

Bevezetés

Intézetünk Szociálpolitikai Főosztálya 2001. szeptemberében kezdte meg az intézményes szociális ellátások felmérését. E munka keretei közt elvégeztük a hajléktalan-ellátás átmeneti és nappali intézményeinek, az idős emberek szakellátását biztosító intézményeinek, a fogyatékkal élők bentlakásos és nappali intézményeinek, valamint a pszichiátriai betegek bentlakásos intézményeinek országos felmérését.

A családsegítő szolgáltatások felmérésének előkészítését 2002. őszén kezdtük meg, az adatfelvételre 2003. tavaszán került sor, önkitöltős kérdőívek segítségével. Jelen tanulmány rövid összefoglalója a teljes kutatási anyagnak.

A kutatásban való aktív közreműködéséért köszönet illeti Gurály Zoltánt és Gyuris Tamást, továbbá mindenkit, aki a kérdőívek kitöltésével hozzájárult a felmérés megvalósulásához!

A családsegítő szolgáltatások és a minta

A rendelkezésünkre álló információk alapján 1 058 családsegítő szolgáltatás működött az országban a lekérdezés időpontjában, melyek összesen 966 településen helyezkednek el *(lásd 1. számú táblázat: Az ország településeinek, illetve a működő családsegítő szolgáltatásoknak a száma megyei és településnagyság szerinti bontásban)*. Kérdőíveinket mind az 1058 szolgáltatást végzőhöz eljuttattuk.

A vizsgálatba bevont intézmények címlistája az alábbiak szerint állt össze: egyrészt a KSH által nyilvántartott adatbázisból, másrészt a Regionális Módszertani Családsegítő Intézmények adataiból, harmadrészt az NCSSZI családsegítő szakreferense által összegyűjtött adatokból. Már a címlista elkészítésekor világossá vált az a probléma, hogy a három eltérő nyilvántartás nem egyezik meg a tekintetben, hogy mely településeket jelölnek meg ellátóként, melyeket más település által ellátottként, illetve, hogy egyáltalán mely települések jelennek meg e szolgáltatás biztosításával kapcsolatban. Ezért mind az 1058 nyilvántartásban szereplő szolgáltatást végzőt megkerestük önkitöltős kérdőíveinkkel.

Ugyanakkor a visszaérkezett 441 kérdőív megoszlása meglehetősen egyenlőtlen az egyes, számunkra fontos paraméterek (megye, településnagyság) tekintetében. Annak érdekében, hogy az elemzés mentes legyen az ebből fakadó torzításoktól, úgy láttuk megfelelőnek, ha a visszaküldött kérdőívekből leválogatunk egy mintát, mely a lehető legjobban közelít a megyei és település-nagyság szerinti reprezentativitáshoz. (Megjegyezzük: bár az ellátórendszer e szegmensének sajátosságaiból adódóan szükség lett volna a működés szervezeti keretének, mint

további, a képet árnyaló jellemzőnek a figyelembe vételére a minta kialakítása során, ezt a szempontot nem állt módunkban érvényesíteni, tekintettel arra, hogy erre vonatkozóan nem állt rendelkezésünkre megbízható adat.)

A minta leválogatásának menete az alábbi volt:

1. Első lépésként a megkeresett 1058 szolgáltatást sorba rendeztük megye, majd település-lélekszám szerint.
2. Ezt követően – miután kitűztünk egy közel 30%-os minta nagyságot célként -, a fentiek szerint rendezett mintavételi keretből minden harmadik települést beválogattunk a mintába.
3. Következő lépésként azt néztük meg, hogy a beválogatott település vissza küldte-e a kérdőívet. Abban az esetben, ha nem állt rendelkezésünkre kitöltött kérdőív a kiválasztott településről, igyekeztünk a hiányt oly módon pótolni, hogy a megyei és településnagyság szerinti arányok a mintában ne boruljanak fel, azaz a hiányzó településeket hasonló paraméterekkel rendelkező településekkel pótoltuk.

E leválogatás eredményeképpen 278 visszaküldött kérdőív került a mintába, összesen 269 településen. Tehát adathalmazunk az összes általunk ismert szolgáltatás (1058) 26,3%-át foglalja magába, és ezt reprezentatívnak tekintjük az összes szolgáltatást végzőre vonatkozóan (bár két megye esetén a visszaküldési arány annyira alacsony volt, hogy a rájuk vonatkozó információkat ennek figyelembe vételével kell kezeljük.)

A legnagyobb arányban (66,1%) Hajdú-Bihar megyéből kaptunk vissza kitöltött kérdőíveket, ezt követi Békés megye (63%), a harmadik helyezett Bács-Kiskun megye (57,4%). A legrosszabb visszaküldési arányt Győr-Moson-Sopron megye (14,4%) esetében tapasztaltuk, ezt követi Baranya (18,6%), majd Vas megye (19,1%). Budapest 25%-os visszaküldési arányt produkált.

Tekintettel arra, hogy a visszaküldési arányok jelentős mértékben befolyásolták a minta nagyságát, a különböző régiókban eltérő arányú mintát tudtunk kialakítani. Ezek az arányok az alábbiak: Közép-Magyarország 25,2%, Közép-Dunántúl 31,6%, Nyugat-Dunántúl 14,5%, Dél-Dunántúl 26,7%, Észak-Magyarország 27,3%, Észak-Alföld 30,0%, Dél-Alföld 32,0% (lásd 2. számú táblázat.) (Fenti arányok tehát azt jelentik, hogy az adott régióban lévő összes családsegítő szolgáltatás mekkora hányada került a mintába.)

A tanulmányban ismertetett adatokat a fentiek figyelembe vételével szükséges értelmezni.

1. sz. táblázat: Az ország településeinek, illetve a működő családsegítő szolgáltatásoknak a száma megyei és településnagyság szerinti bontásban

	Megye	0-499	500-999	1000-1999	2000-4999	5000-9999	10000-19999	20000-49999	50000-99999	100000 és felette	Összesen
Közép-Magyarország	Budapest	-	-	-	-	-	-	-	-	1	1
	Pest	6	14	40	63	30	20	10	1	-	184
	települések száma	6	14	40	63	30	20	10	1	1*	185
	Budapest	-	-	-	-	-	-	-	-	44	
	Pest megye	1	4	5	19	25	18	10	1	-	
	szolgáltatások száma	1	4	5	19	25	18	10	1	44	119
Közép-Dunántúl	Fejér	6	18	33	38	7	3	-	1	1	107
	Komárom-Esztergom	5	16	22	21	5	2	3	1	-	75
	Veszprém	103	56	38	15	5	2	3	1	-	223
	települések száma	114	90	93	74	17	7	6	3	1	405
	Fejér	-	3	7	13	7	5	-	1	1	
	Komárom-Esztergom	-	1	3	5	3	2	3	1	-	
	Veszprém	2	9	8	10	6	3	4	1	-	
	szolgáltatások száma	2	13	18	28	16	10	7	3	1	99
Nyugat-Dunántúl	Győr-Moson-Sopron	47	48	50	24	1	2	1	1	1	175
	Vas	131	52	18	9	1	4	-	1	-	216
	Zala	155	56	34	7	2	-	1	2	-	257
	települések száma	333	156	102	40	4	6	2	4	1	648
	Győr-Moson-Sopron	24	24	22	15	-	2	1	1	1	
	Vas	26	21	8	3	2	4	-	4	-	
	Zala	1	-	9	3	2	-	1	5	-	
	szolgáltatások száma	51	45	39	21	4	6	2	10	1	119
Dél-Dunántúl	Baranya	202	49	30	14	1	3	1	-	1	301
	Somogy	107	69	42	17	4	3	1	1	-	244
	Tolna	28	26	29	17	3	2	3	-	-	108
	települések száma	337	144	101	48	8	8	5	1	1	653
	Baranya	31	11	8	10	1	3	1	-	5	
	Somogy	6	13	20	14	2	3	2	1	-	
	Tolna	-	-	6	6	2	2	3	-	-	
	szolgáltatások száma	37	24	34	30	5	8	6	1	5	119
Észak-Magyarország	Borsod-Abaúj-Zemplén	135	83	78	42	9	7	2	-	1	357
	Heves	11	26	36	39	2	1	2	1	-	118
	Nógrád	28	46	36	13	1	3	1	-	-	128
	települések száma	174	155	150	94	12	11	5	1	1	603
	Borsod-Abaúj-Zemplén	12	11	22	20	9	10	3	-	4	
	Heves	1	4	18	17	2	-	4	1	-	
	Nógrád	4	10	10	4	1	4	1	-	-	
	szolgáltatások száma	17	25	50	41	12	14	8	1	4	119
Észak-Alföld	Hajdú-Bihar	5	13	21	22	12	6	2	-	1	82
	Jász-Nagykun-Szolnok	5	10	20	20	13	5	3	1	-	77
	Szabolcs-Szatmár-Bereg	34	64	53	59	11	6	-	-	1	228
	települések száma	44	87	94	101	36	17	5	1	2	387
	Hajdú-Bihar	-	2	13	16	13	6	2	-	10	
	Jász-Nagykun-Szolnok	1	9	11	14	13	5	3	7	-	
	Szabolcs-Szatmár-Bereg	5	14	18	24	11	6	-	-	4	
	szolgáltatások száma	6	25	42	54	37	17	5	7	14	228
Dél-Alföld	Bács-Kiskun	6	18	34	41	11	5	3	-	1	119
	Békés	5	11	18	19	13	5	3	1	-	75
	Csongrád	2	12	11	25	5	1	3	-	1	60
	települések száma	13	41	63	85	29	11	9	1	2	254
	Bács-Kiskun	1	-	6	16	8	5	6	-	5	
	Békés	3	4	6	11	13	5	3	1	-	
	Csongrád	1	1	1	16	5	1	3	-	4	
	szolgáltatások száma	5	5	13	43	26	11	12	1	9	119
Települések összesen		1021	687	643	505	136	80	42	12	9	3135
Szolgáltatások összesen		119	141	201	236	125	84	50	24	78	1019

* Budapest a táblázatban egy településként szerepel!

2. sz. táblázat: Az ország családszolgáltató szolgáltatásainak, valamint a mintába került szolgáltatások száma megyei és településnagyság szerinti bontásban

	Megye	0-499	500-999	1000-1 999	2000-4 999	5000-99 99	10000-1 9999	20000- 49999	50000- 99999	100000 és felette	Összes
Közép-Magyarország	Budapest									44	44*
	Pest megye	1	4	5	19	25	18	10	1	-	83
	szolgáltatások száma	1	4	5	19	25	18	10	1	-	127
	Budapest									6	
	Pest megye	0	0	1	7	8	6	4	0	-	
	mintába került	0	0	1	7	8	6	4	0	-	
Közép-Dunántúl	Fejér	-	3	7	13	7	5	-	1	1	37
	Komárom-Esztergom	-	1	3	5	3	2	3	1	-	18
	Veszprém	2	9	8	10	6	3	4	1	-	43
	szolgáltatások száma	2	13	18	28	16	10	7	3	1	98
	Fejér	-	1	2	4	2	1	-	0	1	
	Komárom-Esztergom	-	1	1	1	1	1	1	0	-	
	Veszprém	1	2	3	3	2	1	1	1	-	
mintába került	1	4	6	8	5	3	2	1	1		
Nyugat-Dunántúl	Győr-Moson-Sopron	24	24	22	15	-	2	1	1	1	90
	Vas	26	21	8	3	2	4	-	4	-	68
	Zala	1	-	9	3	2	-	1	5	-	21
	szolgáltatások száma	51	45	39	21	4	6	2	10	1	179
	Győr-Moson-Sopron	0	3	2	5	-	0	0	1	0	
	Vas	1	4	0	1	0	2	-	1	-	
	Zala	0	-	3	1	0	-	1	1	-	
mintába került	1	7	5	7	0	2	1	3	0		
Dél-Dunántúl	Baranya	31	11	8	10	1	3	1	-	5	70
	Somogy	6	13	20	14	2	3	2	1	-	61
	Tolna	-	-	6	6	2	2	3	-	-	19
	szolgáltatások száma	37	24	34	30	5	8	6	1	5	150
	Baranya	3	3	2	2	1	1	0	-	1	
	Somogy	2	4	6	5	1	1	0	1	-	
	Tolna	-	-	2	2	1	1	1	-	-	
mintába került	5	7	10	9	3	3	1	1	1		
Észak-Magyarország	Borsod-Abaúj-Zemplén	12	11	22	20	9	10	3	-	4	91
	Heves	1	4	18	17	2	-	4	1	-	47
	Nógrád	4	10	10	4	1	4	1	-	-	34
	szolgáltatások száma	17	25	50	41	12	14	8	1	4	172
	Borsod-Abaúj-Zemplén	4	1	7	7	3	3	1	-	1	
	Heves	0	0	6	6	0	-	0	1	-	
	Nógrád	1	2	3	1	0	0	0	-	-	
mintába került	5	3	16	14	3	3	1	1	1		
Észak-Alföld	Hajdú-Bihar	-	2	13	16	13	6	2	-	10	62
	Jász-Nagykun-Szolnok	1	9	11	14	13	5	3	7	-	63
	Szabolcs-Szatmár-Bereg	5	14	18	24	11	6	-	-	4	82
	szolgáltatások száma	6	25	42	54	37	17	5	7	14	207
	Hajdú-Bihar	-	1	4	6	4	2	1	-	3	
	Jász-Nagykun-Szolnok	1	3	3	5	4	2	1	2	-	
	Szabolcs-Szatmár-Bereg	0	4	2	8	3	2	-	-	1	
mintába került	1	8	9	19	11	6	2	2	4		
Dél-Alföld	Bács-Kiskun	1	-	6	16	8	5	6	-	5	47
	Békés	3	4	6	11	13	5	3	1	-	46
	Csongrád	1	1	1	16	5	1	3	-	4	32
	szolgáltatások száma	5	5	13	43	26	11	12	1	9	125
	Bács-Kiskun	1	-	2	5	3	1	1	-	2	
	Békés	0	2	2	3	5	2	0	1	-	
	Csongrád	0	0	0	6	1	0	2	-	1	
mintába került	1	2	4	14	9	3	3	1	3		

Szolgáltatások összesen	119	141	201	236	125	84	50	24	78	1058
Mintába kerültek összesen	14	31	51	78	39	26	14	9	10	278

*(Budapest a táblázatban egy településként szerepel.)

A családsegítő szolgáltatások területi elhelyezkedéséről

A 3. számú táblázatban a mintába került szolgáltatások területi elhelyezkedését láthatjuk, településnagyság szerinti bontásban. Ha regionálisan vizsgáljuk az adatokat, az alábbiakat mondhatjuk el: Közép-Dunántúlon (25,8%), Észak-Alföldön (30,6%) és Dél-Alföldön (35,0%) a kettő és ötezer közötti települések adják a leggyakrabban a családsegítő szolgáltatások székhelyét. Ebbe a körbe sorolhatjuk még Nyugat-Dunántúlt is (26,9%), ám e régióban ugyanekkora arányban szerepelnek az ötszáz és ezer fő közötti települések. Gyakoriságban e kategóriát követik az ezer és kétezer közötti települések: mind Dél-Dunántúlon (25,0%), mind Észak-Magyarországon (34,0%) itt található a legtöbb székhely. Elmondhatjuk tehát, hogy Közép-Magyarország kivételével (ahol a székhelyek egynegyede az ötezer és tízezer közötti kategóriában található) minden régióra az jellemző, hogy az ötezer fő alatti települések adják a szolgáltatások székhelyének több, mint felét. Ezek az adatok teljességgel rímelnek az ország településszerkezeti adottságaira.

3. sz. táblázat: A mintába került szolgáltatások székhelyét adó települések lélekszáma régióként

Régió	A székhely település lélekszáma									Összesen
	0 – 499	500 – 999	1 000 – 1 999	2 000 – 4 999	5 000 – 9 999	10 000 – 19 999	20 000 – 49 999	50 000 – 99 999	100 000 felett	
Közép-Magyarország	0 0,0%	0 0,0%	1 3,1%	7 21,9%	8 25,0%	6 18,8%	5 15,6%	3 9,4%	2 6,2%	32 100,0%
Közép-Dunántúl	1 3,2%	4 12,9%	6 19,4%	8 25,8%	5 16,1%	3 9,7%	2 6,5%	1 3,2%	1 3,2%	31 100,0%
Nyugat-Dunántúl	1 3,9%	7 26,9%	5 19,2%	7 26,9%	0 0,0%	2 7,7%	1 3,9%	3 11,5%	0 0,0	26 100,0%
Dél-Dunántúl	5 12,5%	7 17,5%	10 25,0%	9 22,5%	3 7,5%	3 7,5%	1 2,5%	1 2,5%	1 2,5%	40 100,0%
Észak-Magyarország	5 10,6%	3 6,4%	16 34,1%	14 29,8%	3 6,4%	3 6,4%	1 2,1%	1 2,1%	1 2,1%	47 100,0%
Észak-Alföld	1 1,6%	8 12,9%	9 14,5%	19 30,7%	11 17,7%	6 9,7%	2 3,2%	2 3,2%	4 6,5%	62 100,0%
Dél-Alföld	1 2,5%	2 5,0%	4 10,0%	14 35,0%	9 22,5%	3 7,5%	3 7,5%	1 2,5%	3 7,5%	40 100,0%
Összesen	14 5,0%	31 11,2%	51 18,3%	78 28,1%	39 14,0%	26 9,4%	15 5,4%	12 4,3%	12 4,3%	278 100,0%

(A táblázatban Budapest kerületei külön településként szerepelnek, s a lélekszámuknak megfelelő kategóriában találhatók!)

Kutatásunk kezdetétől fogva igen fontos pontnak tartottuk a szolgáltatások ellátási területének megismerését is, hisz ez igen gyakran jóval tágabb, mint egy település. Ennek érdekében kérdéseink nagy része az ellátási területre vonatkozott. Elsőként azt kívántuk megtudni, hány települést látnak el az egyes szolgáltatók. Mint korábban már írtuk, a mintába került 278 szolgáltatás 269 településen található. Ugyanakkor a szolgáltatások által ellátott települések száma 618, azaz a szolgáltatások

számának több, mint kétszerese. Miután mintánkat reprezentatívnak tekintjük az ország családsegítő szolgáltatásaira, megengedhetőnek tűnik az a kijelentés, mely szerint az általunk ismert szolgáltatások (1058) szintén kétszer annyi települést látnak el. Ez gyakorlatilag azt jelenti, hogy adataink alapján az ország településeinek megközelítőleg kétharmadára terjed ki a családsegítő szolgáltatás valamilyen formában. Ez az adat ugyanakkor elgondolkodtató, tekintettel arra, hogy alapeljárásról van szó.

A 4. számú táblázatban regionális bontásban láthatók a mintánkban szereplő ellátott települések lélekszám adatai.

