

Szakmatámogatási - szakmafejlesztési kérdőíves felmérés és problématerkép

Kutatási beszámoló

Megbízó:

Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület

Megvalósító:

Dr. habil. Csizmadia Zoltán, szakmai vezető, szociológus

Dr. Tóth Péter, szociológus

Dr. Kóbor Krisztina, szociálpolitikus, szociális munkás

Győr, 2022. december 19.

Tartalomjegyzék

1. Bevezető	3
2. Módszertani háttér	3
3. Eredmények	8
3.1. Általános problémák és megoldások	8
3.2. Speciális problémák és megoldások	12
3.3. Támogatási igények	20
4. Problématérképek	24
5. Melléklet	26
<i>A kutatás online kérdőíve – az online kérdezőfelület szöveges tartalmi kivonata</i>	26

Elektronikus mellékletek

- Online kérdőív
- Kérdőíves adatbázis
- Alapmegoszlások
- Szöveges válaszok kivonatai
- Végző címlista

1. Bevezető

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat szakmatámogatási (módszertani) munkatársai külső szakértők bevonásával kérdőíves vizsgálatot végeztek a területen lévő szolgáltatókat foglalkoztató fő problémák és szükségletek minél átfogóbb és pontosabb feltérképezése érdekében. A szakmatámogatási szükségletterképet megalapozó online kérdőíves felmérés célja, hogy két megyére (Győr-Moson-Sopron és Veszprém megye) vonatkozóan a szakmatámogatási munkatársak és szakértők telephelyenként felmérjék a szociális intézmények nehézségeit, problémáit, amelyek a jövőbeni szakmatámogatási feladatok, szakmai műhelytalálkozók tervezéséhez nyújtanak majd alapot. A problémák feltárásának célja a módszertani szakmai támogatás, segítség nyújtása a visszajelzett igények, felvetések, javaslatok alapján. A kérdőíves felmérés eredményeiből szükségletterkép készült, melyre alapozva tervezi a Magyar Máltai Szeretetszolgálat a későbbiekben a szolgáltatások és az érintett szakemberek módszertani támogatását.

Az összefoglaló szakmai beszámoló három részből áll. Első lépésben a kutatás módszertani háttere kerül bemutatásra, majd a kérdőíves felmérés empirikus eredményeinek összefoglalása történik meg három alfejezetben kitérve az általános és specifikus problémákra, megoldási lehetőségekre és a támogatási igényekre. A munka záró fejezetében összefoglaló jelleggel egy problématerkép formájában összesítjük a fontosabb kutatási eredményeket.

2. Módszertani háttér

A kutatással kapcsolatos felkérés kapcsán két megye (Győr-Moson-Sopron és Veszprém megyék) szociális intézményeinek és szociális szolgáltatásainak felmérését tűztük ki célul. A kutatás alappopulációjaként nem maguk a szociális intézmények, hanem két megye különböző településein működő intézményi telephelyek, szolgáltatási helyek szolgáltak. Ennek folyamánként egy szociális intézmény több szolgáltatási helye is bekerülhetett a felmérésbe.

A kutatás alappopulációjába az alábbi szolgáltatásokat nyújtó helyek kerültek bele:

- család- és gyermekjóléti szolgálat;
- család- és gyermekjóléti központ;
- gyermekek átmeneti gondozása;
- hajléktalan ellátás;
- szenvedélybetegek ellátása;
- fogyatékossgal élő személyek ellátása;
- pszichiátriai betegek ellátása;
- idősek szakosított ellátása;
- idősek alapellátása.

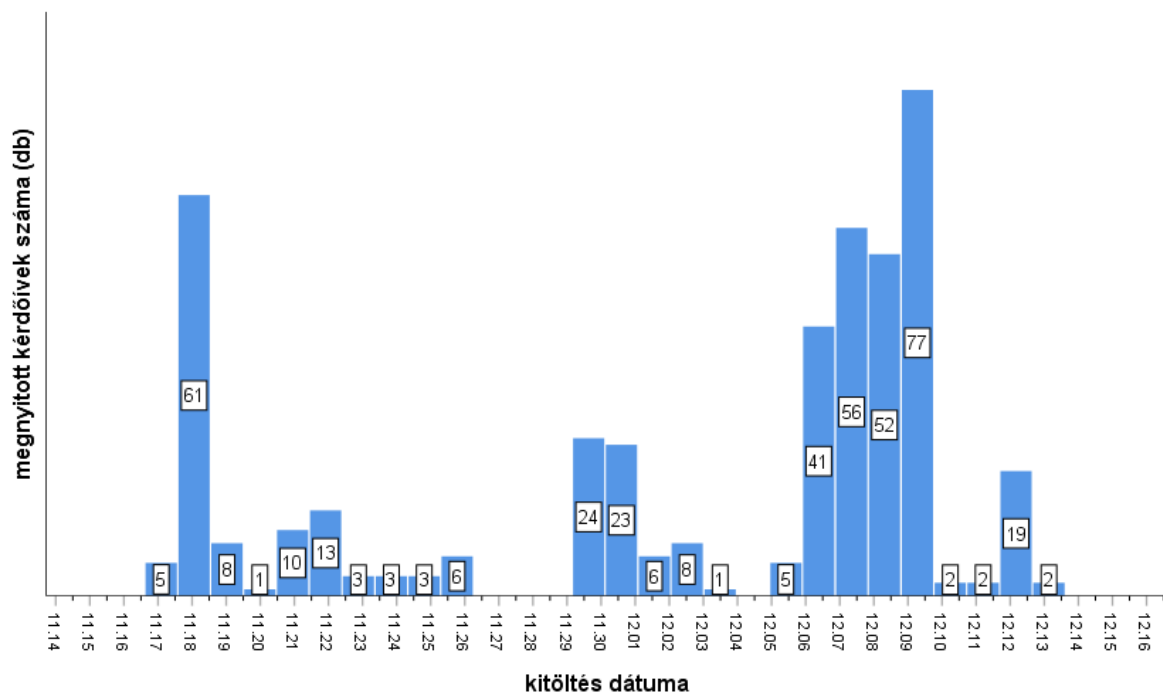
Kihagytuk a falugondnoki és tanyagondnoki szolgáltatásokat ebből a listából. A megyei lehatárolás az ellátott településekre vonatkozott, azaz előfordult, hogy a szolgáltatási hely intézményének központja a megyén kívül volt megtalálható.

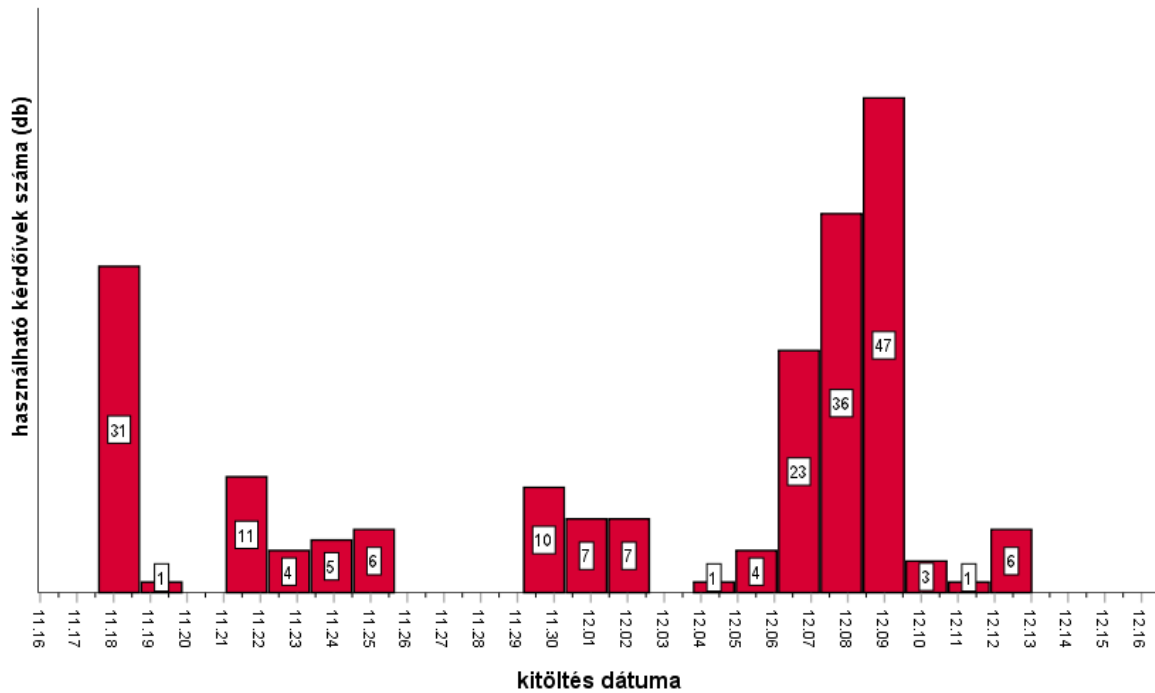
A kutatási alappopuláció kialakításához a Magyar Államkincstár Országos Szociális Információs Rendszerében (Szolgáltatói Nyilvántartás - MŰKENG) található adatbázisokat használtuk fel. Ezen adatbázisok összevonásával és tisztításával előzetesen 377 szolgáltatási helyet azonosítottunk a két megyében.

Az adatgyűjtés a Limesurvey online platformon készült, önkitöltős kérdőívvel (CAWI) végeztük, a kérdőív kitöltésére az adott szolgáltatási hely vezetőjét, munkatársát kértük fel. A felkéréseket, a kutatás bemutatását és a kitöltendő kérdőív linkjét e-mailben küldtük el az érintetteknek. Az e-mail listát a fenti adatbázisból készítettük, a saját kapcsolati adatbázisainkkal kiegészítve. (Sok esetben az egy intézményhez tartozó összes szolgáltatási hely kapcsán csak a székhely vezetőjének elérhetősége található meg az adatbázisban. Sok esetben az e-mail elérhetőségek is hiányoztak.)

A felkérés első hullámát és magát az adatgyűjtést 2022. november közepén (16-án) kezdtük meg. Az online kitöltések monitorozásával folyamatosan figyelemmel lehetett követni az adatgyűjtés alakulását és azt, hogy melyik szolgáltatási hely munkatársa töltötte ki a kérdőívet. A kimaradók számára még kétszer került kiküldésre megerősítő e-mail a felkérés ismétlésével. Ennek következtében a kérdőívek kitöltése három hullámban történt meg (1. ábra). Az online kitöltés hosszaként egy hónapot állapítottunk meg, az adatfelvételt 2022. decemberében állítottuk le. Az utolsó kérdőívek 2022. december 12-én érkeztek be.

