szociális étkeztetés segítése), amelyek nyújtásában csak bizonyos területeken (megyékben, járásokban) vállaltak szerepet a család- és gyermekjóléti szolgáltatók.

Abban az esetben, ha az eltéréseket tovább bontjuk, és azt vizsgáljuk, hogy a plusz feladatok hogyan érintették a központok, valamint a szolgálatok munkatársait, akkor a következő képet kapjuk.<sup>20</sup> A veszélyeztetett korosztály felkeresése, valamint a csomagok összeállítása és

<sup>19</sup> Ennek megállapításához az egyes szolgáltatások adatainak átlag, szórás és medián értékeit vetettük össze.

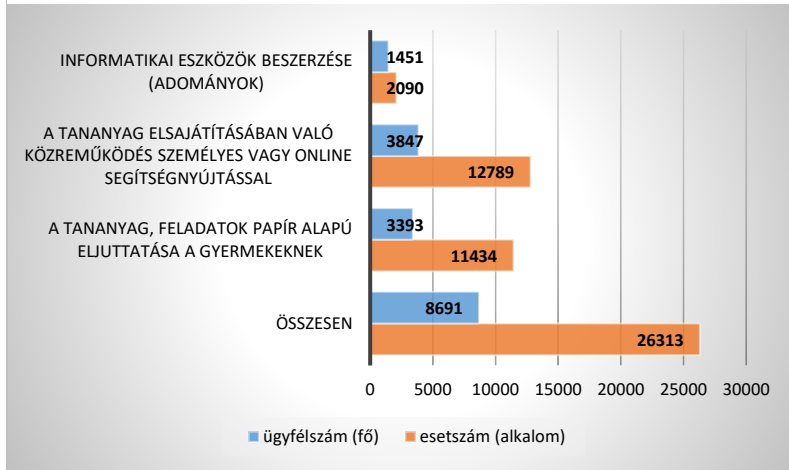
<sup>20</sup> Módszertan: Egyutas variancia-analízis



kiszállítása jellemzően a központok végezték el, míg a szociális étkeztetés támogatásában a szolgáltatók vállaltak nagyobb szerepet.

### 3.2. Tankötelezettség teljesítésének támogatása

12. ábra: A tankötelezettség teljesítésének támogatásával összefüggő plusz feladatok (Forrás: veszélyhelyzet felmérés (2020))



A nyújtott szolgáltatások száma és az elért ügyfelek a 12. ábrán találhatóak. A digitális eszközök beszerzése tekintetében országosan általános tevékenységnek kell tekintenünk, mert a középértékek közötti eltérés kicsinek mondható.

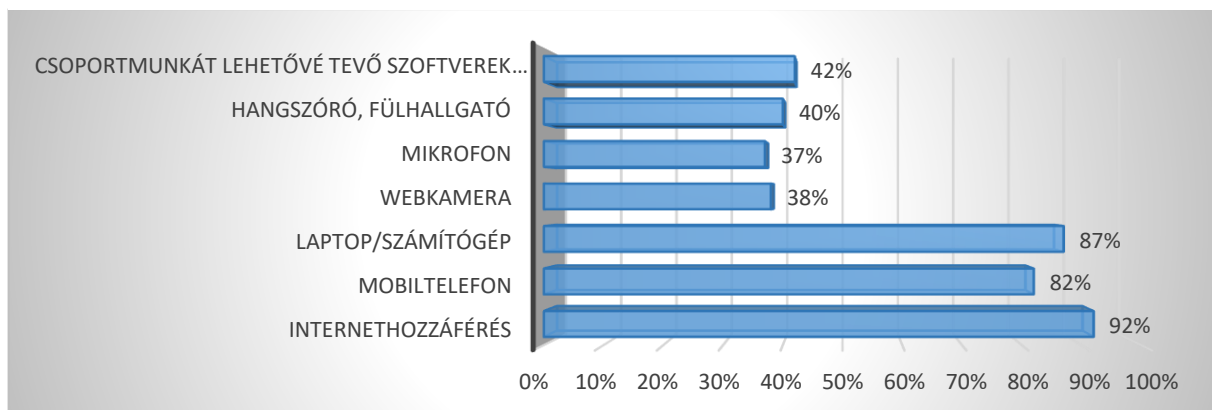
A központok és a szolgáltatók közötti feladatmegosztást elemezve<sup>21</sup> egyértelmű, hogy ezeket a plusz feladatokat elsősorban a család- és

gyermekjóléti központok látták el.

