

Szolgáltatások átalakulóban – Pillanatkép 2016 tavaszáról

Az ELTE TáTK szociálpolitika- és szociálismunka-mesterképzésben részt vevő hallgatók¹ által készített interjúk alapján összeállította: Darvas Ágnes – Mózer Péter – Tánczos Éva

„Kitaláltak egy modellt, amit szeretnének, de nem vizsgálták meg, hogy minden járásra alkalmazható-e. És itt a fővárosi kerületekre gondolok, mint járásokra.” (interjúrészlet)

Az alábbi elemzés az „Átalakítás alatt zavartalanul?” *Integráció az alapellátásban*, a(z) (elsősorban fővárosi) család- és gyermekjóléti szolgálatok és központok működésének első tapasztalatai c. kutatás első fázisában készült interjúkon alapul.

A kutatás célja: az új szervezeti formában folyó működés, szakmai munka leíró vizsgálata, a folyamat követése.

A kutatás főbb témakörei:

- Az új szakmai egységek feladatköre, szolgáltatásai
- A szervezeti felépítés és a munkatársi összetétel jellemzői
- A szolgáltatások igénybevételének alakulása
- Munkamegosztás és hierarchia a szolgálatok és a központ munkatársai között
- Az új rendszer tervezett előnyei és hátrányai
- Az új rendszer gyakorlatban tapasztalt előnyei és hátrányai

A kutatás az ELTE TáTK szociálpolitika- és szociálismunka-mesterképzés hallgatóinak kurzusai keretében folyt és folyik jelenleg is. A kutatás első fázisában, 11 intézményben (8 fővárosi kerület és 3 vidéki város) 2-2 (összesen 22) interjú készült 2016 tavaszán, elsősorban intézményvezetőkkel és esetmenedzser vagy családsegítő munkakörben dolgozó munkatársakkal.

Szeretnénk itt is köszönetet mondani az érintett intézmények munkatársainak, hogy nyitottak voltak a kutatással járó, őket terhelő feladatokra, és, ahogy ezt az elkészült interjúk minősége és tartalma is mutatja, szakmai elkötelezettséggel segítették az interjúkészítő hallgatók munkáját. Készülve a kutatás következő hónapokban esedékes fázisára, ez a kutatómunka jövőjét tekintve is nagyon fontos tapasztalat.

A kutatás fontos célkitűzése volt, hogy a leendő szociális szakemberek ne csupán kutatómódszertani ismereteikben gazdagodjanak a kutatási terv, a kutatási eszközök közös kialakításával, elemzések készítésével, hanem saját élményeket, tapasztalatokat is szerezzenek az ellátórendszer jelentős mértékben változtató folyamatokról. A jogszabályokból, egyéb hivatalos dokumentumokból, a szakmai szervezetek szakmai anyagaiból, véleményeiből megismerhető helyzetképet jelentősen mélyítik a közvetlenül az intézményektől kapott információk, tapasztalatok. Egy ilyen folyamat nyomon követése fontos eleme lehet a későbbi munkában a változások, változtatások szakmai tervezésének, megvalósításának, az azokban való részvételnek, szerepvállalásnak.

¹ Almási Virág Erzsébet, Ferencz Norbert, Földváry Kata, Hegedüs Nikolett, Horváth Csenge, Kanalicz Péter, Laki Cintia, Mayer Anikó Klára, Németh Borbála, Pintér Bettina, Pomázi Réka, Schnöller Hedvig, Solymoskői Luca, Tímár Bálint, Tóth Júlia Lilla, Vajda Zsófi, Vigh Kata.

A kutatás nem törekedett reprezentativitásra, ezt a kutatás feltételei nem is tették lehetővé. Anyagi források nem álltak/állnak rendelkezésre, a megvalósítás a résztvevők tantervi kötelezettségeit jelentősen meghaladó munka- és időterhelés mellett történik.

A mintában szereplő fővárosi intézmények között vannak budai kisebb és nagyobb, pesti belső és külső kerületek szolgáltatásai. Szerepelnek közöttük olyanok, ahol előzetesen is azonos szervezeten belül működött a családsegítő szolgálat és a gyermekjóléti központ vagy szolgálat, és megjelennek olyanok is, ahol ez nem volt jellemző. A három vidéki város az ország három különböző területét képviseli – van közöttük főváros környéki, valamint közép- és nyugat-magyarországi település, a városon belüli ellátási kötelezettségű és a környező járást ellátó intézmény egyaránt. Elsődleges célunk az interjúkkal annak az időszaknak a megragadása volt, ami az új ellátórendszer felállításának első hónapjait jellemezte. A kutatás második szakasza most (2016. december–január) kezdődik. Az ennek során tervezett ügyfélinterjúk, dokumentum- és esetkövetési elemzések a „pillanatképet” tovább fogják árnyalni.

Az alábbi elemzés az interjúk tapasztalatainak feldolgozásán alapul. Az anyag első változatát a munkában részt vevő intézményekkel való megbeszélés után véglegesítettük. Az összegzésben közölt interjúrészletek nem tartalmazzak adatokat arra vonatkozóan, hogy ki az interjúalany. Nem törekedtünk, a minta jellegéből adódóan nem is törekedhettünk tipikus átalakulási utak felvázolására. Célunk az, hogy bemutassuk, hogyan reflektálnak az érintett szakemberek a folyamatra, annak néhány meghatározó elemére. Mi (volt) a véleményük a szervezeti átalakulás folyamatáról, az új feladatkörök megjelenéséről, az új intézményrendszerrel szembeni elvárások megvalósulásának lehetőségeiről. Azt mindenképpen hangsúlyoznunk kell, hogy az interjúalanyok mindegyike városi környezetben működő intézmény munkatársa. Ismert, hogy az átalakulás ezeket a szolgáltatásokat a sokszor csak kisebb városi központtal rendelkező járásokhoz képest eltérően érintette. Velük beszélgetve más lehetőségekkel és korlátokkal, eltérő problémákkal és dilemmákkal (is) találkozánk.

Különálló intézmények (központ-szolgálat) – különálló vezetés; intézményi struktúra a vezetés szempontjából

Az új intézményi struktúra kialakítását jelentősen befolyásolta az az adottság, hogy egy adott intézmény eltérő szolgáltatást biztosító alegységgel, alegységekkel rendelkezett. E telephelyeket és az ott dolgozó munkatársakat kellett az új intézményi keretbe (központ-szolgálat) integrálni. Nem járunk messze az igazságtól, ha azt állítjuk, hogy ez az integráció mindenhol másképpen történt, hiszen ez a fizikai környezet jelentősen befolyásolta a létrejövő struktúrát.

„[...] az intézményi struktúra az úgy néz ki, hogy a korábbi Családsegítő Szolgálatnak az igazgatója maradt ennek a Család- és Gyermekjóléti Központ igazgatójának; gyakorlatilag korábban tartozott hozzá a családsegítő külön, négy kisebb központtal területenként, tartozott hozzá a Gyermekjóléti Központ, illetve X-ben van egy Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda, ez a három fő intézmény volt. Ebből az intézményből lett a Család- és Gyermekjóléti Központ egy teljesen más struktúrával, most a három szakmai egység a Család- és Gyermekjóléti Központon belül az a Hatósági csoport, ahol az esetenedzserek dolgoznak és ugye X-re és X járásra teljes kiterjedéssel dolgoznak, van egy Alapszolgáltatási csoport, ők viszik a család- és gyermekjóléti szolgáltatásnak az alaprészt, négy területi irodával X-ben, és van egy Speciális csoport, oda tartozik a közösségi munka, tehát van nálunk Közösségi tér és Közösségi

kávézó, ezeken belül található az utcai szociális munkások például, oda tartozik ehhez a speciális szolgáltatásokhoz ugye mindaz, ami korábban a központ, a Gyermekjóléti Központ az a négy speciális szolgáltatás, tehát a kapcsolattartási ügyelet, a készenléti telefon, az utcai szociális munka és a kórházi szociális munka, ezek kerültek a speciálisba, ebbe a speciálisba tartozik a tanácsadók: jogász, pszichológus, fejlesztő pedagógus és mediáció, és a speciális szolgáltatás alá került be vagy speciális csoport alá az Ifjúsági Információs és Tanácsadó Iroda gyakorlatilag. Úgyhogy így néz ki most jelen pillanatban a felépítésünk. Ezenkívül van egy központi irányítás nyilván, tehát ami a gazdasági és egyéb munkaiügyi részeket viszi.”

„Ez úgy áll most az új struktúrában össze, hogy ez az intézmény, a [...] Család- és Gyermekjóléti Központ, mint intézmény három szakmai egységgel rendelkezik. Van egy Család- és Gyermekjogi Szolgálat szakmai egysége, itt döntően a korábban családsegítés jellegű feladatellátás zajlik. A Család- és Gyermekjóléti Központban a másik szakmai egység, itt többen hatósági – gyermekeket érintő – ügyintézésrel érintett ügyek vannak: védelembé vételek, nevelésbe vételek, kiemelések, családba fogadások és egyebek. A harmadik szakmai egységünk, amely kerületi sajátosság, más intézményeknél nincs idecsatolva, a Közösségi Pszichiátriai Ellátás. Mindhárom élén szakmai vezető van, akiknek a munkáját is én koordinálom.”

A múlt tehát jelentős alakító tényező, és ezért az átalakítás során sokféle megoldási móddal találkozhattunk. Ennek ellenére két dologban mindenképpen láthatunk hasonlóságot. Az interjúk tanulsága szerint:

1. Néhány esetet leszámítva a gyermekjóléti szolgálatok váltak központokká, míg a családsegítőkből és a hozzájuk kapcsolódó intézményekből alakultak meg a család- és gyermekjóléti szolgáltatások.
2. Jellemző a szakfeladatok nagyfokú differenciáltsága, valamint – az előzőekhez kapcsolódóan – a munkakörök tagoltsága (különböző szintű vezetői munkakörök; esetmenedzser; jelzőrendszeri felelős; családsegítés stb.).

„Gyakorlatilag az egy dolog, hogy a munkavállalói létszám növekedett, majdnem megduplázódott, nagyjából 50 ember dolgozhat itt. Komoly változást jelentett az emberi – ez a másik tanult terület, amivel foglalkoztam – kapcsolatok, a munkahelyi viszonyok és a konfliktuskezelés olyan szintje lépett be az én munkámba, amit eddig nem tapasztaltam. Sokkal nehezebb konfliktusokat, ellenállásokat kezelni, mint egy kicsi létszámú munkahelyen, tehát az én tevékenységemnek egy döntő hányada az, hogy a munkahelyen, a munkaszervezetben ezek az alapvető dolgok rendezetten működjenek, tisztán, korrekten és mindenki számára megnyugtató módon. Döntően az én irányításom már nem igazán érinti személyesen a családsegítést, a gyerekjóléti munkatársak esetmenedzsereit, tanácsadókat, sokkal inkább a szakmai egységvezetőkkel kell dolgozni, hiszen hierarchizálttá vált a rendszer és rajtuk keresztül történik az intézmény irányítása.”

E differenciáltság és tagoltság egyrészt azt jelenti, hogy az intézmények nagy stábbal rendelkeznek, másrészt e nagy létszámot olyan szervezeti struktúrában kell elképzelni, ahol az egyszemélyi vezetés dominál. A vezetők intézményépítésének legfontosabb eszközei a közös csapatok mellett a szak- vagy kisteamek és a csoportos megbeszélések. Ezek azok az eszközök,

amelyek segítségével próbálják összerakni a csapatot. E munka fontos szereplői a kis- vagy középvezetők, akik egy-egy szakmai részterületért felelnek. Emellett a megkérdezettek (intézményvezetők) szerint (is) az intézményi integráció kulcsa az esetmenedzserek. Ám – valószínűleg az eltelt idő rövidege miatt – az interjúalanyok többsége nem tudott részleteiben is beszámolni a működő gyakorlatról.

Az interjúk részletesen érintették az átmenet menedzselésének kérdését. Az tudható volt, hogy az átmenetre igen kevés idő állt rendelkezésre. Részben ez is indokolhatja, hogy nagyfokú változatossággal, különböző megoldásmódokkal találkozhatunk. Másrészt a változást csak késve követték a központi segédanyagok, útmutatók, az intézmények magukra voltak hagyva. Így a megoldások, az átmenet forgatókönyvei is igen különbözőek voltak.

„KÉRDÉS: Hogyan alakult a két intézmény kapcsolata? Illetve más korábbi intézményekkel meglévő kapcsolatok?”