4. sz. táblázat: A mintában szereplő ellátott települések lélekszám adatai régióként

Régió	Település lélekszáma									Ellátott települések összesen
	0 – 499	500 – 999	1 000 – 1 999	2 000 – 4 999	5 000 – 9 999	10 000 – 19 999	20 000 – 49 999	50 000 – 99 999	100 000 felett	
Közép-Magyarország	3 5,5%	4 7,2%	7 12,7%	16 29,1%	9 16,4%	6 10,9%	5 9,1%	3 5,5%	2 3,6%	55 100,0%
Közép-Dunántúl	20 27,8%	15 20,8%	11 15,3%	14 19,4%	5 6,9%	3 4,2%	2 2,8%	1 1,4%	1 1,4%	72 100,0%
Nyugat-Dunántúl	48 37,8%	36 28,3%	24 18,9%	11 8,6%	2 1,6%	2 1,6%	1 0,8%	3 2,4%	0 0,0%	127 100,0%
Dél-Dunántúl	54 41,5%	32 24,6%	23 17,7%	12 9,2%	3 2,3%	3 2,3%	1 0,8%	1 0,8%	1 0,8%	130 100,0%
Észak-Magyarország	35 29,9%	25 21,4%	32 27,3%	16 13,7%	3 2,5%	3 2,5%	1 0,9%	1 0,9%	1 0,9%	117 100,0%
Észak-Alföld	3 4,5%	8 12,1%	11 16,7%	22 33,3%	11 16,7%	6 9,1%	2 3,0%	1 1,6%	2 3,0%	66 100,0%
Dél-Alföld	2 3,9%	5 9,8%	10 19,6%	16 31,4%	9 17,6%	3 5,9%	3 5,9%	1 2,0%	2 3,9%	51 100,0%
Összesen	165 26,7%	125 20,2%	118 19,1%	107 17,3%	42 6,8%	26 4,2%	15 2,4%	11 1,8%	9 1,5%	618 100,0%

(A táblázatban Budapest kerületei külön településként szerepelnek, s a lélekszámuknak megfelelő kategóriában találhatók!)

Fenti táblázatból az tűnik ki, hogy adataink 83,3%-ban ötezer fő alatti településekre vonatkoznak, ez a helyzet azonban szintén az ország adottságainak tudható be (ti. annak, hogy az ország összes településének 91,1%-a ötezer fő alatti lakosságú). (A 618 ellátott településen 3 058 264 ember él.) Ugyanakkor ha adatainkat az ország összes településéhez viszonyítjuk, az ellátási rendszer egészen más képével találkozhatunk.

5. számú táblázat: A családsegítő szolgáltatásban részesülő települések aránya a minta alapján

Régió	Település lélekszáma									Ellátott települések összesen
	0 – 499	500 – 999	1 000 – 1 999	2 000 – 4 999	5 000 – 9 999	10 000 – 19 999	20 000 – 49 999	50 000 – 99 999	100 000 felett	
az ország településeinek száma	1021 32,6%	687 21,9%	643 20,5%	505 16,1%	136 4,3%	80 2,6%	42 1,3%	12 0,4%	8 0,3%	3134* 100,0%
a mintában szereplő ellátott települések	165 27,0%	125 20,4%	118 19,3%	107 17,5%	42 6,9%	26 4,2%	14 2,3%	8 1,3%	7 1,1%	612* 100,0%

száma										
ellátottság mértéke a minta alapján	16,2%	18,2%	18,4%	21,2%	30,9%	32,5%	33,3%	66,7%	87,5%	-

(*A táblázat Budapest adatait nem tartalmazza, tekintettel arra, hogy a fővárosi visszaküldési arány meglehetősen alacsony volt, így a húszezer fő feletti települések esetében jelentősen torzítanak az adatokat!)

A táblázat adataiból kiolvasható az a már-már közhelyszámba menő tény, miszerint hazánkban a település nagysága egyenes arányban áll az ellátottság mértékével, azaz minél kisebb egy település, annál valószínűbb, hogy nem találunk rajta családsegítő szolgáltatást.

Az ellátott településekről alkotott képet tovább finomítja, ha megnézzük, az egyes régiók szolgáltatásaira milyen mértékben jellemző, hogy egy vagy több települést látnak el. Ez látható a 6. számú táblázatban.

6. számú táblázat: A szolgáltatások által ellátott települések száma régióként

Ellátott települések száma	Régió							Összesen
	Közép-Ma gyar-or szág	Közép-Du nántúl	Nyugat-Du nántúl	Dél-Dunán túl	Észak-Ma gyar-or szág	Észak-Alfö ld	Dél-Alföld	
csak egy települést lát el	26 81,3%	19 61,3%	14 53,8%	25 62,5%	33 70,2%	58 93,5%	31 77,5%	206 74,1%
több települést lát el	6 18,7%	12 38,7%	12 46,2%	15 37,5%	14 29,8%	4 6,5%	9 22,5%	72 25,9%
szolgáltatások összesen	32 100,0%	31 100,0%	26 100,0%	40 100,0%	47 100,0%	62 100,0%	40 100,0%	278 100,0%

Mint látható, minden régióban többségben vannak azok a szolgáltatások, melyek kizárólag egy településen tevékenykednek, ugyanakkor arányuk kiugróan magas Észak-Alföldön, Dél-Alföldön és Közép-Magyarországon. Ennek oka lehet, hogy e három régió meglehetősen kevés települést ölel át (Észak-Alföld 387-et, Dél-Alföld 254-et, Közép-Magyarország 185-öt). Az ellenkező oldalon találjuk a Nyugat-Dunántúli régiót, ahol a szolgáltatások közel fele több települést lát el, azonban ez a helyzet is magyarázható a települések számával, hiszen ez a régió tartalmazza a második legtöbb települést (648). E logika mentén értelmezhető a dél-dunántúli helyzet is, ugyanakkor „kilóg” a sorból e tekintetben a Közép-Dunántúl (ahol mindössze 405 települést találunk, mégis magas a több települést ellátók aránya), valamint Észak-Magyarország, ahol bár nagyon sok (603) települést találunk, mégsem jellemző nagymértékben a több településre kiterjedő szolgáltatások jelenléte.

Ha megnézzük a több településre kiterjedő szolgáltatások esetében az ellátott települések számát, úgy tűnik, mégis igazolódik az iménti logika. Azaz: Észak-Alföldön és Dél-Alföldön az egy szolgáltatás által ellátott települések száma maximum négy. Közép-Magyarországon találunk ugyan egy szolgáltatást kilenc településsel, ám a szolgáltatások fennmaradó 15,5%-a (5 szolgáltatás) 2-6 település közötti szakaszon helyezkedik el egyenletesen. A másik végpontot tekintve:

Nyugat-Dunántúlon 30% azon szolgáltatások aránya, melyek hatnál több települést látnak el, s e régióban találjuk a legtöbb települést (25) felölő szolgáltatást is. Dél-Dunántúlon ugyanez az arány 20%. A közép-dunántúli régióban – mely a fentiek szerint ellentmond a logikának – bár magas a több települést ellátók aránya, a leggyakoribb, hogy két települést látnak el (16,1%), ezt követi a kettő és öt közötti településszám (12,9%), végül három intézmény egyenként hét, kilenc és tíz települést lát el ugyan, ám arányuk az összes szolgáltatás között nem magas. Hasonlókat mondhatunk el Észak-Magyarországról, ahol ugyan mindössze 8,4% az öt feletti települést ellátók aránya, ám közöttük találunk olyan szélsőségeket, melyek tizenhét és tizennyolc település foglalnak magukba. Összességében tehát megvédhetőnek tűnik az a gondolatmenet, mely szerint összefüggés van a régióban található települések száma, valamint a több települést átfogó szolgáltatások aránya között.

Visszatérve a szolgáltatások által ellátott települések lélekszámára: mint azt már korábban írtuk, a mintába került 618 településen (illetve résztelepülésen) összesen 3 058 264 ember él. A 7. számú táblázat a szolgáltatás székhelyének nagysága és régiója szerinti bontásban mutatja ezt a számot.

7. sz. táblázat: Az ellátási területeken élők száma a szolgáltatás székhelye és régió szerinti bontásban

A székhely település lélekszáma	Régió							Összesen
	Közép-Magyaror.	Közép-Dunántúl	Nyugat-Dunántúl	Dél-Dunántúl	Észak-Magyaror.	Észak-Alföld	Dél-Alföld	
0 – 499	- 0,2%	663 0,2%	138 0,0%	3 047 1,0%	3 023 0,9%	408 0,1%	450 0,1%	7 729 0,3%
500 – 999	- 1,6%	5 812 1,6%	6 901 1,9%	9 110 3,1%	2 314 0,7%	5 851 1,2%	1 583 0,3%	31 571 1,0%
1 000 – 1 999	1 124 0,2%	9 244 2,5%	52 873 14,3%	21 958 7,4%	42 238 12,9%	13 482 2,7%	7 220 1,6%	148 139 4,9%
2 000 – 4 999	37 518 5,0%	36 135 9,6%	64 485 17,4%	35 744 12,0%	42 821 13,0%	63 917 12,7%	54 030 12,4%	334 650 10,9%
5 000 – 9 999	72 207 9,7%	42 627 11,4%	-	35 723 12,0%	27 547 8,4%	79 032 15,7%	68 309 15,7%	325 445 10,6%
10 000 – 19 999	78 316 10,5%	44 463 11,9%	24 311 6,6%	53 062 17,8%	46 583 14,2%	79 960 15,9%	46 697 10,7%	373 392 12,2%
20 000 – 49 999	178 878 23,9%	68 990 18,4%	22 377 6,0%	39 144 13,1%	55 681 17,0%	54 971 10,9%	105 796 24,3%	525 837 17,2%
50 000 – 99 999	197 180 26,4%	61 958 16,5%	199 634 53,9%	68 240 22,9%	61 875 18,8%	22 158 4,4%	67 644 15,5%	678 689 22,2%
100 000 felett	182 229 24,4%	104 769 28,0%	-	32 275 10,8%	46 347 14,1%	182 736 36,4%	84 456 19,4%	632 812 20,7%
Összesen	747 452 100,0%	374 661 100,0%	370 719 100,0%	298 303 100,0%	328 429 100,0%	502 515 100,0%	436 185 100,0%	3 058 264 100,0%

(A táblázatban Budapest kerületei külön településként szerepelnek, s a lélekszámuknak megfelelő kategóriában találhatók!)

Fenti táblázat tehát azt mutatja, hogy az egyes régiókon belül a különböző nagyságú, székhelyként működő települések a régióon belül az ellátandó lakosságnak mekkora hányadát

lát(hat)ja el. Számszerűsítve: az ötszáz főnél kisebb, valamint az ötszáz és ezer fő közötti települések esetén a dél-dunántúli régió válik ki a sorból, azaz az országban e régióban a többiekhez viszonyítva nagyobb ellátási területtel rendelkeznek az imént leírt település-kategóriák. Az egy és kettőezer, valamint a kettő és ötezer fő közötti települések tekintetében a nyugat-dunántúli régió tekinthető kiugrónak, az öt és tízezer fő közötti kategóriában Észak- és Dél-Alföld a kiemelkedő. A tíz és húsezer fő közötti települések közül ismét a dél-dunántúliak vállalják a legnagyobb szerepet. A húsz és ötvenezer fős településeknél Dél-Alföld, az ötven és százezer fős településeknél Nyugat-Dunántúl, végül a százezer fő feletti települések esetén Észak-Alföld a kiemelkedő. Ez egyfelől magyarázható azzal, hogy az egyes lélekszám kategóriákon belül adott régió szolgáltatásai képviselik a legnagyobb arányt (ez a helyzet az ötszáz alatti és az ötven és százezer közötti kategóriák esetében), másfelől a fennmaradó, székhelyként definiált település kategóriákban nagyobb ellátási területet fedezhetünk fel.

A lélekszámmal kapcsolatos további kérdés: vajon milyen arányban rendelkeznek megfelelő válasszal az egyes családsegítő szolgáltatások arra vonatkozóan, hogy hány fő él az ellátási területükön. Erre vonatkozóan azt tapasztaltuk, hogy a válaszadók (268) mindössze 7,4%-a rendelkezik olyan információval, mely több, mint 10% eltérést mutat a valós adatokhoz képest. Ez a 7,4% ugyanakkor meglehetősen szóródik: az alulbecsült lakosságszám esetén a tényleges adathoz képest 31% és 89% között mozogtak a helytelen válaszok, a túlbecsült „kategóriában” pedig 111% és 155% között. A válaszok összességét tekintve 101% mind az átlagos, mind a leggyakoribb érték is.

Fentiekhez hasonló fontos információnak nevezhetjük az ellátási területen található lakások számát. Mintánkban összesen 1 208 104 lakás jelenik meg. Ha a fentiekben leírt adatokat a lakásszám ismerete vonatkozásában vizsgáljuk, azt mondhatjuk el, hogy ezen információ már sokkal kevésbé tűnik hozzáférhetőnek, ugyanis a válaszadók (akik eleve kevesebben, mindössze 224-en voltak) kereken egynegyede adott olyan választ, mely tíz százaléknál nagyobb mértékben tér el a valós adatoktól. Az értékek az alulbecsült tartományban 43% és 89% között, a felülbecsült tartományban pedig 111% és 239% között helyezkednek el. Az összes választ tekintve: az átlagos érték 97,5%, a leggyakoribb érték pedig 100%. E kérdéskörnél mindössze érdekességként jeleznénk, hogy a legkevésbé pontos információval e téren az ötszáz főnél kisebb székhelyként működő települések rendelkeznek (átlagosan 87,5%-ra közelítették meg a valós adatokat).

Szociális problémák az ellátási területen

Lényegi információt hordoz, hogy a családsegítő szolgáltatás mely – szociális szempontból is lényeges – problémát tartja a legfontosabbnak ellátási területén. Erre a kérdésre 241 szolgáltatás adott választ. A felmerült problémák gyakoriságuk sorrendjében az alábbiak:

8. sz. táblázat: A megjelölt legfontosabb, szociális szempontból is lényeges problémák

A megjelölt legfontosabb, szociális szempontból is lényeges probléma	Adott problémát megjelölők száma*	
	száma	aránya
munkanélküliség, munkalehetőségek hiánya	208	86,3%
alacsony jövedelmek, szegénység	63	26,1%
szociális lakások hiánya, lakhatási problémák	41	17,0%
alacsony fokú iskolázottság, képzettség	40	16,6%
szenvélybetegségek	24	10,0%
életviteli, mentális, egészségügyi problémák	21	8,7%
a szociális ellátórendszer hiányosságai	14	5,8%
a település hátrányos helyzete	13	5,4%
a lakosság eladósodása	6	2,5%
fekeete és szürke munka	3	1,2%

*(Egy válaszadó több problémát is megjelölhetett!)

Az első három legjellemzőbb probléma kapcsán található területi eltérések: a munkanélküliséget, mint legfontosabb problémát Közép-Magyarországon (56,2%), Nyugat-Dunántúlon (50,0%), valamint Dél-Dunántúlon (67,5%) kevesebb válaszadó jelölte meg, mint Közép-Dunántúlon (83,9%), Észak-Magyarországon (85,1%), Észak-Alföldön (83,9%), valamint Dél-Alföldön (80,0%). Az alacsony jövedelmek és a szegénység leginkább az észak-alföldi régióban jelentős (33,9%), a legkevésbé pedig a nyugat-dunántúli (15,4%) és a dél-dunántúli (15,0%) régióban. A szociális lakások hiánya és a lakhatási problémák leginkább a közép-dunántúli (29,0%) régióban jellemző gond, a legkevésbé pedig az észak-alföldi (4,8%) régióban.

A családsegítő szolgáltatás székhelyét adó települések lélekszáma alapján a következő kép rajzolódik ki a legfontosabb problémák kapcsán: a munkanélküliség, illetve a munkalehetőségek hiánya az ötszáz fő alatti településeknél a legjellemzőbb (92,9%), és a százezer fő feletti települések esetén a legkevésbé gyakori (58,3%). A fennmaradó kategóriák értékei 66,7% és 87,2% között fluktuálnak. Az alacsony jövedelmeket és a szegénységet a legkevésbé az ötszáz és ezer fő közötti települések jelölték meg legfontosabb problémaként (12,9%), míg a tíz és húsz ezer közötti településekre jellemző leginkább e problémakör (30,8%). Bár e probléma kapcsán nem fedezhetünk fel trendet, a szociális lakások hiánya és lakhatási problémák esetén már igen. Az ilyen típusú nehézségek a település nagyságával egyenes arányban gyarapodnak egy bizonyos kategóriáig: míg az ötszáz alatti települések esetén nem jelöltek ilyen gondot és az ötszáz és ezer közötti települések esetén is csak a válaszadók 3,2%-a, addig a húsz és ötvenezer fő közötti településeknek már 66,7%-a jelezte e probléma jelenlétét. Ugyanakkor az ötvenezer fő feletti településeknél ismét

csökkenés tapasztalható: az ötven és százezer fő közötti települések 41,7%-a, a százezer felettieknek már csak 25,0%-a tett említést e problémáról.

S még egy megjegyzés: bár maga a tény nem hordoz új információt, az adatok azt mutatják, hogy a település nagyságával fordított arányban változik a csak egyetlen, szociális szempontból is lényeges problémát megjelölők aránya.

Az ellátási területről alkotott képhez tartozik, hogy van-e lehetőség közhasznú és közcélú foglalkoztatásra a területen. E kérdés esetén a nem válaszolók, vagy információval nem rendelkezők a visszaküldők 2,2%-át teszik ki, a szolgáltatások 2,5%-ánál nincs lehetőség ilyen típusú foglalkoztatásra, viszont 95,3%-uk (265 szolgáltatás) esetében igen. A 265 szolgáltatás közül 229-től azt is megtudtuk, hány fő közhasznú és közcélú foglalkoztatására volt lehetőség a megkérdezés időpontjában: ez az összesített szám 9 687, átlagosan pedig 42,3 fő foglalkoztatására volt lehetőség. 234 szolgáltatás válaszolt arra a kérdésre, hogy hány főt helyezett el ilyen jellegű munkában: összesen 1 159 főt, átlagosan 5 főt. Működési forma szerint: az önálló családsegítő szolgálatok 88,6%-ánál, az integrált, ill. más intézmény keretében működő szolgálatok 96,2%-ánál, a társulási formában működő szolgáltatások 94,4%-ánál, végül az önálló családgondozók 100,0%-ánál találunk lehetőséget ilyen típusú munkákra. A régiók között nem találunk lényeges eltérést a közhasznú és közcélú munka- lehetőség tekintetében. A székhelyt adó település nagysága sem befolyásolja e helyzetet, hiszen a százezer fő alatti kategória mindegyikében 90,0% fölötti arányban találunk ilyen munkalehetőséget, s csupán a százezer főnél nagyobb település mutat kisebb arányt (75,0%). Természetesen egy-egy ellátási területen többféle típusú munka végzésére van lehetőség, melyek gyakoriságuk sorrendjében az alábbiak:

9. sz. táblázat: A közhasznú és közcélú munkavégzés keretében végezhető tevékenységek

A végezhető munka típusa	Az adott munkával „rendelkező” ellátási területek (szolgáltatások)	
	száma	aránya
közterület karbantartás, -rendezés, -tisztítás	170	64,2%
kisegítő feladatok (irodai kisegítő munka, portaszolgálat, stb.)	60	22,6%
kommunális feladatok	52	19,6%
szociális és egészségügyi feladatok	51	19,2%
épület-karbantartás, -felújítás	44	16,6%
adminisztrációs feladatok	33	12,5%
segéd- és betanított munka	31	11,7%
oktatási, kulturális és művelődési tevékenység	14	5,3%
környezetvédelmi tevékenység	9	3,4%

Ezek az adatok azonban akkor válnak érdekessé, ha megnézzük, a családsegítő szolgáltatás hány esetben működött közre abban, hogy valamely kliense ilyen típusú munkához jusson. Akárcsak a „lehetőség” esetében, e kérdés kapcsán sem találunk regionális eltérést. Ugyanakkor a

székhelyt adó település nagysága mentén már láthatók eltérések: az ötezer fő alatti székhelyek esetében legalább 58,7% azok aránya, akik egyáltalán nem juttattak még klienst ilyen típusú munkához. Az öt- és százezer fő közötti kategóriákban ez az arány 33,3% vagy annál kevesebb, majd a százezer feletti székhelyeknél ismét 57,1%. (A 10. számú táblázatban csak azok a szolgáltatások szerepelnek, amelyek ellátási területén lehetőség van közhasznú vagy közcélú foglalkoztatásra, s amelyek választ adtak mind az ilyen foglalkoztatásban elhelyezhető személyek, mind az általuk elhelyezett személyek számára vonatkozóan!)