### 3.3. Tárgyi, technikai felszereltség

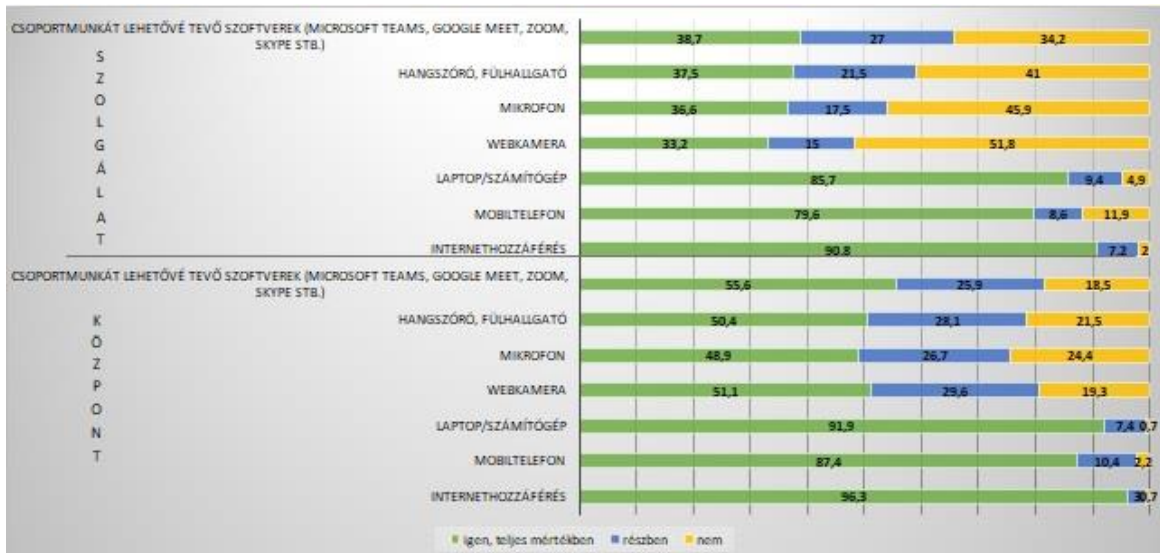
Első körben a kapott válaszokat két ábrán foglaltuk össze. Jó hírek tekinthetjük, hogy az alapvető infokommunikációs eszközök (internet, mobil, PC) ellátottsága majdnem teljesnek tekinthető (bár ennek minőségéről nincs adat). A vészhelyzet miatt megkívánt eszközök tekintetben azonban a kép már nem ilyen pozitív. A válaszadó szolgáltatók nagyjából kétötödö nyilatkozott úgy, hogy rendelkezik olyan eszközökkel, melyek segítségével ügyfeleik számára zavartalanul tud online módon szolgáltatást nyújtani.

13. ábra: Az online szolgáltatáshoz szükséges eszközök rendelkezésre állásának mértéke (csak az „igen, teljes mértékben” válaszok arányában, %) N=624 (Forrás: veszélyhelyzet felmérés (2020))



Ha a központok és szolgáltatók közötti megosztást nézzük, látható, de nem jelentős az eltérés.