1. ábra: Az online kérdőív összes megnyitása és használható adatot szolgáltatató online kitöltések száma napokra lebontva 2022. november 18-a és december 12-e között (db)





Forrás: online felmérés alapján saját szerkesztés

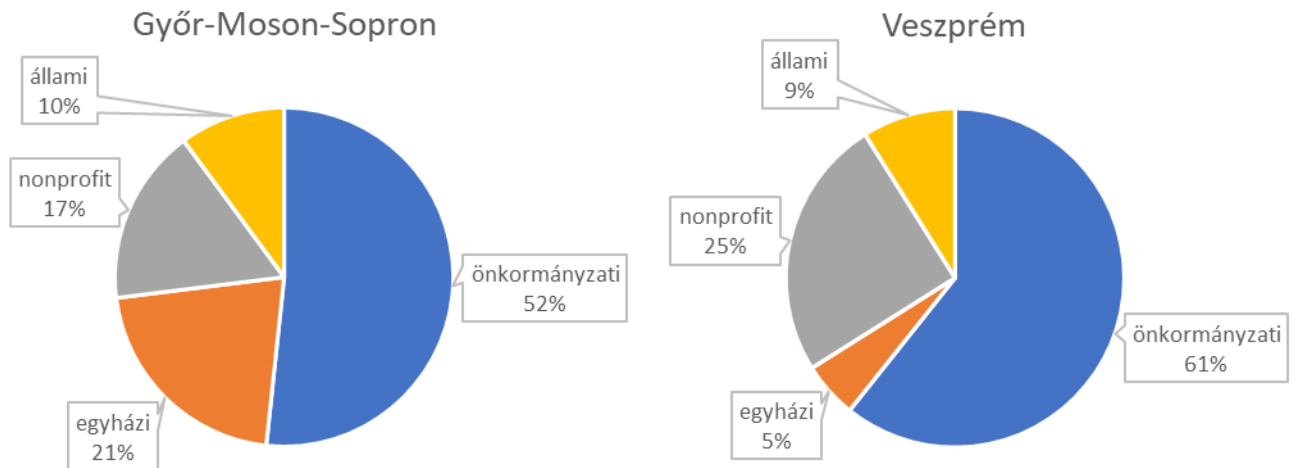
Az adatfelvétel időszakában a kérdőívet 431-szer nyitották meg. Az adatgyűjtési időszak végén, az adatbázis tisztítása után, a regisztrált kitöltési próbálkozások fele kikerült az elemzés alól, mivel nem tartalmazott érdemben annyi adatot, amivel a további munkák során használható forrásként lehetett volna felhasználni. További elemzésre 201 db részben, vagy egészben kitöltött kérdőívet tudunk felhasználni.

90 darab kitöltött kérdőív érkezett be Győr-Moson-Sopron megyéből, Veszprém megyéből pedig 113 darab. A szolgáltatási telephely megadása esetében a kérdőívben hagyunk egy helyet olyan szolgáltatási helyek beírására is, amik nem szerepeltek az általunk előzetesen, adatbázisból átemelt szolgáltatási helyek között. 24 új szolgáltatási hely található így az adatok között. (Köztük több olyan, ami az általunk megadott listában is szerepelt.) Két kitöltő pedig úgy töltötte ki a kérdőívet, hogy nem adott meg új szolgáltatási helyet az általunk megadottak helyett. Összességében tehát elmondható: a két megyei nyilvántartásban szereplő szolgáltatási helyek fele kitöltötte a kérdőívet.

Az adatgyűjtés során használt online kérdőív szerkezetileg négy kérdéscsoportra volt osztható. Az első kérdéscsoport a szolgáltatási telephely, az ott végzett szolgáltatások beazonosítására és a telephely alapvető statisztikáinak begyűjtésére szolgált. A második kérdéscsoport olyan általános problémák észlelésével, értékelésével és a problémákra adott válaszok, megoldási ötletek rögzítésére vállalkozott, ami minden telephelyre vonatkoztatható volt. A kérdéssor harmadik kérdéscsoportjában a telephely által nyújtott szolgáltatásokhoz kapcsolható speciális problémák azonosítása és értékelése történt. A kérdőív utolsó kérdéscsoportja a Máltai Szeretetszolgálat által jövőben nyújtani kívánt szolgáltatások értékelésével foglalkozott. A megoldásokkal és a segítségkéréssel kapcsolatos kérdések nyílt kérdések voltak, míg a

problémákkal kapcsolatos attitűdöket skála-jellegű kérdésekkel mértük fel. A kérdőív kérdéssora a mellékletben megtalálható.

2. ábra: A kérdőívet kitöltő szolgáltatási helyek megoszlása megyénként, fenntartó szerint (%)
($N_{GYMS}=89$, $N_{Veszprém}=112$)



Forrás: online felmérés alapján saját szerkesztés

A 166 db intézményi, és az összesen 201 db személyi kitöltésből felépülő online kérdőíves minta legfontosabb alapjellemzőit az 1. táblázat foglalja össze figyelembe véve a területi elhelyezkedést, a fenntartó típusát, az intézmény foglalkoztatotti állományát (méret), működési paramétereit, ellátási területeit és célcsoportjait.

1. táblázat: A kérdőíves minta jellemzői (elemszám, százalékos gyakoriság, medián és átlag)

Jellemző	N	Százalék
Intézményi kitöltés	166	82,6%
Duplikált (összes személyi) kitöltés	35	17,4%
Összes válasz	201	100,0%
<i>Megye</i>		
- Győr-Moson-Sopron megye	79	47,6%
- Veszprém megye	87	52,4%
<i>Fenntartó</i>		
- Önkormányzati	85	51,2%
- Nonprofit	43	25,9%
- Egyházi	21	12,7%
- Központi kormányzati / állami	17	10,2%
<i>Méret</i>		
- 0-5 fő szakmai létszám	56	34,8%
- 6-10 fő szakmai létszám	38	23,6%
- 11-20 fő szakmai létszám	31	19,3%
- 21-... fő szakmai létszám	36	22,4%
<i>Működés</i>		
	Medián	Átlag
Szakmai munkatársak létszáma, fő	10	13
Egyéb munkatársak létszáma, fő	2	4
Betöltetlen szakmai munkatársi létszám, fő	1	2
Betöltetlen egyéb munkatársi létszám, fő	0	1
Várakozók száma, várólista, fő	8	16
Esetszám	43	80
Ellátottak száma	60	121
<i>Ellátási terület</i>		
	N	Százalék
Idősek alapellátása	48	28,9%
Idősek szakosított ellátása	36	21,7%
Fogyatékossgal élő személyek ellátása	37	22,3%
Család- és gyermekjóléti központ	20	12,0%
Szenvedélybetegek ellátása	19	11,4%
Pszichiátriai betegek ellátása	17	10,2%
Hajléktalan ellátás	10	6,0%
Gyermekek átmeneti gondozása	7	4,2%
<i>Célcsoport</i>		
	N	Százalék
Idősek	95	57,2%
Gyermekek	63	38,0%
Családok	62	37,3%
Fogyatékossgal élő személyek	46	27,7%
Szenvedélybetegek	28	16,9%
Pszichiátriai betegek	24	14,5%
Hajléktalanok	17	10,2%

Forrás: online felmérés alapján saját szerkesztés

3. Eredmények

A kérdőívből realizált eredmények bemutatása az alábbi logikát követi. Az általános problémák és megoldásaik után a speciális problémák és megoldások kerülnek ismertetésre, majd a támogatási igények. A kérdőívben az általános és speciális problémákat 4 fokozatú skálán értékelték a kitöltők, míg megoldásaikra és támogatási igényeikre rövid szöveges választ adtak. A skálázás során kapott eredmények esetében a 2,5 pontszám feletti problémákat tekintettük legjellemzőbbnek, ezért a rangsorolásnál e pontszám feletti és alatti problémákra bontjuk a listát, illetve a 3 legjellemzőbb problémát emeljük ki.

3.1. Általános problémák és megoldások

Az általános problémák felsorolását három nagy egységre lehet bontani: erőforrásokhoz tartozó problématerületek (9 ilyen terület került felsorolásra a megrendelő által korábbiakban végzett felmérés alapján), pénzügyi alapú problématerületek (3 terület), és szakmai alapú problématerületek (12 terület). Összefoglalóan elmondható, hogy a legmagasabb átlagpontszámot a pénzügyi terület problémái kapták, melyet az erőforrás jellegű problémák követnek. A szakmai problémák alig haladják meg a 2,5-ös pontszámot.

A Győr-Moson-Sopron megyéből érkező 90 kitöltés szerint mind az erőforrás problémák, mind a szakmai problémák súlyosabbak, mint Veszprém megyében. A pénzügyi problémákat mindkét megyében egyformán súlyosnak érzékelik a kitöltők a szolgáltatások tekintetében.

A fenntartó szerinti elkülönítésnél a három nagy problématerülethez sorolt gondok összesített eredményét figyelembe véve, az egyházi fenntartású intézmények ítélik legsúlyosabbnak a helyzetet mind erőforrások, mind pénzügyi helyzet tekintetében, míg a szakmai problémák megítélése csak egy hajszállal marad el az önkormányzati fenntartású intézmények pontszámától. A legkevésbé súlyos problémákkal az összesített problémaindexet figyelembe véve a központi kormányzati/állami fenntartású szolgáltatások küzdenek, jelen kérdőív kitöltői közül. Ez az eredmény főként a szakmai alapú problémák kevésbé jelentősnek ítéltése miatt áll elő. Összességében az önkormányzati, egyházi és központi kormányzati/állami, valamint a nonprofit szolgáltatások is a pénzügyi terület gondjait ítélik a legsúlyosabbnak.

A problématerületeket a szervezet, szolgáltatás méretével összevetve kevésbé meglepő eredmény tárul elénk. A szolgáltatások méretét a szakmai létszám alapján meghatározva négy szervezettípust különítettünk el: 0 – 5 fő, 6 – 10 fő, 11 – 20 fő, és 21 fő feletti szakmai létszámmal bíró szervezeteket. Bár mindegyik szervezettípus esetében a pénzügyi problématerületet emelték ki, mint a leginkább meghatározó problémátípust, az összesített index alapján elmondható, hogy a problémák súlyosbodnak a szervezet méretének növekedésével arányosan. Mindez érthető és várható, hiszen a kevesebb főt foglalkoztató szervezeteknek kevesebb főt kell pótolni fluktuáció esetén, kisebb épületet kell fenntartani stb., ami potenciálisan csökkenti az előforduló problémák számát.

A fentiekben három problématerület került említésre, amihez konkrét problémákat rendeltünk. A két megyében a szociális szolgáltatás problémáinak megismerése érdekében az alábbiakban részleteiben kerülnek ismertetésre a három nagy problématerülethez tartozó problémák.

A kérdőív az alábbi lehetőségeket kínálta (2. táblázat) az általános problémák közül a skálázásra (sötéttel a három legfontosabb probléma van kiemelve).

2. táblázat: Az általános problémák listája a kérdőívben három fő típus szerinti bontásban

Erőforrás alapú problémák	Pénzügyi alapú problémák	Szakmai problémák
– Betöltetlen álláshelyek magas száma	– Technikai és munkaeszközök elavultak	– Szupervízió hiánya
– Álláshelyek betöltésének nehézségei / csak nem megfelelő munkaerővel pótolható a szakemberhiány, vagy egyáltalán nem talál munkaerőt a feladatra	– Épített és műszaki infrastruktúra elavult	– Szupervízió nem megfelelő volta
– Fluktuáció, a munkaerő elvándorlása, és annak növekedése	– Alacsony bérek	– Szakmai együttműködés hiánya
– Meglévő munkaerő alacsony tudásszintje, szakismerete		– Szakmai együttműködés gyengesége
– Burnout/kiégés		– Adminisztrációs terhek
– Munkatársak pszichés-mentális leterheltsége		– Az egyes ellátásokhoz rendelt alacsony jogszabályi minimumlétszám
– Túlórázás, munkaidőn kívüli vagy hétvégi munkavégzés (túlterheltség)		– Ellátottak, ügyfelek, kliensek számának emelkedése (túlterheltség)
– Kollégák testi épségének, egészségének veszélyeztetettsége		– Belső szakmai protokoll hiánya
– Megfelelő karrierút hiánya		– Belső szakmai protokoll nem egyértelmű volta
		– Szakmai konzultáció lehetőségének a hiánya
		– Szakmai információk hiánya (aktualitásokról, változásokról, újdonságokról)
		– Ellátási formák hiánya

Az összes elemzési szempontot figyelembe véve (szakterület, szervezet mérete, fenntartó) a legmeghatározóbb probléma (3. táblázat) az **alacsony bérek** gondja. Ez a probléma minden szempontnál 3,6 feletti pontszámot kapott, a hajléktalanság szakterületénél pedig 4 egész pontot. Mindez magyarázza, hogy a pénzügyi problémák területe miért kapott az összesített indexekben is olyan magas pontszámot.