10. sz. táblázat: A családsegítő szolgáltatások klienseinek aránya a közhasznú és közcélú foglalkoztatottak között

A közhasznú és közcélú foglalkoztatottak között a családsegítő szolgáltatás által ilyen foglalkoztatáshoz jutott személyek aránya	A székhely település lélekszáma									Adott kérdésre válaszolók összesen
	0 – 499	500 – 999	1 000 – 1 999	2 000 – 4 999	5 000 – 9 999	10 000 – 19 999	20 000 – 49 999	50 000 – 99 999	100 000 felett	
0%	62,5%	78,6%	60,5%	58,7%	28,6%	33,3%	15,4%	14,3%	57,1%	50,9%
0,1 – 10%	-	-	5,3%	22,2%	32,1%	16,7%	53,8%	14,3%	42,9%	18,5%
10,1 – 20%	12,5%	3,6%	7,9%	6,3%	17,9%	20,8%	7,7%	28,6%	-	10,2%
20,1 – 30%	-	7,1%	10,5%	11,1%	14,3%	20,8%	7,7%	14,3%	-	11,1%
30,1 – 50%	12,5%	7,1%	10,5%	1,6%	-	8,3%	7,7%	28,6%	-	6,0%
50,1 – 80%	-	-	2,6%	-	7,1%	-	7,7%	-	-	1,9%
100%	12,5%	3,6%	2,6%	-	-	-	-	-	-	1,4%
Összesen	8 100,0%	28 100,0%	38 100,0%	63 100,0%	28 100,0%	24 100,0%	13 100,0%	7 100,0%	7 100,0%	216 100,0%

Szintén kiolvasható a táblázat adataiból, hogy bár van lehetőség közhasznú és közcélú foglalkoztatásra ellátási területükön, a szolgáltatások 50,9%-ának kliensei között nem találunk olyan személyt, aki a családsegítő szolgáltatás segítségével vált volna közhasznú vagy közcélú foglalkoztatottá.

Ha a működési forma szerint keresünk eltéréseket azt láthatjuk, hogy a legkevésbé aktívak e területen az önálló családgondozók, akiknek 80,0%-a nyilatkozott úgy, hogy segítségével még senki nem jutott közhasznú vagy közcélú munkához. Ugyanezt a választ adta a társulásban működő szolgáltatások 52,0%-a, az integrált vagy más intézmény keretében működő szolgálatok 44,9%-a, végül az önálló családsegítő szolgálatok 38,5%-a.

A családsegítő szolgáltatások megszervezésének jellemzői

A vizsgált családsegítő szolgáltatások működési kereteit, szervezeti formáit tekintve azt láthatjuk, hogy igen jelentős többségük, 97,1% fenntartója önkormányzati intézmény (közel 82,7%-ban települési (kerületi) önkormányzat, míg 14,4% esetében önkormányzati intézmény-fenntartó társulás), ugyanakkor 3% az alapítványok, egyesületek, gazdasági társaságok és természetes személyek együttes jelenléte.

A mintában szereplő családsegítő szolgáltatások regionális megoszlását mutatja a 11. számú tábla a fenntartó szervezeti formájának viszonylatában.

11. sz. táblázat: A családsegítő szolgáltatások regionális megoszlása a fenntartó szervezeti formájának viszonylatában

Régió	A fenntartó szervezeti formája					Összesen
	Települési (kerületi) önkormányzat	Önkormányzati intézmény–fenntartó társulás	Alapítvány, egyesület	Gazdasági társaság	Természetes személy	
Közép-Magyarország	29 90,6%	2 6,3%	-	-	1 3,1%	32 100%
Közép-Dunántúl	21 67,7%	8 25,8%	2 6,5%	-	-	31 100%
Nyugat-Dunántúl	16 61,5%	10 38,5%	-	-	-	26 100%
Dél-Dunántúl	30 75%	10 25%	-	-	-	40 100%
Észak-Magyarország	43 91,5%	3 6,4%	1 2,1%	-	-	47 100%
Észak - Alföld	57 91,9%	1 1,6%	3 4,8%	1 1,6%	-	62 100%
Dél - Alföld	34 85%	6 15%	-	-	-	40 100%
Összesen:	230 82,7%	40 14,4%	6 2,2%	1 0,4%	1 0,4%	278 100%

A regionális megoszlás a fenntartók százalékában az alábbi érdekességeket mutatja: a települési (kerületi) önkormányzati fenntartók valamelyest magasabb arányúak az országos átlaghoz (82,7%) képest - az észak–alföldi (91,9%), az észak–magyarországi (91,5%) és a közép-magyarországi (90,6%) régiókban. Míg az önkormányzati intézmény–fenntartó társulások jelenléte a Nyugat-Dunántúlon (38,5%), a Közép–Dunántúlon (25,8%) és a Dél-Dunántúlon (25%) a legerőteljesebb, a legmagasabb számú az országos átlaghoz (14,4%) képest. A társulások ilyen magas arányát, jelenlétét a dunántúli régiókban valamelyest magyarázhatja az ország településszerkezete, tekintettel arra, hogy a dél- és nyugat–dunántúli régiók azok, amelyek a legtöbb települést tartalmazzák, s a közép–dunántúli régió is a negyedik legtöbb települést tartalmazó régió. (Megjegyzés: ezt a „logikát” nem követi (nem alkalmazható rá) az észak-magyarországi régió, amely a harmadik legnagyobb számú települést tartalmazó régió, s az önkormányzati intézmény–fenntartó társulások, mint fenntartók meglehetősen alacsony számúak (6,4%), míg a települési önkormányzatok magasabb arányban vannak jelen (91,5%) az országos átlagnál. Azt is meg kell itt jegyeznünk, hogy az alapítványok, egyesületek és gazdasági társaságok részvétele (6,4%) igen aktív e régióban.)

A családsegítő szolgáltatás fenntartói és működtetői kapcsán is érvényes az a megállapítás – mint más szociális ellátások biztosítása esetén –, hogy a fenntartó és a működtető szervezet formája kevés esetben különbözik. A családsegítő szolgáltatások biztosítása esetén a fenntartó és a működtető az esetek 92,5%-ában egy és ugyanaz a szervezet. Tehát 220 szolgáltatásnak (79,1%) mind a fenntartója, mind a működtetője települési (kerületi) önkormányzat, illetve települési

(kerületi) önkormányzati intézmény, 29 szolgáltatásnak (10,4%) mind a fenntartója, mind a működtetője önkormányzati intézmény-fenntartó társulás, 6 szolgáltatás esetében (2,2%) alapítvány, egyesület és 1-1 esetben (0,4%-0,4%) gazdasági társaság és természetes személy az, aki a szolgáltatás fenntartója és működtetője is egyben. Elvértve (1,2%-ban) találkozunk olyan példákkal, hogy a települési önkormányzat, mint fenntartó nem állami szervezettel köt szerződést a szolgáltatás működtetésére, a családsegítő feladatok ellátására.

Érdekes képet mutat a szolgáltatások biztosításának kezdete, az intézmények nyitási éve. A Szociális Törvény megszületését és hatályba lépését megelőzően jött létre a szolgáltatások egytizede (10%), majd annak hatályba lépését követően, de még a Gyermekvédelmi Törvényt megelőzően csupán 4%-uk. Majd 1997-től, a Gyermekvédelmi Törvény hatályba lépését követően indult meg jelentősen (82%) a családsegítő szolgáltatások működtetése, biztosítása. (A fennmaradó 4% nem válaszolt erre a kérdésre.)

A szolgáltatások jelentős többsége (82%) tehát 1997-től biztosított, ez különösen igaz a dunántúli régiók közül a Közép- és Dél-Dunántúlra, ahol az országos átlagnál valamelyest nagyobb arányban jellemző a '97-es évet követő működés, s ugyanez jellemzi az észak-magyarországi (89,4%) régiót is. A Szociális Törvény megjelenését megelőzően a szolgáltatások 10%-a létezett, körükben kiemelkedően magas, illetve magasabb az észak-alföldi (12,9%) és a közép-magyarországi (21,9%) régiókban található '93 előtt létrejött szolgáltatások aránya. A két vonatkozó törvény megjelenése közötti időszakban (1993 és 1997 között) indult el a legkevesebb szolgáltatás (4%), ehhez képest itt kiemelkedő arányt mutat két régió, akik ebben az időszakban „aktívabbak” voltak az átlagnál: Dél-Alföld (7,5%) és Közép-Magyarország (9,4%).

Vizsgáltuk azt is, hogy az egyes településeken milyen módon szervezik meg a családsegítést, illetve milyen formában látják el a családsegítői feladatokat. A kérdésfeltevésnél („Milyen formában látja el a családsegítői feladatokat?”) azokat a válaszlehetőségeket adtuk meg az ellátás megszervezésére, biztosítására vonatkozóan, melyeket az 1/2000. SzCsM rendelet tartalmaz, illetve lehetővé tesz.

A legnagyobb arányban (56,8%) megjelenő szolgáltatásszervezési forma a más intézmény keretében, illetve integrált intézményként működő családsegítő szolgálat. Míg a további három szolgáltatásszervezési lehetőség közel ugyanolyan arányban van jelen: az önálló családsegítő szolgálatok 12,6%-ban, a társulás keretében működők 12,7%-ban, végül az önálló családgondozók 15,5%-ban (2,2% nem válaszolt a kérdésre).

Minden régióban a más intézmény keretében, illetve integrált intézményben működő családsegítő szolgálatok vannak túlsúlyban. Tehát a családsegítő feladatok ellátása esetében is a

komplex működési formát preferálják a szolgáltatást megszervezők és azt biztosítók – feltehetőleg leginkább a finanszírozást érintő megfontolásokból, esetleges egyéb előnyökből kifolyólag.

Szembetűnő információ az, hogy a dél-alföldi régióban teljességgel hiányoznak az önálló családsegítő szolgálatok, ugyanakkor ebben a régióban kiemelkedően magas, s egyben a legmagasabb (80%) az aránya a más intézmény keretében, illetve integrált intézményként működő családsegítő szolgálatoknak az országos arányukhoz (56,8%) képest.

Az önálló családsegítő szolgálatok két régióban jelennek meg a legerőteljesebben: a Közép-Dunántúlon 25,8% és az Észak-Alföldön 22,6%, míg az országos arányuk 12,6%. A nyugat-dunántúli régióban pedig a társulás keretében működő családsegítő szolgálatok aránya csaknem kétszerese (34,6%) az országos előfordulásuknak (12,9%). Az önálló családgondozók arányaikban az észak–magyarországi régióban jelennek meg a legnagyobb számban (29,8%), míg országosan ennek csaknem fele arányát tapasztaljuk (15,5%). A dél-dunántúli régióban pedig a társulások (20%) és az önálló családgondozók (25%) jelenléte az, ami közel azonos mértékben haladja meg a táblázatban látható országos arányt.

A következőkben azt tekintjük át, hogy a különböző módon szervezett családsegítő szolgálatok mikor kezdték meg működésüket, s mely szervezeti formák kialakulása jellemző az egyes időintervallumokban. Megállapíthatjuk, hogy minden egyes szervezeti keretben megvalósuló családsegítő szolgáltatás jellemzően 1997 után jött létre, illetve növekedett számuk jelentősebb mértékben. Ezen belül is magasan kiemelkednek a társulás keretében működő szolgálatok (94,4%) és az önálló családgondozók (93%), akik 1997-ben, illetve az után, vélhetően a Gyermekevédelmi Törvény hatályba lépését követően kezdték meg tevékenységüket. A legkorábban, még az 1993-as évet megelőzően az önálló (20%) és a más intézmény keretében (vagy integráltan) működő családsegítő szolgálatok (13,3%) kezdték meg működésüket.

A 12. számú táblában azt láthatjuk, hogy a családsegítő szolgáltatások hogyan oszlanak meg a település lélekszáma szerint a szolgáltatás működési formájának viszonylatában. (Itt meg kell jegyeznünk, hogy azon településekről, illetve település lélekszámokról van szó, amelyeken az adott szolgáltatást végző szervezet vagy személy székhelye van.)

A táblázat adataiból láthatjuk azt a nem meglepő tényt, hogy az önálló családgondozók kizárólag ötezer fő alatti lélekszámú településeken nyújtják a szolgáltatást, azon belül is legnagyobb arányban (35,7%) az ötszáz főnél kevesebb lélekszámú településeken. A társulások esetében ez a megállapítás már nem helytálló, hiszen ötvenezer főig minden településtípuson, ha nem is egyforma arányban, de megtalálhatók.

A társulások (székhelyének) legjellemzőbb települése az ezer és kétezer, illetve a kétezer és ötezer fő közötti települések. A más intézmény keretében működő családsegítő szolgálatok száma az ötezer főnél nagyobb településeken jellemző a legmagasabb, az országos előfordulásukat is jócskán meghaladó arányban. Az önálló családsegítő szolgálatok legmagasabb arányban egyféle településtípuson, mégpedig az ötvenezer fölötti, de még százezer fő alatti településeken jelennek meg (33,3%).

12. sz. táblázat: A családsegítő szolgáltatások megszervezésének formái a település lélekszáma szerint

A település lélekszáma	A szolgáltatás megszervezésének formája					Összesen
	Önálló családsegítő szolgálat	Más intézmény keretében (vagy integráltan) működő családsegítő szolgálat	Társulás keretében működő családsegítő szolgálat	Önálló családgon-dozó	Nincs válasz	
0-499	2 14,3%	5 35,7%	1 7,1%	5 35,7%	1 7,1%	14 100%
400-999	5 16,1%	13 41,9%	4 12,9%	8 25,8%	1 3,2%	31 100%
1 000-1 999	7 13,7%	24 47,1%	9 17,6%	11 21,6%	-	51 100%
2 000-4 999	7 9%	36 46,2%	14 17,9%	19 24,4%	2 2,6%	78 100%
5 000-9 999	3 7,7%	31 79,5%	4 10,3%	-	1 2,6%	39 100%
10 000-19 999	3 11,5%	20 76,9%	3 11,5%	-	-	26 100%
20 000-49 999	2 13,3%	12 80%	1 6,7%	-	-	15 100%
50 000-99 999	4 33,3%	8 66,7%	-	-	-	12 100%
100 000 felett	2 16,7%	9 75%	-	-	1 8,3%	12 100%
Összesen:	35 12,6%	158 56,8%	36 12,9%	43 15,5%	6 2,2%	278 100%

Választ kerestünk arra a kérdésre, hogy a családsegítő szolgáltatást biztosító szervezetek és személyek milyen szervezeti keretek között végzik feladatukat. Ahogy fentebb említettük, a válaszadó intézmények 56,8%-a mondta azt, hogy más intézmény keretében működik, s biztosítja a családsegítő szolgáltatást. Ugyanakkor a társulások egyharmada (33,3%) is jelezte, hogy a társulás szervezeti keretein belül más intézményekkel működik együtt. A 13. számú táblázatban azt láthatjuk, hogy milyen típusú intézményekkel milyen arányban működnek együtt a más intézmény és a társulás keretében működő családsegítő szolgálatok.

13. sz. táblázat: Az együttműködő intézmények típusai

A szolgáltatás megszervezésének formája	Az együttműködő intézmény típusa					Összesen
	Gyermejjóléti szolgálat	Gondozási központ	Egyesített szociális intézmény	Többféle szociális intézmény együtt	Nem tudja	

Más intézmény keretében (vagy integráltan) működő családsegítő szolgálat	69 43,7%	34 21,5%	29 18,4%	22 13,9%	1 0,6%	3 1,9%	158 100%
Társulás keretében működő családsegítő szolgálat	8 66,7%	2 16,7%	-	2 16,7%	-	-	12 100%
Nincs válasz	1 20%	-	-	1 20%	-	3 60%	5 100%
Összesen:	78 44,6%	36 20,6%	29 16,6%	25 14,3%	1 0,6%	6 3,4%	175 100%

Tehát a válaszadók 62,9%-a (175 int.) mondta azt, hogy a családsegítő szolgáltatás szervezeti kereteit tekintve más intézménnyel (intézményekkel) működik együtt. Ez az esetek majdnem felében (44,6%) gyermekjóléti szolgálatokat jelent, s láthatjuk, hogy a társulás keretében működőkre ez különösen igaz, hiszen az együttműködő intézmény az esetek kétharmadában (66,7%) a gyermekjóléti szolgálatot takarja. Jellemző még a gondozási központokkal (20,6%) és az egyesített szociális intézményekkel (16,6%), illetve azok keretében megvalósuló együttműködés. A mintában szereplők egyötödére (14,3%) igaz, hogy nem egyetlen, hanem többféle szociális és/vagy gyermekvédelmi intézménnyel működik egy szervezeti keretben, s további 16,9%-uk egyesített szociális intézményként.

Kíváncsiak voltunk arra, hogy a válaszadók között milyen arányban vannak az ún. „tisztá” profilú szolgáltatók, tehát mekkora azoknak az aránya, akik csak és kizárólag családsegítői feladatokat látnak el, hisz ez független lehet attól, hogy milyen szervezeti keretek között működik. Ezért megkérdeztük azt, hogy a családsegítő szolgáltatást működtető szervezet, illetve személy milyen egyéb alap- és szakellátásokat biztosít a családsegítésen felül. A 14. számú táblában a szolgáltatások működési formájának megoszlását láthatjuk az általuk biztosított egyéb alapellátási formák viszonylatában.

14. sz. táblázat: A családsegítésen túl biztosított alapellátások

A szolgáltatás megszervezésének formája	A családsegítésen kívül biztosított alapellátás típusa						Nem működtet más alap-ellátást	Összesen
	Speciális alapellátás	Házi segítség-nyújtás	Étkeztetés	Gyermek-jóléti szolgáltatás	Gyermekek átmeneti otthona	Családok átmeneti otthona		
Önálló családsegítő szolgálat	1 2,8%	9 25,7%	8 22,8%	31 88,6%	-	1 2,8%	2 5,7%	35* 100%
Más intézmény keretében (vagy integráltan) működő családsegítő szolgálat	9 5,7%	37 23,4%	35 22,2%	81 51,3%	3 1,9%	6 3,8%	42 26,6%	158* 100%
Társulás keretében működő családsegítő szolgálat	3 8,3%	10 27,7%	9 25%	31 86,1%	-	-	1 2,7%	36* 100%
Önálló családgondozó	-	12 27,9%	8 18,6%	31 72,1%	-	-	3 6,9%	43* 100%
Nincs válasz	1 33,3%	1 33,3%	-	1 33,3%	-	-	3 6,9%	-

Összesen:	13 4,7%	69 24,8%	60 21,6%	175 62,9%	3 1%	7 2,5%	51 18,3%	278 100%
------------------	-------------------	--------------------	--------------------	---------------------	----------------	------------------	--------------------	--------------------

(* = az ebben az oszlopban található összesen számok az egy adott szervezeti keretben működő szolgáltatók számát jelenti, nem pedig a válaszok összességét, tekintettel arra, hogy a kitöltők több választ is megjelölhettek a családsegítésen felül biztosított alapellátási formák esetében.)