<sup>21</sup> Módszertan: Egyutas variancia-analízis

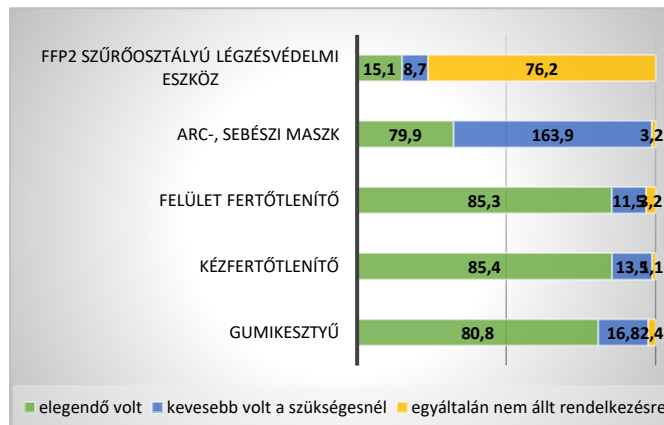


14. ábra: Tárgyi és technikai eszközök ellátottsága szolgáltató típusonként

### 3.4. Védőeszközök ellátottsága

Vizsgáltuk azt is, hogy a COVID19-vírus elleni védőeszközök mennyire álltak rendelkezésre. Általánosságban kijelenthető, hogy a fenntartók igyekeztek ellátni az ellátórendszert védőeszközökkel, hiszen mind a gumikesztyűk, mind a kéz- és felületfertőtlenítő, mind a maszk vonatkozásban a válaszadók döntő többsége (80-85%) pozitívan nyilatkozott<sup>22</sup>. Hiány egyértelműen az FFP2-es típusú maszkból volt. Az eszközöket a veszélyhelyzet kihirdetését követően saját intézményi forrás terhére próbálták beszerezni, később a fenntartók is biztosítottak eszközöket.<sup>23</sup>

15. ábra: Védőeszközök ellátottsága

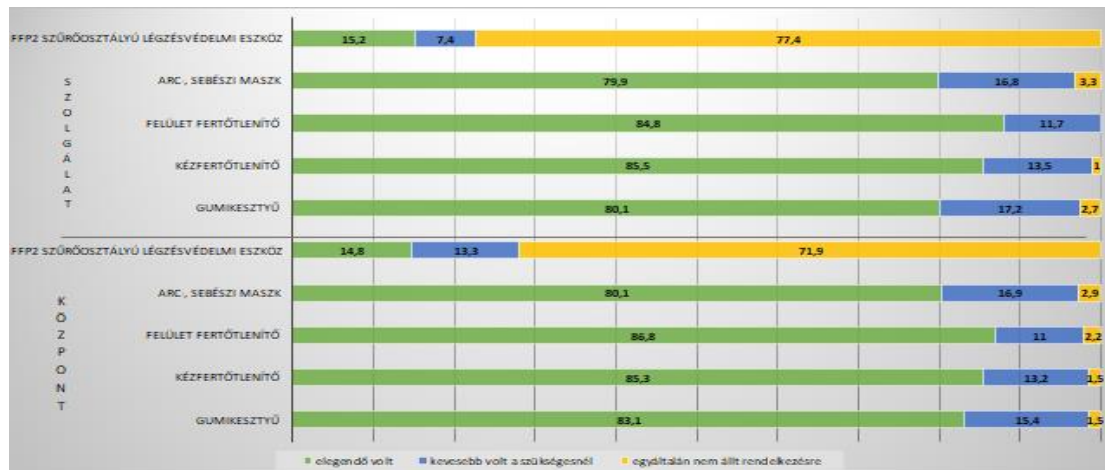


A pozitív képet árnyalja, hogy megkérdezettek 13 – 17 százaléka szerint az eszközellátottság akadozott, hiszen a rendelkezésre álló eszközükből kevesebb volt a szükségesnél. Utóbbi megállapítás főként a maszk és gumikesztyű ellátottságára vonatkozott.

<sup>22</sup> Ebben az esetben „Az alábbiakban felsorolt védőeszközök mennyiben álltak rendelkezésre?” kérdésre a válaszadók az „elegendő” opciót választották.

<sup>23</sup> lsd. 4.3.