A top 3 probléma között foglal helyet másodikként az összesítésben az **adminisztrációs terhek nagysága**, ami a szakmai problémák közé sorolt jelen kérdőívben.

Végül még mindig dobogós, 3. helyezett a **munkatársak pszichés – mentális leterheltségének** gondja (erőforrás alapú probléma). Mindegyik probléma, ami a top 3-ban kapott helyet, 3 feletti pontszámmal bír.

2,5 pontszám feletti eredményeket kapott ezeken túl (tehát inkább probléma, mint nem) az erőforrás alapú problémák közül:

- Álláshelyek betöltésének nehézségei / csak nem megfelelő munkaerővel pótolható a szakemberhiány, vagy egyáltalán nem talál munkaerőt a feladatra.
- Burnout/kiégés.
- Megfelelő karrierút hiánya.

3. táblázat: Az általános problémák ragsora, pontértékek átlaga alapján (minimum érték 1 pont – maximum érték 4 pont)

Probléma típusa	Pontszám
– Alacsony bérek	3,72
– Adminisztrációs terhek	3,24
– Munkatársak pszichés-mentális leterheltsége	3,06
– Az egyes ellátásokhoz rendelt alacsony jogszabályi minimumlétszám	2,82
– Ellátottak, ügyfelek, kliensek számának emelkedése (túlterheltség)	2,82
– Ellátási formák hiánya	2,82
– Álláshelyek betöltésének nehézségei / csak nem megfelelő munkaerővel pótolható a szakemberhiány, vagy egyáltalán nem talál munkaerőt a feladatra	2,80
– Burnout/kiégés	2,79
– Megfelelő karrierút hiánya	2,70
– Szupervízió hiánya	2,62
– Épített és műszaki infrastruktúra elavult	2,55
– Szakmai együttműködések gyengesége	2,51
– Fluktuáció, a munkaerő elvándorlása, és annak növekedése	2,46
– Túlórázás, munkaidőn kívüli vagy hétvégi munkavégzés (túlterheltség)	2,43
– Szakmai együttműködés hiánya	2,42
– Szakmai információk hiánya (aktualitásokról, változásokról, újdonságokról)	2,42
– Betöltetlen álláshelyek magas száma	2,41
– Technikai és munkaeszközök elavultak	2,40
– Meglévő munkaerő alacsony tudásszintje, szakismerete	2,37
– Szupervízió nem megfelelő volta	2,32
– Kollégák testi épségének, egészségének veszélyeztetettsége	2,32
– Szakmai konzultáció lehetőségének a hiánya	2,30
– Belső szakmai protokoll nem egyértelmű volta	2,04
– Belső szakmai protokoll hiánya	1,99

Forrás: online felmérés alapján saját szerkesztés

A pénzügyi problémák közül az épített és műszaki infrastruktúra elavult volta kapott 2,5 pont feletti értéket. A szakmai problémák közül pedig kiemelkedő besorolást kapott:

- Az egyes ellátásokhoz rendelt alacsony jogszabályi minimumlétszám.

- Ellátottak, ügyfelek, kliensek számának emelkedése (túlterheltség).
- Ellátási formák hiánya.
- Szupervízió hiánya.
- Szakmai együttműködések gyengesége.

A felsorolt 24 problémából összesen 12 probléma kapott 2,5 pont feletti értéket!

A kitöltők lehetőséget kaptak **egyéni problémák** megnevezésére is a kérdőív kitöltése során. Az egyéni válaszok három nagy kategóriába sorolhatók:

- egyrészt ugyanazokat, a fenti kategóriába már besorolt problémákat ismételték meg a kitöltők (pl. szupervízió hiánya, infrastrukturális problémák, túlterheltség stb.);
- másrészt olyan valóban nagyon speciális, csak az adott intézményre jellemző problémákat vetettek fel, melyek nem is feltétlenül tartoznak a szakmatámogatási csoport hatókörébe (pl. „*SNI gyermekek speciális iskolájába nehéz a bejárás. Pl. Kamond - Ajka távolság*” vagy „*szolgálati lakás hiánya pályakezdőknek*”);
- harmadrészt pedig nagyon sokan az aktuális történések fényében reagáltak, szintén nem a szakmatámogatási csoport hatókörébe tartozó kérdéseket felvetve (pl. rezsiáremelés).

Releváns és sokak által említett egyéni probléma egy szűrhető le a válaszokból: a **pszichológus – pszichiáter – pszichoedukáció hiánya**, vagy nehezen elérhető volta a szolgáltatásokat igénybevevők számára.

A fenti problémákra adott saját megoldások rövid szöveges válaszok formájában fogalmazódtak meg.

Az erőforrásokkal kapcsolatos jelentős problémákra adott válaszok többségében a jelenlegi kollégák túlórázása/helyettesítés/teamen belül egymás segítése/rugalmas munkamegosztás/átszervezés intézményen belül/összevonás. Tulajdonképpen a szolgáltatások szakembereinek nincs más választása, ugyanakkor mindez egy ördögi kört mutat: a túlórázás, a jelenleg hiányzó emberi erőforrás pótlása a meglévő kollégákkal túlterheléshez, kiegészítéshez vezet(het), illetve a pálya elhagyásához, ezért nem végleges megoldás. Több szolgáltatás igyekszik megragadni azokat a gyakorlatra küldött, felsőoktatásban tanulókat, akik érdeklődést mutatnak az adott terület iránt, és/vagy nyugdíjas kollégáit maradásra bírni/visszahívni feladatok ellátására. A nyitott kérdésre adott válaszban több intézmény számolt be esetmegbeszélés/szupervízió/intézményi pszichológus igénybeviteléről saját megoldásként az emberi erőforrással kapcsolatos problémák esetében. Több intézményben működik mentorrendszer, beiskolázzák a szakképzetlen munkaerőt, nyílt napokat szerveznek a munkaerő toborzásra, vagy éppen helyi médiában reklámozzák magukat. Fontos, jelentős megoldás volt az eddigiekben a munkaerő megtartására, illetve a feladatot ellátók bővítésére a pályázatokból adható illetmény kiegészítés a dolgozók számára. Ettől az évtől már nem áll rendelkezésre a pályázati lehetőség, ez a forrás elapadt. A szöveges válaszokban – nem sűrűn ugyan, de – előfordult, hogy nem volt emberi erőforrással kapcsolatos problémája az intézménynek, vagy egyszerűen kijelentették, hogy ez egy megoldhatatlan probléma.

A jelentős pénzügyi problémák megoldása elsődlegesen ugyanúgy a pályázat, mint az emberi erőforrás esetében. Emellett a problémák csökkentésére adományt gyűjtenek, átcsoportosítanak, összevonnak az intézmények. A fenntartók sokszor élnek kompenzációval az általuk fenntartott intézmények tekintetében, ha erre lehetőségük van (pénzmaradvány, átcsoportosítás stb.). A legjobban azonban az alábbi vélemény foglalja össze a helyzetet: *„Pénzügyileg a fenntartó a döntéshozó, amelyre egyre kevesebb ráhatása van a szakmának. A szakma, a szolgáltatás alárendelődik a pénzügyeknek. Teljes forráshiány jellemző. Ezeket a problémákat nem lehet kezelni. Vannak helyi szponzorok és pályázati anyagok beadása, de ez csak tűzoltás, semmiképpen sem MEGOLDÁS!!!”*

A szakmai problémák esetében a legtöbb szolgáltatás válasza a várható körökben mozog. A szociális ellátórendszerben jól bejáratott fórumokat használják: esetmegbeszélés, szupervízió, konzultáció a szakmai vezetővel, pszichológussal, módszertani intézménnyel, szakmai kapcsolatokkal, képzések, szakmai fórumok, szakmai műhelyek, jó gyakorlatok átvétele. Ugyanakkor elkeserítő, hogy több szolgáltatás azt állította, hogy a szakmai probléma területhez sorolt 12 probléma közül náluk egy sem jellemző (ezért meg sem kell oldani), illetve volt olyan szolgáltatás is, mely szerint az intézményben/szervezetben/szolgáltatásban ez a probléma egyáltalán nem kerül kezelésre.

3.2. Speciális problémák és megoldások

Specifikus problémákat a kérdőívben ellátási területenként, célcsoportonként adtunk meg, szintén a korábban, a szakmatámogatási csoport által elvégzett felmérésre alapozva. A célcsoportok közül az idősek esetében választottuk szét a számukra nyújtott alap- és szakosított ellátásokat, illetve a családok és gyermekek esetében a szolgáltatás és a központ területeket, valamint az átmeneti gondozás területeket. A többi célcsoport esetében (hajléktalanok, fogyatékkal élők, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek) az alapszolgáltatások és szakosított ellátások speciális problémáit összesítve kezeltük.

A kérdőívet kitöltők szerint ez alapján az **idősek szakosított ellátásaiban** (34 válasz) a legjellemzőbb három jelentős probléma a növekvő gondozási szükséglet (3,5 pont), egészségügyi és szociális szolgáltatók közti együttműködés hiánya (3, 17 pont), valamint az infrastruktúra fejlesztése, igazodva a szükségletekhez (3, 09 pont).

Probléma	Pontátlag
Növekvő gondozási igény, magasabb ellátási szükségletek	3,50
Egészségügyi és szociális szolgáltatók közti együttműködés hiánya	3,17
Infrastruktúra fejlesztése, igazodva a szükségletekhez	3,09
Egyszerű, átlátható, tömör szakmai protokollok hiánya	2,85
Személyi állomány alacsony felkészültsége	2,83

Ugyanakkor egyaránt jellemző az **idősek alapszolgáltatásaiban és szakosított ellátásaiban** is a pszichiátriai betegek növekvő száma (3,11 pont); olyan demens személyek megjelenése az ellátásokban, akik nincsenek gondnokság alá helyezve (2, 91 pont) és a speciális

szükségletekkel rendelkezők ellátásának nehézségei kapacitás hiány miatt (2, 89 pont). Megjegyzendő, hogy az összes felsorolt probléma, mind az alapszolgáltatások, mind a szakosított ellátások időseket érintő szolgáltatásaiban – egy kivételével: idősek eljuttatása a nappali ellátásba (2,48 pont) – 2,5 pont feletti értéket kapott, tehát jelentős problémának minősül (73 válasz alapján).

Probléma	Pontátlag
Pszichiátriai betegek növekvő száma az ellátásokban	3,12
Olyan demens személyek megjelenése az ellátásokban, akik nincsenek gondnokság alá helyezve	2,91
Speciális szükségletekkel rendelkezők ellátásának nehézségei kapacitás hiány miatt	2,88
Középsúlyos, súlyos demenciával élő személyek jogaival, érdekvédelemével kapcsolatos problémák (aláírás, gondnokság kérdése, képviselő)	2,76
Idősek eljuttatása a nappali ellátásba	2,45

A **fogyatékossgal élők ellátásaiban** a speciális szakképesítéssel rendelkező szakemberek hiánya (3,05 pont), a gyógytornász foglalkoztatási lehetőségének hiánya (forrás hiány) (2,9 pont) és a fejlesztő foglalkoztatásra jelentkező szükségletek nem kielégíthetők a jelenlegi finanszírozással (2,82 pont) a legjelentősebb problémák (33 válasz alapján).