A táblázat adataiból azt láthatjuk, hogy a mintánkban szereplő személyek és szervezetek 18,3%-a az, aki a családsegítésen túl semmilyen más alapellátást nem biztosít. Köztük legmagasabb arányban (26,6%) a más intézmény keretében működő családsegítő szolgálatok vannak. Érdekes jelenség, hogy sokkal inkább találunk ún. tiszta profilú családsegítő szolgálatokat a más intézmény keretében működők, mint az önálló szervezeti keretben működő szolgálatok között. Hiszen az önálló családsegítő szolgálatok között csupán két olyan intézményt (5,7%) találunk, amely csak és kizárólag családsegítői feladatokat lát el az alapellátási feladatok közül. Szintén elgondolkodtató az önálló családgyógyászokra vonatkozó adat, mely szerint csupán 6,9%-uk az, aki csak és kizárólag családsegítői feladatokat lát el. A családsegítés mellett biztosított alapellátások közül a gyermekjóléti szolgáltatás a legnépszerűbb, a legnagyobb arányban (62,9%) előforduló alapellátási forma, különösen az önálló családsegítő szolgálatok (88,6%), a társulás keretében működő szolgálatok (86,1%) és még az önálló családgyógyászok (72,1%) esetében is. A házi segítségnyújtás és az étkeztetés biztosítása közel azonos arányban van jelen a négy különböző szervezeti keretben működő szolgáltatás esetén. Gyermek és családok átmeneti otthonát jellemzően (5,7%), s csaknem kizárólagosan a más intézmény keretén belül működő családsegítő szolgálatok működtetnek.

A 15. számú táblában a szolgáltatások működési formájának megoszlását láthatjuk az általuk biztosított szakellátási formák viszonylatában.

15. sz. táblázat: A családsegítés mellett biztosított szakellátások

A szolgáltatás megszervezésének formája	A családsegítésen kívül biztosított szakellátás típusa					Semmilyen szakellátást nem biztosít	Összesen
	Nappali ellátást biztosító	Átmeneti elhelyezést biztosító	Ápolást-gondozást nyújtó	Rehabilitációs	Lakó-otthon		
Önálló családsegítő szolgálat	2 5,7%	1 2,8%	-	-	-	27 77,1%	35* 100%
Más intézmény keretében (vagy integráltan) működő családsegítő szolgálat	19 12%	6 3,8%	4 2,5%	-	-	124 78,5%	158* 100%
Társulás keretében működő családsegítő szolgálat	4 11,1%	-	1 2,7%	-	-	27 75%	36* 100%
Önálló családgyógyász	2 4,6%	-	-	-	-	35 81,4%	43* 100%
Összesen:	27 9,7%	7 2,5%	5 1,8%	-	-	217 78%	278* 100%

(* = az ebben az oszlopban található összesen számok az egy adott szervezeti keretben működő szolgáltatók számát jelenti, nem pedig a válaszok összességét, tekintettel arra, hogy a kitöltők több választ is megjelölhettek, illetve többször is megtagadhatták a válaszadást a családsegítésen felül biztosított szakellátási formák esetében.)

A táblázat adataiból azt láthatjuk, hogy a mintánkban szereplő szervezetek 78%-a semmilyen szakellátást biztosító intézményt nem működtet. Köztük – értelemszerűen - az önálló családgondozók vannak a legnagyobb (81,4%) arányban. Ugyanakkor láthatjuk azt is, hogy lakóotthont és rehabilitációs intézményt egyáltalán nem működtetnek a válaszadó szervezetek. A szakellátást is biztosítók között a nappali ellátást biztosító intézmények működtetése a leggyakoribb (9,7%), különösen a más intézmény keretében és a társulás keretében működő családsegítő szolgálatok részéről. A nappali ellátás mellett, bár lényegesen alacsonyabb arányban, átmeneti (2,5%) és ápolást-gondozást nyújtó (1,8%) intézményt működtetnek válaszadóink, jellemzően a más intézmény keretében működő családsegítő szolgálatok.

Áttekintve a családsegítésen túl, illetve amellet biztosított alap- és szakellátásokat, azt tapasztaltuk, hogy a válaszadók 18%-a (50 szervezet/személy) az, aki tiszta profilú szolgáltatónak tekinthető, tehát kizárólag családsegítői feladatokat lát el. Ők a működés szervezeti kereteit tekintve jellemzően (82%) más intézmény keretében, illetve integráltan működő családsegítő szolgálatok. Több, mint kétharmaduk (76%) 1997-ben vagy azt követően kezdte meg működését. A tiszta profilú családsegítő szolgálatok földrajzi elhelyezkedését tekintve az alábbiakat tapasztaltuk: regionálisan jellemzően az Alföldön (70%) található meg, az észak-alföldi régióban 38%, míg a dél-alföldi régióban 32%. Településnagyság szerinti megoszlásukat tekintve pedig azt látjuk, hogy legnagyobb arányban (28%) a két- és ötezer közötti településeken és 18%-ban az öt-és tízezer közötti településeken helyezkednek el.

A működési engedélyekre vonatkozó információkat tekintve a válaszadók között 10,4% azoknak az aránya, akik nem tudják, illetve nem válaszoltak arra a kérdésre, hogy milyen típusú működési engedéllyel rendelkeznek. Igen magas (62,2%) a határozatlan idejű működési engedéllyel rendelkezők aránya, míg az ideiglenes működési engedéllyel bírók aránya csupán 8,6%. Meglehetősen magas a működési engedéllyel nem rendelkezők aránya a válaszadók között, 16,9%. S a fennmaradó 1,8% elvi működési engedéllyel rendelkezik. A 16. számú táblában azt láthatjuk, hogy a különböző módon szervezett családsegítő szolgáltatások milyen típusú működési engedéllyel rendelkeznek.

16. sz. táblázat: A szolgáltatások működési engedélyének típusa

A szolgáltatás megszervezésének formája	A működési engedély típusa						Összesen
	Határozatlan idejű (végleges)	Határozott idejű (ideiglenes)	Elvi	Nincs működési engedélye	Nem tudja	Nincs válasz	
Önálló családsegítő szolgálat	19 54,3%	5 14,3%	-	8 22,9%	2 5,7%	1 2,9%	35 100%

Más intézmény keretében (vagy integráltan) működő családsegítő szolgálat	116 73,4%	15 9,5%	2 1,3%	14 8,9%	6 3,8%	5 3,2%	158 100%
Társulás keretében működő családsegítő szolgálat	29 80,6%	-	1 2,8%	5 13,9%	1 2,8%	-	36 100%
Önálló családsegítő szolgálat	7 16,3%	4 9,3%	2 4,7%	19 44,2%	8 18,6%	3 7%	43 100%
Nincs válasz	2 33,3%	-	-	1 16,7%	-	3 50%	6 100%
Összesen:	173 62,2%	24 8,6%	5 1,8%	47 16,9%	17 6,1%	12 4,3%	278 100%

A táblázat adataiból láthatjuk, hogy a végleges működési engedéllyel rendelkezők között a társulás keretében (80,6%) és a más intézmény keretében működő családsegítő szolgálatok (73,4%), míg az ideiglenes működési engedéllyel rendelkezők között az önálló családsegítő szolgálatok (14,3%) vannak a legmagasabb arányban. Az engedélyekkel kapcsolatosan a legmagasabb arányú hiányosságot és a legmagasabb arányú bizonytalanságot az önálló családsegítő szolgálatok körében tapasztaljuk, mely szerint az önálló családsegítő szolgálatok 44,2%-a válaszolta azt, hogy nincsen működési engedélye, 18,6%-a nem tudja, hogy van-e, illetve azt, hogy ha van, milyen működési engedélye van. S szintén az önálló családsegítő szolgálatok körében a legmagasabb a nem válaszolók aránya (7%).

Arra a kérdésre, hogy mikor kapta az intézmény a működési engedélyét (illetve mióta nincsen engedélye) a megkérdezettek 75,2%-a adott választ. A válaszadók között legmagasabb arányban (69,5%) az 1997 és az azt követő évek szerepelnek a működési engedély kiadásának éveként. Elenyésző az 1993 és 1997 között (2,9%), illetve még 1993 előtt (2,8%) kiadott működési engedélyek aránya.

A családsegítő szolgáltatáshoz való hozzáférés

A családsegítő szolgáltatást végző személyek és intézmények több, mint egyötöde (21,2%) nem válaszolt arra a kérdésünkre, hogy naponta, illetve hetente összesen hány órában kereshetik fel a kliensek személyesen őket, illetve az általuk nyújtott szolgáltatásokat. A válaszadók fele (57,5%) kevesebb, mint heti 36 órában biztosít erre lehetőséget, míg a többi mintánkban szereplő válaszadó (42,6%) minimum heti 36 órában fogadja a klienseket/ügyfeleket személyesen.

A 17. számú táblázatban a szolgáltatások működési formájának megoszlását láthatjuk az általuk biztosított ügyfélfogadási idő hosszának viszonylatában.

17. sz. táblázat: A heti ügyfélfogadás időtartama a szolgáltatás megszervezésének formája szerint

A szolgáltatás megszervezésének formája	A heti ügyfélfogadás időtartama (óra/hét)											Össze-sen
	0-5	6-10	11-15	16-20	21-25	26-30	31-35	36-40	41-45	46-50	51-55	
Önálló családsegítő szolgálat	6 22,2%	4 14,8%	-	5 18,5%	2 7,4%	-	2 7,4%	7 25,9%	-	-	1 3,7%	27 100%
Más intézmény keretében (vagy integráltan) működő	8 6,5%	9 7,3%	4 3,3%	15 12,2%	8 6,5%	10 8,1%	14 11,4%	44 35,8%	10 8,1%	1 0,8%	-	123 100%

családsegítő szolgálat												
Társulás keretében működő családsegítő szolgálat	3 10,3%	2 6,9%	-	3 10,3%	3 10,3%	3 10,3%	4 13,8%	10 34,5%	1 3,4%	-	-	29 100%
Önálló családgondozó	1 2,9%	2 5,7%	3 8,6%	4 11,4%	3 8,6%	2 5,7%	2 5,7%	17 48,6%	1 2,9%	-	-	35 100%
Nincs válasz	1 20%	-	-	1 20%	1 20%	-	1 20%	1 20%	-	-	-	5 100%
Összesen:	19 8,7%	17 7,8%	7 3,2%	28 12,8%	17 7,8%	15 6,8%	23 10,5%	79 36,1%	12 5,5%	1 0,5%	1 0,5%	219 100%

A táblázat adataiból láthatjuk, hogy minden típusú szolgáltatás szervezési forma esetében a legnagyobb arányban heti 36 és 40 óra közötti időtartamban fogadják személyesen a klienseket. A heti 40 óra fölötti ügyfélfogadás elvétve fordul elő, de jelen van, elsősorban a más intézmény keretében működő családsegítő szolgálatok (8,9%) esetében. Átlagosan heti 28 órában fogadják a fenti táblázatban szereplő válaszadók a klienseket személyesen. Hangsúlyozzuk, hogy ügyfélfogadási időről és nem nyitvatartási időről van szó. Tehát, feltehetően a válaszadók 42,6%-a az, aki a nyitvatartási idő teljes időtartama alatt folyamatosan fogadja ügyfeleit személyesen, míg a többiek a nyitvatartási idő tört részében.

Azt tapasztaltuk, hogy a kétezer fő fölötti lélekszámú településeken a heti 36 és 40 óra közötti ügyfélfogadási idő a leginkább – a legnagyobb arányban – jellemző. Míg a kétezer főnél kisebb lélekszámú településeken a heti 20 óra fogadási idő a maximum, azaz: az ötszáz fő alatti települések 70%-ában heti 5 vagy annál kevesebb órában kereshetik fel az ügyfelek a családsegítő szolgálatot, illetve az azt biztosító személyt. Az ötszáz és ezer fő közötti településeken a legjellemzőbb (33,3%), hogy heti 6 – 10 órában, az ezer és kétezer fő közötti településeken pedig heti 16 – 20 órában tehetik ezt meg (24,3%). Megállapíthatjuk, hogy ezeken a kétezer fő alatti településeken a családsegítő szolgáltatás, mint alapellátás biztosítása tulajdonképpen formális, van ugyan, de meglehetősen alacsony az a heti óraszám, melyben az ügyfelek igénybe vehetik, személyesen felkereshetik.

A regionális megoszlás is tartalmaz egy igen szembetűnő adatot az ügyfélfogadás időtartamára vonatkozóan: a nyugat-dunántúli régió kivételével, minden régióban a legjellemzőbb ügyfélfogadási idő a heti 36-40 óra. Ugyanakkor a nyugat-dunántúli régióban a heti 5 vagy annál kevesebb óra az ügyfelek számára legjellemzőbb fogadási idő.

Tehát, az ügyfélfogadási idő heti óraszámát illetően nem mutatható ki összefüggés sem a szolgáltatás megszervezésének formája, sem a regionális elhelyezkedés, sem az ellátott települések száma, sem pedig a rendelkezésre álló segítői (családgondozói) státuszok száma között, ugyanakkor a település lélekszámával igen. A kétezer fő alatti települések esetében megfigyelhetjük azt, hogy minél kisebb egy település annál kevesebb óraszámban férhetnek hozzá a település lakosai a családsegítő szolgáltatáshoz.

A családsegítő szolgáltatások infrastrukturális jellemzői

A válaszadók 73,4%-ának esetében a működtető saját tulajdona az az épület, melyben a szolgálat jelenleg működik, bérliként ingyenesen használja vagy az ingatlan kezelője 15,5%, bérliként bérleti díj fejében használja 4,7%, és egyéb jogcímen használja azt 1,8%. (Nem tudja vagy nem válaszolt: 4,7%).

Megkérdeztük, hogy a családsegítő szolgáltatást nyújtó személyek és szervezetek rendelkeznek-e a szolgáltatás biztosításához szükséges helyiségekkel, eszközökkel. Az alábbiakban szereplő eszközökről és helyiségek meglétéről, számáról, nagyságáról sem az SzTv., sem az 1/2000 SzCsM rendelet nem rendelkezik, tehát az alább olvasható adatok pusztán tájékoztató jellegűek.

A 18. számú táblázat a különböző módon szervezett szolgáltatások megoszlását mutatja a rendelkezésükre álló helyiségek viszonylatában.

18. sz. táblázat: Rendelkezésre álló helyiségek a családsegítő szolgáltatóknál

A szolgáltatás megszervezésének formája	Munkaszoba			Interjúszoba			Csoportos foglalkozásokra alkalmas helyiség			Várakozóhelyiség			Összesen
	igen	nem	nincs válasz	igen	nem	nincs válasz	igen	nem	nincs válasz	igen	nem	nincs válasz	
Önálló család-segítő szolgálat	33 94,3%	1 2,9%	1 2,9%	19 54,3%	15 42,9%	1 2,9%	23 65,7%	12 34,3%	-	28 80%	7 20%	-	35 100%
Más intézmény keretében (vagy integráltan) mű-ködő családsegítő szolgálat	152 96,2%	1 0,6%	5 3,2%	69 43,7%	88 55,7%	1 0,6%	92 58,2%	65 41,1%	1 0,6%	131 82,9%	27 17,1%	-	158 100%
Társulás keretében működő család-segítő szolgálat	35 97,2%	1 2,8%	-	9 25%	27 75%	-	17 47,2%	19 52,8%	-	27 75%	9 25%	-	36 100%
Önálló családgondozó	36 83,7%	2 4,7%	5 11,6%	8 18,6%	34 79,1%	1 2,3%	9 20,9%	32 74,4%	2 4,7%	27 62,8%	14 32,6%	2 4,7%	43 100%
Nincs válasz	4 66,7%	1 2,9%	1 16,7%	2 33,3%	4 66,7%	-	2 33,3%	3 50%	1 16,7%	2 33,3%	4 66,7%	-	6 100%
Összesen:	260 93,5%	6 2,2%	12 4,3%	107 38,5%	168 60,4%	3 1,1%	143 51,4%	131 47,1%	4 1,4%	215 77,3%	61 21,9%	2 0,7%	278 100%

A táblázat adataiból láthatjuk, hogy a munkaszoba az, ami csaknem mindenhol (93,5%) biztosított a családgondozók munkavégzéséhez, függetlenül attól, hogy milyen módon szervezett szolgáltatásról van szó. Ez a többi – táblázatban is szereplő – helyiségről már nem mondható el. Várakozóhelyiség az ügyfelek/kliensek számára nem található minden intézményben, csupán azok kétharmadában (77,3%). Csoportos foglalkozások megtartására alkalmas helyiséggel a szolgáltatást nyújtók fele (51,4%) rendelkezik, jellemzően az önálló és a más intézmény keretében működő családsegítő szolgálatok. Ugyanakkor interjúszoba (kizárólag erre a célra használt helyiség) a válaszadók egyharmadának (38,5%) áll rendelkezésére, ők jellemzően az önálló családsegítő szolgálatok.

A mintában szereplő válaszadók összesen 533 munkaszobával rendelkeznek, melyek átlagos alapterülete 34,6m². (Átlagosan 1,25 segítőre jut egy munkaszoba.) A csoportos foglalkozások megtartására alkalmas helyiségek száma a mintában összesen 193, átlagos alapterületük 46m², és átlagosan 31 fő befogadására alkalmasak. Az interjúszobák száma összesen 150, melyek átlagos alapterülete 18,2m². S a várakozóhelyiségek átlagos alapterülete 126m².

A 19. számú táblázat a különböző módon szervezett szolgáltatások megoszlását mutatja a rendelkezésükre álló eszközök viszonylatában.

19. sz. táblázat: Rendelkezésre álló eszközök a családsegítő szolgáltatóknál

A szolgáltatás megszervezésének formája	Rendelkezésre álló eszközök*												Összesen
	Számítógép	Telefon-fővonal	Mobiltelefon	Telefax	Személygépjármű	Egyéb gépjármű	Kerékpár	Internet	Televízió	Videomagnó	Video-kamera	Fénymásoló	
Önálló családsegítő szolgálat	25 71,4%	31 88,6%	10 28,6%	21 60%	6 17,1%	4 11,4%	15 42,9%	18 51,4%	13 37,1%	14 40%	4 11,4%	28 80%	35 100%
Más intézmény keretében (vagy integráltan) működő családsegítő szolgálat	125 79,1%	144 91,1%	40 25,3%	81 51,3%	31 19,6%	25 15,8%	72 45,6%	59 37,3%	78 49,4%	73 46,2%	19 12%	112 70,9%	158 100%
Társuláskörében működő családsegítő szolgálat	30 83,3%	34 94,4%	14 38,9%	20 55,6%	9 25%	4 11,1%	16 44,4%	12 33,3%	12 33,3%	12 33,3%	4 11,1%	28 77,8%	36 100%
Önálló családgondozó	22 51,2%	36 83,7%	4 9,3%	24 55,8%	4 9,3%	5 11,6%	14 32,6%	16 37,2%	8 18,6%	6 14%	3 7%	26 60,5%	43 100%
Nincs válasz	4 66,7%	5 83,3%	1 16,7%	3 50%	2 33,3%	-	2 33,3%	1 16,7%	3 50%	1 16,7%	-	3 50%	6 100%
Összesen:	206 74,1%	250 89,9%	69 24,8%	149 53,6%	52 18,7%	38 13,7%	119 42,8%	106 38,1%	114 41%	106 38,1%	30 10,8%	197 70,9%	278 100%

* Rendelkezésre áll az adott eszközből legalább egy a munkavégzéshez.