16. ábra: Védőeszközök ellátottsága szolgáltató típusonként



#### 4. Egyéb észrevétel, javaslat, kérés- akár a kérdőívvel, akár a vészhelyzeti feladatellátással kapcsolatban

Egyéb, a vészhelyzeti feladatellátással, illetve a kérdőívvel kapcsolatos észrevételeket, javaslatokat összesen 184 intézmény fogalmazott meg, mely a kutatásban résztvevő szervezetek 27%-a. A kérdésre válaszolók megoszlása közel azonos volt, a központok 29%-kal, a szolgáltatók 26%-kal képviseltették magukat. Minden megyéből és Budapestről is válaszoltak a kérdésre, átlagosan 9 intézmény/megyére.

A szabadon kifejtendő észrevételek a feldolgozás során hat témakörbe voltak csoportosíthatók. Az alábbiakban e témakörök szerint kerülnek bemutatásra a válaszok összefoglalói.

##### 4.1. Kérdőív értékelése

A válaszadók véleménye alapján:

- Általánosságban nehezményezik, hogy „már a sokadik kérdőívet” töltik ki, de eddig sehonnan sem kaptak visszajelzést azzal kapcsolatban, hogy mi lett a kérdőív eredménye, az mit és hogyan befolyásolt.
- A kérdésekre adható válaszok csak részben tükrözik a vészhelyzet ideje alatti valós munkavégzést, a szociális szakemberek pontos tevékenységvégzésről és annak mértékéről nem ad teljes, átfogó képet. Így nem tudták számszerűen bemutatni pl.:
  - o a megnövekedett telefonon és e-mailen keresztül történő kapcsolattartást, anonim tanácsadásokat és információ nyújtásokat,
  - o a járási gyámhivataltól érkezett jelzéseket,
  - o „A lelki megterhelésre nem kérdeztek rá egyáltalán, pszichésen nehezen viseltük a helyzetet mi is, pedig nekünk kellett erőt adni az ellátottaknak, klienseknek.”

##### 4.2. A szociális ágazat elismerésének hiánya

A válaszadók eltérő indulati szinten fogalmazták meg elkeseredésüket és elégedetlenségüket a tekintetben, hogy bár a veszélyhelyzet ideje alatt munkatársaik rendkívüli erőfeszítéseket tettek, példamutatóan álltak helyt, plusz munkákat is vállalva sokan, gyakran más ágazatok helyett is dolgoztak, mégis az ágazat vezetésétől az erkölcsi és anyagi megbecsülés teljes hiányát élték meg. Néhány gondolatot idézve:

„Kérem, hogy a szociális szférában dolgozók részére is a szükséges bérfejlesztéseket végezzék el és biztosítsák számukra a megélhetéshez méltó fizetést.”

*„A szociális szférában dolgozók megbecsülésének hiánya a vészhelyzet ideje alatt tovább fokozódott.”*

*„A szociális munkások helytálltak a vészhelyzetben, 10-12 órát dolgoztunk és egy egész települést láttunk el, maszkkal, gyógyszerrel és élelmiszerrel. Senki nem figyelt fel ránk !!!!”*

#### **4.3. Védőeszköz-ellátottság problémái**

Az intézmények egybehangzóan arról számoltak be, hogy különösen a pandémiás időszak első heteiben rendkívüli nehézséget okozott a védőeszközök, fertőtlenítőszeres beszerzése.

A hatalmas készlethiány miatt egyáltalán nem, vagy csak 3-4-szeres áron, a privát kapcsolatrendszereket mozgósítva lehetett korlátozott mennyiségű és minőségű védőeszközöket megvásárolni (*„A védőeszközökhöz kb. két hétig egyáltalán nem lehetett hozzájutni.”*).

A rendkívüli helyzet rendkívüli feladatait a védőeszközök hiánya ellenére is ellátták a szakemberek, ami jelentős pszichés megterheléssel járt. *„Védőeszközzel nem rendelkezünk. A beszerzésig a dolgozói félelem, bizonytalanság nagyon magas volt.”*

A fenntartók helytállása változó volt. Egyes településeken segítették az intézményeket a beszerzésekben, de leggyakrabban a szolgáltatók saját szűkös költségvetésükből, maguk oldották meg a helyzetet (*„az alulfinanszírozott intézmények, amit tudtak megvásároltak, jellemzően rossz minőségben és túlárúval”*). Voltak, akik milliós, a költségvetésükbe be nem tervezett tételként jelölték meg e kiadásokat.