Probléma	Pontátlag
Speciális szakképesítéssel rendelkező szakemberek hiánya	3,05
Gyógytornász foglalkoztatási lehetőségének hiánya (forrás hiány)	2,89
A fejlesztő foglalkoztatásra jelentkező szükségletek nem kielégíthetők a jelenlegi finanszírozással	2,81
A nappali ellátásban előírt csoportbontás nem biztosítható a kötelező minimum szakmai létszámmal	2,39
Nehéz a más szociális és egészségügyi szolgáltatásokkal való együttműködés	2,34
Jogsabályi ellentmondás: Támogató szolgálatnál a személyi segítőből segítő, míg a gépkocsivezetőből gondozó lett	2,33
A tervszerű gondozás dokumentációjához nincs szakmai iránymutatás	2,27

A **szenvedélybetegek** ellátása területén a három legfontosabb probléma a következő a kérdőívet kitöltők szerint (24 válasz):

- Specifikus képzések nem elégségesek. (2,67)
- Párhuzamos igénybevételekből adódó finanszírozás, létszám kiesés (pl: hajléktalan ellátás és a szenvedélybeteg ellátás ütközése). (2,58)
- Nehéz a célcsoport elérése, bevonása. (2,5)

Probléma	Pontátlag
Specifikus képzések nem elégségesek	2,67
Párhuzamos igénybevételekből adódó finanszírozás, létszám kiesés (pl: hajléktalan ellátás és a szenvedélybeteg ellátás ütközése)	2,58
Nehéz a célcsoport elérése, bevonása	2,50
Kevés a szakmai módszertár bővítését célzó támogatás	2,38
Információkhoz való hozzáférés lehetőségei nem kielégítőek	2,29
Fejlesztő foglalkoztatási lehetőségek szűkössége	2,08
Hiányzik a team munka a szociális munkás, a pszichiáter, pszichológus között	2,08

A **hajléktalanok ellátásaiból** érkező kérdőívek nagyon magas pontszámokat képviselnek az egyes problémák megítélésében (12 válasz). Az általános problémák megítélésében ez volt az egyetlen terület, ahol az alacsony bérezés, mint probléma 4 egészes átlagot kapott. A speciális problémák tekintetében is nagyon hasonló a helyzet. A három legjelentősebb problémának ítélt gond a következő:

- Komplet ellátási formák nem elegendő számban vannak jelen a szociális és az egészségügyi rendszerekben.
- Kevés az önellátásra képtelen személyek fogadására alkalmas férőhely.
- Pszichiátriai betegek számának emelkedése a hajléktalan ellátáson belül.

Mindhárom probléma 3,92 pontot kapott. A felsorolt további problémák közül is mindegyik megítélése 3,5 pont feletti értéket eredményezett.

Probléma	Pontátlag
Komplet ellátási formák nem elegendő számban vannak jelen a szociális és az egészségügyi rendszerekben	3,92
Kevés az önellátásra képtelen személyek fogadására alkalmas férőhely	3,92
Pszichiátriai betegek számának emelkedése a hajléktalanellátáson belül	3,92
Szenvedélybetegek számának emelkedése a hajléktalanellátáson belül	3,75
TEVADMIN rendszerben ütközések (pl. Pszichiátriai Betegek Nappali Intézménye ütközik a Hajléktalanok Átmeneti Szállásával)	3,67
Az elvonás okozta egészségügyi problémák esetén nincs követendő gyakorlat, protokoll	3,58

A **pszichiátriai betegek ellátásaiban** (19 válasz alapján) legjelentősebb problémának tekinthető a kevés pszichiáter szakorvos (3,32), az egészségügyi és szociális szolgáltatók közti együttműködés hiánya (2,77), és az, hogy a különböző pszichiátriai betegségekben szenvedő személyek együttes ellátása sok nehézséget generál, illetve a specifikus képzések nem elégségesek (2,67).

Probléma	Pontátlag
Kevés pszichiáter szakorvos	3,32
Egészségügyi és szociális szolgáltatók közti együttműködés hiánya	2,77
Specifikus képzések nem elégségesek	2,67
Különböző pszichiátriai betegségekben szenvedő személyek együttes ellátása sok nehézséget generál	2,67
Fejlesztő foglalkoztatási lehetőségek szűkössége	2,64
Szenvedélybetegek, neurológiai betegségben, demenciában szenvedő személyek, a hajléktalan szenvedélybetegek megjelenése a pszichiátriai intézményrendszerben	2,48
TEVADMIN ütközése (pl. hajléktalanellátással)	2,40

A **gyermekjóléti alapellátások területéről** a család- és gyermekjóléti szolgálatok, a család- és gyermekjóléti központok, valamint a gyermekek átmeneti gondozását nyújtó intézmények közül a gyermekek átmeneti otthonai és a családok átmeneti otthonai kerültek megkeresésre.

A **család és gyermekjóléti szolgálatoknál** (68 válasz) két speciális probléma került megjelölésre: prevenció, szabadidős és gyermekprogram forráshiányos terület, holott a jogszabályban ezek ellátása alapfeladat, ami 2, 68 pontot kapott. 2,44 pontot kapott a másik probléma, a pedagógiai szakszolgálatokkal való együttműködés nehézsége.

Probléma	Pontátlag
Prevenációs, szabadidős és gyermekprogram forráshiányos terület, holott a jogszabályban ezek ellátása alapfeladat	2,81
Pedagógiai szakszolgálatokkal való együttműködés nehézsége	2,43

24 válasz érkezett a **család- és gyermekjóléti központoktól**. a három legsúlyosabb problémának az alábbiakat ítélték:

- Gyámhivatal felé a javaslatvételi határidő rövideje. (2,92)
- Mediáció szabályozásáról, finanszírozásáról, mások tapasztalatairól kevés az információ. (2,84)
- Pedagógiai szakszolgálatokkal való együttműködés nehézsége. (2,63)

Probléma	Pontátlag
Gyámhivatal felé a javaslatvételi határidő rövideje	2,92
Mediáció szabályozásáról, finanszírozásáról, mások tapasztalatairól kevés az információ	2,84
Pedagógiai szakszolgálatokkal való együttműködés nehézsége	2,63
Kapcsolatügyelet szabályozásáról, finanszírozásáról, mások tapasztalatairól kevés az információ	2,58
Kapcsolatügyelet szakmai protokolljának hiánya. (pl: A kapcsolatügyeleti szolgáltatás időpontja máskorra esik, mint a hivatalos munkaidő)	2,50

Kevés az óvodai, iskolai szociális segítők létszáma	2,48
---	------

7 válasz alapján a **gyermekek átmeneti gondozása** intézményeinek vezetői az alábbi problémákat tartották a felsoroltak közül a legnagyobboknak:

- Pszichiátriai esetek száma mind a gyermekek, mind a felnőttek körében megnőtt, melyekre nincs felkészülve az intézménytípus. (3,8)
- Krízisközpontba való bekerülés esetén a bántalmazó szülő felügyeleti joga, kapcsolattartási joga tovább él. (3,67)
- Lassú gyámhivatali ügyintézés. (3,4)

Probléma	Pontátlag
Pszichiátriai esetek száma mind a gyermekek, mind a felnőttek körében megnőtt, melyekre nincs felkészülve az intézménytípus	3,80
Krízisközpontba való bekerülés esetén a bántalmazó szülő felügyeleti joga, kapcsolattartási joga tovább él	3,67
Lassú gyámhivatali ügyintézés	3,40
Krízisközpont esetén rövid az ügyintézési határidő (56 nap), nem tudnak eredményt elérni	3,38
Nem kötelező a tanulást segítő pedagógus a családok átmeneti otthonában, pedig szükség lenne rá	3,30
A kötelezően biztosítandó zsebpénz felhasználásának szabályozására nem terjed ki kontroll, nem ellenőrizhető a felhasználás	3,22
A szolgáltatást igénybe vevők szállítása nem fedezi a finanszírozást	3,11
Érdekképviselési fórumok működésébe a gyermekek bevonása nem mindig megvalósítható	3,10
Jelzőrendszeri tagok nem ismerik a gyermekjóléti alapellátásokat és gyermekvédelmi szakellátásokat, ezért rossz helyre megy a jelzés konfliktus helyzetek alakulnak	2,80
Krízis és titkos ellátás integrálódott a családok átmeneti otthonába, ami nehezíti a családok védelmét és a finanszírozás sem elégséges	2,80

Ahogy a hajléktalanok ellátásánál, itt is azt tapasztalható, mindegyik felsorolt probléma súlyosnak minősül a kérdőívet kitöltők szerint, hiszen mindegyik 2,5 pont feletti értékkel bír.

A 4. táblázat összefoglalja az egyes ellátási területekhez, célcsoportokhoz tartozó, a kérdőívben felsorolt speciális problémákat és kiemeli azokat, melyet a területen dolgozók legsúlyosabbnak ítélnék. Ugyanakkor a vizsgált területek közül, a kérdőívet kitöltők visszajelzése alapján a hajléktalanellátás alapszolgáltatásai és szakosított ellátásai tűnnek a legnagyobb problémahordozónak.

4. táblázat: A specifikus problémák összefoglalása (kiemelve a legfontosabb problémák)

Idősek szakosított ellátása	Idősek alapszolgáltatás és szakosított ellátás	Fogyatékkal élő személyek ellátása	Szenvedély - betegek ellátása	Hajléktalanok ellátása	Pszichiátriai betegek ellátása	CSGYJSZ	CSGYJK	Átmeneti gondozás (CSÁO, GYÁO)
<u>Egészségügyi és szociális szolgáltatók közti együttműködés hiánya</u>	Középsúlyos, súlyos demenciával élő személyek jogaival, érdekérvényesítésével kapcsolatos problémák (aláírás, gondnokság kérdése, képviselő)	<u>Gyógytornász foglalkoztatási lehetőségének hiánya (forráshiány)</u>	Hiányzik a team munka a szociális munkás, a pszichiáter, pszichológus között.	Szenvedélybetegek számának emelkedése a hajléktalan ellátáson belül.	Szenvedélybetegek, neurológiai betegségben, demenciában szenvedő személyek, a hajléktalan szenvedélybetegek megjelenése a pszichiátriai intézményrendszerben.	<u>Pedagógiai szakszolgálatokkal való együttműködés nehézsége.</u>	<u>Pedagógiai szakszolgálatokkal való együttműködés nehézsége.</u>	Krízis és titkos ellátás integrálódott a családok átmeneti otthonába, ami nehezíti a családok védelmét és a finanszírozás sem elégséges.
<u>Infrastruktúra fejlesztése, igazodva a szükségletekhez</u>	<u>Olyan demens személyek megjelenése az ellátásokban, akik nincsenek gondnokság alá helyezve.</u>	<u>Speciális szakképesítéssel rendelkező szakemberek hiánya</u>	<u>Nehéz a célcsoport elérése, bevonása</u>	<u>Pszichiátriai betegek számának emelkedése a hajléktalanellátáson belül</u>	<u>Különböző pszichiátriai betegségekben szenvedő személyek együttes ellátása sok nehézséget generál.</u>	<u>Prevenációs, szabadidős és gyermekprogram forráshiányos terület, holott a jogszabályban ezek ellátása alapfeladat.</u>	Kapcsolatügylet szabályozásáról, finanszírozásáról, mások tapasztalatairól kevés az információ.	A kötelezően biztosítandó zsebpénz felhasználásának szabályozására nem terjed ki kontroll, nem ellenőrizhető a felhasználás
Személyi állomány alacsony felkészültsége	<u>Pszichiátriai betegek növekvő száma az ellátásokban</u>	Nehéz a más szociális és egészségügyi szolgáltatásokkal való együttműködés	<u>Specifikus képzések nem elégségesek</u>	Az elvonás okozta egészségügyi problémák esetén nincs követendő gyakorlat, protokoll	<u>Kevés pszichiáter szakorvos.</u>		Kapcsolatügylet szakmai protokolljának hiánya. (pl: A kapcsolatügyleti szolgáltatás időpontja máskorra esik, mint a hivatalos munkaidő.)	<u>Krízisközpontba való bekerülés esetén a bántalmazó szülő felügyeleti joga, kapcsolattartási joga tovább él.</u>