A táblázat adataiból láthatjuk, hogy a telefonfővonalal, a számítógéppel és a fénymásoló géppel való ellátottság a legjobb. Ezen eszközök a munkavégzés alapvető eszközeinek tekinthetők, ezért a jelentkező hiányok (melyek arányait tekintve ugyan a legalacsonyabbak) a legfaj súlyosabbak. Nem rendelkezik számítógéppel (használatra sem) a válaszadók egynegyede, jellemzően az önálló családgondozók közel fele (44,2%). A telefonfővonal és a fénymásoló gép használatának hiánya is az ő esetükben jelentkezik leginkább, telefonfővonal az önálló családgondozók 14%-ának, fénymásoló gép 37%-ának nem áll rendelkezésére. A telefaxszal való ellátottság minden típusú szolgáltatási formában 50% körüli arányban áll a munkatársak rendelkezésére, ez esetben az önálló családsegítő szolgálatok vannak a legjobb helyzetben, 60%-uk rendelkezik telefaxszal. Személygépjárművel, illetve egyéb gépjárművel a válaszadók kevesebb, mint egyötöde rendelkezik csupán, míg kerékpárral a szolgáltatást nyújtók közel fele (42,8%).

Az esetek 9,4%-ában fizetnek a családgondozók részére hozzájárulást a telefon költségeihez.

Számítógépes nyilvántartást a szolgáltatást nyújtók 12,6%-a vezet az ügyfelekről/kliensekről. Ők jellemzően (71,4%) a más intézmény keretében működő családsegítő szolgálatok.

A munkatársakról

A mintában szereplő 278 kérdőív tanúsága szerint a válaszadók összesen 1205 munkatársat foglalkoztatnak valamilyen formában a családsegítő szolgáltatás biztosítása érdekében. Minden egyes munkatárs feltüntetését kértük a kérdőív kitöltőitől függetlenül attól, hogy szakmai vagy nem

szakmai munkatársról van szó, illetve függetlenül a munkatárs alkalmazásának módjától, s függetlenül a heti ledolgozott órák számától.

A munkatársak közel háromnegyede (82,9%) nő, míg 15,9% férfi (s a fennmaradó 1,2% nemét válasz hiányában nem tudjuk). A munkatársak életkorát tekintve a legtöbben (28%) a 40-49 éves korosztályt és 27,5%-ban a 30-39 éves korosztályt képviselik. Szinte minden egyes munkakör betöltése esetében e két korosztály képviselői vannak jelen a legnagyobb – az előbb említett – arányban. Őket követik szintén hasonló arányban a 25-29 éves (17%) és az 50-59 éves (14,7%) munkatársak. S természetesen legkevesebben a legfiatalabb (akik még jellemzően tanulnak) és legidősebb (akik már jellemzően kifele mozognak a munkaerőpiacról) életkori csoportokból vannak jelen: 19-24 évesek 6,9%, 60-69 évesek 1,8% és 70 év fölött 0,3% (3,7%, 45 fő esetében nem tudjuk az életkorát).

Egy kivételével minden életkori csoportban jellemzően jóval magasabb a nők aránya, míg a 70 év fölöttiek csoportjában kizárólag férfi munkatársakkal találkozunk.

Az alábbiakban tekintsük át a munkatársak beosztás szerinti megoszlását, jellemzőit. Az 1 205 fő között családgondozókat találunk a legmagasabb arányban (50,3%, 606 fő). Az intézményvezetők, illetve a vezető családgondozók aránya 10,5%, a tanácsadók aránya 12,7%, a szociális segítők 7,5%, a szupervízoroké 0,4%. Természetesen nem szociális szakmai munkatársak is segítik a családgondozók munkáját, arányuk meglehetősen alacsony 1,7%, míg a kisegítő személyzet aránya 7,7%. Szintén meglehetősen alacsony számú (1,1%, 20 fő) önkéntes segítővel találkozunk e területen. Ugyanakkor 5,5% a szociális gondozó beosztást betöltő munkatársak száma (ami nyilvánvalóan az integrált, illetve a más intézmény keretében működő családsegítő szolgálatok működéséből eredhet). Nem kaptunk választ 16 fő, 1,3% beosztására vonatkozóan.

A mintánkban szereplő szolgálatok összes munkatársa (1 205 fő) közül 1 171 főre (97,2%) vonatkozóan kaptunk adatot arról, hogy heti hány órában dolgozik. A munkatársak jellemzően (69,1%-uk) heti 40 órában látják el feladataikat, míg közel egyötödük (18,3%) heti 10 vagy annál kevesebb órában, 8,6%-uk heti 20 órában. (Több, mint heti 10 órát, de kevesebb, mint heti 20 órát dolgozik 1,3%, s több, mint heti 20 órát, de kevesebb, mint 40 órát 2,6%, s heti 40 óránál többet a kollegák 0,1%-a dolgozik.) A szakmai munkatársak négyötöde heti 40 órában dolgozik (pl.: a családgondozók 81,2%-a, a szociális segítők 80,2%-a, az intézményvezetők, illetve vezető családgondozók 79,5%-a heti 40 órában látja el feladatait). A heti 10 vagy annál kevesebb heti óraszámú dolgozók jellemzően az önálló családgondozók és a tanácsadók.

A legtöbb munkakör, de legfőképpen a szociális segítői, szociális gondozói, családgondozói munkakörök jellemzően (90% körüli arányban) nők által betöltöttek. A férfiak a szupervízorok, az

önkéntes segítők és az egyéb munkakörben dolgozók között vannak többségben, s a tanácsadói munkakörben dolgozók között is jelentősebb arányban (39,2%) képviseltetik magukat.

A mintában szereplő munkatársak 7,1% az, aki kétféle - vagy annál több - képzettséggel is rendelkezik. Az alábbi táblázatban a szociális szakmai munkatársak képzettségének a jogszabály előírtaknak való megfelelőségének megoszlását láthatjuk az általuk betöltött munkakör viszonylatában.

20. sz. táblázat: A szakmai munkatársak képzettségének jogszabályi megfelelése

A munkatárs képzettségének jogszabályi megfelelése	A munkatárs beosztása				Összesen
	Családgondozó	Szociális segítő	Intézményvezető, vezető családgondozó	Tanácsadó	
Egy szakirányú szakképzettség	234 fő 39%	27 fő 32,5%	70 fő 56,5%	141 fő 96,6%	472 fő 49,5%
Két szakirányú szakképzettség	5 fő 0,8%	-	4 fő 3,2%	1 fő 0,7%	10 fő 1,1%
Egy szakirányú kép-zettség hiányában el-fogadható képzettség	241 fő 40,2%	10 fő 12,1%	38 fő 30,6%	-	289 fő 30,3%
Két szakirányú kép-zettség hiányában el-fogadható képzettség	4 fő 0,7%	-	3 fő 2,4%	-	7 fő 0,7%
A jogszabály által előírtaknak nem megfelelő képzettség	116 fő 19,3%	46 fő 55,4%	9 fő 7,3%	4 fő 2,7%	175 fő 18,4%
Összesen:	600 fő 100%	83 fő 100%	124 fő 100%	146 fő 100%	953 fő 100%

A táblázat adataiból láthatjuk, hogy a tanácsadók azok, akik csaknem mindannyian (97,3%) szakirányú szakképzettséggel rendelkeznek munkakörük betöltéséhez, illetve az általuk biztosított tanácsadás elvégzéséhez. Az intézményvezetők, illetve a vezető családgondozók 59,7%-ának van szakirányú szakképzettsége munkaköre betöltéséhez, míg a családgondozók esetében ez az arány 39,8%, s a legkevesbé rendelkeznek szakirányú szakképzettséggel a szociális segítők, 32,5%. Összességében azt látjuk, hogy a táblázatban olvasható munkaköröket betöltő munkatársak 18,4%-ának nincs vagy nem megfelelő a képzettsége az adott munkakör betöltéséhez, illetve az adott feladat ellátásához. Ez az arány nem tekinthető túl magasnak (bár a szóban forgó szociális szakmai munkatársak közel egyötödére érvényes), ami valószínűsíthető, hogy a puha, megengedő jogszabályi előírás következménye, mely megengedi, s legitimálja azt, hogy ugyanazon munkakör (pl.: családgondozó) ugyanúgy betölthető pl. felsőfokú végzettségű szociális munkással, s ennek, illetve egyéb szakirányú szakképzettség hiányában pedagógusi vagy középfokú szociális asszisztensi végzettséggel is.

Nincs vagy nem a jogszabályban előírtaknak megfelelő a képzettsége a szociális segítők több, mint felének (55,4%), a családgondozók közel egyötödének (19,3%), s az intézményvezetők, vezető családgondozók 7,3%-ának.

A következőkben tekintsük át, hogy a fentiekben említett munkatársak konkrétan milyen szakképzettséggel rendelkeznek.

21. sz. táblázat: A szakmai munkatársak képzettsége és beosztása

A munkatárs képzettsége	A munkatárs beosztása				Összesen
	Családgondozó	Szociális segítő	Intézményvezető, vezető családgondozó	Tanácsadó	
Szociális munkás	134 fő 22,3%	6 fő 7,2%	32 fő 25,8%	5 fő 3,3%	177 fő 18,5%
Szociális szervező	9 fő 1,5%	-	7 fő 5,6%	1 fő 0,6%	17 fő 1,8%
Szociálpolitikus	5 fő 0,8%	-	7 fő 5,6%	-	12 fő 1,3%
Szociálpedagógus	67 fő 11,2%	1 fő 1,2%	8 fő 6,5%	2 fő 1,3%	78 fő 8,1%
Pszichológus	8 fő 1,3%	-	6 fő 4,8%	60 fő 39,5%	74 fő 7,7%
Mentálhigiénés szakember	3 fő 0,5%	-	2 fő 1,6%	1 fő 0,6%	6 fő 0,6%
Pedagógus	156 fő 26%	4 fő 4,8%	40 fő 32,3%	7 fő 4,6%	207 fő 21,6%
Gyógypedagógus	5 fő 0,8%	1 fő 1,2%	5 fő 4%	5 fő 3,3%	16 fő 1,7%
Védőnő	31 fő 5,2%	-	4 fő 3,2%	-	35 fő 3,7%
Szociológus	4 fő 0,6%	-	1 fő 0,8%	-	5 fő 0,5%
Művelődésszervező, népművelő	15 fő 2,5%	-	2 fő 1,6%	-	17 fő 1,8%
Teológus	5 fő 0,8%	-	1 fő 0,8%	-	6 fő 0,6%
Jogász	1 fő 0,2%	-	-	55 fő 36,2%	56 fő 5,8%
Pszichopedagógus	2 fő 0,3%	-	-	1 fő 0,6%	3 fő 0,3%
Pszichiáter	-	-	1 fő 0,8%	5 fő 3,3%	6 fő 0,6%
Szupervízor	1 fő 0,2%	-	-	-	1 fő 0,1%
Gyermek- és ifjúságvédelmi ügyintéző	14 fő 2,3%	4 fő 4,8%	1 fő 0,8%	-	19 fő 2%
Szociális ápoló-gondozó	16 fő 2,6%	6 fő 7,2%	2 fő 1,6%	-	24 fő 2,5%
Szociális asszisztens	34 fő 5,7%	20 fő 24,1%	1 fő 0,8%	1 fő 0,6%	56 fő 5,8%
Pedagógiai asszisztens	5 fő 0,8%	4 fő 4,8%	-	-	9 fő 0,9%
Gyógypedagógiai asszisztens	21 fő 3,5%	4 fő 4,8%	1 fő 0,8%	1 fő 0,6%	27 fő 2,8%
Mentálhigiénés asszisztens	3 fő 0,5%	-	1 fő 0,8%	-	4 fő 0,4%
Falugondnok	-	1 fő 1,2%	-	-	1 fő 0,1%
Érettségi	50 fő 8,3%	27 fő 32,5%	-	2 fő 1,3%	79 fő 8,2%
Szaktanárképző	1 fő 0,2%	2 fő 2,4%	-	-	3 fő 0,3%
Nyolc általános	2 fő 0,3%	1 fő 1,2%	-	-	3 fő 0,3%
Egyéb	8 fő 1,3%	2 fő 2,4%	2 fő 1,6%	6 fő 3,9%	18 fő 1,9%
Összesen:	600 fő 100%	83 fő 100%	124 fő 100%	152 fő 100%	959 fő 100%

A táblázat adataiból láthatjuk, hogy a vizsgált szakmai munkatársak körében legmagasabb (21,6%) a pedagógusi képzettséggel rendelkezők aránya, akik jellemzően családgondozói munkakörben dolgoznak. Ezt követi a szociális munkás képzettséggel bírók aránya (18,5%), akik közel azonos arányban vannak jelen a családgondozók (22,3%) és az intézményvezetők, vezető családgondozók (25,8%) között.

A családgondozók között – ahogy említettük – a pedagógusok (26%) és a szociális munkások (22,3%) vannak a legtöbben, majd őket követik a szociálpedagógusok (11,2%). Közel azonos arányban dolgoznak családgondozói munkakörben a szociális asszisztensi (5,7%) és védőnői (5,2%) képzettséggel rendelkezők. A családgondozói feladatokat ellátók közel egytizede csupán érettségivel (8,3%), szakmunkásképzővel (0,2%) és nyolc általánossal (0,3%) rendelkezik. A szociális segítők egyharmada (32,5%) szintén érettségi bizonyítvánnyal rendelkezik, s látja el feladatait, míg egynegyedük (24,1%) szociális asszisztensi végzettséggel bír. Alacsonyabb arányban ugyan, de a szociális segítők között is találunk felsőfokú, jellemzően szociális munkás képzettséggel (7,2%) rendelkezőket.

Az intézményvezetői, vezető családgondozói beosztásban dolgozók egyharmada (32,3%) pedagógus, egynegyede (25,8%) pedig szociális munkás. Találkozunk köztük még szociálpedagógussal (6,5%), s szociális szervezővel, szociálpolitikussal (5,6%-5,6%) is, illetve 4,8%-ban különböző asszisztensi végzettséggel rendelkezőkkel is.

A tanácsadói feladatokat ellátó munkatársak jellemzően pszichológusok (39,5%) és jogászok (36,2%), ugyanakkor pedagógussal (4,6%), pszichiáterrel (3,3%), szociális munkással (3,3%), gyógypedagógussal (3,3%) és csupán érettségi bizonyítvánnyal (1,3%) rendelkezővel is találkozhatunk a tanácsadók körében.

A mintában szereplő kérdőívek kitöltőit arra kértük, hogy jelöljék meg, hogy a kliensekkel foglalkozó szociális szakmai munkatársak milyen típusú tevékenységeket végeznek. Ennek eredményét mutatja a 22. számú táblázat.

22. sz. táblázat: A szakmai munkatársak által végzett tevékenységek

A munkatárs beosztása	Tevékenységek*												Összesen
	Ügyfélszolgálat	Adminisztráció	Egyéni gondozás	Család gondozás	Család látogatás	Csoport-foglalkozás	Program-szervezés	Szaktanácsadás	Családtérápia	Felzárkóztatás, korrepetálás	Utcai szociális munka	Esetmegbeszélés	
Családgyógyász	420 69,3%	524 86,5%	461 76,1%	526 86,8%	525 86,6%	176 29%	268 44,2%	51 8,4%	28 4,6%	72 11,9%	23 3,8%	357 58,9%	606* 100%
Szociális segítő	69 76,7%	72 80%	23 25,5%	23 25,5%	44 48,9%	12 13,3%	31 34,4%	1 1,1%	-	6 6,6%	6 6,6%	30 33,3%	90* 100%
Intézményvezető / vezető családgyógyász	64 50,4%	80 63%	75 59%	76 59,8%	79 62,2%	39 30,7%	66 51,9%	25 19,7%	13 10,2%	10 7,8%	8 6,3%	88 69,2%	127* 100%
Tanácsadó	21 13,7%	30 19,6%	26 17%	11 7,2%	9 5,9%	17 11,1%	7 4,6%	111 72,5%	32 21%	5 3,7%	-	28 18,3%	153* 100%
Önkéntes segítő	1 7,7%	3 23,1%	-	-	-	2 15,4%	7 53,8%	-	1 7,7%	3 23,1%	-	-	13* 100%
Szociális gondozó	8 12,9%	25 40,3%	25 40,3%	5 8%	15 24,2%	-	5 8%	5 8%	-	-	1 1,6%	10 16,1%	62* 100%
Szakmai munkatársak összesen	583 55,5%	734 69,8%	610 58%	641 61%	672 64%	246 23,4%	384 36,5%	193 18,4%	74 7%	96 9,1%	38 3,6%	513 48,8%	1051* 100%

*= az ebben az oszlopban található összesen számok az egy adott beosztásban dolgozó munkatársak számát jelenti, nem pedig a válaszok összességét, tekintettel arra, hogy az egyes szakmai munkatársak több típusú tevékenységet végezhetnek, illetve több válaszlehetőséget is megjelölhettek.

A táblázat adataiból láthatjuk, hogy az adminisztrációs tevékenység az, melyet a legnagyobb arányban (69,8%) végeznek a kollegák, különösen a családgyógyászok és a szociális segítők. Érdekesképpén jegyezzük meg, hogy a felsorolt beosztások egyikénél sem tapasztaljuk azt, hogy minden munkatárs adminisztrál.

Egyéni gondozást a családgyógyászok 76,1%-a, családgyógyázást 86,8%-a végez, ugyanakkor az intézményvezetők, vezető családgyógyászok több, mint fele is végzi ezen tevékenységeket. Érdekes jelenség ugyanakkor, hogy nem látogat családot, illetve nem végez egyéni gondozást minden családgyógyász.

Az ügyfélszolgálatot jellemzően a szociális segítők (76,7%) és családgyógyászok (69,3%) végzik, bár azt láthatjuk, hogy az intézményvezetők, illetve a vezető családgyógyászok beosztásában dolgozók fele (50,4%-a), s a tanácsadók 13,7%-a is lát el ilyen feladatot.

A családsegítő szolgáltatást nyújtók körében meglehetősen alacsony számú (összesen 13 fő) önkéntes segítővel találkozhatunk, akik elsősorban a programszervezésben (53,8%), korrepetálásban (23,1%) és adminisztrációban (23,1%) nyújtanak segítséget a kollegák számára.

A legkevésbé jellemző tevékenység – melyet a családsegítő szolgáltatást nyújtók igen alacsony arányban végeznek – az az utcai szociális munka (3,6%) és a családterápia (7%).