Több esetben előfordult az is, hogy a munkatársaknak saját maguknak kellett beszerezniük a védőeszközöket, azt senki nem finanszírozta számukra (*„ha a családsegítő nem tudott beszerezni magának eszközöket, akkor nem volt biztosítva a személyes védekezés feltétele”* *„Magán forrásból kellett megoldani mindent.”*).

#### **4.4. A terület szakmai támogatásának véleményezése**

A veszélyhelyzet kapcsán kiadott utasítások, szakmai anyagok kérdéskörben is egységes és határozott véleményként fogalmazódtak meg, hogy az ágazati útmutatások késve érkeztek a területre, és az utasítások nem mindig voltak egyértelműek:

- *„nem minden esetben adtak egyértelmű iránymutatást pl. a kapcsolattartási ügyelet és az ügyfélfogadás lebonyolítása vonatkozásában”*
- *„eléggé megengedően fogalmazott pl. az ügyfélfogadás formáját illetően, és nem tért ki minden szakmai tevékenységre”*

Megjelent annak az igénye is, hogy jó volna egy pandémiás protokoll, különösen a családlátogatások szervezése, megvalósítása témakörében, illetve, ha egyértelmű szabályozás születne arra vonatkozóan, hogy egy veszélyhelyzet idején *„milyen szakfeladat ellátásra vagyunk kötelesek a saját munkánk mellett”*.

#### **4.5. Feladatellátás jellemzői, nehézségei**

A veszélyhelyzet ideje alatt a család- és gyermekjóléti szolgáltatások feladatellátásának változásai rendkívül színes képet mutatnak. Kisebb számban ugyan, de voltak intézmények, amelyek a település járványügyi védekezéséhez kapcsolódóan nem kaptak többlet feladatokat, mert pl. *„önkormányzat megoldotta, nem igényeltek segítséget”,* vagy *„a kiegészítő feladatokat más intézmények oldották meg”*. Volt olyan kis lélekszámú település is, ahol nem jelentkezett nagymértékű plusz feladat, így *„az önkormányzat a veszélyeztetett korosztály alacsony száma miatt, ezt saját hatáskörben meg tudta oldani”*.

### A kötelező feladatellátáson túl elvégzett tevékenységek:

A család- és gyermekjóléti szolgáltatások többsége azonban a helyi védekezésbe bekapcsolódva, a saját szociális alapfeladatain és kompetencia körén kívül eső feladatokat is elláttak, gyakran a teljes lakosságra kiterjedően. Ezek körét az adott településen élők aktuális szükségletei, és a felmerülő szolgáltatási hiányok határozták meg.

### Más intézményekbe, szolgáltatásokba való delegálások (munkaerő-kölcsönzés):

Bizonyos esetekben oly módon jelentkezett többletmunka a család- és gyermekjóléti szolgálatoknál, hogy azon szakembereiket, akik munkatevékenysége lecsökkent a vírus miatt (pl. preventív feladatokat ellátó szakemberek, óvodai és iskolai szociális segítők egyes tanácsadók, családterapeuták stb.), rész- vagy teljes munkaidőben más, nagy leterheltségű szakterületre, eltérő feladatellátásra delegálták. Így voltak kollégák, akik folyamatos jelenléttel

- a szociális étkeztetés koordinálásában és az ügyfelekkel való kapcsolattartásban;
- a családok illetve a gyermekek átmeneti otthonaiban a kijárási tilalom okozta fokozott terhek segítésében;
- a tanyagondnoki szolgálatok megnövekedett feladat- és esetszámának ellátásában;
- a házi segítségnyújtás területén a karanténban lévő lakosok gondozásában

végezték a rájuk bízott feladatokat.