<u>Növekvő gondozási igény, magasabb ellátási szükségletek</u>	Idősek eljuttatása a nappali ellátásba	<u>A fejlesztő foglalkoztatásra jelentkező szükségletek nem kielégíthetők a jelenlegi finanszírozással</u>	Információkhoz való hozzáférés lehetőségei nem kielégítőek.	<u>Kevés az önellátásra képtelen személyek fogadására alkalmas férőhely</u>	Fejlesztő foglalkoztatási lehetőségek szűkösége		<u>Mediáció szabályozásáról, finanszírozásáról, mások tapasztalatairól kevés az információ.</u>	Érdekképviseleti fórumok működésébe a gyermekek bevonása nem mindig megvalósítható
Egyszerű, átlátható, tömör szakmai protokollok hiánya	<u>Speciális szükségletekkel rendelkezők ellátásának nehézségei kapacitás hiány miatt</u>	A tervszerű gondozás dokumentációjához nincs szakmai iránymutatás	Fejlesztő foglalkoztatási lehetőségek szűkösége	<u>Komplett ellátási formák nem elegendő számban vannak jelen a szociális és az egészségügyi rendszerekben.</u>	<u>Egészségügyi és szociális szolgáltatók közötti együttműködés hiánya.</u>		Kevés az óvodai, iskolai szociális segítők létszáma.	A szolgáltatást igénybe vevők szállítása nem fedezi a finanszírozást.
		A nappali ellátásban előírt csoportbontás nem biztosítható a kötelező minimum szakmai létszámmal	Kevés a szakmai módszertár bővítését célzó támogatás	TEVADMIN rendszerben ütközések (pl. Pszichiátriai Betegek Nappali Intézménye ütközik a Hajléktalanok Átmeneti Szállásával).	Specifikus képzések nem elégségesek		<u>Gyámhivatal felé a javaslattevői határidő rövidsége.</u>	<u>Pszichiátriai esetek száma mind a gyermekek, mind a felnőttek körében megnőtt, melyekre nincs felkészülve az intézménytípus.</u>
		Jogszabályi ellentmondás: Támogató szolgálatnál a személyi segítőből segítő, míg a gépkocsivezetőből gondozó lett	<u>Párhuzamos igénybevételekből adódó finanszírozás létszám kiesés (pl: hajléktalan ellátás és a szenvedélybetegellátás ütközése)</u>		TEVADMIN ütközése (pl. hajléktalanellátással).			Nem kötelező a tanulást segítő pedagógus a családok átmeneti otthonában, pedig szükség lenne rá.
								Jelzőrendszeri tagok nem ismerik a gyermekjóléti

								alapellátásokat és gyermekvédelmi szakellátásokat, ezért rossz helyre megy a jelzés konfliktus helyzetek alakulnak.
								<u>Lassú gyámhivatali ügyintézés.</u>
								Krizisközpont esetén rövid az ügyintézési határidő (56 nap), nem tudnak eredményt elérni

Forrás: online kutatás alapján saját szerkesztés.

A fent megnevezett problémákra **saját válaszok, megoldások** is születnek a szolgáltatók által. Ezeket a kérdőívben feltett nyitott kérdésre válaszként fogalmazták meg a kitöltők.

Ahogy az általános problémák esetében, úgy itt is több olyan kitöltő volt, aki nem látott saját megoldást a speciális problémák kezelésére. A „nincs megoldás” válaszokhoz adott indoklások kiemelik, hogy a szakmaiság mindig alárendelt a pénzügyi megoldásoknak (pl. hiába kevés az iskolai, óvodai szociális segítő, nincs pénz többre és kész). Szintén indokként szerepel, hogy a társszakmák sokszor nem tekintik partnernek a szociális ellátásból érkező, alacsonyabb társadalmi presztízzsel bíró szakmákat (pl. pszichiáter szakorvos a szociális munkást), ezért az együttműködési problémákat bizonyos területeken nehéz megoldani. A harmadik indok pedig egyszerűen a szolgáltatások hiánya, melyekkel nem tudnak mit kezdeni a terepen dolgozó szakemberek, hiszen a szolgáltatások létrehozása nem az ő, hanem a fenntartók döntésén múlik, akik nem szakmai indokok, hanem pénzügyi érdekek mentén döntenek.

A saját megoldások között nagyon gyakran szerepel, akár saját, személyes kapcsolati tőkét is mozgósítva az együttműködés keresése más területekkel, szakemberekkel, intézményekkel, szolgáltatásokkal. Ezek az együttműködések viszont sokszor az adott szakember kapcsolati hálójának következményeként állnak elő, nem feltétlen azért, mert kötelező jogszabályi előírás a kooperáció. Mindez azt is jelenti, hogy ha a személyes kapcsolat nincs meg, nincs együttműködés sem.

Ha létezik más, a szolgáltatást igénybevevő számára megfelelő szolgáltatási forma az adott területen, akkor továbbgondozzák az adott ügyfelet. Ez egyfajta profiltisztításnak is felfogható a szociális szolgáltatások területén. A kulcskérdés mindig az, létezik-e a megfelelő szolgáltatás?

Végül, a nagyon speciális problémák esetében (pl. szenvedélybeteg ellátások területén nehéz az ellátottak bevonása a szolgáltatásba), speciális eszközökhöz nyúlnak a szakemberek. Ilyen lehet például a lakosság, a közvélemény befolyásolása, érzékenyítése a probléma és az ezzel a problémával élők felé.

3.3. Támogatási igények

A 15 felsorolt támogatási forma közül, amit a szakmatámogatási csoport tudna nyújtani a szolgáltatásoknak mindet fontosnak ítélik a területen dolgozók, minden felsorolt forma 2,8 pont feletti értéket kapott. A három **legfontosabb támogatási forma:**

- jogszabályváltozásokról, szakmai feladatellátást érintő szabályokról tájékoztatás küldése, figyelemfelhívás (3,52 pont)
- továbbképzésekkel, szakképzésekkel kapcsolatos információkról folyamatos tájékoztatás küldése (3,38)
- pályázati lehetőségekről folyamatos tájékoztatás küldése (3,38). - (139 válasz alapján.)

A támogatási lehetőségeket és a hozzá rendelt pontszámokat az 5. táblázat foglalja össze.

5. táblázat: A támogatási formák fontossági ragsora, pontértékek átlaga alapján (minimum érték 1 pont – maximum érték 4 pont)

Támogatási forma	Pontátlag
– jogszabályváltozásokról, szakmai feladatellátást érintő szabályokról tájékoztatás küldése, figyelemfelhívás	3,52
– továbbképzésekkel, szakképzésekkel kapcsolatos információkról folyamatos tájékoztatás küldése	3,38
– pályázati lehetőségekről folyamatos tájékoztatás küldése	3,38
– szakmacsoportonkénti szakmai műhelyek szervezése	3,33
– módszertani segédletek, ajánlások készítése (szakmai ajánlások, útmutatók készítésében való részvétel, szakszerű feladatellátást segítő rövid tájékoztatók, szakmai anyagok készítése)	3,30
– egyéni konzultáció és szakmai tanácsadás biztosítása	3,20
– internetes fórum működtetése – (weboldal, közösségi oldal) - jó gyakorlatok megosztásához teret kínál, illetve hasznos szakmai információhoz való hozzájutás	3,16
– szakmai ajánlások, útmutatók készítésében való részvétel a területen jelentkező szükségletek, és jelzett problémák alapján	3,15
– konkrét ügyekben, krízishelyzetekben esetmegbeszélések szervezése	3,07
– gyakran ismételt kérdések összeállítása	3,06
– szakmai iránymutatások készítése egyedi megkeresésre, hogy az adott szabályozás gyakorlati megvalósításában miként járjanak el	3,05
– szakmai program készítéséhez támogatás nyújtása	3,02
– felmérések, kutatások végzése az egyes ellátási típusoknál	2,88
– negyedévenként hírlevél megjelenítése	2,87
– működési engedélyek ellenőrzése során segítség nyújtása intézkedési terv elkészítéséhez	2,86

Forrás: online felmérés alapján saját szerkesztés

Ugyanezeket a támogatási formákat felsorolva arra is rákérdeztünk, hogy mekkora arányban veszik ezeket a támogatásokat igénybe a szolgáltatások (6. táblázat). A fentiekhez hasonló eredmények születtek. A három **leggyakrabban igénybe vett szolgáltatás, támogatási forma:**

- a továbbképzésekkel, szakképzésekkel kapcsolatos információkról folyamatos tájékoztatás küldése (96%)
- jogszabályváltozásokról, szakmai feladatellátást érintő szabályokról tájékoztatás küldése, figyelemfelhívás (93%)
- szakmacsoportonkénti szakmai műhelyek szervezése (92%).

A fentiekhez szintén hasonlóan, itt is minden támogatási formát 60% feletti arányban vennék igénybe a válaszadók. (94 érvényes válasz alapján.)

6. táblázat: A támogatási formák igénybevételének valószínűsége (Igen válasz, %)

Támogatási forma	Igen, %
– továbbképzésekkel, szakképzésekkel kapcsolatos információkról folyamatos tájékoztatás küldése	96
– jogszabályváltozásokról, szakmai feladatellátást érintő szabályokról tájékoztatás küldése, figyelemfelhívás	93
– szakmacsoportonkénti szakmai műhelyek szervezése	92
– pályázati lehetőségekről folyamatos tájékoztatás küldése	89
– internetes fórum működtetése – (weboldal, közösségi oldal) - jó gyakorlatok megosztásához teret kínál, illetve hasznos szakmai információhoz való hozzájutás	87
– módszertani segédletek, ajánlások készítése (szakmai ajánlások, útmutatók készítésében való részvétel, szakszerű feladatellátást segítő rövid tájékoztatók, szakmai anyagok készítése	87
– szakmai ajánlások, útmutatók készítésében való részvétel a területen jelentkező szükségletek, és jelzett problémák alapján	85
– egyéni konzultáció és szakmai tanácsadás biztosítása	84
– szakmai iránymutatások készítése egyedi megkeresésre, hogy az adott szabályozás gyakorlati megvalósításában miként járjanak el	81
– negyedévenként hírlevél megjelenítése	80
– gyakran ismételt kérdések összeállítása	80
– konkrét ügyekben, krízishelyzetekben esetmegbeszélések szervezése	79
– szakmai program készítéséhez támogatás nyújtása	77
– működési engedélyek ellenőrzése során segítség nyújtása intézkedési terv elkészítéséhez	74
– felmérések, kutatások végzése az egyes ellátási típusoknál	67

Forrás: online felmérés alapján saját szerkesztés

A szakmatámogatási csoport felé, az egyes támogatási formákat kiegészítve az alábbi fontos **üzeneteket** fogalmazták meg a kérdőívet kitöltő szakemberek:

A család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok munkatársai felől nagy igény mutatkozik a szakmai **műhelymunkákra** szolgálatonként, telephelyenként. Ebben látják a potenciált arra, hogy társszakmákkal (egymás nézőpontjának megismerése révén) jobb együttműködést tudjanak kialakítani.