A 23. számú táblázat a családsegítő szolgáltatások működési formájának megoszlását mutatja a segítői (családgondozói) státuszok számának viszonylatában.

23. sz. táblázat: A segítői (családgondozói) státuszok száma a szolgáltatásszervezési forma szerint

A szolgáltatás megszervezésének formája	A segítői (családgondozói) státuszok száma										Összesen
	1 státusz alatt	1 státusz	1-2 státusz között	2 státusz	2-3 státusz között	3-5 státusz között	5-10 státusz között	10-15 státusz között	15-20 státusz között	20 státusz fölött	
Önálló család-segítő szolgálat	3 8,8%	13 38,2%	-	5 14,7%	5 14,7%	4 11,8%	3 8,8%	-	-	1 2,9%	34 100%
Más intézmény keretében (vagy integráltan) mű-ködő családsegítő szolgálat	11 7,5%	54 37%	1 0,7%	31 21,2%	21 14,4%	14 9,6%	11 7,5%	1 0,7%	1 0,7%	1 0,7%	146 100%
Társulás kere-tében működő családsegítő szol-gálat	6 17,1%	8 22,9%	-	4 11,4%	7 20%	4 11,4%	5 14,3%	-	1 2,9%	-	35 100%
Önálló családgondozó	5 12,2%	35 85,4%	-	-	-	1 2,4%	-	-	-	-	41 100%
Nincs válasz	1 16,7%	4 66,7%	-	-	-	-	1 16,7%	-	-	-	6 100%
Összesen:	26 9,9%	114 43,5%	1 0,4%	40 15,3%	33 12,6%	23 8,8%	20 7,6%	1 0,4%	2 0,8%	2 0,8%	262 100%

Láthatjuk, hogy 16 intézmény (5,8%) nem válaszolt arra a kérdésre, hogy hány segítői státusz áll rendelkezésére. Láthatjuk, hogy a legmagasabb arányban (43,5%) azok vannak, akiknek egy segítői státusz áll rendelkezésükre. Köztük – nem meglepő módon – ennél is sokkal nagyobb arányban (85%) vannak jelen az önálló családgondozók. A mintában 9,9%-ban vannak azok, akiknek egy teljes státusznál is kevesebb, részmunkaidőben/szerződéssel foglalkoztatott segítőjük van, ők jellemzően az önálló családgondozók (12,2%) és a társulások (17,1%). Meglehetősen kevesen vannak, akik 10 vagy afölötti segítői státusszal bírnak, összesen 2%. Érdekes adat, hogy az önálló családsegítő szolgálatok jellemzően (38,2%) egy, s ennél kisebb arányban (14,7%) két-három státusszal rendelkeznek. S ugyanez figyelhető meg a más intézmény keretében működő szolgálatoknál is, ahol szintén az egy (37%) és a két (21,2%) családgondozói státusz a leggyakoribb. Nyilvánvaló, hogy nem a szervezeti forma függvénye a segítői státuszok száma, hanem lakosságszám függvénye. A Szociális Törvény a lakosságszám arányában írja elő a segítői (és egyéb) státuszok számát, amely azonban már meghatározza, illetve meghatározhatja a szolgáltatás szervezésének formáját, működési kereteit.

S ahogy fentebb már említettük, nem találtunk semmilyen irányú összefüggést az ügyfélfogadás időtartama és a rendelkezésre álló státuszok száma között. Tehát, a segítői státuszok száma semmilyen módon nem befolyásolja az ügyfélfogadás idő hosszát.

A válaszadók 39,6%-a elégedett a rendelkezésére álló státuszok számával, míg 43,9% nem – 16,5%-uk pedig nem adott erre a kérdésre választ. A rendelkezésre álló családgondozói státuszok

számával leginkább az önálló családsegítő szolgálatok (45,7%) elégedettek és a más intézmény keretében működő szolgálatok a leginkább (50,6%) elégedetlenek azzal.

Betöltetlen álláshelyről a válaszadók csupán 8,4%-a számolt be (összesen 40 üres álláshelyről), ők jellemzően az önálló családsegítő szolgálatok. Az álláshelyek be nem töltésének legfőbb oka – az esetek több, mint felében (53%) – a forráshiány, illetve 12%-ban a szakképzett munkaerő hiánya. A fennmaradó üres álláshelyek (35%) betöltése pedig folyamatban volt az adatfelvétel idején. A válaszadók közel egyharmada (29,9%) esetében létezik megállapodás a szolgálat vezetője és a segítő (családgyógyász) munkatársak között arra nézve, hogy az egyes tevékenységekre mennyi időt kötelesek fordítani hetente.

Az önálló családgyógyászok kivételével minden szolgáltatásszervezési formára jellemző az, hogy egyharmadukban létezik megállapodás a tevékenységek heti időtartamára vonatkozóan. (Az önálló családgyógyászok esetében – értelemszerűen – jellemzően nem létezik semmilyen megállapodás.) Ahol létezik valamiféle megállapodás, az az intézményben töltendő időt és a családlátogatásra fordítandó időt szabályozza, jellemzően heti 20 – 20 órában.

A mintában szereplő szolgáltatásoknál összesen 626 családgyógyász dolgozik, átlagos számuk 2,4 fő szolgáltatásonként. (A korábbiakhoz képest azért találunk húsz fővel több családgyógyászt, mert számos olyan szolgáltatás működik, amely egyszemélyes, ugyanakkor ez az egy személy intézményvezetőként van foglalkoztatva, így őket az alábbi adatok és számítások kapcsán családgyógyászként kezeltük.)

A családgyógyászok számával kapcsolatban felvetődik a kérdés, vajon milyen különbségek tapasztalhatók az egy családgyógyászára jutó aktív gyógyászati kapcsolatok száma tekintetében. Az országos átlagot tekintve egy családgyógyászára 23,8 aktív gyógyászati kapcsolatot tartó kliens jut. Ha a régiót vesszük alapul, az alábbiakat láthatjuk: leggyakrabban Észak-Magyarországon fordul elő, hogy a családgyógyásznak nincs aktív gyógyászati kapcsolatot fenntartó kliensük (e régió 7,1%-ában); 0,1 és 5 fő közötti (e régió 28,6%-ában), valamint az 5,1 és 10 fő közötti (e régió 23,8%-ában) aktív gyógyászati kapcsolattal jellemzően a nyugat-dunántúli családgyógyászok rendelkeznek; a 10,1 és 20 fő közötti, valamint a 20,1 és 30 fő közötti kategóriában egyaránt a dél-alföldi régió családgyógyászeit találjuk meg legmagasabb arányban (az első esetben arányuk 23,7%, a második esetben 26,3%); 30,1 és 40 fő közötti, valamint 40,1 és 50 fő közötti aktív gyógyászati kapcsolatot leginkább Közép-Magyarország esetében találunk (mindkét kategóriában e régió aránya 14,8%); 50,1-100 fővel jellemzően a közép-dunántúli régió családgyógyászai tartanak fenn aktív gyógyászati kapcsolatot (e régió aránya 24,1%); végül 100,1 és 200 fővel fenntartott aktív gyógyászati kapcsolattal a közép-magyarországi régió esetében találkozunk (arányuk a régióban 3,7%).

Amit az ellátási terület lélekszáma és az egy családgondozóra jutó aktív gondozói kapcsolatot tartó kliensek száma közötti összefüggésről elmondhatunk: az ötezer fő alatti ellátási területtel rendelkező szolgálatok esetében leggyakrabban (bár csökkenő mértékben) 0,1-5 fő közötti aktív gondozói kapcsolatot tartó klienst találunk. Az ötszáz fő alatti ellátási területtel rendelkező szolgáltatások 42,9%-ára, az ötszáz és ezer fő közötti ellátási területtel rendelkezők 33,3%-ára, az ezer és kétezer fő közötti ellátási területtel rendelkezők 28,9%-ára, majd a kettő és ötezer fő közötti ellátási területtel bírók 24,2%-ra jellemző a 0,1-5 fő közötti aktív gondozói kapcsolat. Az öt és tízezer fő közötti ellátási területtel rendelkező szolgáltatások esetében már változás mutatható ki: e kategóriában az 5,1-10 fő közötti aktív gondozói kapcsolat a legjellemzőbb (22,5%-uk ide sorolható). A tíz és húsz ezer fő közötti ellátási területű szolgáltatásoknál leginkább 20,1-30 fő közötti aktív gondozói kapcsolatot találunk (22,2%-uk ide sorolható). Majd egy kisebb visszaesés: mind a húsz és ötvenezer, mind pedig az ötven és százezer fő közötti ellátási területtel működő szolgáltatások esetében a 10,1-20 fő közötti aktív gondozói kapcsolatot tartó kliens a legjellemzőbb (az előbbi kategóriában arányuk 30,8%, az utóbbi kategóriában 33,3%). Végül a százezer főnél nagyobb ellátási területtel rendelkező szolgáltatások esetében az tapasztalható, hogy a szolgáltatások három egyenlő részre oszlanak az egy családgondozóra jutó aktív gondozói kapcsolat tekintetében: e szolgáltatások egyharmadára az 5,1-10 fő közötti, egyharmadára 20,1-30 fő közötti, s végül egyharmadára az 50,1-100 fő közötti aktív gondozói kapcsolat jellemző.

A családgondozók számával kapcsolatban az is fontos információt hordoz, hogy az egyes szolgáltatások ellátási területén élőkre hány családgondozó jut. Összesen 248 olyan szolgáltatás van a mintában, mely esetében mind a családgondozók számára, mind az ellátási terület lélekszámára vonatkozóan rendelkezünk információval. Az adatokból az derül ki, hogy a mintába került szolgáltatások esetében az egy családgondozóra jutó lakos-szám legkisebb értéke száz lakos, legnagyobb értéke huszonnégy ezer lakos, átlaga pedig 4 037 lakos. A 248 szolgáltatás több, mint háromnegyedére (76,6%-ra) jellemző, hogy az egy családgondozóra jutó lakosok száma nem haladja meg az ötezer főt, egynegyedére pedig, hogy ez az érték több, mint ötezer fő, de kevesebb, mint huszonnégyezer.

Természetesen az egy családgondozóra jutó lakos-szám az ellátási terület nagyságával egyenes arányban változik, azaz minél nagyobb az ellátási terület lélekszáma, annál több lakos jut egy családgondozóra.

Hasonló logikát fedezhetünk fel a régiók mentén is. Ez azt jelenti, hogy az egyes régiók esetében a legjellemzőbb érték – az egy családgondozóra jutó ellátási területen élők esetében – nagy vonalakban követi a régiók lélekszámának alakulását. Azaz minél kisebb a régió területén élők

száma, a legjellemzőbb érték az egy családgondozóra eső lakos-szám esetében a kisebb tartományokban található, és fordítva, minél többen élnek egy régió területén, annál valószínűbb, hogy a fent említett érték a nagyobb tartományokban található. A szélső értékeket tekintve: Dél-Dunántúlon (lélekszáma a legalacsonyabb) a szolgáltatások 34,3%-ára jellemző, hogy az egy családgondozóra eső lakos-szám ezer és kétezer fő között mozog. Közép-Magyarország (lélekszáma a legmagasabb) esetében a szolgáltatások egynegyedére jellemző, hogy az egy családgondozóra jutó lakos-szám tíz és tizenötezer fő között található.

A 24. számú táblázatban az egy családgondozóra jutó lakosok és aktív gondozói kapcsolatot tartó kliensek száma közötti kapcsolatot láthatjuk.

24. sz. táblázat: Az egy családgondozóra jutó lakosok és aktív gondozói kapcsolatot tartó kliensek száma

Egy családgondozóra jutó lakosok száma (fő)	Egy családgondozóra jutó aktív gondozói kapcsolatot tartó kliensek száma (fő)									Összesen
	0	0,1 – 5	5,1 – 10	10,1 – 20	20,1 – 30	30,1 – 40	40,1 – 50	50,1 – 100	100,1 – 200	
100 – 499	1 20,0%	5 11,4%	1 2,0%	1 2,3%	-	-	-	-	-	8 3,4%
500 – 999	1 20,0%	7 15,9%	7 14,3%	4 9,1%	2 5,7%	1 5,3%	1 12,5%	-	-	23 9,9%
1 000 – 1 999	1 20,0%	17 38,6%	11 22,4%	12 27,3%	6 17,1%	2 10,5%	2 25,0%	2 8,7%	-	53 22,8%
2 000 – 2 999	-	10 22,7%	12 24,5%	6 13,6%	9 25,7%	4 21,1%	-	4 17,4%	1 20,0%	46 19,8%
3 000 – 4 999	2 40,0%	5 11,4%	11 22,4%	9 20,5%	8 22,9%	6 31,6%	-	7 30,4%	-	48 20,7%
5 000 – 6 999	-	-	3 6,1%	2 4,5%	5 14,3%	3 15,8%	1 12,5%	-	1 20,0%	15 6,5%
7 000 – 9 999	-	-	2 4,1%	5 11,4%	4 11,4%	1 5,3%	2 25,0%	4 17,4%	-	18 7,8%
10 000 – 14 999	-	-	-	4 9,1%	1 2,9%	2 10,5%	1 12,5%	4 17,4%	2 40,0%	14 6,0%
15 000 – 24 000	-	-	2 4,1%	1 2,3%	-	-	1 12,5%	2 8,7%	1 20,0%	7 3,0%
Összesen	5 100,0 %	44 100,0 %	49 100,0 %	44 100,0 %	35 100,0 %	19 100,0 %	8 100,0 %	23 100,0 %	5 100,0 %	232 100,0%

Amint az a táblázat adataiból is kitűnik, nem találunk szoros összefüggést az egy családgondozóra jutó lakosok és az aktív gondozói kapcsolatot tartó kliensek száma között.

A szolgáltatók tevékenységei

A családsegítő szolgáltatást végző intézmények és szolgáltatást végző személyek tevékenységeinek körében először az általuk biztosított tanácsadásokra térünk ki. (Az 1/2000 SzCsM rendelet előírja a családsegítő szolgálat feladatai között a pszichológiai, jogi és egyéb tanácsadás szervezését.)

A válaszadók bő egyharmada (37,6%-a) biztosít pszichológiai tanácsadást. A más intézmény keretében működő családsegítő szolgálatok közel fele (46,8%), az önálló családsegítő szolgálatok 40%-a, s a társulások 37,1%-a biztosít pszichológiai tanácsadást. Az önálló családgondozók esetében nem találkozunk a tanácsadás e formájával, ami nyilvánvalóan e szolgáltatásszervezési forma korlátaiból, lehetőségeiből ered.

Jogi tanácsadást szintén a válaszadók közel egyharmada (32,7%-a) biztosít. Legnagyobb arányban (42,9%) az önálló családsegítő szolgálatok esetében találkozhatunk a jogi tanácsadás lehetőségével. A más intézmény keretében működő szolgálatok 39,5%-a, míg a társulás keretében működők 28,6%-a biztosít jogi tanácsadást. S az önálló családgondozók esetében - a pszichológiai tanácsadáshoz hasonlóan – nem biztosított a jogi tanácsadás.

A válaszadók egynegyede (25,8%) mind pszichológiai, mind jogi tanácsadást biztosít. A tanácsadások közül csak pszichológiai tanácsadást nyújt 10,9%, s csak jogi tanácsadást 6,4%. Ugyanakkor a válaszadók több, mint fele (56,9%) sem pszichológiai, sem jogi tanácsadást nem biztosít.

25. sz. táblázat: A jogi és pszichológiai tanácsadás biztosítása közötti kapcsolat

Biztosít-e pszichológiai tanácsadást?	Biztosít-e jogi tanácsadást?		Összesen
	Nem	Igen	
Nem	152 56,9%	17 6,4%	169 63,3%
Igen	29 10,9%	69 25,8%	98 36,7%
Összesen:	181 67,8%	86 32,2%	269 100%

A fentiekben említett tanácsadásokhoz való hozzáférést, illetve a hozzáférés lehetőségét a település (az adott szolgáltatást nyújtó szervezet székhely települése) nagyság vonatkozásában is vizsgáltuk.

Azt tapasztaltuk, hogy a kétezer fő alatti lélekszámú településeken sem a pszichológiai, sem a jogi tanácsadáshoz való hozzáférés nem biztosított. A két- és ötezer fő közötti lélekszámú települések családsegítő szolgálatainak egynegyede (28,2%) biztosít pszichológiai, s egyötöde (19,2%) jogi tanácsadást. Jellemzően az ötezer fő feletti lélekszámú településeken biztosított a hozzáférés lehetősége mindkét tanácsadás esetében. Az adatok tanúsága szerint minél nagyobb egy település, annál nagyobb arányban találkozhatunk pszichológiai, jogi tanácsadást is biztosító szolgálatokkal.

A családsegítő szolgáltatást végző válaszadók szűk egynegyede (22,3%) szervez együttműködési programot az ellátási területén élő aktív korú nem foglalkoztatott személyek

részére, jellemzően az intézményes szervezeti formában (önálló és más intézmény keretében) működő családsegítő szolgálatok az ötezer fő, illetve annál nagyobb településeken.

Az adatfelvétel idején hatályos jogi szabályozás a speciális szolgáltatások tartalmát, tevékenységi körét pontosan meg nem határozza, három nagyobb célcsoportot érintő szolgáltatási kört nevez meg a speciális szolgáltatások között, melyeket a szociálisan rászorult csoportok, személyek számára a helyi igényeknek, szükségleteknek megfelelően kell létrehozni, működtetni (a jelenleg hatályos törvényi szabályozás szerint a speciális szolgáltatások a családsegítő szolgálat egyéb, az általános segítő szolgáltatás körébe tartozó feladatai között szerepel ld. SzTv. 65. § (4)):

- speciális szolgáltatás, program munkanélküliek részére
- speciális szolgáltatás, program adósságtérhekkel és lakhatási problémákkal küzdők részére
- speciális szolgáltatás, program fogyatékkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek részére.

A munkanélküliek részére speciális szolgáltatást, programot a válaszadók 14,4%-a (40 szolgáltató) biztosít, 83,8%-a (233 szolgáltató) nem biztosít, míg 1,8% nem adott választ erre vonatkozóan. A munkanélküliek számára nyújtott speciális szolgáltatások, programok jellemzően (az esetek 85%-ában) álláskereső klubokat, munkavállalási tanácsadásokat, foglalkoztatási programokat, képzési programokat, illetve készség- és személyiségfejlesztő csoportokat, tréningeket jelentenek. A fennmaradó esetekben (15%) a munkanélküliek számára nyújtott speciális program pl. a hirdetési újságok biztosításában, kismama-klubban, nagycsaládosok összejövételében merül ki.

A pozitív választ adókat arra kértük, jelezzék egy ötfokozatú skálán (ahol az 1-es szám jelentette azt, hogy egyáltalán nem, az 5-ös pedig azt, hogy teljes mértékben rendelkezik az adott feltétellel), hogy milyen mértékben elégedettek a munkanélküliek részére biztosított speciális szolgáltatáshoz szükséges feltételekkel. Az anyagi feltételek átlagos „pontszáma” 3,05, a személyi feltételeké 4,14, s az infrastrukturális feltételeké 3,1 pont. Tehát, a válaszok alapján azt láthatjuk, hogy leginkább (bár nem teljes mértékben) a személyi feltételek állnak a szolgáltatók rendelkezésére a munkanélküliek részére biztosított speciális szolgáltatások esetében.