Voltak esetek, amikor a fenntartók már-már visszaéltek e lehetőséggel, és azzal az indokkal, hogy a családsegítő munkatársnak lecsökkent a feladata, előbb fél, majd teljes munkaidőben egy idősek otthonába irányította át. Hasonló érvek mentén a vírusveszélyt követően is, a családsegítő státuszon lévő (és ott finanszírozott) kolléga 4 órában az idősellátásban teljesít feladatot. Így sem a veszélyhelyzetben, sem azt követően a szakembernek esélye sem lehetett a családokra kellő módon odafigyelni és hatékonyan segíteni őket.

### Nehézséget jelentő körülmények:

Azon szokatlan, újszerű helyzetek, amelyek nehezítették a pandémiás időszak alatt a család- és gyermekjóléti szolgálatok napi munkáját, szintén igen változatos képet mutatnak.

A szolgáltatók egybehangzó véleménye az, hogy talán a legnagyobb kihívást az jelentette, hogy több segítő szolgáltatás szünetelt, így azok feladatait részben vagy egészben nekik kellett átvállalni, miközben megfelelő képesítéssel, jártassággal nem rendelkeztek:

- *„Mivel minden más ellátás (óvoda, iskola, házi orvos, stb.) leállt egyedül a szociális ellátó rendszerhez tudtak fordulni minden problémával, ami sokszor meghaladta a kompetenciánkat.”*
- *„A vészhelyzet ideje alatt nagyon sok intézmény csak online működött, az ügyfelek legkiszolgáltatóbb rétegének nem volt hova fordulni segítségért. Csak mi maradtunk hozzáférhetőek”.*
- *„A jelzőrendszer elérése szinte lehetetlen volt.” „A jelzőrendszernek egyértelműen kevesebb sansza nyílt észrevenni hiányokat, veszélyeztető tényezőket,*

A COVID-19 első hulláma rendkívüli fizikai és pszichés leterheltséget jelentett a család- és gyermekjóléti szolgáltatást biztosító szakemberek többségének. Volt olyan is, aki félelmében felmondott a munkahelyén. A munkaszervezés gyakran ad hoc jellegű volt:

- *„Hétköznap az első perctől folyamatosan dolgoztunk addig, amíg nem tudtuk ellátni a lakosságot. Magas esetszámok mellett a gondozás nem minden esetben hatékony.”*

- *„Bizonytalanság volt a legnehezebb, személyi feltétel bővítését javasolnánk, főleg az elmaradottabb régiókban.”*
- *„Sokkal több volt a nyomás rajtam, mint egyébként jó lett volna, személyes szupervízióra lehetőség.”*
- *„Az ügyfelekkel való munka során elmondható, hogy vakon repülésként érzékeltük ezt az időszakot, mert a kliens szaván kívül semmilyen visszajelzésünk nem volt. A munkahelyi intézkedések ad hoc jellegűk az intézményegységek szakmai vezetőinek informálása hiányos, a munkavállaló bizonytalanságban érezte magát.”*

Az esetszámok növekedése, valamint a megváltozott körülmények miatt az alapszolgáltatási feladatok is nehezedtek, vagy átalakultak. Ez volt tapasztalható pl. az óvodai és iskolai szociális segítés területén:

- *„A vészhelyzet ideje alatt a munkánk, a megkereséseink száma összességében nőtt. A jelen levő kollégákra sokszoros feladatok hárultak.”*
- *„A hozzánk fordulók és a probléma helyzetek köre kiszélesedett, a felelősségünk nőtt, a jelzőrendszer működésének megváltozása, valamint a társadalmi feszültség, az embereken tapasztalható feszültség és félelem (pl. munkahelyek leállása, negatív jövőkép) miatt munkánk sokkal nehezebbé, megterhelőbbé vált.”*
- *„A vészhelyzet során hatósági kérésre több környezettanulmány készült.”*
- *„A szolgálatnál a családon belül jelentkező gyermekelhanyagolás, kapcsolati erőszak, létfenntartási nehézségek és egyéb problémák körében a kliensek részéről nőtt jelentősen az önkéntes megkeresések száma a veszélyhelyzet ideje alatt.”*
- *„Az online oktatással kapcsolatosan a gyermekek és szülők számára jelentős segítségnyújtásra volt szükség, amit a szociális szakemberektől meg is kaptak, mert az oktatási rendszertől a feladatokon kívül jelentős segítségnyújtást nem kaptak.”*
- *„Az általános iskolák túlzott mértékű jelzésszáma arra enged következtetni, hogy a hátrányos helyzetű gyermekek egyáltalán nem érték el a digitális oktatás eszközeit. Túlzó elvárásként megfogalmazódott, hogy intézményünk munkatársai digitális oktatást végezzenek szociális munkásként.”*