Lényeges lenne minél több **jó gyakorlat** megismerése minden terület számára annak érdekében, hogy speciális problémáikat utána saját erőforrásból is meg tudják oldani.

Akár műhelymunkáról, akár egyéb fórumról, elemről (pl. jó gyakorlat) legyen szó, minden kitöltő számára fontos **az online lehetőségek** kihasználása, illetve hogy ily módon is elérhető legyen az adott támogatás (online bekapcsolódás a fórumokra, képzésekre, online videókon keresztüli jó gyakorlatok ismertetése stb.).

Szolgáltatásra, **helyi szükségletekre szabott támogatás** nyújtása; lehetőség legyen **egyéni konzultációra** is.

Szakmai programok készítése, módszertani ajánlások készítése, működési engedélyek ellenőrzése kapcsán a kérdőívet kitöltők nyitott kérdésre adott válaszai alapján **sablonok** készítésére és közzé tételére, valamint **konkrét iránymutatásokra**, az adott szolgáltatásra szabott segítségre egyaránt számítanak a szakemberek.

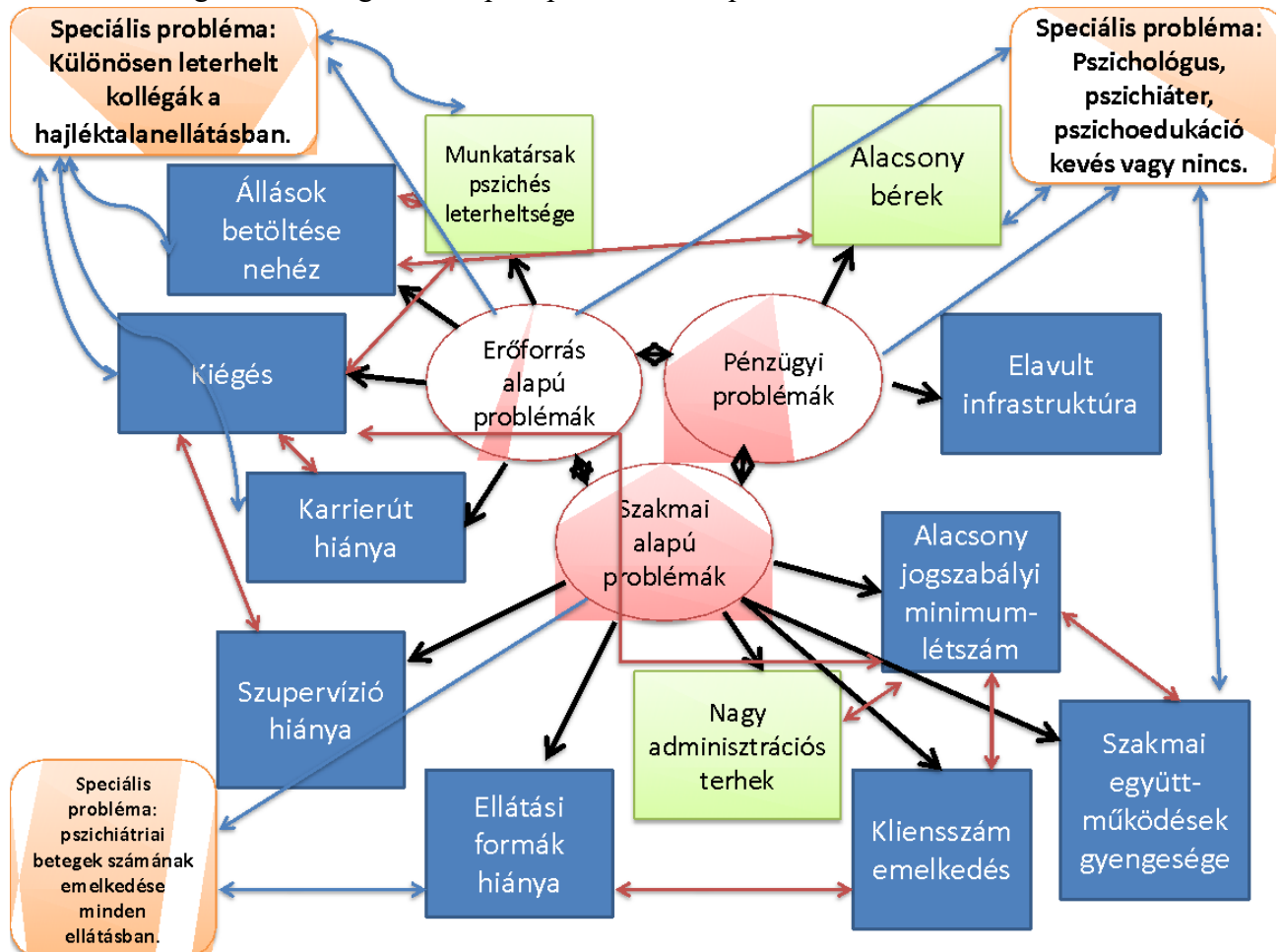
Felmérésekben szívesen részt vennének, de a **konkrét kutatási eredmények megosztását, visszacsatolását kérik. Konkrét javaslat** is született a család- és gyermekjóléti központok részéről kutatási témára: gyermekutak (mennyi idő, míg egy gyermek ellátáshoz jut?), illetve a külső szervezetekkel, civil szervezetekkel való együttműködés vizsgálata.

Gyakran ismételt kérdések összeállítása nagyon várt momentum: *„Sziükséges lenne.”* *„Nagyon jó volt, amikor volt.”* *„Igen, segítséget jelent.”* *„Folyamatos aktualizálás.”* *„Az azonos területen dolgozók többnyire hasonló problémákkal küzdenek, a megoldási javaslatok eltérők lehetnek, ezért jónak találjuk ezt a lehetőséget.”* **Ugyanez a helyzet az internetes fórummal, a negyedévente megjelentetett hírlevéllel, a jogszabályváltozásokról szóló tájékoztatóval, a továbbképzési lehetőségekről és a pályázati lehetőségekről szóló tájékoztatóval.** Mindegyik nagyban segítené a szakmai munkát.

4. Problématerképek

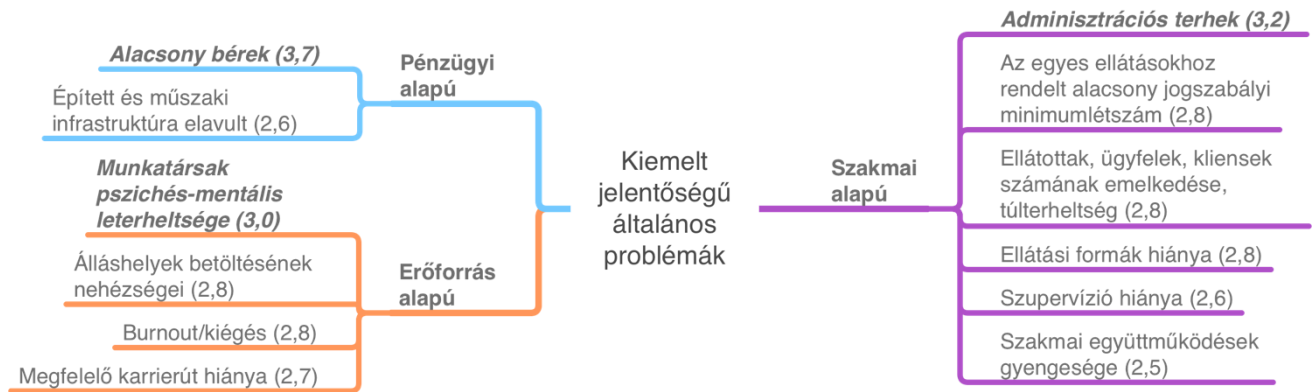
Az általános és specifikus problémák vizsgálatának legfontosabb eredményeit néhány problématerképen foglaltuk össze, amelyek strukturált formában jelenítik meg a leglényegesebb információkat.

3. ábra: A vizsgálat összefoglaló komplex problématerképe



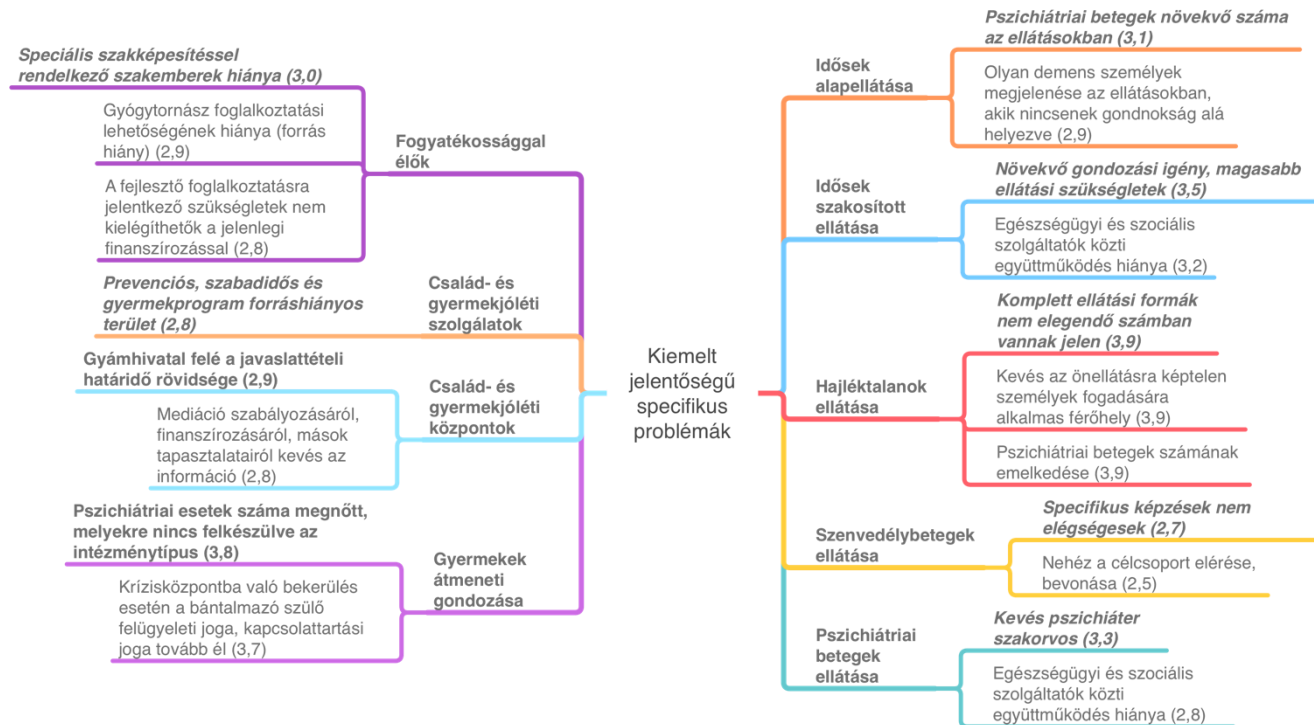
Forrás: saját összeállítás

4. ábra: Kiemelt jelentőségű általános problémák



Forrás: saját összeállítás

5. ábra: Kiemelt jelentőségű specifikus problémák



Forrás: saját összeállítás

5. Melléklet

A kutatás online kérdőíve – az online kérdezőfelület szöveges tartalmi kivonata

Kedves Kollégák!