Nem meglepő az a tény, hogy a munkanélküliek számára speciális szolgáltatást nyújtók 65%-a más intézmény keretében működő szolgálat, 12,5%-a önálló családsegítő szolgálat, míg 10-10% a társulások és az önálló családgondozók aránya. Ezen speciális szolgáltatások egynegyedét (25%) a közép-magyarországi, 22,5%-át a dél-alföldi régióban biztosítják.

26. sz. táblázat: A munkanélküliek részére biztosított speciális szolgáltatás regionális megoszlása

Biztosít a munkanélküliek részére speciális szolgáltatást	Közép-Magyarország	Közép-Dunántúl	Nyugat-Dunántúl	Dél-Dunántúl	Észak-Magyarország	Észak-Alföld	Dél-Alföld	Összesen
	10 25%	5 12,5%	1 2,5%	4 10%	7 17,5%	4 10%	9 22,5%	40 100%

Település nagyság tekintetében: az ezer fő alatti településeken nem találkozhatunk ezen speciális szolgáltatással, míg a munkanélküliek számára speciális szolgáltatást nyújtok 22,5%-a a kettő és ötezer fő közötti lélekszámú településeken található. (A többi nagyságú településen közel azonos – 12% körüli – arányban találunk ilyen speciális szolgáltatást, programot nyújtó szolgáltatókat.)

Ahogy fentebb említettük, a válaszadók 83,3%-a (233 szolgáltató) nem biztosít speciális szolgáltatást munkanélküliek számára. Választ kerestünk arra vonatkozóan, hogy mi az oka annak, hogy nem biztosítják (a megkérdezetteknek több válasz megjelölésére is lehetőségük volt) ezt a fajta speciális szolgáltatást, ennek eredményeit mutatja a következő táblázat.

27. sz. táblázat: A speciális szolgáltatás nem-biztosításának okai a munkanélküliek esetében

Nem biztosít speciális szolgáltatást munkanélküliek számára	Mi az oka annak, hogy nem biztosít speciális szolgáltatást munkanélküliek számára?					Összesen
	Nincs rá igény az ellátási területen	Nem adottak az anyagi feltételek	Nem adottak a személyi feltételek	Nem adottak az infrastrukturális feltételek	Egyéb ok	
	51 21,9%	142 60,9%	110 47,2%	52 22,3%	205 87,9%	
						233 100%

Láthatjuk, hogy legnagyobb arányban egyéb okot (egyéb okot is) jelöltek meg a válaszadók, közülük azonban meglehetősen kis számban (15,1%) fejtették ki azt, a legnagyobb arányban arra hivatkoztak, hogy ez a munkaügyi központ feladata, illetve arra, hogy jó a szolgáltató és a munkaügyi központ közötti együttműködés; lényegesen kisebb (2% alatti) arányban említették a következő válaszokat: az önkormányzat más intézmény hatáskörébe utalta e speciális szolgáltatás biztosítását, a működtető nem látja szükségesnek e speciális szolgáltatás biztosítását, a válaszadó tervezi a jövőben a bevezetését.

A válaszadók közel kétharmada (60,9%) esetében hiányoznak az anyagi feltételek, 47,2% esetében a személyi, s 22,3% esetében az infrastrukturális feltételek.

Érdekesképpen jegyezzük meg, hogy azok a szolgáltatók, akik nem biztosítanak speciális szolgáltatást munkanélkülieknek, s ennek okaként azt jelölték meg, hogy nincs rá igény az ellátási területen legnagyobb arányban a dél-dunántúli (22,6%) és az észak-magyarországi régiókban (20,8%) találhatók. A településnagyság tekintetében pedig azt tapasztaltuk a kitöltők válasza alapján, hogy minél kisebb egy település, annál kevésbé mutatkozik erre a speciális szolgáltatásra igény. Itt persze fontos lenne tudni, megvizsgálni azt, hogy a válaszadók mire alapozva – pl.: igényfelmérés alapján-e – jelölték meg a „nincs rá igény az ellátási területen” választ. Annál is inkább, mert a 278 válaszadó közül 208 (74,8%) szolgáltató válaszolta azt, hogy a munkanélküliséget, a munkalehetőségek hiányát tartja a legnagyobb, szociális szempontból is lényeges problémának az ellátási területén, ugyanakkor több mint háromnegyedük (83,2%) nem biztosít a munkanélküliek számára speciális szolgáltatást.

Az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők részére a válaszadók 7,9%-a biztosít speciális szolgáltatást, 89,2%-a nem, 1,1% nem válaszolt és 1,8% nem tudja, hogy biztosít-e ilyen szolgáltatást vagy sem. Az adósságterhekkel és lakhatási problémákkal küzdők számára nyújtott speciális szolgáltatások jellemzően a következő három típusú segítségnyújtást jelentik: legnagyobb arányban (36,3%) az adósságkezelési tanácsadást, 27,3%-ban visszatérítendő vagy vissza nem térítendő anyagi támogatást és 18,2%-ban a hátralékkal kapcsolatos ügyintézés (s ezeken kívül még találkozhatunk pl.: albérllet közvetítéssel, ingatlan-mobilizációs tanácsadással).

A pozitív választ adókat ebben az esetben is arra kértük, hogy jelezzék egy ötfokozatú skálán (ahol az 1-es szám jelentette azt, hogy egyáltalán nem, az 5-ös pedig azt, hogy teljes mértékben rendelkezik az adott feltétellel), hogy milyen mértékben elégedettek az adósságterhekkkel és lakhatási problémákkal küzdők részére biztosított speciális szolgáltatáshoz szükséges feltételekkel. Az anyagi feltételek átlagos „pontszáma” 3,2, a személyi feltételeké 3,8, s az infrastrukturális feltételeké 3,2 pont. Tehát, a válaszok alapján azt láthatjuk, hogy ebben az esetben is leginkább a személyi feltételek állnak a szolgáltatók rendelkezésére a munkanélküliek részére biztosított speciális szolgáltatások esetében.

Az adósságterhekkkel és lakhatási problémákkal küzdők számára speciális szolgáltatást nyújtók 72,7%-a más intézmény keretében működő szolgálat, 13,6%-a önálló családsegítő szolgálat, míg 10% alatti a társulások és az önálló családgondozók aránya. Ezen speciális szolgáltatások több, mint egynegyedét (27,3%) a közép-magyarországi, szintén 27,3%-át a nyugat-dunántúli régióban biztosítják.

28. sz. táblázat: Az adósságterhekkkel és lakhatási problémákkal küzdők részére biztosított speciális szolgáltatás regionális megoszlása

Biztosít az adósságterhekkkel és lakhatási problémákkal küzdők részére speciális szolgáltatást	Közép-Magyarország	Közép-Dunántúl	Nyugat-Dunántúl	Dél-Dunántúl	Észak-Magyarország	Észak-Alföld	Dél-Alföld	Összesen
	6 27,3%	3 13,6%	6 27,3%	1 4,5%	2 9,1%	3 13,6%	1 4,5%	22 100%

Település nagyság tekintetében elsősorban (az országos átlagnál magasabb arányban) az ötven- és százezer fő közötti településeken (22,7%), a százezer fő fölötti (18,2%) és a két- és ötezer fő közötti településeken (18,2%) találhatók ezen speciális szolgáltatások.

Ahogy említettük, a válaszadók 89,2%-a (248 szolgáltató) nem biztosít semmilyen speciális szolgáltatást az adósságterhekkkel és lakhatási problémákkal küzdők számára. E szolgáltatás kapcsán is választ kerestünk arra vonatkozóan, hogy mi az oka annak, hogy nem biztosítják (a megkérdezetteknek több válasz megjelölésére is lehetőségük volt) ezt a fajta speciális szolgáltatást, ennek eredményeit mutatja a következő táblázat.

29. sz. táblázat: A speciális szolgáltatás nem-biztosításának okai az adósságterhekkkel és lakhatási problémákkal küzdők esetében

Nem biztosít speciális szolgáltatást adósságterhekkkel és lakhatási problémákkal küzdők számára	Mi az oka annak, hogy nem biztosít speciális szolgáltatást adósságterhekkkel és lakhatási problémákkal küzdők számára?					Összesen
	Nincs rá igény az ellátási területen	Nem adottak az anyagi feltételek	Nem adottak a személyi feltételek	Nem adottak az infrastrukturális feltételek	Egyéb ok	
	54 21,8%	147 59,3%	123 49,9%	47 18,9%	38 15,3%	
						248 100%

Azt láthatjuk, hogy legnagyobb mértékben az anyagi (59,3%) és a személyi (49,9%) feltételek hiánya az oka annak, hogy nem biztosítják az adott speciális szolgáltatást. A válaszadók 15,3%-a jelölt meg egyéb okot (is), melyek között jellemzően a következők szerepeltek csökkenő gyakorisági sorrendben: az önkormányzat nem alkotott helyi rendeletet, más intézmény – többségében maga az önkormányzat – végzi, folyamatban van a szolgáltatás megszervezése és a közeljövőben meg is kezdik, a családgondozás keretében végzik.

Érdekességképpen jegyezzük meg, hogy azok a szolgáltatók, akik nem biztosítanak speciális szolgáltatást adósságterhekkkel és lakhatási problémákkal küzdők részére, s ennek okaként azt jelölték meg, hogy nincs rá igény az ellátási területen legnagyobb arányban az észak-alföldi (20,4%), észak-magyarországi (18,5%) és a dél-dunántúli (18,5%) régiókban találhatók. A településnagyság tekintetében: a két- és ötezer fő közötti (31,5%) és az ezer és kétezer fő közötti (27,8%) településekről érkezett legmagasabb arányban az a válasz, hogy nincs igény erre a speciális szolgáltatásra az ellátási területen. Annál is inkább érdekesek a fenti adatok, hogy azok közül, akik a lakhatási problémákat, a szociális bérlakások hiányát és az eladósodást jelölték meg az ellátási területükön a legnagyobb, szociális szempontból is lényeges problémának 85%-uk nem biztosít speciális szolgáltatást az adósságterhekkkel és lakhatási problémákkal küzdők részére.

A fogyatékkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek részére a válaszadók 11,2%-a biztosít speciális szolgáltatást, 86%-a nem, 2,2% nem válaszolt és 0,7% nem tudja, hogy biztosít-e ilyen szolgáltatást vagy sem. A fogyatékkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek számára nyújtott speciális szolgáltatások igen változatosak, találhatunk köztük különféle klubokat (pl.: siketek és nagyothallók klubja, speciális szülőklub, kézműves klub), csoportokat (pl.: autista gyermekeket nevelő szülők csoportja, öngyógyító csoport), ugyanakkor olyan segítségnyújtási formákat is, mint pl.: orvosi vizsgálatokra történő szállítás, mentálhigiénés tanácsadás, családterápia.

A pozitív választ adókat ebben az esetben is arra kértük, hogy jelezzék egy ötfokozatú skálán (ahol az 1-es szám jelentette azt, hogy egyáltalán nem, az 5-ös pedig azt, hogy teljes mértékben rendelkezik az adott feltétellel), hogy milyen mértékben elégedettek a fogyatékkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek részére biztosított speciális szolgáltatáshoz szükséges feltételekkel. Az anyagi feltételek átlagos „pontszáma” 3,1, a személyi feltételeké 3,8, s az infrastrukturális feltételeké 3,1 pont. Tehát, a válaszok alapján azt láthatjuk, hogy ebben az esetben is leginkább a személyi feltételek állnak a szolgáltatók rendelkezésére.

A fogyatékkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek számára speciális szolgáltatást nyújtok jellemzően (80,6%) a más intézmény keretében működő családsegítő

szolgálatok. A többi szolgáltatásszervezési formában működő szolgálat esetében alacsony (10% alatti) arányban, míg az önálló családgondozók esetében egyáltalán nem találunk ezen célcsoportok számára nyújtott speciális szolgáltatást.

Ezt a speciális szolgáltatást biztosító családsegítő szolgálatok a legnagyobb arányban három régióban találhatók: a közép-magyarországi, a közép-dunántúli és az észak-alföldi régiókban.

30. sz. táblázat: A fogyatékkal élők, krónikus-, szenvedély- és pszichiátriai betegek részére biztosított speciális szolgáltatás regionális megoszlása

Biztosít a fogyatékkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek és pszichiátriai betegek részére speciális szolgáltatást	Közép-Magyar-ország	Közép-Dunántúl	Nyugat-Dunántúl	Dél-Dunántúl	Észak-Magyar-ország	Észak-Alföld	Dél-Alföld	Összesen
	6 19,4%	6 19,4%	2 6,5%	1 3,2%	5 16,1%	6 19,4%	5 16,1%	31 100%

Településnagyság tekintetében azt tapasztaltuk, hogy leginkább (25,8%) az öt- és tízezer fő közötti településeken és a tíz- és húsezer fő közötti településeken (16,1%) biztosítanak speciális szolgáltatást a fogyatékkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek számára.

Ahogy említettük, a válaszadók 86%-a (239 szolgáltató) nem biztosít semmilyen speciális szolgáltatást a fogyatékkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek számára. E szolgáltatás kapcsán is választ kerestünk arra vonatkozóan, hogy mi az oka annak, hogy nem biztosítják (a megkérdezetteknek több válasz megjelölésére is lehetőségük volt) ezt a fajta speciális szolgáltatást, ennek eredményeit mutatja a következő táblázat.

31. sz. táblázat: A speciális szolgáltatás nem-biztosításának okai a fogyatékkal élők, krónikus-, szenvedély- és pszichiátriai betegek esetében

Nem biztosít speciális szolgáltatást a fogyatékkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek és pszichiátriai betegek számára	Mi az oka annak, hogy nem biztosít speciális szolgáltatást a fogyatékkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek és pszichiátriai betegek számára?					Összesen
	Nincs rá igény az ellátási területen	Nem adottak az anyagi feltételek	Nem adottak a személyi feltételek	Nem adottak az infrastrukturális feltételek	Egyéb ok	
	69 28,9%	135 56,5%	136 56,9%	46 19,2%	21 8,8%	
						239 100%

Azt láthatjuk, hogy ebben az esetben is legnagyobb mértékben az anyagi (56,5%) és a személyi (56,9%) feltételek hiánya az oka annak, hogy nem biztosítják az adott speciális szolgáltatást.

Azok a szolgáltatók, akik nem biztosítanak speciális szolgáltatást a fogyatékkal élők, krónikus betegek, szenvedélybetegek, pszichiátriai betegek részére, s ennek okaként azt jelölték meg, hogy nincs rá igény az ellátási területen legnagyobb arányban az észak-magyarországi (21,7%),

észak-alföldi (20,3%), és a dél-dunántúli (20,3%) régiókban találhatók. A településnagyság tekintetében: a két- és ötezer fő közötti (26,1%), az ezer és kétezer fő közötti (21,7%) és az ötszáz és ezer fő közötti (18,8%) településekről érkezett legmagasabb arányban az a válasz, hogy nincs igény erre a speciális szolgáltatásra az ellátási területen.

A fentiekben tárgyalt három speciális szolgáltatási körből egyiket sem biztosítja a válaszadók háromnegyede, 74,1%-a, a háromból egyet biztosít 15,5%, a háromból kettőt 6,5% és mindhármat nyújtja 1,8% (5 szolgáltató) – 1,4% nem válaszolt, 0,7% pedig nem tudja.

A mindhárom típusú speciális szolgáltatást nyújtó szolgáltatók jellemzően integrált vagy más intézmény keretében működő családsegítő szolgálatok, melyek a közép-magyarországi régióban az ötven- és százezer fő közötti, illetve a százezer lélekszámúnál nagyobb településeken találhatók.

Igyekeztünk körüljárni a tájékoztatási kötelezettség érvényesülését, mely szorosan összefügg a szolgáltatásokhoz való hozzáférés kérdéskörével. Ezért tettünk fel kérdést arra vonatkozóan, hogy az egyes szolgáltatók milyen módon informálják a lakosságot a családsegítő szolgáltatásokról, melynek eredményeit mutatja a következő táblázat. (Ebben az esetben is több válasz megjelölésére volt lehetősége a válaszadóknak.)

32. sz. táblázat: A lakosság tájékoztatásának módjai

A lakosság tájékoztatásának módja						Összesen
Nem informálja a lakosságot	A jelzőrendszer tagjain keresztül	Szórólapokon keresztül	A sajtón keresztül	Társadalmi szervezeteken keresztül	Egyéb módon	
5 1,8%	246 88,5%	147 52,9%	166 59,7%	92 33,1%	34 12,2%	278 100%

Azt tapasztaltuk, hogy a válaszadó szolgáltatók 98,2%-a valamilyen formában (legalább egyféle módon) eleget tesz tájékoztatási kötelezettségeinek.

Láthatjuk, hogy leginkább (88,5%) a jelzőrendszer tagjain keresztül informálják a szolgáltatók a lakosságot. S alacsony számban ugyan, de találunk olyan szolgáltatókat is (1,8%), akik semmilyen módon nem tájékoztatják a lakosságot szolgáltatásaikról. Az egyéb válaszok között jellemzően a következő tájékoztatási módokat találjuk: személyesen, közvetlen találkozás útján, hirdetőtáblán, a település rendezvényein, falugyűlésen, polgármesteri hivatalon keresztül.

A szolgáltatók egyharmada (33,1%) kétféle módon, 29,9%-a háromféle módon, míg 17,3%-a egyféleképpen, 15, 8%-a négyféle módon, 1,8%-a ötféle módon is tájékoztatja a lakosságot szolgáltatásairól. (A tájékoztatási kötelezettség teljesítése tekintetében igen aktívak a társulás keretében működő szolgálatok, 44,4%-uk háromféle módon is tájékoztat, s köztük nem találunk olyanokat, akik semmilyen módon nem tájékoztatják a lakosságot. Az önálló családgondozók esetében pedig azt tapasztaltuk, hogy 48,8%-uk kétféle módon ad tájékoztatást szolgáltatásairól.)

A lakosságot semmilyen módon nem tájékoztató szolgáltatók (5 szolgáltató, 1,8%) a dél-dunántúli és az észak-magyarországi régiókban, a kétezer főnél kisebb lélekszámú településeken helyezkednek el, s a társulások kivételével minden más szolgáltatószervezési formában működő szolgáltatót megtalálunk köztük.

Kíváncsiak voltunk arra, hogy az új esetek elosztása hogyan történik a szolgáltatóknál az egyes családgondozók között. A válaszok alapján az alábbiakat tapasztaltuk: az esetek 15,5%-ában (43) nem jelölnék ki esetfelelőst, további 15,5% (43) esetében a probléma típusa alapján, míg 15,1% (42) esetében az ellátási területen belül alkalmazott területi felosztás alapján történik az esetfelelős kijelölése, 12,9%-ban (36) az lesz az esetfelelős, akinek az ügyeleti idejében először jelenik meg a kliens, 8,3%-ban (23) – később részletezett módon – kerül kiválasztásra a családgondozó, s 1,4%-ban (4) nem tudták, végül 6,8%-ban (19) nem adták meg a választ erre a kérdésre. Az esetfelelős családgondozó egyéb módon történő kiválasztása a következőket jelenti: az esetszám, illetve a családgondozók leterheltségének figyelembevételével, team döntés alapján vagy a vezető döntése alapján történik az új esetek elosztása.