Problémát jelentett, hogy az intézmények gazdaságilag sem voltak felkészülve e helyzetre, több helyen jelentett problémát a védekezési kiadások költségvetésből történő finanszírozása:

- *„A felmerülő többlet költségek az intézményt, költségvetésünket nagyon megterhelte. Valamint a plusz munkák honorálása nem volt megoldható emiatt.”*
- *„Az Önkormányzat költségvetését jelentősen több millió forinttal megterhelték a szükséges védőeszközök, fertőtlenítők vásárlása, a plusz és rendkívüli vészhelyzetben feladatot ellátó személyek finanszírozása, az üzemanyagköltség, személyi és dologi kiadások.”*

#### **4.6. Alkalmazott munkamódok**

A veszélyhelyzet ideje alatt a személyes találkozással járó munkamódokat igyekeztek a szakemberek egyéb lehetőségekkel pótolni. Az első hullám végére azonban egységes véleménnyé vált, hogy semmilyen módszer nem pótolhatja a rendszeres személyes kapcsolattartást, e nélkül a segítő munka nem elképzelhető. *„Nem lehet hatékony, érdemi szociális segítőmunkát végezni személyes találkozás nélkül!!!”*

A veszélyhelyzet egyúttal új együttműködési formákra is felhívta a figyelmet, amelyeket a személyes kapcsolattartási formákat megfelelően kiegészíthetik és a jövőben is bevált gyakorlatként alkalmazhatóak. (messenger, videochat, zoom, skype stb.)

A kérdőívet kitöltők a különböző kapcsolattartási módokról és alkalmazhatóságukról a válaszadók az alábbiak szerint nyilatkoztak:

### Telefon

Szinte mindenhol a kapcsolattartások elsődlegesen telefonon történtek, számuk jelentősen megnövekedett. Telefonos konzultációk leggyakrabban az ügyfelekkel, a pedagógusokkal, és más szociális szakemberekkel történtek

Voltak intézmények, ahol a vészhelyzet idején a készenléti ügyelet számát tették hívhatóvá 0-24 órában. Az ide beérkező hívásokat az esetmenedzserek fogadták, és szükség szerint közvetítették a rendelkezésre álló szolgáltatásokat.

### Online felületek

Az online lehetőségek leginkább a szakmai kapcsolattartás és a digitális oktatás területén vált jól hasznosíthatóvá, de a home office-ban dolgozó szakemberekkel való kommunikáció is rendszeresen online térben zajlott. Több szolgáltató próbálkozott a tanácsadásokat is e módszerekkel biztosítani, de többségében nem nagy eredményekkel:

- *„Megítélésünk szerint az online ellátás (tanácsadások, esetkonferenciák) gyakorlatilag nem tudnak működni. A kliensek nem rendelkeznek ehhez megfelelő eszközökkel”*
- *„Az online pszichológiai tanácsadást a kliensen technikai háttér, illetve informatikai ismereteinek hiánya miatt nem tudták igénybe venni.”*
- *Az intézményi pszichológus tájékoztatása szerint online formában esélytelen volt a terápia, bár próbálkozott vele, így visszatért a személyes ügyfélfogadásra távolságtartás, arcmaszka és fertőtlenítés használata mellett.*

### Személyes találkozások

A munkavégzést és feladatellátást alapjaiban befolyásolta a veszélyhelyzet, mivel az ügyfelekkel való kapcsolatba lépés megszokott és leggyakoribb formája, a személyes találkozás lehetetlenült el, illetve korlátozódott nagymértékben. A válaszadók egyöntetű megnyilvánulása alapján, a család- és gyermekjóléti szolgálatok szakemberei minden esetben, amikor szükségszerűnek és indokoltnak ítélték, a korlátozások ellenére is személyesen keresték fel a családokat.