A Magyar Máltai Szeretetszolgálat szakmatámogatási (módszertani) munkatársai kérdőíves vizsgálatot végeznek a területen lévő szolgáltatókat foglalkoztató fő problémák feltérképezése, információgyűjtés érdekében.

A szakmatámogatási szükségletterképet megalapozó kérdőíves célja, hogy a két megyére (Győr-Moson-Sopron és Veszprém megye) vonatkozóan a szakmatámogatási munkatársak és szakértők felmérjék a szociális intézmények nehézségeit, problémáit, amelyek a jövőbeni szakmatámogatási feladatok, szakmai műhelytalálkozók tervezéséhez nyújtanak majd alapot.

A problémák feltérképezésének célja a módszertani szakmai támogatás, segítség nyújtása a visszajelzett igények, felvetések, javaslatok alapján. A kérdőív eredményeiből szükségletterkép készül, melyre alapozva tervezi a Magyar Máltai Szeretetszolgálat a későbbiekben a szolgáltatások, szakemberek módszertani támogatását.

A szolgáltatások, munkatársak számára hasznos szakmai segítség megadása érdekében tehát kérjük a kérdőív gondos és pontos kitöltését!

Szakasz A: Általános rész

A1. Melyik megyében működik az intézmény, ahol Ön dolgozik?

- Győr-Moson-Sopron
- Veszprém

A2. A legördülő listából válassza ki, hogy milyen típusú fenntartóhoz tartozik az Önök intézménye/szolgáltatási helye!

- önkormányzati
- egyházi
- nonprofit
- központi kormányzati / állami

A3. Kérem, válassza ki a telephelyet az alábbi legördülő menüből!

Telephelyeket lásd a mellékletben!

A5.-6. Amennyiben nem találta a megadott listában felsorolva a szolgáltatást nyújtó telephelyet, kérjük írja ide a nevét a telephely településével együtt!

A7. Kérjük, jelölje meg, hogy milyen területen/területeken nyújt ellátásokat az Ön szolgáltatási helye?

Több válasz is bejelölhető!

- Család- és gyermekjóléti szolgálat
- Család- és gyermekjóléti központ
- Gyermekek átmeneti gondozása
- Hajléktalan ellátás
- Szenvédélybetegek ellátása
- Fogyatékossgal élő személyek ellátása
- Pszichiátriai betegek ellátása

A8. Kérem jelölje, hogy az Önök intézménye által nyújtott ellátásoknak, illetve szolgáltatásoknak kik a legfőbb célcsoportjai?

- gyermekek
- családok
- szenvédélybetegek
- idősek
- pszichiátriai betegek
- fogyatékossgal élők
- hajléktalanok
- Egyéb

A9. Kérem, adja meg az intézmény aktuális statisztikai létszámát!

1. Szakmai munkatársak létszáma (fő)

2. Egyéb, nem szakmai munkatársak létszáma (fő) ((pl. takarítók, gazdálkodás, ételmezés területén dolgozók, porta stb.)

A10. Kérem, adja meg intézménye aktuális betöltetlen létszámát!

1. Szakmai munkatársak létszáma (fő)
2. Egyéb, nem szakmai munkatársak létszáma (fő) ((pl. takarítók, gazdálkodás, ételmezés területén dolgozók, porta stb.)

A11. A várólista, várakozók száma értelmezhető intézményünk, szolgáltatásunk szempontjából?

- nem értelmezhető
- értelmezhető

A12. Hány fős a várólista, várakozók száma az intézményben?

A várólista nagyságára, a várakozók általános számára vagyunk kíváncsiak 2022. szeptember 30-án.

A13. Kérem adja, meg az intézménye által ellátottak számát, illetve esetszámát!

Esetszám: Az 1/2000. (I. 7.) SzCsM rendelet a személyes gondoskodást nyújtó szociális intézmények szakmai feladatairól és működésük feltételeiről szóló jogszabály 2. §. lb. pontja alapján esetkezelés „az igénybe vevő, vevők szükségleteinek kielégítésére (problémájának megoldására, illetve céljai elérésére) irányuló, megállapodáson, illetve együttműködésen alapuló, tervszerű segítő kapcsolat”, tehát az esetszámba az ezeknek a feltételeknek megfelelő szolgáltatást igénybevevők számítanak bele.

Ellátotti szám: Számított gondozási létszám: A 2021. évi XC. törvény Magyarország 2022. évi központi költségvetéséről alapján: „21.1.13. Gondozási nap: egy ellátott egy napi intézményi ellátása (idős és hajléktalan személyeket ellátó tartós és átmeneti szociális intézményben, valamint gyermekek átmeneti gondozását biztosító intézményben), amely az intézménybe történő felvétel napjával kezdődik és annak végleges elhagyásával fejeződik be. 45.4. Az ellátottak számának meghatározása: a) tervezéskor az intézményben ellátottak éves becsült gondozási napjainak száma osztva 365-tel, b) elszámolásnál az ellátottak gondozási napokra vonatkozó nyilvántartása szerint összesített éves gondozási napok száma osztva 365-tel, amely éves szinten nem lehet több a szolgáltatói nyilvántartásban szereplő létszám 100%-nál.”

1. Esetszám
2. Ellátotti szám

Szakasz B: Általános problémák

B1. A következőkben általános problémákat fogunk felsorolni, ami a szociális intézmények mindennapi működését nehezítheti. Kérjük, jelölje, hogy az itt felsorolt problémák mennyiben érintik az Ön intézményét! - Elsőként az intézmény emberi erőforrásaival kapcsolatos problémákat sorolunk fel.

Soronként írja be a választát!

egyáltalán nem probléma – többnyire nem probléma – néha probléma – nagyon nagy probléma

1. Betöltetlen álláshelyek magas száma
2. Álláshelyek betöltésének nehézségei / csak nem megfelelő munkaerővel pótolható a szakemberhiány, vagy egyáltalán nem talál munkaerőt a feladatra
3. Fluktuáció, a munkaerő elvándorlása, és annak növekedése
4. Meglévő munkaerő alacsony tudásszintje, szakismerete
5. Burnout/kiégés
6. Munkatársak pszichés-mentális leterheltsége
7. Túlórázás, munkaidőn kívüli vagy hétvégi munkavégzés (túlterheltség)
8. Kollégák testi épségének, egészségének veszélyeztetettsége
9. Megfelelő karrierút hiánya

B2. A jelentős, vagy nagyon nagy emberi erőforrással kapcsolatos problémák esetében milyen megoldásokat alkalmaznak, milyen módon kezelik ezeket a problémákat?

B3. A jelentős, vagy nagyon nagy emberi erőforrással kapcsolatos problémák esetében milyen egyéb külső segítségre, változtatásra lenne szükség?

B4. A következőkben általános problémákat fogunk felsorolni, ami a szociális intézmények mindennapi működését nehezítheti. Kérjük, jelölje, hogy az itt felsorolt problémák mennyiben érintik az Ön intézményét! - Most az intézmény pénzügyeivel és infrastruktúrájával kapcsolatos problémákat sorolunk fel. Soronként írja be a választát!

egyáltalán nem probléma – többnyire nem probléma – néha probléma – nagyon nagy probléma

1. Technikai és munkaeszközök elavultak
2. Épített és műszaki infrastruktúra elavult
3. Alacsony bérek

B5. A jelentős, vagy nagyon nagy pénzügyi és infrastrukturális problémák esetében milyen megoldásokat alkalmaznak, milyen módon kezelik ezeket a problémákat?

B6. A jelentős, vagy nagyon nagy pénzügyi és infrastrukturális problémák esetében milyen egyéb külső segítségre, változtatásra lenne szükség?

B7. A következőkben általános problémákat fogunk felsorolni, ami a szociális intézmények mindennapi működését nehezítheti. Kérjük, jelölje, hogy az itt felsorolt problémák mennyiben érintik az Ön intézményét! - Most az intézmény szakmaiságával és működésével kapcsolatos problémákat sorolunk fel. Soronként írja be a választát!

egyáltalán nem probléma – többnyire nem probléma – néha probléma – nagyon nagy probléma

1. Szupervízió hiánya
2. Szupervízió nem megfelelő volta
3. Szakmai együttműködés hiánya
4. Szakmai együttműködések gyengesége
5. Adminisztrációs terhek
6. Az egyes ellátásokhoz rendelt alacsony jogszabályi minimumlétszám
7. Ellátottak, ügyfelek, kliensek számának emelkedése (túlterheltség)
8. Belső szakmai protokoll hiánya
9. Belső szakmai protokoll nem egyértelmű volta
10. Szakmai konzultáció lehetőségének a hiánya
11. Szakmai információk hiánya (aktualitásokról, változásokról, újdonságokról)
12. Ellátási formák hiánya

B8. A jelentős, vagy nagyon nagy, szakmaisággal és működéssel kapcsolatos problémák esetében milyen megoldásokat alkalmaznak, milyen módon kezelik ezeket a problémákat?

B9. A jelentős, vagy nagyon nagy, szakmaisággal és működéssel kapcsolatos problémák esetében milyen egyéb külső segítségre, változtatásra lenne szükség?

Szakasz C: Speciális problémák

C1. A következőkben az idősök szakosított ellátásában jelentkező speciális problémákat fogunk felsorolni, ami a szociális intézmények mindennapi működését nehezítheti. Kérjük, jelölje, hogy az itt felsorolt problémák mennyiben érintik az Ön intézményét! Soronként írja be a választát!

egyáltalán nem probléma – többnyire nem probléma – néha probléma – nagyon nagy probléma

1. Egészségügyi és szociális szolgáltatók közti együttműködés hiánya
2. Infrastruktúra fejlesztése, igazodva a szükségletekhez
3. Személyi állomány alacsony felkészültsége
4. Növekvő gondozási igény, magasabb ellátási szükségletek
5. Egyszerű, átlátható, tömör szakmai protokollok hiánya

C2. A következőkben az idősök szakosított és alapellátásában egyaránt jelentkező speciális problémákat fogunk felsorolni, ami a szociális intézmények mindennapi működését nehezítheti. Kérjük, jelölje, hogy az itt felsorolt problémák mennyiben érintik az Ön intézményét! Soronként írja be a választát!

egyáltalán nem probléma – többnyire nem probléma – néha probléma – nagyon nagy probléma

1. Középsúlyos, súlyos demenciával élő személyek jogaival, érdekvédelemével kapcsolatos problémák (aláírás, gondnokság kérdése, képviselő)
2. Olyan demens személyek megjelenése az ellátásokban, akik nincsenek gondnokság alá helyezve.
3. Pszichiátriai betegek növekvő száma az ellátásokban
4. Idősök eljuttatása a nappali ellátásba
5. Speciális szükségletekkel rendelkezők ellátásának nehézségei kapacitás hiány miatt

C3. A következőkben a fogyatékos személyek szakosított és alapellátásában egyaránt jelentkező speciális problémákat fogunk felsorolni, ami a szociális intézmények mindennapi működését nehezítheti. Kérjük, jelölje, hogy az itt felsorolt problémák mennyiben érintik az Ön intézményét! Soronként írja be a választát!

egyáltalán nem probléma – többnyire nem probléma – néha probléma – nagyon nagy probléma

1. Gyógytornász foglalkoztatási lehetőségének hiánya (forráshiány)
2. Speciális szakképesítéssel rendelkező szakemberek hiánya
3. Nehéz a más szociális és egészségügyi szolgáltatásokkal való együttműködés
4. A fejlesztő foglalkoztatásra jelentkező szükségletek nem kielégíthetők a jelenlegi finanszírozással
5. A tervszerű gondozás dokumentációjához nincs szakmai iránymutatás.
6. A nappali ellátásban előírt csoportbontás nem biztosítható a kötelező minimum szakmai létszámmal.