Az önálló családsegítő szolgálatok esetében azt láttuk, hogy a leginkább jellemző módja az esetek elosztásának a probléma típusa alapján történő (28,6%) elosztás, a társulás keretében működő szolgáltatók esetében pedig az ellátási területen belül alkalmazott területi felosztás (27,8%), míg a más intézmény keretében vagy integráltan működő szolgálatok között közel egyenlő arányban találjuk meg az egyes – fentiekben felsorolt – esetelosztási módokat.

Érdekességképpen – bár nem kapcsolódik szorosan a kérdéshez – jegyeznénk meg azt, ami a szolgáltatószervezési formák definíciójának nem kielégítő voltáról tanúskodik: az „egy családgondozó van a szolgálatnál” választ az önálló családgondozók 65,1%-a, a társulás keretében működő szolgálatok 30,6%-a, a más intézmény keretében vagy integráltan működők 16,5%-a és az önálló családsegítő szolgálatok 8,6%-a adta.

A családsegítő szolgáltatást igénybevevők

Arra a kérdésünkre, hogy a 2002 évben összesen hány fő kereste meg önként, első alkalommal (azaz új jelentkezőként) a családsegítő szolgáltatást nyújtókat, 213 választ kaptunk, mely szerint összesen 31 753 fő kereste fel őket az említett évben. (Fontos megjegyezni, hogy nem csak azokról az emberekről van szó, akik később klienssé váltak, hanem mindenkiről, aki az adott évben valamilyen ügyben, valamilyen problémával felkereste a szolgáltatást.) A szélső értékeket tekintve: a 213 válaszoló közül 9 (3,2%) jelezte, hogy nem kereste fel újonnan senki 2002-ben, s egy szolgáltató jelezte, hogy 3 026 új jelentkezővel találkozott. A válaszadók 50%-ánál az újonnan

jelentkezők száma legfeljebb 42 volt. A válaszadó szolgáltatóknál az új jelentkezők átlagos száma 2002-ben 140 fő.

(A kérdésre nem válaszolók [55 szolgáltató, a minta közel egyötöde, 19,8%-a] regionális megoszlása az alábbi eltéréseket mutatja: a közép-magyarországi, közép-dunántúli, nyugat-dunántúli, dél-dunántúli és a dél-alföldi régiókban a nem válaszolók aránya 10,9% és 12,7% között mozog, míg az észak-magyarországi régióban ez arány 16,4% és az észak-alföldiben 25,5%.)

A szolgáltatásokat első alkalommal felkeresők száma úgy véljük, önmagában kevés információt hordoz, ezért létrehoztunk egy olyan változót, mely az ellátási terület lélekszámához viszonyítja a szolgáltatást újonnan felkeresők számát. Az így létrehozott változó értékei 0 és 11,82% között találhatók. Az átlagos érték 2,55%, tehát átlagosan az ellátási terület lakosságának 2,55%-a kereste fel első alkalommal a családsegítő szolgáltatást nyújtókat 2002-ben. E változó részletes adatai az alábbi táblázatban láthatók.

33. sz. táblázat: A családsegítő szolgáltatást nyújtókat újonnan felkeresők aránya az ellátási terület lélekszámához viszonyítva

A családsegítő szolgáltatást nyújtókat újonnan felkeresők aránya az ellátási terület lélekszámához viszonyítva	Szolgáltatások	
	száma	aránya
nem volt új jelentkező	9	3,2%
a lakosság 0,01 – 0,50%-a	68	24,5%
a lakosság 0,51 – 1,00%-a	43	15,5%
a lakosság 1,01 – 2,00%-a	46	16,5%
a lakosság 2,01 – 3,00%-a	13	4,7%
a lakosság 3,01 – 5,00%-a	15	5,4%
a lakosság 5,01 – 7,00%-a	11	4%
a lakosság 7,01 – 9,00%-a	5	1,8%
a lakosság 9,01 – 11,82%-a	3	1,1%
ÖSSZESEN	213	100%

A családsegítő szolgálatot önként felkeresők mellett jelzések útján is értesülhetnek a szolgálat munkatársai a különféle problémákkal küzdő családokról, illetve személyekről.

A válaszadó családsegítő szolgálatokhoz és személyekhez (263) 2002-ben összesen 19 640 jelzés érkezett – a szolgálatot önként felkeresőkön túl, a mintában szereplő családsegítő szolgálatok 5,4%-a (15) nem válaszolt a jelzésekre vonatkozó kérdéseinkre.

A 34. számú táblázat a 2002-ben a családsegítő szolgáltatást nyújtókhoz beérkezett jelzések megoszlását mutatja csökkenő gyakorisági sorrendben.

34. sz. táblázat: A 2002. évben érkezett jelzések megoszlása

Honnan érkezett a jelzés?	A 2002-ben érkezett jelzések	
	száma	aránya
1. az érintett családtagjától	3 569	18,2%

2. általános iskolából	2 604	13,3%
3. gyermekjóléti szolgálatról	1 970	10%
4. a jegyzőtől	1 810	9,2%
5. egészségügyi intézménytől	1 321	6,7%
6. óvodából	1 218	6,2%
7. egyéb közigazgatási szervtől	1 017	5,8%
8. valamely szociális intézménytől	983	5%
9. az érintett családjához nem tartozó magánszemélytől névvel	912	4,6%
10. egyéb helyről	733	3,7%
11. középiskolából	707	3,6%
12. másik családsegítő szolgálatról	654	3,3%
13. az érintett családjához nem tartozó magánszemélytől névtelenül	628	3,2%
14. rendőrségtől	412	2,1%
15. társadalmi szervezettől	320	1,6%
16. bíróságtól	278	1,4%
17. nevelési tanácsadóból	183	0,9%
18. bölcsődéből	129	0,6%
19. egyháztól	101	0,5%
20. közművelődési intézménytől	67	0,3%
Összesen:	19 640	100%

A táblázat adataiból láthatjuk, hogy a legtöbb jelzés – a 2002-ben beérkezett jelzések közel egyötöde (18,2%) – az érintett családtagjától érkezett a családsegítő szolgáltatást végzőkhöz. A kis települések esetében azonban a legkevésbé jellemző, hogy az érintett családtagjától érkeztek a jelzések.

A rangsor második helyén az általános iskolából (13,3%), harmadik helyén pedig a gyermekjóléti szolgálatról (10%) beérkezett jelzések szerepelnek. A többi – felsorolásban szereplő – helyről érkezett jelzések aránya nem éri el a 10%-ot. A legkisebb számú (1% alatti) jelzést a nevelési tanácsadóktól, bölcsődékből, egyháztól és közművelődési intézményektől kapták a családsegítő szolgáltatást végzők.

A mintánkban szereplő szolgáltatók 73,7%-a mondta azt, hogy van rendszeres, általa koordinált kapcsolat a jelzőrendszer tagjai között, míg 21,2%-uk nemmel válaszolt, s 5% nem válaszolt a kérdésre. Az igennel válaszolók (205) közül 23% az, aki havonta egyszer találkozott a jelzőrendszer tagjaival 2002-ben, míg 30,6% ennél gyakrabban és 46,4% a havi egy alkalomnál ritkábban. A jelzőrendszer tagjaival jellemzően esetmegbeszélés, esetkonferencia, szakmai konzultáció, szakmai nap és konferencia céljából találkoztak a szolgáltatók. A társulás keretében működő családsegítő szolgálatok 97,2%-a tart fenn rendszeres kapcsolatot a jelzőrendszer tagjaival, míg az önálló családsegítő szolgálatoknak 57,1%-a. Érdekes, hogy településnagyság tekintetében pedig azt tapasztaltuk, hogy legkevésbé a legkisebb (0-499 lélekszámú) és a legnagyobb (100 000 főnél nagyobb lélekszámú) települések tartanak fenn rendszeres kapcsolatot a jelzőrendszer tagjaival.

A lekérdezés időpontjában – a kérdésre választ adó 269 szolgáltatásnál – összesen 64 943 klienst tartottak nyilván, átlagos számuk 241,4 fő, a leggyakoribb kliens-szám 28. Közülük 16 846

fővel (átlagosan 65 fővel) tartottak fenn aktív gondozói kapcsolatot (az e kérdésre is választ adó 259 szolgáltatásnál). (A kérdőívben aktív gondozói kapcsolat alatt azt értettük, ha egy kliens ügyében legalább kéthetente munkavégzés történt). Az aktív gondozói kapcsolatot tartó kliensekkel kapcsolatban nem kellően informatív pusztán a számokkal operálni, ezért számukat a teljes kliens-számhoz arányítottuk. A végeredmény látható a következő táblázatban.

35. sz. táblázat: Az aktív gondozói kapcsolatot tartó kliensek aránya a nyilvántartott klienseken belül

Aktív gondozói kapcsolatot tartó kliensek aránya a nyilvántartott klienseken belül	A kérdésre válaszoló szolgáltatások száma és aránya	A nyilvántartott kliensek átlagos száma (fő)
a kliensek 0%-a tart fenn aktív gondozói kapcsolatot	7 2,7%	12,3
a kliensek 0,1 – 25,0%-a tart fenn aktív gondozói kapcsolatot	92 35,5%	441,4
a kliensek 25,1 – 50,0%-a tart fenn aktív gondozói kapcsolatot	70 27,0%	194,0
a kliensek 50,1 – 75,0%-a tart fenn aktív gondozói kapcsolatot	36 13,9%	186,7
a kliensek 75,1 – 99,9%-a tart fenn aktív gondozói kapcsolatot	23 8,9%	107,6
a kliensek 100,0%-a tart fenn aktív gondozói kapcsolatot	31 12,0%	42,4
Összesen	259 100,0%	-

Látható, hogy azoknál a szolgáltatásoknál, melyek esetében nem találunk aktív gondozói kapcsolatot, meglehetősen alacsony az átlagos kliens-szám. Azoknál a szolgáltatásoknál találkozunk a legalacsonyabb arányú aktív gondozói kapcsolattal, melyeknek átlagosan 441,4 fő nyilvántartott kliensük van. A kliensek 25,1-50,0%-ával, illetve 50,1-75,0%-ával aktív gondozói kapcsolatot tartó szolgáltatásoknál nem találunk jelentős eltérést az átlagos nyilvántartott kliens-számban. Végül azon szolgáltatásoknál találjuk a második legalacsonyabb átlagos kliens-számot, melyek a nyilvántartott kliensek 100,0%-ával aktív gondozói kapcsolatot tartanak fenn. Összefoglalva: minél több nyilvántartott klienssel rendelkezik a szolgáltatás, annál kisebb arányban találunk aktív gondozói kapcsolatban lévő klienseket. Ez alól azok a szolgáltatások képeznek kivételt, akik a legalacsonyabb kliens-számmal rendelkeznek.

35. sz. táblázat: Az aktív gondozói kapcsolatot tartó kliensek aránya a nyilvántartott klienseken belül az ellátási terület lélekszáma szerint

Aktív gondozói kapcsolatot tartó kliensek aránya a nyilvántartott klienseken belül	Az ellátási terület lélekszáma									Összesen
	0 – 499	500 – 999	1 000 – 1 999	2 000 – 4 999	5 000 – 9 999	10 000 – 19 999	20 000 – 49 999	50 000 – 99 999	100 000 felett	
a kliensek 0%-a	2 28,6%	1 4,3%	1 2,4%	3 4,3%	-	-	-	-	-	7 2,8%
a kliensek 0,1 – 25,0%-a	-	6 26,1%	14 34,1%	28 40,6%	14 33,3%	15 39,5%	7 53,8%	6 50,0%	-	90 36,3%
a kliensek 25,1 – 50,0%-a	2 28,6%	6 26,1%	11 26,8%	17 24,6%	11 26,2%	10 26,3%	4 30,8%	4 33,3%	1 33,3%	66 26,6%
a kliensek 50,1 – 75,0%-a	-	4 17,4%	6 14,6%	7 10,1%	8 19,0%	7 18,4%	1 7,7%	-	2 66,7%	35 14,1%
a kliensek 75,1 – 99,9%-a	-	1 4,3%	1 2,4%	10 14,5%	4 9,5%	5 13,2%	-	1 8,3%	-	22 8,9%
a kliensek 100,0%-a	3 42,9%	5 21,7%	8 19,5%	4 5,8%	5 11,9%	1 2,6%	1 7,7%	1 8,3%	-	28 11,3%

Összesen	7 100,0%	23 100,0%	41 100,0%	69 100,0%	38 100,0%	38 100,0%	13 100,0%	12 100,0%	3 100,0%	248 100,0%
-----------------	--------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	---------------------	--------------------	----------------------

36. sz. táblázat: A nyilvántartott kliensek átlagos az ellátási terület lélekszáma szerint

Nyilvántartott kliensek átlagos száma (fő)	Az ellátási terület lélekszáma								
	0 – 499	500 – 999	1 000 – 1 999	2 000 – 4 999	5 000 – 9 999	10 000 – 19 999	20 000 – 49 999	50 000 – 99 999	100 000 felett
	8,1	30,2	48,2	72,6	198,5	371,0	826,8	1 369,4	699,3

A táblázat adataiból kiolvasható, hogy olyan szolgáltatás, melynek kliensei között nem találunk aktív gondozói kapcsolatot fenntartót, kizárólag az ötezer főnél kisebb ellátási területűek között találunk. A második kategória esetében (a kliensek 0,1-25,0%-a tart fenn aktív gondozói kapcsolatot) emelkedő tendenciát találunk, azaz minél nagyobb az ellátási terület lélekszáma, annál nagyobb arányban találjuk meg a szolgáltatások ebben a kategóriában. A harmadik kategóriában (a kliensek 25,1-50,0%-a tart fenn aktív gondozói kapcsolatot) a különböző nagyságú ellátási területtel rendelkező szolgáltatások meglehetősen hasonló arányban szerepelnek. A következő két kategória értékei meglehetősen hullámzó képet mutatnak. Végül az utolsó kategória esetében felfedezhetünk csökkenő tendenciát, de ez sem egyértelmű, hiszen több törést is tapasztalhatunk.

Ha ezekhez az adatokhoz viszonyítjuk az átlagos nyilvántartott kliens-számot az egyes kategóriákban, kijelenthetőnek tűnik, hogy az ellátási terület lélekszáma igen kevésbé befolyásolja azt, hogy a szolgáltatások nyilvántartott klienseik mekkora hányadával tartanak fenn aktív gondozói kapcsolatot.

A családsegítő szolgáltatások értékelése működési környezetük és saját magukra vonatkozóan

Azon túl, hogy a szolgáltatások hogyan értékelik saját működésüket, szerettük volna feltérképezni, hogy milyen tényezők nehezít(het)ik a szolgáltatások munkáját. Az általunk megjelölt tényezők az alábbiak voltak: a családsegítő tevékenység jogi szabályozása; a családsegítő tevékenység finanszírozása; azon intézmények működésének szakmai színvonala, amelyekkel a szolgáltatás munkakapcsolatban áll; a fenntartó és a családsegítő szolgálat közötti viszony; a családsegítő szolgálat klienseinek együttműködő-készsége; az ellátási terület lakásstruktúrája; az ellátási terület munkaerő-piaci helyzete. Arra kértük a kérdőív kitöltőit, hogy jelöljék meg, e tényezők milyen mértékben okoznak nehézséget saját munkájukkal kapcsolatban, illetve általában a családsegítő szolgáltatások számára. Az e kérdésnél használt ötfokú skálán az egyes szám jelentette, ha adott tényező egyáltalán nem okoz nehézséget, az ötös pedig, ha adott tényező rendkívül sok nehézséget okoz.

A leggyakoribb érték mindegyik tényező mentén, mindkét esetben (tehát adott szolgáltatásra vonatkoztatva, illetve általában) a hármas. Tehát a válaszadók jellemzően úgy vélték, a felsorolt tényezők – akár magukról, akár a szolgáltatások összességéről van szó – többnyire közepes mértékben befolyásolják a munkát. Két tényező mentén találtunk csak kivételt: egyfelől a családsegítő szolgáltatás és a fenntartó közötti viszonyról a válaszadók 39,2%-a nyilatkozott úgy, hogy egyáltalán nem okoz nehézséget saját működésében, ugyanakkor ha a szolgáltatásokról általánosságban kell gondolkodni, a hármas érték volt a legjellemzőbb. A másik kivétel az ellátási terület munkaerő-piaci helyzete, mely akár a saját tevékenységgel kapcsolatban (42,1%), akár általánosságban vetődik fel (32,3%), mindenképpen rendkívül sok nehézséget okoz

A kérdőív szerkesztésekor úgy véltük, a családsegítő szolgáltatások saját munkájuk értékelésekor eltérést fognak mutatni. Megkértük tehát a kitöltőket, értékeljék az általuk biztosított szolgáltatást egy ötfokozatú skálán, melynek 1-es értéke negatív értékelést, 5-ös értéke pedig pozitív értékelést takar. A válaszok összességükben az alábbiak szerint alakultak: a 271 válaszoló közül egyes értéket egy szolgáltatás adott magának (0,4%), kettes értéket 3 szolgáltatás (1,1%), hármas értéket 65 (23,8%), négyes értéket 169 (61,9%), végül ötös értéket 35 szolgáltatás (12,8%).

Előzetes elgondolásainkkal ellentétben az eddig használt csoportosító tényezők (székhely település lélekszáma, régió, a szolgáltatás megszervezésének módja) mentén nem találunk jelentős eltéréseket. Székhely település nagysága mentén: egyes értéket mindössze egyetlen szolgáltatás jelölt meg, melynek székhelye egy ötszáz és ezer fő közötti település. Kettes értéket szintén ebben a kategóriában találunk, valamint a kettő és ötezer fő közötti székhelyű szolgáltatásoknál (2 esetben). Hármas értéket is jellemzően a legkisebb települések esetén találunk: az ötszáz alattiak 64,3%-a értékelte így magát. Összességében azt mondhatjuk, minél nagyobb egy szolgáltatás székhelye, annál inkább értékeli saját szolgáltatásait négyesre vagy ötösre. Régiók mentén: egyes értéket csak Dél-Dunántúlon találunk. Kettes értéket Észak-Magyarországon (e régió szolgáltatásainak 4,3%-a), valamint Dél-Alföldön (2,6%). Hármas értéket újfent leginkább Észak-Magyarországon (32,6%-uk) jelöltek a szolgáltatások. A négyes értéket a dél-alföldi régió szolgáltatásainak 71,8%-a jelölte (legnagyobb arány). Végül az ötös értéket leginkább a közép-magyarországi szolgáltatások adták maguknak (21,9%-uk ezt jelölte meg). Ha pusztán a szolgáltatás megszervezésének módja alapján csoportosítjuk az adatokat, sajnos nem látjuk (válasz híján), hogy az önmagának egyes értéket adó szolgáltatás milyen formában működik. A kettes értéket adók között egy integrált, illetve más intézmény keretében működő szolgálatot, valamint két önálló családgyógyító szolgálatot találunk. A legelégedettebbek az általuk nyújtott szolgáltatással az önálló családgyógyító szolgálatok (kerekén egyötödük adta magának ezt az értéket), őket követik az integrált, illetve más intézmény keretében

működő szolgálatok (12,3%-uk), majd a társulás keretében működő szolgálatok (11,1%), végül az önálló családgondozók (9,8%-uk adott ötös értéket magának).