VÁLASZ: Döcögősen megy. Megmaradtak a kapcsolatok. Inkább ez a kicsit kaotikus helyzet van, senki nem tudja, ki hova tartozik, mi tartozik hozzá. Mikor kell szólni, mikor nem kell szólni, mi tartozik hozzá, mikor kell szólni ennek vagy annak, nehezen megy be a fejekbe, hogy lett itt egy szolgálat. Nem azokat az embereket keresik, a gyermekvédelmi jelzőrendszer próbál a régi ismerőssel kapcsolatot teremteni, mert, hogy velük dolgoztak. Ez a jelzőrendszeri felelősünk dolgozik. Szerintem ez 1 év alatt be fog állni. Más szakemberek nem követik a változást, lehet még 3-4 évvel ezelőtti címzéseket is találni.”

„Az integráció itt nem jelentett problémát, merthogy a két szervezet fizikailag egy térben volt, másrészt az elmúlt pár évben nagyon sok olyan szolgáltatást azt úgy működtettünk, hogy nem egyik, vagy másik egység feladatköre volt, hanem aki vállalkozott, akinek végzettsége volt. Most mondok egy példát, mediációt, az x számú mediátor végzettségű volt a családsegítőbe, y számú pedig a gyerekjóléti-be, és akkor, amikor ezt a tevékenységet elkezdtük felépíteni, akár a kapcsolatügyelet, akár a mindennapok során mediációs helyzetekben, akkor ez kvázi egy szakmai csoporttá alakult. Tehát erre mondjuk, hogy ez egy mátrix szervezeti megoldást igényelt, tehát nem lineáris, és nagyon sok ilyen tevékenységünk van, ami nem egy szervezeti egységhez kötődött, hanem a feladatra szerveződtek. Ugyanilyen a közösségi munka, szabad idő tevékenységek, prevenciós tevékenységek többsége. Emiatt a kollégák együtt dolgoztak, tehát nálunk az nem fordult elő, mint ami előfordul itt-ott, hogy nagyon el vannak különülve, akár még egy épületben is nagyok a határok, vagy erősek a határok. Itt egy együttműködés alakult a két szervezeti egység között, tehát ilyen módon nekünk ez nem jelentett túl nagy nehézséget.”

Ami közös pont, hogy egyfelől a szervezeti átalakulás „kitalálásában” jellemzően csak néhány munkatárs vett részt. Másfelől a szolgálatok igyekeztek a már meglévő profilokat (speciális szolgáltatási szettek) megőrizni, beépíteni az új szabályozási rendszerbe. Ennek gátat szabott, hogy a jogszabályok szerint azonos intézményi keretben, de két különböző feladatellátási kötelezettséggel körülírt intézményt kell működtetni. Ennek egyik veszélye, hogy a két szint egyben hierarchiát is jelent.

„A törvény megfogalmazásából, burkolt/sugalmazó dolog jön ki: kicsit ilyen alá-főlé rendelt központ-szolgálat. Ezt nagyon próbáljuk elkerülni. Mint szakemberek. Alapvetően van egy ilyen kisugárzása a szövegnek. Több ilyen közös meetinget

tartottunk a két intézmény dolgozóival. Az intézményvezető többször kihangsúlyozta, hogy nem lesz az esetmenedzser részéről utasítása a családsegítőnek. Lehet hallani érdekes pletykákat, hogy leköpködik egymást meg nem köszönnek.”

„Gyakorlatilag a két részleg dolgozói belementek ebbe, mert, hogy ad egyfajta struktúrát, ami azt sugalmazza, hogy alá-fölé rendeltség van és ha beülnek az emberek ebbe és nem dolgoznak ez ellen, akkor így fog menni. Ezt mi is próbáljuk kordába tartani. Lehet csak a törvényi megfogalmazás, de ha leveszem Budapestet, akkor ez vidéken mennyire működhet, ott jobban megtudom érteni, hogy ad egyfajta kvázi ellenőrző szerepet a járásközpontnak, itt viszont 50 méterre a másik tagintézményből megmondják, hogy dolgozzon a családsegítő eléggé sok konfliktust szül.”

Az interjúrészlet utolsó mondatai hangsúlyosan utalnak a szervezeti átalakulás fontos és vitatott kérdésére, a két intézmény, szolgáltatás és a szakemberek egymással való kapcsolatának jellegére. Mellérendelt, szakemberek közötti partneri együttműködést vagy hierarchikus felépítést jelent a szolgálat és a központ, a családsegítő szakember és az esetmenedzser munkakapcsolata. A jogszabály és a kapcsolódó dokumentumok értelmezése nem egységes, a vélemények megoszlanak. Az átalakulást követő folyamat első hónapjai után a többség inkább csak kérdéseket, dilemmákat, félelmeket és aggodalmakat fogalmaz meg erre vonatkozóan. Többek azonban úgy látják, hogy a törvényt módosítás, bár sehol nem említi a két intézmény közötti alá-fölé rendeltséget, lényegében mégis a hierarchikus viszonyt feltételezi a munkakörökhöz kapcsolódó feladatoknak, azok kereteinek és az esetszámok szabályozásával.

„[...] összességében, nagy vonalakban én azt gondolom, hogy felállt ez a rendszer és ez a kapcsolat. Tulajdonképpen attól függetlenül, hogy ki hogy éli meg, tehát mindenkinek joga van azt megélni, úgy érezni, de alapvetően a partneri együttműködésre törekszünk és nem arra, hogy most kevesebbnek tekintsük a másik munkáját, vagy elkezdjük, nem tudom, szóval az a lényeg, hogy a partneri együttműködés, az, meg a segítség. Tehát, hogy közösen, közösen találjunk a családnak, a gyerekeknek segítséget arra, hogy minél jobban tudjanak majd önmaguknak is segíteni. Ez lenne a cél, hogy ez. Meg a gyerek, meg a család megkapja azt a fajta szolgáltatást, és mert hogyha a figyelmünket az fogja elvinni, hogy elkezdjünk az irányba menni, hogy így ilyen nagyon hatósági ellenőrizve, akkor a célját nem megvalósítani fogja, hanem pont szétszakítja.”

„[...] nekem vannak aggodalmaim ezzel kapcsolatban, hogy mit gondol a jogalkotó a családsegítő és az esetmenedzser együttműködéséről. Én óva intenék bárkit attól, hogy két, azonos végzettségű munkatársat, nem azonos tapasztalattal egymás alá-fölé helyezzenek. Hiába jönnek ki a protokollok, hogy ez nem jelent alá-fölé rendeltséget, hát nem a fészkes fenét nem. Az, hogyha az esetmenedzser fogja megmondani a kollégának, hogy ő mit beszéljen meg a családdal, hogy szerinte mi a helyes, azt nem nevezném egyenrangú kapcsolatnak. Azt, meg hogy effektíve minden egyes ügyet hogy lehet két embernek átbeszélni és két embernek két test egy lélekben ugyanúgy gondozni, ugyanúgy hozzáállni valamihez, ezeket el nem tudom képzelni.”

Az, hogy az esetmenedzser milyen funkciót tölt be, milyen funkciót kellene betöltenie az adott szervezetben, még képlékenynek mondható.

„KÉRDÉS: És akkor az esetmenedzser. Ő milyen jellegű kapcsolatban van a családokkal? Tehát ő tulajdonképpen átveszi, ha jól értem, teljesen a...

VÁLASZ: Ez változó. A jogszabály most megengedő, bár nagy... [szünet] értelmezések vannak, hogy mit csinálhat. [nevet] Tehát a mi esetünkben... tehát a mi kerületünkben az esetmenedzser teljes egészében átveszi, hiszen [szünet, nagy sóhaj]. És akkor itt mondom, hogy megengedő, de nagy viták vannak, mert ugye azt mondja a jogszabály, hogy ötven esete lehet az esetmenedzsernek. Alapellátásban lévő családsegítőnek, aki a szociális segítő munkát végzi, huszonöt. Tehát ebből is játszik, hogy a jogalkotó azt gondolja, hogy az esetmenedzser nem végez szociális segítő munkát, hanem csak koordinál, irányít, kicsit ellenőrzi és utasítja az alap... hogy mi mer... meg úgy... kezében tartja a dolgot, de maga szociális segítő munkát nem végez. És vannak országos szinten olyan települések, ahol ez valóban így is van, tulajdonképpen egy ilyen ellenőrző, koordináló szerepet lát el az esetmenedzser, és a segítő folyamatba bevont családsegítő kolléga vagy védőnő, attól függ, hogy az eset mit ké... mit igényel, azok... végzik, vagy azok találkoznak többet a családdal. [szünet] A mi esetünkben, mi teljes mértékben átvesszük, és akkor az esetmenedzser végzi a szociális segítő munkát, hiszen nagyon érdekes lenne, hogy mondjuk, kell egy környezettanulmány, vagy meg kellene tudni, az iskolába a Pistike bement-e, vagy ma is rossz volt-e, vagy a szülő mondjuk most már tisztán vitte az oviba a gyereket – hogy átmenne a másik szobába, és szól... a kollégájának, hogy »te kérdezd már meg az... óvodát, hogy mi a helyzet«, vagy »menjél ki ide meg ide«, és ő meg itt az irodában megvárna, hogy na mi.”

„Nagy viták vannak, mert ugye azt mondja a jogszabály, hogy ötven esete lehet az esetmenedzsernek. Alapellátásban lévő családsegítőnek, aki a szociális segítő munkát végzi, huszonöt. Tehát ebből is játszik, hogy a jogalkotó azt gondolja, hogy az esetmenedzser nem végez szociális segítő munkát, hanem csak koordinál, irányít, kicsit ellenőrzi és utasít.”

„A védelembe vétel keretében, egy magasabb szintre lépünk, ekkor kerül át az esetmenedzserhez. A segítség, marad a családsegítő kezében és a kontroll és a szervező funkció az esetmenedzser kezében van. Mi vagyunk az esetfelelősök, mi felelünk az ügyért...”

Ki lett központos, ki lett szolgálatos? Mi alapján? Csak korábbi „gyermekjólétis” került központba, vagy keverték? Hogyan tanultak bele egyik-másik munkakörbe?

Egyértelműen kijelenthető, hogy az intézményi építkezés során az átalakítás kiindulópontját a meglévő gyermekjóléti központ/szolgáltatás intézményi feltételrendszere, szakmai stábja adta. Az integrációban részt vevő szakemberek ezt tekintették bázisnak, és ehhez szervezték – a fizikai környezet adta határokon belül – a jogszabályok által megfogalmazott elvárások szerinti új struktúrát. Így fő szabályként azt mondhatjuk, hogy a korábbi gyermekjóléti szolgáltatást végző szociális munkásoknak az új pozíciók választásában helyzeti előnyük volt.

„Ez úgy alakult, hogy ősszel az igazgató meg én meghallgattuk az összes kollégát, aki a két intézményben dolgozott. Aki eddig családgondozóként volt mindkét intézményben, azt eddig úgy hívták, hogy családgondozó, ő velük meg fokozottan, kiemelten beszéltünk arról, hogy a jövőjét hogy képzelel el. Alapvetően családsegítésben szeretne alapellátásban gondolkodni, gyermekekkel foglalkozni,

vagy esetmenedzserként. Nyilvánvaló volt, hogy az esetmenedzserek nem lehetnek mások, csak akik eddig gyermekjóléti munkát végeztek.”

Ez azonban nem azt jelentette, hogy a vezetők nem tettek volna meg mindent azért, hogy mindenki megtalálja a maga helyét az új struktúrában. A vezetők igyekeztek minden egyes munkatárs felkészültségét, valamint elképzelését figyelembe venni, és ezt felhasználva és akceptálva kialakítani az új szervezeti struktúrát. A gyermekjóléti központ/szolgálat „előnye” inkább abból fakadt, hogy maga az új szolgáltatási rendszer is gyermekjólét-centrikus.

„Az, hogy itt nem volt soha összevonva, és ezt meg kellett lépni december 31-et követően, tehát elsejétől, igen nagy ugrás volt. [...] Azért nem volt zökkenőmentes, mert a családsegítés szakmai szabályai és a gyermekjóléti szakmai szabályai döntően igen eltérőek. Még azért önkéntesen igénybe vehető, az bármikor megszüntethető, kivéve a hátralékezelés, illetve esetleg a munkanélküliséggel kapcsolatos szolgáltatások, onnan nem lehet olyan könnyű kilépni. Gyakorlatilag a CSSK nagyon laza ellátási forma volt és ehhez kapcsolatosan nagyon-nagyon csekély adminisztrációt és kevésbé szabályozott adminisztrációt folytattak. Míg a Gyerekjóléti Alapellátás egy nagyon szigorú menetrend szerint, nagyon komoly következményekkel érintett szolgáltatást jelent. Azok a kollégák, akik átkerültek a családsegítésből a gyermekjóléti szolgáltatási területére, gyakorlatilag a jebes rémület járta át őket, hogy milyen feltételeknek kell eleget tenni ahhoz, hogy ők itt munkát tudjanak végezni. Ez a folyamat most is zajlik, a betanulás még mindig nem tökéletes. Nehéz.”