### Esetkonferenciák

A személyes jelenléttel szervezett esetkonferencia már jóval kevesebb helyszínen valósult meg. Az intézmények igyekeztek egyéb megoldásokat találni, az online módszerek sok esetben itt sem váltak be:

*„Sok családban még mobiltelefon sincs, internet hozzáférés pedig ritkán található a kliensek otthonában. Emiatt nem működtek az online esetkonferenciák. Helyette telefonon egyeztetünk a jelzőrendszer tagjaival, és az Útmutató alapján feljegyzés készült róla.”*

*„Szakmaközi megbeszélések az udvaron.”*

*„Az esetkonferenciák, esetmegbeszélések helyett folyamatosá váltak az esetkonzultációk.”*

### Home office

A home office munkamód megítélése eltérő. Több intézmény jelezte, hogy kifejezetten hatékonyan szervezhető a feladatellátás home office formában is, de megfelelő szabályozás, feltételek biztosítás szükséges hozzá.

#### 4.7. Javaslatok

Az előző szakaszokban bemutatottak mellett konkrét elvárások és javaslatok is fogalmazódtak meg, többnyire az ágazati irányítás felé. Ezek a következőkben foglalhatók össze:

- A munkatársak védelme érdekében szigorúbb intézkedéseket várnának el annak érdekében, hogy a lakosság (ügyfelek) betartsák a maszkviselés és az egyéb óvintézkedések szabályait.
- Javasolják, hogy a szociális szakemberek kimerültsége miatt 2020. december 31-ig az ellenőrző hatóságok ne folytassanak az intézményekben ellenőrzéseket.
- A gyermekek nevelését ellátó kollégák részére munkaidő kedvezmény vagy plusz szabadság biztosítását javasolnák veszélyhelyzet idejére vonatkozóan, hogy a dolgozók gyermekeik felügyeletét és tanulásuk segítését meg tudják oldani.
- Az egyszemélyes család- és gyermekjóléti szolgálatok „megerősítését” várnák, minimum 2 fő biztosítását szolgáltonként.
- A központi utasításokat, tájékoztatásokat, rendeleteket közvetlenül kapják meg az intézményvezetők, ne közvetett úton (idővesztések árán) kelljen eljuttatni számukra.
- A home office és egyéb munkaszervezéshez kapcsolódóan konkrét szabályozás igénye jelent meg, mely a veszélyhelyzetek ideje alatt a család-és gyermekjóléti szolgáltatások vonatkozásában egységes feltételek mellett biztosítaná a munkavégzést.
- A feladatellátás szintjét az ellátási területek szociális helyzetéhez kellene igazítani, hogy a társadalmi periférián élők leszakadása jobban kezelhető legyen.
- Szükséges lenne a szakterület és a jelzőrendszeri tagok képzése a digitális munkavégzés lehetőségei, módszerei témakörében, valamint az intézmények digitális eszközparkjának fejlesztési támogatására pályázat, vagy központi támogatás biztosítása.
- *„Javasoljuk, hogy mérjék fel, hány hátrányos helyzetű gyermek nem rendelkezik informatikai eszközzel, valamint hány gyermek maradhatott felügyelet és segítség nélkül a szülők munkaerőpiaci nyomása miatt.”*
- *„A plusz feladatok ellátásához plusz források rendelése (humán erőforrás és tárgyi eszközök) elengedhetetlen.”*
- *„Javasoljuk a szociális szakemberek (legalább szóbeli) kormányzati elismerését.”*