7. Jogszábeli ellentmondás: Támogató szolgálatnál a személyi segítőből segítő, míg a gépkocsivezetőből gondozó lett

C4. A következőkben a szenvedélybetegek szakosított és alapellátásában egyaránt jelentkező speciális problémákat fogunk felsorolni, ami a szociális intézmények mindennapi működését nehezítheti. Kérjük, jelölje, hogy az itt felsorolt problémák mennyiben érintik az Ön intézményét! Soronként írja be a választát! egyáltalán nem probléma – többnyire nem probléma – néha probléma – nagyon nagy probléma

1. Hiányzik a team munka a szociális munkás, a pszichiáter, pszichológus között.
2. Nehéz a célcsoport elérése, bevonása.
3. Specifikus képzések nem elégségesek
4. Információkhoz való hozzáférés lehetőségei nem kielégítőek.
5. Fejlesztő foglalkoztatási lehetőségek szűkössége
6. Kevés a szakmai módszertár bővítését célzó támogatás
7. Párhuzamos igénybevételekből adódó finanszírozás,
8. létszám kiesés (pl: hajléktalan ellátás és a szenvedélybeteg ellátás ütközése)

C5. A következőkben a hajléktalanok szakosított és alapellátásában egyaránt jelentkező speciális problémákat fogunk felsorolni, ami a szociális intézmények mindennapi működését nehezítheti. Kérjük, jelölje, hogy az itt felsorolt problémák mennyiben érintik az Ön intézményét!

Soronként írja be a választát!

egyáltalán nem probléma – többnyire nem probléma – néha probléma – nagyon nagy probléma

1. Szendélybetegek számának emelkedése a hajléktalanellátáson belül.
2. Pszichiátriai betegek számának emelkedése a hajléktalanellátáson belül.
3. Az elvonás okozta egészségügyi problémák esetén nincs követendő gyakorlat, protokoll.
4. Kevés az önellátásra képtelen személyek fogadására alkalmas férőhely.
5. Komplet ellátási formák nem elegendő számban vannak jelen a szociális és az egészségügyi rendszerekben.
6. TEVADMIN rendszerben ütközések (pl. Pszichiátriai Betegek Nappali Intézménye ütközik a Hajléktalanok Átmeneti Szállásával).

C6. A következőkben a pszichiátriai betegek szakosított és alapellátásában egyaránt jelentkező speciális problémákat fogunk felsorolni, ami a szociális intézmények mindennapi működését nehezítheti. Kérjük, jelölje, hogy az itt felsorolt problémák mennyiben érintik az Ön intézményét! Soronként írja be a választát! egyáltalán nem probléma – többnyire nem probléma – néha probléma – nagyon nagy probléma

1. Szendélybetegek, neurológiai betegségben, demenciában szenvedő személyek, a hajléktalan szenvedélybetegek megjelenése a pszichiátriai intézményrendszerben.
2. Különböző pszichiátriai betegségekben szenvedő személyek együttes ellátása sok nehézséget generál.
3. Kevés pszichiáter szakorvos.
4. Fejlesztő foglalkoztatási lehetőségek szűkössége
5. Egészségügyi és szociális szolgáltatók közti együttműködés hiánya.
6. Specifikus képzések nem elégségesek
7. TEVADMIN ütközése (pl. hajléktalanellátással).

C7. A következőkben a család- és gyermekjóléti szolgálatoknál jelentkező speciális problémákat fogunk felsorolni, ami a szociális intézmények mindennapi működését nehezítheti. Kérjük, jelölje, hogy az itt felsorolt problémák mennyiben érintik az Ön intézményét! Soronként írja be a választát!

egyáltalán nem probléma – többnyire nem probléma – néha probléma – nagyon nagy probléma

1. Pedagógiai szakszolgálatokkal való együttműködés nehézsége.
2. Prevenációs, szabadidős és gyermekprogram forráshiányos terület, holott a jogszábeli ezek ellátása alapfeladat.

C8. A következőkben a Család- és gyermekjóléti központokban jelentkező speciális problémákat fogunk felsorolni, ami a szociális intézmények mindennapi működését nehezítheti. Kérjük, jelölje, hogy az itt felsorolt problémák mennyiben érintik az Ön intézményét! Soronként írja be a választát!

egyáltalán nem probléma – többnyire nem probléma – néha probléma – nagyon nagy probléma

1. Pedagógiai szakszolgálatokkal való együttműködés nehézsége.
2. Kapcsolatügyelet szabályozásáról, finanszírozásáról, mások tapasztalatairól kevés az információ.
3. Kapcsolatügyelet szakmai protokolljának hiánya. (pl: A kapcsolatügyeleti szolgáltatás időpontja máskorra esik, mint a hivatalos munkaidő.)

4. Mediáció szabályozásáról, finanszírozásáról, mások tapasztalatairól kevés az információ.
5. Kevés az óvodai, iskolai szociális segítők létszáma.
6. Gyámhivatal felé a javaslattevési határidő rövideje.

C9. A következőkben a Gyermek átmeneti gondozása kapcsán jelentkező speciális problémákat fogunk felsorolni, ami a szociális intézmények mindennapi működését nehezítheti. Kérjük, jelölje, hogy az itt felsorolt problémák mennyiben érintik az Ön intézményét! Soronként írja be a választát!

egyáltalán nem probléma – többnyire nem probléma – néha probléma – nagyon nagy probléma

1. Krízis és titkos ellátás integrálódott a családok átmeneti otthonába, ami nehezíti a családok védelmét és a finanszírozás sem elégséges.
2. A kötelezően biztosítandó zsebpénz felhasználásának szabályozására nem terjed ki kontroll, nem ellenőrizhető a felhasználás.
3. Krízisközpontba való bekerülés esetén a bántalmazó szülő felügyeleti joga, kapcsolattartási joga tovább él.
4. Krízisközpont esetén rövid az ügyintézési határidő (56 nap), nem tudnak eredményt elérni.
5. Érdekképviselői fórumok működésébe a gyermekek bevonása nem mindig megvalósítható
6. A szolgáltatást igénybe vevők szállítása nem fedezi a finanszírozást.
7. Pszichiátriai esetek száma mind a gyermekek, mind a felnőttek körében megnőtt, melyekre nincs felkészülve az intézménytípus.
8. Nem kötelező a tanulást segítő pedagógus a családok átmeneti otthonában, pedig szükség lenne rá.
9. Jelzőrendszeri tagok nem ismerik a gyermekjóléti alapellátásokat és gyermekvédelmi szakellátásokat, ezért rossz helyre megy a jelzés konfliktus helyzetek alakulnak.
10. Lassú gyámhivatali ügyintézés.

C10 – C11 – C12. Amennyiben az előbbieken felsorolt problémákon túl még további problémákat is fel tudna sorolni, kérjük tegye meg ebben a kérdésben. Három probléma megadására van lehetőség.

nagyon nagy probléma – gyakori probléma – ritkán, néha előforduló probléma

C13. A jelentős, vagy nagyon nagy problémák esetében milyen megoldásokat alkalmaznak, milyen módon kezelik ezeket a problémákat?

Címszavakban vagy néhány mondatban, szövegesen fejtse ki az ezzel kapcsolatos véleményét!

C14. A jelentős, vagy nagyon nagy problémák esetében milyen egyéb külső segítségre, változtatásra lenne szükség?

Címszavakban vagy néhány mondatban, szövegesen fejtse ki az ezzel kapcsolatos véleményét!

Szakasz D: Szakmatámogatás

D1 – D2. Az alábbi listában a Máltai Szeretetszolgálat által jövőben nyújtani kívánt szolgáltatásokat, támogatásokat sorolunk fel.

Kérjük, az első oszlopban jelezze, mennyire lenne fontos az adott támogatás a szervezete szempontjából? egyáltalán nem fontos – nem fontos – fontos – nagyon fontos

Kérjük, az utolsó két oszlopban jelezze, hogy igénybe venné-e, ha lehetősége lenne rá?

1. szakmacsoportonkénti szakmai műhelyek szervezése
2. egyéni konzultáció és szakmai tanácsadás biztosítása
3. szakmai program készítéséhez támogatás nyújtása
4. módszertani segédletek, ajánlások készítése (szakmai ajánlások, útmutatók készítésében való részvétel, szakszerű feladatellátást segítő rövid tájékoztatók, szakmai anyagok készítése)
5. működési engedélyek ellenőrzése során segítség nyújtása intézkedési terv elkészítéséhez
6. szakmai ajánlások, útmutatók készítésében való részvétel a területen jelentkező szükségletek, és jelzett problémák alapján
7. felmérések, kutatások végzése az egyes ellátási típusoknál
8. konkrét ügyekben, krízishelyzetekben esetmegbeszélések szervezése
9. szakmai iránymutatások készítése egyedi megkeresésre, hogy az adott szabályozás gyakorlati megvalósításában miként járjanak el
10. gyakran ismételt kérdések összeállítása
11. internetes fórum működtetése – (weboldal, közösségi oldal)
12. - jó gyakorlatok megosztásához teret kínál, illetve hasznos szakmai információhoz való hozzájutás
13. negyedévenként hírlevél megjelenítése
14. pályázati lehetőségekről folyamatos tájékoztatás küldése
15. továbbképzésekkel, szakképzésekkel kapcsolatos információkról folyamatos tájékoztatás küldése

16. *jogszabályváltozásokról, szakmai feladatellátást érintő szabályokról tájékoztatás küldése, figyelemfelhívás*
17. *Egyéb támogatással kapcsolatos ötlet*

D3. Amennyiben a fentiekben felsorolt támogatási lehetőségek kapcsán ajánlása, vagy pontos kérése lenne az intézményével kapcsolatosan, kérjük ossza meg velünk!7

1. *szakmacsoportonkénti szakmai műhelyek szervezése*
2. *egyéni konzultáció és szakmai tanácsadás biztosítása*
3. *szakmai program készítéséhez támogatás nyújtása*
4. *módszertani segédletek, ajánlások készítése (szakmai ajánlások, útmutatók készítésében való részvétel, szakszerű feladatellátást segítő rövid tájékoztatók, szakmai anyagok készítése)*
5. *működési engedélyek ellenőrzése során segítség nyújtása intézkedési terv elkészítéséhez*
6. *szakmai ajánlások, útmutatók készítésében való részvétel a területen jelentkező szükségletek, és jelzett problémák alapján*
7. *felmérések, kutatások végzése az egyes ellátási típusoknál*
8. *konkrét ügyekben, krízishelyzetekben esetmegbeszélések szervezése*
9. *szakmai iránymutatások készítése egyedi megkeresésre, hogy az adott szabályozás gyakorlati megvalósításában miként járjanak el*
10. *gyakran ismételt kérdések összeállítása*
11. *internetes fórum működtetése – (weboldal, közösségi oldal)*
12. *- jó gyakorlatok megosztásához teret kínál, illetve hasznos szakmai információhoz való hozzájutás*
13. *negyedévenként hírlevél megjelenítése*
14. *pályázati lehetőségekről folyamatos tájékoztatás küldése*
15. *továbbképzésekkel, szakképzésekkel kapcsolatos információkról folyamatos tájékoztatás küldése*
16. *jogszabályváltozásokról, szakmai feladatellátást érintő szabályokról tájékoztatás küldése, figyelemfelhívás*
17. *Egyéb támogatással kapcsolatos ötlet*

Köszönjük, hogy válaszaival segítette munkánkat!