Az interjúk alapján a munkatársak kiválasztásának és az új feladatkör betanításának forgatókönyveit a következőképpen lehet tipizálni:

a) Belső képzés tartása, vizsgával egybekötve

„Volt egy információs bázisa a családsegítőnek, amiket ő jobban ismert: a hajléktalanellátást, az idősellátást, a különböző támogatási formákat, a különböző nyugdíjellátó rendszereket és azzal kapcsolatos információkat. Ezt ők jobban ismerték és több információjuk volt, a gyermekjóléti szolgáltatásnak meg a gyermekkel kapcsolatos jogi és technikai kérdésekről, ezt a kettőt kell most egy személyen belül egyesíteni, ez nem olyan nagyon egyszerű. Ezt X-ben úgy oldottuk meg, mert ugye ezt nem lehet azonnal elsajátítani, tehát egyrészt belső képzést tartottunk, tudva már és készülve erre a rendszerre szeptember és október és november hónapban belső képzést tartottunk, a kollégák egymást készítették fel, tehát nem mi előadással, hanem azzal, hogy mindenki kapott egy párt, egy gyermekjóléti családsegítőt, és mindegyik bemutatta a másik munkáját, együtt mentek velük már tárgyalásra, együtt mentek velük ügyfélfogadásra, illetve a dokumentációt, az ügyintézését, egyebeket megtanították egymásnak. Novemberben volt ebből egy vizsga gyakorlatilag, tehát ők párban megjelentek a vezetők előtt és számot adtak arról, hogy mit sikerült elsajátítani, rá sikerült-e arra jönni, vagy igazándiból meglátták-e mik a közösek ebben a munkában, illetve mik azok a különbségek, amiket majd el kell [...] tehát meg kell szokniuk az új munkakörbe, hogy ugye azt a felét is el kell lássák.”

b) Mentorrendszer – „párban dolgoznak”

„Azt tudom elmondani, hogy aki eddig gyermekjóléti szolgálatban dolgozott, nem véletlenül dolgozott ott. Aki eddig családsegítő szolgálatnál, az sem véletlenül.

Tehát hogy ki milyen beállítottságú, ki milyen személyiség, olyan szakmát választott. [...] szerettünk volna egy mentorrendszert bevezetni, hogy minden egyes munkatárs kap egy ellenkező helyről származó mentorpárt és kölcsönösen kiegészítik egymást, úgy viszont nem tudtuk volna lefedni az ügyet, sehogy sem tudtuk volna megoldani, hogy ők ketten együtt lehessenek, az effektíve nem jött volna össze. Számban sem azonosan egyébként. Ezért az van, hogy inkább szimpátia alapon alakultak ki olyan triádok és kvartettek, hogy ki kivel van bizalmasabb kapcsolatban, attól kérdez.”

„[...] Én azt kértem a kollégáktól, hogy lehetőség szerint egy adott kliens ügyében egy emberhez menjen. [...] Lehetőség szerint ügyekre bontva kérdezzenek egymástól. Ugyanilyen meglepetések érték a régi gyermekjólétiseket is, mert ők azt gondolták, hogy mindent tudnak a családsegítésről, majd január 4-én kiderült, hogy nem mindent tudnak, és ha ők is segítségre szorulnak, akkor olyan kérdéssel találkoznak, amihez nincsenek hozzászokva. Azért én azt gondolom, hogy a gyermekjóléti munka sokkal inkább jogszabályhoz kötött, sokkal inkább van pontosan körülírva nyolc jogszabály rendelkezik róla, törvények és rendeletek hálózata, a családsegítés pedig sokkal szabadabb ugyan, de ott is kell ismerni a protokollt. [...] Azt hiszem, hogy ez mostanra már kezd szépen kialakulni, elég bátrak a kollégák ahhoz, hogy ha olyan ügyfél jön be, akkor kijönnek és behívnak maguk mellé segítséget. Az első két hónapban mindig így is volt, hogy nem egyedül ültek le, minden családsegítő hívott magához egy gyermekjólétist, minden gyermekjóléti hívott magával egy klasszikus családsegítő kollégát, ami azért elég intenzív volt olyan szempontból, hogy munkaórában bőven túllépték azt, ami követelmény, mert mindenki duplán dolgozott gyakorlatilag, mert mindenki kísért is valakit a beszélgetésben azért, hogy eligazodjunk. [...] Gyakorlatilag ez így alakult, hogy nálunk mindenki mindent csinál és mindenkinek volt mit tanulnia – nekem a legtöbbet. Ezzel nekem is meg kell mind ismerkednem, engem sem lehet, hogy eladjanak, azért azt nekem is ismerni, tudni kell, mert ráadásul mindenki tőlem kérdez, így nekem is volt mit tanulnom ebben. Nagyon nagy újdonság volt, hogy meg kellett ismerkednem a hajléktalanellátással, ami végképp más lapra tartozik, mert az összevonás kapcsán nem szabad megfelekedezni arról, hogy hozzám csatolták a családsegítő alá tartozó nappali melegedőt és utcai gondozókat, ami nekem szűz terület finoman szólva. Abszolút nem ismertem a hajléktalanellátást, ott nekem igencsak bele kellett ásnom magam a jogszabályokba, rendeletekbe, de nagyon helyesek a kollégák, nagyon sok újat mondtak, egy élmény volt, nagyon megbízhatóan dolgoznak, nagyon profik. De amit kérdeztél, a családsegítő és gyermekvédelmi feladatok vegyülnek.”

c) Mentorrendszer

„Gyakorlatilag ezt már megelőzte – a decemberi átalakulást – egy sor mentorálás, intézménylátogatás, protokollok ismertetése, voltak szakmai látogatáson a kollégák. Majd az átalakulás után mentor, tereptanári végzettséggel rendelkező kollégák vették szárnyaik alá a hozzánk csatlakozókat. Egy nagyon szoros referálásokkal együtt, szupervízió-jellegű megbeszélésekkel együtt kezdtük el őket betanítani. De maga a sémák megtanulása az tulajdonképpen megtörtént, azaz átállás hiányzik, hogy át tudjuk őket kattintani a »családsegítő agyukból« a gyereksegítésbe. Nem látják meg a lényegét, nem azt látják problémának, amit a gyerekjólétnek kell meglátnia. Egyszerűen számukra ez nem jól fogható vagy

nagyon nehezen tudják megragadni a tényleges problémát egy ügy kapcsán. Ez a hosszú idő, amíg átállnak.”

d) Közös esetmegbeszélés

„[...] közös esetmegbeszéléseket is tartottunk, illetve egymás jelzőrendszeri tagjaként is működtünk vagy funkcionáltunk. És hát megpróbáltuk ezeket a szerepeket megbeszélés... szétosztani, hogy családlátogatás külön, akkor mikor együtt, a te abban a dologban segítesz a családnak, mi abban, hogy a hatósági dolgokat készítsük elő. Tehát így gyakorlatilag egy megbeszélés alapját képezte ez. Úgyhogy így. De sokszor azért mégiscsak azért ad-hoc módon alakulnak ezek a dolgok, azért minden pillanatot, minden momentumot nem lehet azért rögzíteni.”

e) Intézményvezetői döntés egyéni megbeszélések alapján

„[...] ami igazán a nehézséget jelentette, de az pedig ilyen nagyon egyénileg leülésekkel ment csak, hogy hát mindenki megkérdezte magától, hogy hol lesz ezután az ő helye? [...] hol lesz vezetőként az ő helye, és hol lesz egységenként az ő helye? Tehát azért ez egy ilyen fontos dolog volt és ez ilyen több körös volt, tehát először a vezetőkkel kezdtünk el egyezkedni, hogy egyáltalán hogy nézzen ki a szervezet, mondjuk január elsejétől, aztán utána elkezdtünk emberekbe gondolkodni, hogy kell-e vezető visszahívás. Én kezdtem el emberekbe gondolkodni, hogy egy más feladatrendszer, mondjuk más szervezeti felépítéssel, hogy ez kinek felel meg jobban. Akkor ezeket végig kell tárgyalni egyrészt azokkal, akikben gondolkodik az ember és azokkal, akikkel már, akikkel nem. És ezt el kell rendezni, és aztán utána pedig azon kellett, hogy egyáltalán milyen kritériumok mentén épüljön fel, a szakemberek felkészültsége alapján a központ és milyen kritériumok mentén épüljön fel a szolgálat.”

Változott-e a klienskör az átalakítás óta? Éreznek-e változást a kliensek számában vagy a megjelenő problémák összetételében?

Mindenhol megfogalmazódott, hogy az ellátás hangsúlya átkerült a gyerekes családokra. Erre a változásra számítottak is, de volt olyan intézmény, ahol az arányok radikális átrendeződése meglepetést okozott. Három jellemző viszonyulás és reagálás rajzolódott ki a válaszokból.

a) Akik fontosnak tartják a gyerekes családok prioritását, egyetértenek a jogalkotó szándékával, hogy szükséges megerősíteni a gyermekjóléti munkát és a segítő munka erőforrásait, a gyerekveszélyeztetettség megszüntetésére kell koncentrálni.

„Abszolút nagyobb hangsúly helyezkedik a gyermeces családokra, ami azért is fontos, hogy ne legyenek, olyan esetek ahol bent van a rendszerben a gyermek és a segítők nem veszik észre, hogy probléma van. Nagyon előtérbe került most a gyermekekkel kapcsolatos problémák mielőbbi felderítése. Igen, lehetséges, hogy kicsit háttérbe szorulnak azok az esetek, ahol nincs gyermek, vagyis ahol nem gyermekkel kapcsolatos a probléma.”

„Hát nem, most úgy van náluk, hogy maradt egy pár családsegítő ügyfél. Azokat ki kellett selejtezni azokat az ügyfeleket, hogy mondjuk, most mondok valamit... X.Y. néni elkísérte a családsegítő az orvoshoz meg a szemészetre, meg befizette neki a csekkjeit, meg nem tudom, segítő beszélgetést folytatott vele. Mostantól ezt nem teheti meg, mert ott van a Z. család, ahol van három gyerek, akiket súlyosan elhanyagolnak. Tehát akkor X.Y. néni igenis egyedül fog elmenni az orvoshoz, és a három gyereket próbáljuk megmenteni, akik igen is el vannak hanyagolva. ...Tehát ne keverjük össze a családsegítő munkát a gyermekvédelemmel semmiképpen. Persze vannak közös pontjaik... gondolom, de hogy egy sokkal nehezebb feladat szerintem gyermekjóléti feladatokat ellátni...”

„Akkor most jön a nagyon gusztustalan, csúnya igazság. Jelenleg csak a gyerekes eset az eset. Bent ültél végig a teamen? [helyesel, feltételezhetően bólogat] Na, csak a gyerekes eset, felnőtt esetünk marha kevés van ...Ebben nagyon változott, hogy csökkentek az esetszámok viszont sokkal komolyabb, tehát ami nálunk maradt az mind nagyon odafigyelős eset. Nincs ilyen, hogy egyeztetek a kollegákkal, kipipálom és rendben van. Az átjárhatóság is csökkent egyébként ezzel, mert akkor azonnal annyi volt, mondta a kollega, hogy jövő héten jön, ülünk le, mert baj van. Most, három adatlapot ki kell tölteni, ugye, hogy én jövő héten beülhessek az ügyféllel, mert baj van.”

b) Akik fontosnak gondolják, hogy az intézménynek figyelni kéne más lakossági csoportok (például idősek, fogyatékos emberek, munkanélküli lakosok) problémáira és szükségleteire, de a jelzőrendszerrel beérkező gyerekügyek számossága és a gyerekeket érintő veszélyeztetettség mozgósító ereje és kötelezettségei, illetve az ehhez kapcsolódó körülírt és szabályozott lépéssorozat és adminisztráció mennyisége úgy érzik, nem teszi lehetővé, hogy más problémákra is figyelni tudjanak. A kapacitást és az energiát lekötik a gyerekes családok, a ritkább találkozás, a kevesebb idő, a „maradékeltű” figyelem nagyon hamar azt eredményezi, hogy elmaradnak a „csak” felnőtt problémákkal küszködő kliensek, megszakad a kapcsolat, és ilyen módon *szorulnak ki* az ellátásból.

„A korábbi családsegítő esetek kopnak ki, eltűnnek, hátralékezelés és álláskereső megmaradtak, de a klasszikus értelemben vett életviteli nehézségben lévők klasszikus családsegítő kliensek jóval kevesebben vannak, mint a gyejős esetek... Másrészt a rendszer működése hozza ezt: mert a Gyvt. alapján sok minden miatt kerülünk képbe, egyszerűen előmleszt ez a típusú problémakör. Ebből is adódik az arányeltolódás. Például: bejön 2 felnőtt az utcáról, emellett pedig 15 jelzés meg még random 3 család gyermekkel kapcsolatos problémával.”

„Azokkal a kliensekkel, akiket áthoztunk vagy időközben 1-2 befutott, mint új, abszolút nem tudtunk velük foglalkozni, nem volt rá idő. Mert előbb kellett felkeresni azt a gyereket, aki 35 órát hiányzott, mint egy olyan felnőttel, aki csak besétált és álláskeresőben kért segítséget. Egy az leadminisztrálni a hiányzások gyereket, de időt szakítani arra, hogy összedobni egy életrajzot az álláskeresőnek, segítsünk neki állást keresni az interneten, miközben nem tudja kezelni a számítógépet és a családsegítő eseteink elhaltak. Nem tudtuk behívni őket, ők egy idő után elmaradtak. És akkor szépen lezárásra kerültek az esetek.”

„Januártól meg többségében gyejős esetek futnak be. Saját lábukon családsegítő esetek ritkán sétálnak be maguktól. Eseteink többsége 90%-ban gyejős és a

maradék 10%-ban családsegítő.”

„Maga az a családsegítés, az a támogató szerep, az ott valahol egy kicsit megbicsaklott. Maga a bizalom kérdése egy picit a család részéről megkérdőjeleződött.”

c) Akik nagyon tudatosan figyelnek arra, hogy megmaradjanak olyan szolgáltatások, amelyeket nem csak a gyerekes családok számára nyújtanak, illetve amelyek nem a gyerekek problémájához kapcsolódnak és ehhez ellátási kapacitásokat is biztosítanak.

„És akkor a gyerekjóléti szolgálat részéről 3-4 kollégám a családsegítő szolgálathoz került át, és akkor ők segítik egymás szakmai munkájának a megismerése, tudod, ilyen lehetőség van. Mert, hogy azért ők azért a leszálalékolásokban, pszichiátriai betegekkel való foglalkozásban, sok mindenben nyilván profibbak, jobbak, más jellegű volt a tevékenységük.”

„Nem mondom, hogy elmaradtak a családsegítők, ugye itt szó nincs erről, mert akinek szüksége van, igénye van, bejön, megpróbál velünk együtt dolgozni, de biztos, hogy a kollégák is [...] tehát mivel a gyermekveszélyeztetettség mindig egy erősebb, egy figyelemfelhívóbb, egy jobban reagáló vonal. [...] Gyakrabban van krízishelyzet, ezért biztos, hogy valahol a családsegítés és gyerekjóléti kombinációjából a családsegítésre nagyon-nagyon figyelni kell és őrizni kell; az alapszolgáltatási csoport vezetője nálunk egyébként egy volt családsegítő kolléganő, és nagyon-nagyon igyekszik őrizni a családsegítés szemléletét, vonalát.”

A kliensek számának változását eltérő módon érzékelik a szolgálatok, illetve a központok. A szolgálatokhoz érkeznek a legtöbb esetben a jelzések, őket keresik fel különböző problémákkal a kerületben/településen élők, és náluk maradtak a folyamatban lévő régi családsegítő és a hatósági intézkedést nem igénylő gyermekjóléti esetek. A központban dolgozó esztmenedzserek és szakmai vezetők többségében azt érzékelték, kevesebb esetszámmal dolgoznak, messze nincs akkora kliensforgalmuk, mint korábban, amikor családgondozók voltak. Az interjúkban közös volt, hogy az első pár hónap alapján még nem tudtak számszerű összehasonlítást tenni, úgy gondolják, hogy a félévi és év végi statisztikák alapján már jobban lehet látni a tényleges forgalmi adatokat.

„Szerintem hasonló. Jelzések – talán több érkezik... több jelzés érkezett, de úgy körülbelül szerintem az ügyfélszám hasonló.” (szolgálat munkatársa)

„KÉRDÉS: Csökkent-e a kliensek száma?

Csökkent. Saját ügyfeleimről tudom. Mondtam nekik, hogy havi 3 [alkalommal kellene jönni], ő azt nem tudja vállalni, dolgoznak, sokan dolgoznak és nekik nehéz ez a 8-16-ig be kell jönni, sokan ezt nem tudják vállalni. Úgyhogy kicsit lekoptak.” (szolgálat munkatársa)

„Igazából azt nem tudom, hogy a klienskör, hogy bővült. Arra nekem nincs rálátásom, hogy a szolgálatban most, hogyan bővült a klienskör. Igazából több jelzés érkezik-e jelzőrendszerből, jobban eljut-e az ügyfelekhez a szolgáltatás – nem tudom megmondani. Miután nálunk a hatósági rész maradt, tehát a védelembe vett és a nevelésbe vettek gondozása, így ezért erre nem tudok válaszolni.” (központ munkatársa)

„Elvileg hozzánk csak az az ügyfél jön be, akit behívunk. Vagy beeshet, ez nem gond, csak sokkal kevesebb lett ez a szám, hogy ki fordul meg nálunk.” (központ munkatársa)

„Hát, az előnye az, hogy kevesebb esettel dolgozunk. És, hogy több időt tudunk fordítani a szakmai munkára, szakmai megbeszélésekre. Ez szerintem egy nagyon nagy előnye, hogy van időnk egyeztetni. Van időnk teamekben leülni, esetkonferenciákon, előtte-utána leülni. Ez nagyon jó dolog. Én azt hiszem, végigrohantunk az aktuális kérdéseken, és utána mennünk kellett tovább, mert mindenkire jöttek az ügyfelek, meg...” (központ munkatársa)

A kliensek hogyan érzékelik a változást, hogyan érinti őket az átalakult rendszer, a segítő személyének a változása vagy a megszokott ellátási hely megváltozása?

Az egyértelműen látszik, hogy a megkérdezett intézményekben mindenhol odafigyeltek, hogy az ügyfelek/kliensek időben tájékoztatást kapjanak. Abban viszont nagy különbségeket láthatunk, hogy az intézmények mit gondoltak *megfelelően jó* tájékoztatásnak, saját átszerveződési nehézségeik mellett mennyire tudtak ráhangolódni az ellátottak lehetséges és várható gondjaira, az információs és bizalmi hézagokra. A legtöbb intézményben igyekeztek személyes megbeszélés keretében tájékoztatni az ellátottakat, ha volt lehetőség erre, akkor be is mutatkozott az új családsegítő vagy esetmenedzser, azonban a nagyon gyors átalakulás miatt ez nem mindig valósult meg, ilyenkor maradt az írásbeli tájékoztatás.

„Nálunk úgy történt, hogy vagy személyesen a kollegák, akkor még csak a családgondozók, amikor találkoztak az ügyféllel tájékoztatták és írásban is megkapták az ügyfelek, hogy januártól a változások miatt adott ügyfélnek nem ide kell fordulnia, hanem a szolgálathoz kell fordulnia az adott problémájával. Akivel pedig nem sikerült személyesen találkozni, azok írásban...”

„Hát... tudják, nyilván, hiszen erről tartottunk tájékoztatást, meg maga a... tehát, amikor ez az átszervezés volt, ugye kellett esetlezárás, esetátadás. Mert valaki mondjuk ebből a szakmai csoportból átkerült a másik szakmai csoportba. Vagy már nem azt a feladatkört végezte mondjuk, aki korábban családgondozóként dolgozott, és voltak esetei, mondjuk iskolai szociális munkásként. Tehát le kellett zárni az eseteket. Ilyenkor ennek szerves része az, hogy természetesen az ügyfeleket erről tájékoztatjuk, és bemutatásra került az új családsegítője vagy új esetmenedzser, akivel a továbbiakban együtt fog működni.”

„Minden klienst írásban kiértésettünk a családgondozó-váltásról. Ez nagyon fontos volt azt gondolom. Illetve az új ügyfelek, nem éreztek semmit, hiszen a kollégák alapfelkészítése megtörtént. Akik korábban is már az ügyeink voltak, azok pedig írásbeli tájékoztatást is kaptak. Hozzám nem érkezett még olyan visszajelzés, hogy bárki is sérelmezte volna, hogy mással kell együtt dolgoznia.”

Arra a kérdésre, hogy az ügyfelek vajon mit érzékeltek, nekik mit jelentett a változás, akár a segítő személyében, akár a megszokott szolgáltatási helyszín vonatkozásában, illetve hogy egyesek hogyan élik meg, hogy kevesebb figyelem és szolgáltatás jut nekik – nagyon széles skálán mozogtak a válaszok.

Több válaszban is megjelenik – kritikusan/önkritikusan/realisztikusan –, hogy a gyermekjóléti szolgálatok kliensei amúgy is hozzá vannak szokva, hogy gyakran változik a segítő személye, ez az átalakulás „belesimul” ebbe a trendbe, ezért nem gondolják, hogy gondot, bizalomvesztést eredményezne a mostani változás.

„De mivel a szakmára egyébként is jellemző ez a sok jövés-menés, családgondozó-váltás, még a régi rendszerben is, ezért ezek az ügyfelek erre nagyjából fel vannak készülve. Nagyon nagy sokként egyik ügyfelet sem érte az, hogy új családgondozót kell ebbe bevonni. A szakma ilyen, hogy sok család esetében egyébként is sok családgondozó-váltás van, sok kollega elmegy, sok kollega jön. Ugye ami erre a szegmensre jellemző, hogy jönnek-mennek az emberek, úgyhogy ezen ők már nem lepődnek meg, hogy van egy újabb családsegítőjük.”

„Hát végig gondolom az eseteimet, viszonylag most már kevés átvett esetem van. Nekik tök mindegy. Van egy esetem, akiknek én vagyok az ötödik családgondozójuk, és mondták, hogy fű, hát most már ötödszörre mennek ki hozzájuk és mondtam, hogy tudom, ne haragudjanak, de nekem is kell egy kt, ez nehéz. Szerintem ez annyira nem viseli meg a gyejós ügyfeleket, mert tudják, hogy azért itt sokkal nagyobb a fluktuáció, mint a Családsegítő Központban. Pontosan tudják, hogy két évente itt új családgondozójuk lesz, mert nem bírják tovább.”

„KÉRDÉS: A kliensek érzékelték a rendszer változását?

VÁLASZ: Nem, nem, nem. Hát annyit érzékelték, hogy 4 kollégánk elment innen. Ők felmondtak, úgyhogy ők más családsegítőt kaptak. Ezt érzékelték, de úgy egyébként, tehát például nálam nem érzékelték semmit, meg úgy az intézményi szinten sem. Tehát hogy ők ezt most nem érzik, hogy nekünk több vagy kevesebb. Ezt nem. Én legalábbis így látom.”

Leginkább a régi családsegítő ügyfelek esetében tudtak ráhangolódni a kollégák az ellátottak nehézségeire, „veszteségeire”. Az ő esetükben tényszerűen fogalmazódik meg, hogy hátrányosan érinti őket az átszervezés, hogy a régi családsegítés szemléletének és segítő módjainak megszűnése, szűkülése miatt kiszorulnak az ellátásból.

„A kliensek nem érzik a különbséget a két rendszer között, de ha észre is veszik, nem értik. Akik háttérbe szorultak azok érzik, az egyedülállók, az idősek, felnőttek. Az ügyfélkörben annyi tűnik fel, hogy most ketten foglalkoznak velük. A kliensek talán féltek, de csak a változtatástól.”

„Akik mondjuk gyejósok voltak és ide jártak, őket nem érintette annyira, maximum más lett a családgondozójuk, de elég hamar átálltak az új rendszerre. A családgondozós esetek közül, egy az, hogy nagyon sokan eltévedtek, nem találták meg ezt az épületet, ill. kezdenek elhalni ezek a családsegítő esetek, mert nincs annyi idő rájuk, nem is sétál be annyi a lábán és sokan nem is tudják, hogy jöhetnek ide hozzánk ugyanazzal a problémával, mint korábban. Az emberek többsége nem tudja még, hogy ide is ugyanígy jöhet. Ügyeleti időben maximum, ha egy eset, ami befut, ami felnőtt és álláskeresésben vagy valami magánéletbeli dologban szeretne segítséget kérni.”

„Szóval ez a lényeg, hogy szolgáltatások, többet tudok felajánlani, egyébként meg szerintem elvégezte mindkét oldal a saját munkáját, hatáskörét. De még egy dolgot

tudok. Hozzánk előbb bejöttek, mint a gyermekjóléthez, mert tőlük féltek, tehát ezért is lehet, hogy többen kikoptak. Volt olyan ügyfelünk, elég sok az évek alatt, [aki azt mondta] hú de jó, hogy a szomszédba nem kell átmenni, mert elveszik a gyereket. Mert ez a negatívum megvan, hogyha gyermekjólét, akkor ugrik a gyerek. Ez most is meglátszik sokakon, hogy félve jönnek be, pedig ugyanúgy régi ügyfelek csak félnek, merthogy új bejárat.”

És volt néhány interjú, ahol általánosan, minden kliensre/ügyfélre vonatkozóan gondolták át a kollégák, hogy milyen érzések és rejtett sérelmek merülhetnek fel részükről, mi nehezítheti, esetleg hiteltelenítheti a segítő kapcsolatot.

„Ez a klienseknek elég sérelmes lehet, ez az egész, hogy hány ember foglalkozik vele, hány emberen kell keresztülmennie. Volt akinek, nagyon hosszú múltja van az intézményünknel, és összeszámolta neki ennyi meg ennyi segítője volt, és még mindig nem tudtak segíteni neki. Igen ilyenek vannak sajnos. Most én úgy látom, hogy az idősekkel való foglalkozás, ahogy a rendszer átalakult, és ahogy ez a jelzőrendszer hatékonyabban működik, illetve a kapcsolattartás a társintézményekkel, úgy látom, hogy kevesebb idős ember kerül be hozzánk. És az idősek valóban az idősgondozásba mennek, és inkább a több családdal és gyerekekkel kapcsolatos probléma kerülnek be. És ez jó, mert nincs kapacitás erre, illetve egyből a szakellátásba megy, mintha ide jönne, és még innen irányítanánk el őket szakellátásba.”

„Tehát azt kell, hogy mondjuk, hogy ne haragudjon, nem tudunk segíteni, de menjen át ide a ..._ba. Ez összesen 4 villamosmegálló, tehát nem egy bonyolult történet, de ahogyan az ügyfeleket ismerjük, elég gyorsan elmúlik ez a... Tehát van egy első lendület, bejön, nem tudta elintézni, najó, huss, akkor kész, kimegy, tehát nem biztos, hogy ide fog érni. A családnak is baromi nehéz, mert nyilván nem lesz akkora bizodalma hozzánk rögtön az első időkben, mint..., hiába mondjuk el, hogy kollegák vagyunk, csak más a... Tehát az ügyfelek szempontjából ez nagyon nehéz. Nekik ezt a dolgot így vinni. Hát nyilván elég csalódottak, amikor bejön a-ba, mert régen kapcsolatban voltunk, hogy most megint lakhatási gondja van, én meg elküldöm. Az úgy eléggé szokták, hogy na... [grimaszt vág] Akit úgy vettünk át a másiktól, másik kollegától, hogy én kaptam meg védelembevettet, mindenhol igyekeztünk legalább egy személyes találkozót, hogy mind a kettő ott volt. Tehát mind a két a korábbi is meg az új családgondozó is ott volt. Igyekeztünk ezt így lefuttatni. Nyilván volt, ahol nem tetszett, tehát. Van olyan ügyfelünk, aki ezt úgy képezte le, »leváltottam a családgondozót, most már máshoz kell menni.« Meg aki »jajj, hát miért? magácskát már megszoktuk. A másiknak barna a haja meg sokkal fiatalabb.« Tehát volt olyan ahol ez gond volt, de ezt mindenhol sikerült rendezni.”

Önkéntes kliensek – több lett vagy kevesebb? Megmaradtak-e az önként igénybe vehető „klasszikus” családsegítő szolgáltatások?

A klienskör és a segítő munka fókuszainak változásánál a kollégák már kifejtették, hogy úgy érzik, hogy kevesebb a *felőtt problémával* bejövő, a szolgálatot önkéntesen felkereső ügyfél, azonban ennek konkrét számadatai nem ismertek még. Ugyanígy pillanatnyilag nincs adat a

gyerekek, vagy a gyerekek nevelési problémájával megjelenő önkéntes kliensek számáról, arányáról, de nem is kerültek szóba ilyen esetek az interjúk alatt. A megkérdezett intézményeknél az egyértelműen látszik, hogy mindenki igyekezett a korábban működő szolgáltatásait megtartani, akár családsegítő, akár gyermekjóléti egységekben működtek korábban. A korábbi családsegítő szolgáltatások közül a hátralék- vagy adósságkezelési és a különböző álláskeresési és munkavállalási tanácsadások és készségfejlesztő csoportok mellett a jogi és pszichológiai/pszichiátriai tanácsadások választéka a legtöbb helyen megmaradt, de több helyen kisebb kapacitással működik, mint korábban. Abban is változatos képet látunk, hogy ezeket a szolgáltatásokat a szolgálatokhoz vagy a központhoz telepítették, illetve hogy megosztották a két szint között, leginkább létszámkeretek és kapacitásmegfontolások függvényében. Az interjúk során a kollégák jellemzően összevontan gondolkodtak a felnőttekhez, a gyerekekhez, illetve a családokhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, nem választva szét a „klasszikus családsegítő” és a „speciális” gyermekjóléti szolgáltatásokat.

„A szakmai programokat is mindenki úgy írta meg, ahogyan gondolta, volt ahol próbálták megtartani a specibb családsegítő szolgáltatásokat és csoportot hoztak létre a szolgálaton belül, hanem, mint speci feladat és nem visznek családokat. Mi úgy csináltuk, hogy mindenki csináljon, mindent. Eléggé beszűkíti a látásmódját egy szakembernek, hogy 15 évig adósságkezelés.”

„KÉRDÉS: Családsegítő szolgálatnál adósságkezelés, egyéb szolgáltatások működtek korábban, ezekből maradt meg, vagy mi az, amivel dolgoztok?

VÁLASZ: Megmaradtak, igen, a belvárosban. Mindegyik területi irodánk más-más területre koncentrál, például egyik helyen a nagy integrálás folyik, nagyon sok a roma, különféle fejlesztések zajlanak, folyamatosan pályáznak az integrálással kapcsolatban, a belvárost említettem, az az adományközpontunk is, az Sz. klubunk pedig speciális feladatokat ellátó rész.”

„Fele munkaidőben itt van, fele munkaidőben pedig felül, a szolgáltnál. Igazából azért döntöttünk így, mert az ügyfeleknek kedvezve, hogy odaszoktak, mert oda jártak a felnőttek, mert ugye a családsegítő is jellemzően, januárig felnőttel dolgozott, tehát meghagytuk azt, hogy az ügyfélnek kvázi ne ilyen hirtelen érje a sokk, fele időben megmaradt a kollega és változatlanul ott fogad. Családterápia itt van. Igazából működött már tavaly novembertől, akkor még nem fizettünk a családterápiás kollegának, márciustól szerződésben működik a kollega, itt van a házban. Várólista van, teljesen egyértelmű. Értelemszerűen a védelembe vettek elsőbbséget élveznek a várólistán.”

„Tanácsadók vannak még, az a harmadik munkakör, ide tartozik a: munkavállalási, és az adósságkezelési, a klasszikus speciális szolgáltatás a központnál, a korházi, az utcai, a kapcsolattartási ügyelet, a készenléti ügyeletet vivő kolléga, ide tartozik a jogász, a pszichológus és a fejlesztő pedagógus is. Van egy mediátorunk külön. Ők a tanácsadói a háznak.”

„Itt van a jogi tanácsadás, hozzáteszem, a szolgáltnál is van. Náluk kimondottan a család jogász kolleganő látja el a jogi tanácsadást, itt igazából ilyen család: válás, gyerekelhelyezés és ilyen ügyben van a jogi tanácsadás. A központban tágabb, mert ott ingatlaneladás-vétele kapcsolatos tanácsadás, tehát mindennel lehet menni a jogászhoz.”

„Valaki önként jelentkezik, valaki egy közös gondozási folyamat eredményével jut el

oda, valaki párkapcsolati problémával önként keres fel bennünket. Tehát a felnőtt rész nem lett szétválasztva, ott maradt az az alapszolgáltatás rész vagy önkéntesen, vagy sehogy. Ezt hiányoljuk. Visszajeleztük és arra vonatkozott a jelzés, hogy valószínűleg lesz, ezt már valószínűleg a szociális diagnózis bevezetése fogja behozni ebbe a témába, azt gondolom.”

Néhány interjúban a kollégák a komplex családi problémakezelés szempontjából szélesebb optikával néztek rá a szolgáltatások szerepére, és az átalakítás céljaival, a jogalkotó által is deklarált célkitűzésekkel vetették össze a kirajzolódó működési gyakorlatot.

„Jelen pillanatban azt gondolom, hogy nagyon kevés kapacitással rendelkezik az ágazat, hogy ezt az úgynevezett holisztikus szemléletmódot meg tudja valósítani. Nem tud reagálni a nagymama mentális problémáira, a szülők munkahelyi, és/vagy alkoholproblémájára, egyidejűleg a gyerek igazolatlan hiányzásaira, kamaszos botrányaira és a lakhatásos problémákkal un bloc képtelenség, ez egy kifejezetten a tipikus sok-problémás család, aminek problémáinak megoldása nagyon hosszú időt vesz igénybe. Képtelenség fenntartani kapacitásokat családok ilyen típusú ügyeire. Képtelenség. Nincs elég ember rá. Ezt lehet szép célként megfogalmazni, ebben az intézményben a mai napon erre nincs kapacitás. Ha netán valami csoda folytán további erőforrásokat tudunk bevonni és tényleg volna jelentkező, további jelentkező ezekre a feladatokra, nyilván sokkal nagyobb teret tudnánk ennek engedni. Jelen pillanatban szerintem vidéken különösen nem, de itt a fővárosban is csekély.”

„Talán itt az előbbieken hallhattad, nem tud egy sor olyan szükségletre reagálni ez a terület sem – ahogy sokan mások sem – ami egyébként megvan ösztársadalmi szükséglet/igény, akár egy rossz mentális állapotban élő felnőtt, akár alkoholizmus, depresszió, munkanélküli családtagokkal kapcsolatos problémákra vagy az egyedüllét, az elmagányosodás, nem tudunk olyan mértékben reagálni mint, ahogy mondjuk az ügyfél megkívánná. Mi azt tudjuk ilyen esetekben tenni, hogy megpróbáljuk tovább delegálni, tehát elvarratlanul nem hagyjuk a dolgot természetesen. Tovább delegálni civil szervezetekhez, egyházakhoz, valami más területre, ahol egyébként tud segítséget kapni, mert az itteni erőforrások nagyon kevesek ahhoz, hogy hosszú-hosszú hónapokig leüljünk valakivel órák hosszat beszélgetni.”

„Az ügyfelek meg igénylik. Tehát igazából úgy nem feltétlenül, de nyilván egy jogszabálynak nem lehet reflektálni, vagy nem lehet elvárás a jogszabállyal szemben, hogy arra reflektáljon, hogy mi az igény. Mert az igény az, hogy tényleg rengetegen jönnének a pszichológushoz, rengeteg embernek kéne a mediációt biztosítani, családterápiát. Másik területbe kell átjárni gyerekpszichiáterhez, tehát ez nonszensz, és ő is csak 40 percet 3 hetente tud biztosítani gyerekeknek, tehát maga a rendszerben vannak olyan hiányosságok, amikre ez a jogszabályváltozás nem tud reagálni.”

„De hogy vajon az lett volna jobb, hogy adott települések, társulások kapjanak pszichológust, jogászt és legyen közelebb nyilván ez egy vitatott kérdés. Azt gondolom, hogy nem biztos, hogy jobban jártak ezzel a rendszerrel. Hozzájuthatnak, de bonyolultabb egy picit hozzájutni, vagy nehezebb, illetve a

hátrányos helyzetben lévők talán kevésbé tudnak ehhez hozzájutni. [...] És, hát a hozzáférés, az egy nehezebb. De nem is csak anyagit látok ebben – mert mindenki ugye elsősorban azt hangsúlyozza, hogy miből utazik be – hanem azt, hogy az időbelisége, vagy a települések között is, tehát ugyanez igaz, hogy ugye a közösségi munkát is a járásra határozták meg, hogy táboroztatni, hogy hogyan, hol, melyikben táboroztatni, mert az eddig is gondja volt annak, hogy a három település között már nem volt járat.”

Van-e specializálódás a szolgáltatón belül? Az esetelosztás milyen szempontok szerint történik: problémák szerint, gyerekes – nem gyerekes, más szempont?

Erre a kérdésre elsősorban a szolgáltatóktól vártunk választ, kíváncsiak voltunk, hogy az esetelosztásnál hogyan jelenik meg a különféle szaktudás, a különböző szakmai tapasztalat és készség, amelyek most egyesültek az összevont *családsegítő és gyermekjóléti* szakmai stábokban. Az interjúk egy részénél utaltak arra, hogy a korábbi intézményi felállásnál is a szakmai vezető kompetenciája volt, hogy az esetelosztásnál figyelembe vegye akár a leterheltséget, akár a kollégák szakmai affinitását és jártasságát egy-egy problématerület iránt. A mostani gyakorlatot egyrészt a régebbi ilyen jellegű hagyományok határozzák meg, de aktuálisan az a jellemzőbb, hogy a gyerek-, illetve felnőtt probléma mentén differenciálják lehetőség szerint az esetek kiosztását. Azt is érzékeltük, hogy széles spektrumon helyeződik el a gyakorlatban a speciális tudások „kihasználása”, a tudásmegosztáson alapuló *mindenki mindent csinál* az egyik oldalon és a *külön munkacsoportokba* szerveződő speciális szolgáltatások megtartása a másikon.

„Egyelőre még a volt családsegítőök azokat az eseteket kapják meg nagyrészt, melyek felnőtt személyekkel kapcsolatosak és a nehezebb eseteket pedig azok a kollégák kapják, akiknek van gyermekvédelmi tapasztalata.”

„Ez a hagyomány itt átörökítődött. Az esetkiosztások a heti csoportmegbeszéléseken történnek, egyik szerves része az újonnan érkezett eseteknek a kiosztása. A csoportvezetőnek a kompetenciája, hogy ő ossza ki, figyelembe véve a kollégák leterheltségét, hogy kinél mennyi eset van, hova lehet még új esetet kiosztani. Ez megfigyelhető, valóban a régi családsegítő kollégák szívesebben veszik, vagy hamarabb jelentkeznek be egy olyan esetre, ahol valóban egy idős család problémájában kell ügyet intézni, segélyek, stb., stb. És a korábban gyermekjóléti kolléga hamarabb jelentkezik, vagy nyúl egy olyan esethez, ahol akár magatartásbeli gondok, ahol nevelési tanácsadó, pszichológus, konfliktuskezelés, iskolai probléma vagy hasonló van jelen.”

„Tehát itt minden esetben be kell vonni a szülőket. Jöhet olyan jelzés, hogy nem a gyermeket érinti, bármi más felnőttel kapcsolatos jelzés, akkor azt elsősorban a családsegítő kolléga kapja meg. Azt is fel kell tární, ott is, aki hozta a problémát, vagy aki a szolgáltatást igénybe veszi, azzal íratjuk alá a cselekvési tervet, a megállapodást. Ha nehéz eset jön, bántalmazás, akkor nyilván olyan kollégának fogja odaadni, aki korábban is gyermekjólétben volt, és van valami tapasztalata.”

„Ha rögtön látszik az elején, hogy ez egy hatósági ügy, akkor én osztom ki, akkor megkérek egy esetmenedzsert, hogy kezdjen el utánajárni, ha nem, csak valami sima

megkeresés érkezett, akkor átküldöm ide és a [...] osztja ki, tehát ő jelöli ki a családsegítőt.”

Ugyanakkor az interjúk többségében megfogalmazódott, hogy az lenne a célszerű, ha kiegyenlítődnének a tudások és a gyakorlati készségek a szolgálat munkatársainál és nem maradna fent a régi családsegítő kontra régi gyermekjólétis megkülönböztetés, és mindenki vegyesen kapná a bejövő eseteket.

„Tehát olyan... ott vannak abban a szobában... hat... hát olyan tízen vannak, tehát hogy elkerülhetetlen, hogy ne csak az a három kapjon gyermekjólétis esetet, aki gyermekjólétis tapasztalattal bír, mert korábban azt csinálta. Tehát a többieknek is kell kapni, és ez nehézséget okoz. Tehát valameddig lehet tartani, és az a cél, hogy mindenki tudjon vinni mindenféle esetet. Hosszú távon.”

„Ez megfigyelhető, ugyan kivédhetetlen, hogy ne legyen vegyes, mert azért egy idő után ezt nem lehet ennyire homogéneen kezelni, tehát rá kell olyan esetet is osztani, pont azért, hogy ez a tanulási folyamat azért érkezzon meg és kezdjünk el ezzel dolgozni, de segítik egymást a kollégák. Főleg olyan esetekben, ugye mivel a korábban gyermekjólétiben dolgozó kollégák a hatósági csoportban is vannak, és olyan esetek ahol előzmény van.”

„Egyébként nagyon érdekes majdnem mindenki dolgozik már gyermekjólétis esetekkel, ugye a gyermekjólétis könnyebben menne át családsegítésbe, de nagyon érdekes a szemléletbeli különbség, amit az előbb mondtam, a családsegítőben ez a picit lazább, szétfolyóbb keretekkel működőbb szemléletből át kell váltanunk egy kicsit direktbb család gondozásba. Viszont aki gyermekjólétis volt, az lehet, könnyebben menne át családsegítésbe, bár nem vagyok benne biztos, mert nagyon kijön például a teameken a szemléletbeli különbség. De vannak olyan kollégáim, akik félnek ettől, hogy gyermekjólétis esetekkel dolgozzanak. Engem is jobban megvisel, nekem az első tapasztalásom az volt, hogy míg egy felnőtt embernek a problémái kevésbé viselt meg, egy gyereknek a gondja már megterhelőbb. És valaki ezért nem akar gyermekjólétis esetet vállalni, amit most még megteheti, de nem tudom meddig.”

„Több lett az adminisztráció. Speciálisan nálam, van egy körzetem, ahol intenzívebb lett a család gondozás. Maradt amúgy hasonló, jelentős változás nincsen. Tetszik, hogy foglalkozhatok felnőttekkel, akkor is, ha nincs gyerek. Megtanulni nem volt nehéz, mert sokat segítjük egymást így jól működik.”

„A gyermekjólétben dolgozó kollega, aki családsegítő ügyeket is visz, át kellett állnia arra a szemléletre, hogy az egész családot kell figyelembe venni nem csak a gyermeket. Kell a támogatás, dokumentációban annyira nem erősek, de magában a kliens munkában mindenképpen.”

„Talán a régebbi családsegítő gyermekjólétis szemléletből fakadóan, a családsegítők rendszerszemléletben nézték a családot, a gyejósok pedig a gyermeket helyezték a fókuszba, ebből fakadó viták még mindig vannak, de ez nem feltétlen baj szerintem. Azt gondolom, hogy az egyik tanulni tud a másiktól.”

A szolgálat és a központ, a családsegítő és az esetmenedzser közötti esetátadás és az utána következő folyamatban való együttműködés lehetősége, formája sokféleképpen alakul az interjúk tanulságai szerint. Ebben az együttműködésben még sok a bizonytalanság, a kérdőjel, nincsenek „bevált gyakorlatok”, sokkal inkább a próbálkozás jellemzi az intézményeket.

„Gyakorlatilag az esetmenedzserek számára az előkészítő munkát a szolgálatosok végzik, hiszen onnan kerülnek fel azok az esetek, melyeket hatósági intézkedés nélkül nem lehet megoldani, ezért érzékelik azt az esetmenedzserek, hogy fontos, hogy folyamatosan konzultáljanak a családsegítőkkal. Ezért is van a mentori rendszer kitalálva, hogy mindenki tud valamelyik esetmenedzserhez fordulni.”

„Így is elég nehéz, így is elég nehéz összehangolni úgy, hogy ebből a család, nem azt mondom, hogy, tehát, hogy, tehát, hogy ne, a család is ne kihasználja ezt, hogy akkor, hanem, hogy azt lássa, hogy igen értük vagyunk, a gyerekért van, többen azért vagyunk itt, tehát ne azt lássa mint a válás, válófélben lévő családnál a gyerek közepén és akkor szétszakad, vagy kihasználja, hogy anyuci így, apuci úgy, hanem azt, hogy azt az egységet próbálja látni, hogy akkor tudunk egymásról, hogy megbeszéljük, hogy képpen vagyunk, hogy kicseréljük az információkat, és hát kitaláltunk most olyat, amire még annyira nagyon sok időnk, még ezt nem lehet annyira precízen vezetni, de, hogy például van ilyen, nekem például esetmenedzserek mit tudom én mappája, abba benne van, hogy mondjuk X.Y. családsegítő és akkor a közös ügyek, akikkel, tehát amilyen ügyek vannak, tehát mindenki akkor abba a mappába beletesszük és az ügyvel kapcsolatban ki mit tett, dátum szerint beírja és akkor azt érdemes lenne megnézni, meg, és a, de hát mondom, ez még alakulóban van, mer hogy ezen kívül még van egy pár adminisztráció, amit kellene végezni, úgyhogy így próbáljuk. És akkor, amikor közös leülés van, közös, tehát az esetmenedzseri teamen ugye megkapjuk azt, amit a főnökség beszél, tehát arról tájékoztatnak, meg ami ránk vonatkozik, és akkor jön az esetmenedzserek és a családsegítők teamje, akkor azokat átbeszéljük, vagy ha ők közös ügyekben, vagy ti mit gondoltok, vagy ti mit láttok, vagy mi okoz, vagy hogy lenne jó, tehát ilyen formában próbáljuk megbeszélni. És egy kis rendszert, hogy akkor ebből aztán mi alakul, ez van most.”

„Ez igazából egy szerencsés dolog, én úgy látom, hogy mi esetmenedzserek végezzük a kontrollszerepet és koordináljuk, összefogjuk a dolgokat, segítjük a családokat ezáltal. Persze maradt egy kis szociális segítő tevékenység a dologban, de jobbra a kontrollfunkciót látjuk el a családok életében. Azt gondolom, hogy ez így jobb, hogy külön van választva, úgy gondolom, nem lehetett hiteles segítő munkát végezni, hogy ha másik szituációban megmentem... és szabályok vannak, feladatok vannak, és ezt be kell tartani, amennyiben nem tartja be...”

„Ha bármiféle olyat tapasztal, ami nem oldható meg alapszolgáltatás keretén belül, akkor kérnek egy konzultációt, vagy esetmegbeszélést és továbbadhatja nekünk, a hatósági osztály felé. A vezető dönti el, jelöli ki az esetmenedzsert, akivel konzultál a családsegítő, ezt követheti esetkonferencia. Ha a probléma fokozódik, eldönthetik a továbbiakat, nevelésbe vétel, védelembe vétel, ha szükséges a továbbiakban.”

„Előny a családsegítő szerep és a kontrollfunkció különválása, ez tényleg a rendszer legnagyobb előnye. Két ember foglalkozik egy nehéz ügyvel, ez is pozitívum. Védelembe vétel után nevelésbe vétel lesz, akkor is én vagyok a családdal kapcsolatban, csak más funkció, más szerepkör. Ami hátrány, talán hogy az ember, ügyfél nehogy elveszem a sok segítő között, nem tudja, ki miben segíthet, kinek mi a feladata és miért. Megvan mindenkinek a maga hozzáállása az ügghöz, és ha két különböző temperamentumú és gondolkodású segítővel kerül kapcsolatba, félő hogy sok lehet neki. Gyakran azért nem adok át családsegítőnek ügyeket, nem azért mert irigy vagyok, és megtartom magamnak, hanem mert tudom, hogy velem is alig

működik együtt, örülünk, ha hozzám bejön, megvan a bizalmi kapcsolat és lehet, hogy elvész és nem fog bejönni. Ez a buktatója, hogy elvész az ember.

Szintén pozitívum, mikor a családsegítővel nem működik együtt, és jövök én, az asztalra csaptam, azt mondom, hozzám be kell jönni, nagyon szoros kapcsolatban vagyunk a hatósággal, szólunk a hatóságnak, és itt nincs kérdés, hogy együttműködik-e vagy sem, ez kötelező, és akkor általában együtt is működik. A családsegítőnek ilyenkor nem kell feladatot előírni. Ez is a mi feladatunk, hogy osszuk az ügyeket, mert nagyon sok az ügy és ha nem osztjuk meg velük, egyre nagyobb teher rakódik ránk. Nyilván mi is azt nézzük mennyire hatékony, nincs értelme megosztani, átadni, ha nem működik. Ez is személyfüggő, ki kihez ragaszkodik.”

„Én azt látom, hogy igyekszünk arra figyelni, amikor közös [...] ugye a közös azt jelenti, hogy [...] amikor kivizsgálás van, akkor igazándiból nem okoz problémát a két ember. Amikor a védelemben vételnél szétosztásra kerülnek a feladatok, akkor azt lehet érezni, hogy szétosztható-e, és hogy ki az aki – valószínűleg a családsegítő –, és akkor osztjuk szét az, akivel a bizalmi kapcsolat erősebb és szorosabb, és valóban egy koordináló, szervező tevékenységet lát el – és erre több ideje marad – egy esetmenedzsernek, mint korábban egy családgondozónak volt, tehát valószínűleg a családsegítővel lesz bizalmi kapcsolata. Ha nem tud, ha csak egy emberrel tud, és védelemben vételről van szó, az esetmenedzserek próbálja megteremteni ezt a bizalmi kapcsolatot, tehát két emberrel olyan mélységben biztos, hogy nem lehet. Úgy is írjuk elő a feladatokat, hogy tanácsadói funkciót írunk inkább, és a segítő beszélgetések maradnak a családsegítőnél és a tanácsadói mondjuk egy munkaiügyi kérdést mondog, akkor az álláskereső, a beszélgetés, ezzel kapcsolatban a motiválás, a lelkesítés az egyéb a családsegítőé, ha mondjuk már csoportba kell bevonni, utána nézni, hogy milyen szolgáltatások vannak, akkor azt az esetmenedzser teszi, és mondja meg, hogy most itt indul egy munkanélkülieknek csoport. Ugyanez mondjuk egy drogos fiatalnál, hogy akkor a beszélgetés, az esetvezetés az, hogy a családsegítő viszi ezt a részét talán, de az, hogy felkutatni, hogy hány drogambulancia van, oda beszerezni azt a [...] nem ambulancia, hanem mondjuk egy otthon, akkor oda beszerezni mondjuk a fiatal, az már az esetmenedzser feladata. Én családgondozóként dolgoztam, és ugye akkor – meg egyébként alapszolgáltatásban mindig is volt feladat nyilván ezek, hogy ugye szolgáltatást szervezzünk bárhova, meg tanácsadást, meg egyebeket az ügyfelek részére, biztos, hogy kevesebb idő jutott úgy, hogy a családdal is foglalkozni kellett, vele is találkozni, dokumentálni is, meg ezeket is szervezni. Attól függ, hogy az embernek mennyi kapacitása volt, hogy tudta megtenni azt. Hogy ez kettévált, én azt remélem, vagy mi azt reméljük ebben, hogy az esetmenedzsereknek erre több kapacitása marad. Azért csak mondom, hogy nem lett kevesebb feladatuk, mert viszont miután rajtuk ez kérhető számon nyilván ő nem folytat annyi segítő beszélgetést, az ő munkáját most más teszi ki ezért ez kérhető rajta számon, ezt fogja fokozott mértékben [...] tehát biztos, hogy többet telefonál az iskolába, a védőnőnek, több információt gyűjt, vagy több dolognak jár utána, mert ő neki erre koncentrálódik a feladata. Ebben erősítem a kollégákat, hogy ők most próbáljanak átállni egy másik fajta munkamódszerre. Egyébként a hátránya a rendszernek nyilván a kollégák lelki világán belül egyfajta nehézség, az biztos, hogy az esetmenedzserek nehezen élnek meg, akik a családdal szeretnek dolgozni. Van még lehetőségük velük találkozni, de nagyon sokaknak hiányzik az a része a munkának. Nagyon sok a papírmunkájuk, ha eljőnétek és látnátok [...], akkor gyakorlatilag »aktahegyekkel« vannak körbevéve, és hát sokkal inkább hivatal lett ez az esetmenedzseri csoport, míg ugye a szolgáltatás az lett az a jellegű, amikor persze vannak, de jóval kevesebb ugye az esetnapló, vagy jóval kisebb

iratanyag és egy jóval személyesebb kapcsolat az ügyféllel, többet találkozás vele, vele való együtt dolgozás. Ez hiányzik a kollégáknak.”

„De tény és való, hogy a szemléletben, meg úgy mindenben át kell mi magunk is alakuljunk, változzunk, tehát egy ilyen másfajta hozzáállás, vagy nem is tudom, ... már [itt nem mond semmit, hogy mivé?] kell váljunk, hogy, hogy, tehát, hogy igen, hogy rábízunk a kollégára, hogy akkor ragaszkodunk most már ahhoz, hogy ami a mi dolgunk, ami az ő dolguk. Igen, a tárgyalások, tehát tárgyalásra általában párosával megyünk, mivel, hogy ketten vagyunk és akkor eddig még mindig úgy zajlott, hogy az esetmenedzserekkel, végül is a gyámhivatalban a tárgyalásokon az esetmenedzsereket szólítják meg, hogy akkor mondja el az ügyel kapcsolatosan, de talán a jövőben az majd úgy lesz, hogy akkor a családsegítő is elmondja, meg akkor az esetmenedzser is kiegészíti, vagy hozzáteszi, tehát gondolom, hogy majd ilyen formában lesznek ezek. Eddig az a tapasztalatom, hogy végül is nekem nem rossz az, ha párosával megyünk ki, vagy ülünk le beszélgetni, vagy sokat tanulunk is egymástól, több szem többet lát, mindenki hozzáteheti, de azért mondom igyekszem úgy így a kezdeti időszakban, hogy akkor így egy pár ügyben, főleg bántalmazás, vagy mit tudom én elhanyagolás esetében akkor ezt én így bemutatom, mondjuk három alkalommal és akkor, akkor nyugodtan teret adok majd a családsegítőnek is, hiszen a családgondozói munkát azt akkor ő fogja végezni, tehát fontos, hogy ő is a saját maga eszközével, vagy a tervei alapján tudja a kapcsolatot úgy felvenni, hogy akkor ő is ugyanúgy együtt fog dolgozni a családdal.”

Munkatársak, fluktuáció

Az eddig leírt tapasztalatok alapján nem meglepő, hogy az intézmények egy részében jelentős a fluktuáció. Elsősorban a megváltozott feladatok, a szociális munka értelmezése, az esetmenedzsment szakmai szerepének vélt vagy valós jellegzetességei és a jogszabályi keretek különböző és sokszor bizonytalan értelmezései állnak ennek háttérében. Emellett az intézményrendszer átalakításától független kedvezőtlen fizetések is szerepet játszanak abban, hogy néhány pedagógusdiplomával is rendelkező kolléga inkább a köznevelés intézményrendszerében próbál elhelyezkedni.

„A korábbi családsegítő szolgálat vezetőjét kénytelen voltam leváltani, mert neki nem volt gyermekjóléti tapasztalata és kívülről érkezett az új szakmai vezető a szolgálat élére, aki korábban intézményvezető is volt, gyermekvédelmi ügyekkel is foglalkozott.”

„De mégis a kollégáknál ez egy nagyon... rossz... rosszul élték meg, és nagyon nagy feszültségek keletkeztek, és ennek a hozadéka, negatív értelemben, az, hogy... aszondja... mindjárt mondom... aszondja egy, kettő... négy kolléga el is ment, vagy folyamatban van, tehát felmondtak, máshova mentek.

KÉRDÉS: Mondták, hogy konkrétan miért?

Hát nem kívánják már a... tehát a családgondozást ebben a formában nem. Azt lehet mondani, hogy elmentek, a gyermekvédelemben maradtak, de egy kivételével más területre. Tehát nem mentek más intézménybe családsegítőnek, esetmenedzsernek, szociális munkásnak, más...

KÉRDÉS: Tehát akkor nem értettek egyet az egész koncepcióval?

Nehezen élték meg mégis ezt az átszervezést. Legegyszerűbb dolgokat, hogy mondjuk másik szobába került, az a kollégájával már mondjuk nem egy szakmai csoportban van, más az ügyeleti beosztás, amit évekig megszokott és volt egy rend...

KÉRDÉS: Ja értem...

[szünet] Tehát ilyenek is. Vagy ilyen... hát... vagy belefáradás a családgondozás és segítő munkába... Az ügyfelek nálunk nem egyszerűek, alapellátásban sem. Tehát van egy réteg, aki mondjuk szociálisan hátrányos helyzetű, nagyon sok pszichiátriai beteg ügyfelünk van. Aztán nagyon sok olyan ügyfelünk van, aki... [szünet] magasabb társadalmi státuszú és akkor úgy érzi, hogy mindenki és mindenképp felett áll, bármit megtehet. És ezeket így hosszú távon nehéz kezelni, ez az átszervezés pedig... hát, valamilyen szinten talán ráerakott az ő közérzetükre."

„Ugye sok intézménnyel vagyunk kollégákkal kapcsolatban akár Budapesten, akár az országban, mindenhol nehezen élték meg a kollégák ezt. Tehát minde... van egy ilyen egyfajta vándorlás, illetve nagyon sokan elhagyják a területet, és nem mennek vissza... tehát nem ugyanerre a helyre... tehát sok üres állás van. Majd mennek több intézménybe látogatni, lehet, hogy mennek olyanba is, én tudok olyanról is, ahol több, mint tíz üres hely van. [szünet] Nem egy intézményben. [szünet] Tehát nagy a... elvándorlás."

„Egyrészt rendkívül alacsony a fizetés. Tehát itt volt... van bérkiegészítés, meg nem tudom mi, tehát... Azért nagyon alacsony fizetések vannak itt.

[...]

Akár csak a pedagógusok béréért ugye elment... Például volt olyan kollégánk, bár ez most nem az átalakuláshoz kapcsolódik, hogy... aki tavaly elment kollégiumi nevelőnek. Nagyon jó munkaerő volt, nagyon jó családgondozó volt, de mondjuk ötvétezer forint nettóval többet kapott. ...Ez mondjuk egy másik téma. És akkor most... tehát akik elmennek, nem... amit mondtam, nem egy másik gyerekjóléti szolgálathoz vagy központhoz mennek, az a jellemző. [szünet] De ez országos, hogy ez ilyen..."

„[...] gyakorlatilag nem volt arra időnk, hogy végiggondoljuk, hogy mindenkit végighívogassunk, de ezeket meg kellett csinálni egy hónappal kevesebb idő alatt, úgy, hogy nem egy hagyományos működés volt, hanem zajlott az összevonás és zajlott az, hogy le kellett adni az éves statisztikát, az is iszonyat munkaóra. Ezekre nem volt elegendő idő, ment a kapkodás, iszonyú sok energiát igényelt a kollégáktól, és ezért borzasztóan hálás vagyok nekik. Senki sem kapott sírógörcsöt, senki nem vágta rám az ajtót, nem rohant el és mondta azt, hogy szarik az egészbe és oldjuk meg nélküle. Egy ember mondott fel, egy másik pedig áthelyeztette magát, tulajdonképpen mondhatjuk azt is, hogy ez egész kevés vérvesztéssel sikerült megúszni, de ez emberileg nagyon sok energiát kívánt, csak úgy lehetett megcsinálni, hogy mindenki benne volt. Én gyermekágyas időszaknak hívtam ezt, mindenki azt csinálta, amire szükség van. Senki nem foglalkozhatott itt azzal, 50 ember, hogy mit szokott csinálni, mit szeretne, hanem azt kellett csinálni, amire szükség volt."

Adminisztrációs rendszer

Az adminisztrációs rendszer alapjait és a menetét a jogszabályok jelölik ki. Az integráció előtti szabályok gyakorlatilag nem változtak. A szolgáltatók ezeket az előírásokat alkalmazzák. Általános vélekedés, hogy túl sok az adatlap, valamint túl sok regisztrációs kötetet (pl. KENYSZI) írnak elő. Az elmondások szerint ezen előírások igen sok munkaidőt vesznek igénybe.

Az új szisztémában – paradox módon – azon szolgáltatók kerültek hátrányos helyzetbe, ahol az adatrögzítés és adatkezelés, a nyilvántartási rendszer és az iktatási rendszer „jól kiépített” volt (pl. elektronikus rendszer, erős informatikai háttérrel). Ezért, valamint azért, mert a két szolgáltatás (családsegítést végző szervezetek, ill. gyermekjóléti központok/szolgáltatások) adminisztrációs szabályozói az évek folyamán eltérően alakultak, a két szolgáltató nyilvántartási rendszereinek összefésülése sok esetben komoly kihívássá és időigényes feladattá vált.

„[...] januárban még messze nem volt egy nyilvántartási rendszerünk, tehát [gyermekjóléti központban] volt egy nagyon jó nyilvántartási rendszer, ami több részből állt, tehát a macis lapok is rajta voltak, rajta volt a kliensnyilvántartás és rajta volt az iktatás is. És gyakorlatilag ehhez mindenki hozzáfért, nyilván a vezetőknek meg az asszisztenseknek volt olyan kódja, amivel módosítani is lehetett, de a többi mindet tudták csinálni a kollégák. Tehát abba írtuk a macis adatlapokat, gépre vezettük, az összes család dossziészámán minden szereplőnek minden adata ez ugye a KENYSZI miatt is nagyon fontos volt, tehát az egy nagyon jól használható adatbázis volt, de most zajlik az a folyamat, hogy összefésüljük a régi családsegítőset ezzel, [...] Még nincs teljesen összefésülve az adatbázis, baromi nehéz megcsinálni technikailag mert ugye a családsegítésben nincsenek dossziészámok, vagy nem voltak, szóval befutott egy ügyfél kapott egy számot, ráadásul évente újraindult, szóval abszolút köszönőviszonyban sincsen azzal, amit kértek régen a gyerekjólétitől, tehát itt volt egy kliensnapló az meg ugye köszönőviszonyban sincs a macissal. Tehát az egészet most valahogy össze kellene dolgozni, hogy jó legyen, használható legyen, hogy ha ide bárki beesik, akkor meg tudja nézni az asszisztens három kattintással, hogy ismerjük-e, volt e nálunk valaha, mit tudunk róla stb.”

Az előzőkhöz kapcsolódik, hogy több interjúban megfogalmazódott, hogy a családsegítő kollégákat be kell tanítani, meg kell mutatni, hogy miként kell kitölteni a gyermekvédelmi adatlapokat („macis” lapok, cselekvési tervek).

„[Az átállás] azért nem volt zökkenőmentes, mert a családsegítés szakmai szabályai és a gyermekjóléti szakmai szabályai döntően igen eltérőek. Még azért önkéntesen igénybe vehető, az bármikor megszüntethető, kivéve a hátralékkezelés, illetve esetleg a munkanélküliséggel kapcsolatos szolgáltatások, onnan nem lehet olyan könnyű kilépni. Gyakorlatilag a CSSK nagyon laza ellátási forma volt és ehhez kapcsolatosan nagyon-nagyon csekély adminisztrációt és kevésbé szabályozott adminisztrációt folytattak. Míg a Gyermekjóléti Alapellátás egy nagyon szigorú menetrend szerint, nagyon komoly következményekkel érintett szolgáltatást jelent. Azok a kollégák, akik átkerültek a családsegítésből a gyermekjóléti szolgáltatási területére, gyakorlatilag a jeges rémület járta át őket, hogy milyen feltételeknek kell eleget tenni ahhoz, hogy ők itt munkát tudjanak végezni. Ez a folyamat most is zajlik, a betanulás még mindig nem tökéletes.”

A változásokhoz való hozzáállás általános kérdései

Az interjúalanyok szinte mindegyike árnyaltan értelmezi a változások jelentőségét és hasznosságát. Nincsenek mereven elutasító megítélések, és nincsenek olyanok sem, amelyek, bár alapvetően jónak ítélik a módosításokat, ne tükröznének szakmai kérdéseket, nehézségeket, dilemmákat. Nagyon rövid idő telt még el az új szervezeti felállás bevezetésétől (az interjúk tavasszal készültek, néhány hónapos tapasztalatokat tükröznek). Az interjúk során megfogalmazódó kérdések azonban lényegi problémákra, dilemmákra hívják fel a figyelmet, nem az átállás közvetlen és időszakos problémáira utalnak. Az ezekkel kapcsolatos szakmai megbeszélések, viták, egyeztetések jelentősen hozzájárulhatnak a hatékonyabb további működéshez.

„Rengeteg csapda van ebben, amibe az ember belesétálhat, és amiről azt gondolom, hogy a jogalkotó azért feledkezhetett meg, mert számára – bocsánat, hogy ezt mondom – aktákról beszél. Emberek vannak az akták mögött, akik érző lelkek, sebezhetőek és a többségük nem érti, hogy miről szól a történet. Nekik ezt elmagyarázni, hogy van egy olyan jogszabály, stb. kicsit nehéz lesz megértetni és én ezért nem értem azt, hogy a fővárosban miért kellett erőltetni ezt az erőszakos szétválást. Látok ebben is szakmai koncepciót, de alapvetően nem minden pontjával értek egyet. Pontosan emiatt, hogy itt olyan bizalmi, segítő kapcsolatokat szakítottak meg, melyek már sosem lesznek ugyanolyan jók, én azt gondolom. Főleg akkor, amikor ilyen 200-as nagyságrendekben gondolkodunk. Itt ült egy családsegítő és kapott mondjuk 20 új ügyet, amiről életében nem hallott még és meg kellett ismerkednie vele, gyakorlatilag záros határidőn belül képből kell lennie, hogy tudjon segíteni, és nem lehet előlről kezdeni mindent.”

„Az biztos, hogy racionalizálja a munkát. Az, hogy mi eddig egymástól függetlenül dolgoztunk, az egy luxus volt, amit megengedtünk magunknak, hogy egymástól függetlenül dolgozzon a két intézmény, ami nem volt költséghatékony szerintem. Olyan szempontból sem, hogy rengeteg kliensünk volt közösen, tehát ők is gondozták és a [...] is gondozta. Lehet, hogy egymásnak ellenállva, ellentmondásban. Ez nem volt okos gondolat, nem volt végiggondolva. Ebből a szempontból biztos, hogy most racionálisabban, ésszerűbben és költséghatékonyabban dolgozunk.”

„Próbálunk újat behozni. Túl sok újat nem akarunk. Ősszel arra készültem, hogy az idei év egy szűrő lesz a jövőre vonatkozóan, hogy mi az, amit tudunk, mi az, amit akarunk és mi az, aminek értelme is van. Azt gondolom, hogy ami talán új szolgáltatás félig-meddig, amire én szeretném a hangsúlyt, az a prevenció. Amiben én látok egy koncepciót az összevonásban, az az, hogy nagyobb hangsúlyt kap a prevenció és én szeretném azt, hogy nálunk a valóságban is így legyen, ne csak papíron. Egyelőre még nem látom, hogy hol lesz szabad kapacitásunk, de igyekszünk rá keríteni a sort, bevonni a még nem klienseket. Nagyon fontos lenne, hogy elő tudjuk készíteni az iskolai-óvodai szociális munkát, amit most a legutóbbi információim szerint jövőre nem fognak pályázattal támogatni a fővárosban, hanem csak vidéken, ami komoly aggodalmakat okoz nálam, mert azt gondolom, hogy pénz nélkül nem lehet megcsinálni, 2018-tól viszont kötelező lesz. Abban látok perspektívát erősen, hogyha az iskolától független szakember beteheti a lábát az oktatásügybe és ott tud segíteni, hiszen a gyerekekkel kapcsolatos problémák zöme az iskolában jelentkezik. Ott kéne lennünk, helyben kéne lennünk. Az, hogy mi tájékoztatjuk az iskolák munkatársait, hogy rendszeresen ülünk le pedagógusokkal beszélni, az kevés. Ahhoz ott kéne lennünk, hogy valódi prevenciót és valódi gyermekvédelmet tudjuk végezni és koordinálni az iskolákban, óvodákban.”

„Amikor 50 ember együtt dolgozik, akkor előbb-utóbb ki kell, hogy küzdje magából a racionális szempontok alapján olyan technikákat, megoldási módszereket, amik előreviszik az intézményt. Én a ...-ban szocializálódtam és ott nagyon komoly szakmai protokoll szerint működtünk és abba bele is kövesedtünk kicsit, mert az könnyítette meg az életünket. Biztos vagyok benne, hogy ez a mostani helyzet fog kitorozni magából több nyitottságot bennünk is arra, hogy legyen egy modernizáció, egy változás, gondolkodás a dolgokról, és ne fogadjunk el mindent úgy, ahogy régen szokás volt. Párbeszédre van szükség. Napirenden van nálunk a szervezetfejlesztés, május végén lesz egy egynapos, ami elsősorban a gyázmunkáról fog szólni, amire nem volt időnk a nagy összevonás-örületben, hogy picit mindenki elgyászolja a veszteségeit, amit ez az összevonás hozott, hogy túl tudjunk lépni ezen. Nekem van egy olyan fantáziám, hogy ezen nem sikerült még túllépni és ebből vannak feszültségek és egyéni elégedetlenségek, kérdőjelek, elakadások és szorongások. Erre nem volt időnk és erre fogunk szánni egy napot, ezzel fogunk foglalkozni, de a nap végén már próbálunk majd kifelé nézni ebből és inkább előretekinteni és a továbbépítésre fókuszálni.”

„Hát már eleve 2013-tól készültünk arra, hogy a családsegítést is egy picit, illetve, hogy a kettőt közelítsük egymáshoz. A családsegítésnek az önkéntes és motiváló jellegét a gyermekjóléti szolgáltatásba kicsit visszacsöpögtetni, illetve a családsegítést egy picit szakmailag tudatosabbá tenni. Azt értem ez alatt, hogy a cselekvési tervek jobb kidolgozása, az ügyfelekkel való munkának egy kicsit a tudatosabb tervezése, az önkéntességnek az a jellege, amikor nem passzív önkéntes vagy, hogy majdcsak bejön és aztán történik valami, hanem az az aktívabb önkéntesség, amikor az ember próbálja a családdal ezt az együttműködést tudatosan, lépésről lépésre tervezett folyamattá tenni gyakorlatilag. Ugyhogy mi már készültünk 2013-tól, így gyakorlatilag mire ideértünk erre a szakaszra, hogy itt ténylegesen összevonták ezt a két szolgáltatást valamelyest azt gondolom, hogy a kettő biztosan közelített egymáshoz, hasonló jellegű volt. Mondom ez kicsit tudatos is volt az, hogy ebből a szolgáltatásból, ahol dolgoztam gyermekjólétiből és azzal a tudással mentem át egy másik területre és családsegítésbe is próbáltuk összehangolni ezt a kettőt, hogy ne váljon el.”

Végül az alapkérdés, vajon a változtatások után képes lesz-e az alapellátás intézményrendszere a holisztikus esetkezelésre, a család egészének a kezelésére. Ezzel a céllal jöttek létre 30 évvel ezelőtt a családsegítő szolgálatok, és a csaknem 20 éven keresztül működő gyerekjóléti szolgálatoknak is szerepelt ez a céljaik között.

„Mondhatnám ez az írott malaszt. Az is marad. Képtelenség. A mi ügycsoportjainkat, eseteinket tekintve, a holisztikus szemléletben végzett szociális segítő munka nem tudott még megjelenni, mert olyan súlyú problémák kerültek elő az esetek kapcsán, ahol nagyon határozott lépéseket kellett tenni egyik vagy másik ügyben a gyerek érdekében. Tehát abban a pillanatban, hogy a gyerek érdeke mentén szövődik az esetvezetés, biztos, hogy a szülő számára egyfajta kötelezettségek jelennek meg, kerülnek megfogalmazásra, amit ő baromira nem szeretne. Holisztikus szemléletben, ha nézzük, gyakorlatilag kikényszerítem a környezetből azt, hogy legyen tekintettel a gyerekekre.”

„Ugyanaz a képzettség, ugyanaz a diploma, mi az, hogy nem tudja csinálni? Nem tudja csinálni. Ez egy professzió. Ezt azzal, hogy csak egy csettintéssel integrálják, nem fog működni. Tehát ez egy alapkérdés a történetnek. A további módszertani dilemma az az eset vezetése, hogy mi a probléma. Az elsődleges probléma definiálása

a klasszikus, a szociális esetmunkában jellemző problémamegoldó modell, még a családsegítésben nagyon jól felépíthető, mert ott van idő erre. Egy gyerekjóléti eseti munkában a legritkább esetben tudom végigvinni, mert arra a gyerek nem ér rá, hogy te ott ráébredsz az illető családtagot, hogy neki milyen szükségletei is volnának. Hát talán ennyi, ezek a legfontosabbak, amiről azt gondolom muszáj szót ejteni.”

Összességében az interjúk a törvénymódosítást követő megvalósítás jelentős változatosságáról tanúskodnak. Még hasonló helyzetű (fővárosi kerületek és vidéki nagyobb városok) intézményeit tekintve sincsenek „szabvány”-utak, a változás nem automatikusan ment végbe. A sokszínű megvalósítás azt jelzi, hogy nem a szabályozáshoz való alkalmazkodásról, annak egyszerű végrehajtásáról van szó. A folyamathoz mindenki viszonyult valamilyen módon. A törvénymódosítás nem csupán „átfolyt” a régi alapellátásokon. Az esetek többségében aktív hozzáállás, szakmai megfontolások, a módosítás helyi viszonyokhoz illeszkedő adaptálása vagy legalább annak kísérlete jellemezte az átalakulás tervezését és kezdeti megvalósítását. Eredményekről, hatásokról még nem adhatunk képet az interjúk. A kutatás folytatása – a szakmai munkára vonatkozó hivatalos dokumentumok elemzése, ügyfélinterjúk, esetkövetések – a módosítások bevezetését követő egy teljes év után, 2017 elején esedékes. Így már a szakmai célkitűzések megvalósításáról is képet kaphatunk. Az első hónapok utáni, interjúkban rögzített reflexiók és a hosszabb távon megvalósított működés közötti összhang is vizsgálható lesz.